



Business Case per l'IT unificato: soluzione automatizzata per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint

White paper sul ROI | Autore: Tammy Klein, Hobson & Company

Ripubblicazione: settembre 2017



Sommario

| | |
|---|----|
| Principali sfide da affrontare per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint: | 4 |
| Principali sfide da affrontare per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint | 4 |
| 1: Riduzione del tempo dedicato ad attività di routine (richieste di assistenza, distribuzione di software, utilizzo di diversi sistemi). | 4 |
| 2 Miglioramento della conformità per l'IT e per i clienti interni ed esterni, con limitazione dell'esposizione ai rischi. | 4 |
| 3 Miglioramento dei tempi di operatività, e quindi dei livelli di soddisfazione dei clienti. | 5 |
| Fonti di valore chiave | 6 |
| Fonte di valore 1: Massimizzare l'efficienza operativa | 7 |
| Fonte di valore 2: Ridurre i costi IT | 8 |
| Fonte di valore 3: Migliorare la qualità dei servizi e lo stato di conformità | 9 |
| L'effettivo valore complessivo | 10 |
| Informazioni su Ivanti | 11 |
| Informazioni su Hobson & Company | 11 |

Questo documento contiene informazioni che sono riservate e/o di proprietà di Ivanti, Inc. e delle sue società affiliate (collettivamente "Ivanti") e non possono essere divulgate senza la preventiva autorizzazione scritta di Ivanti.

Ivanti si riserva il diritto di apportare modifiche a questo documento o a specifiche e descrizioni di prodotti correlate, in qualsiasi momento e senza preavviso. Ivanti non fornisce alcuna garanzia sull'uso del presente documento e non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori in esso contenuti, né si impegna ad aggiornare le informazioni in esso contenute. Per informazioni aggiornate sui prodotti, visitate <http://www.ivanti.com/>.

Ivanti e i suoi logo sono marchi registrati o marchi di Ivanti, Inc. e sue società affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Altri nomi o marchi possono essere reclamati come proprietà altrui.

Copyright © 2017, Ivanti. Tutti i diritti riservati. IVI-2033 10/17 DM/BB/BR

In breve

Massimizzare l'efficienza operativa, ridurre i costi IT, migliorare la qualità dei servizi e lo stato di conformità: sono solo alcune delle problematiche principali riscontrate dalle organizzazioni IT che desiderano migliorare la propria efficienza e offrire più valore strategico all'azienda. Il tutto si complica quando i processi dei servizi IT e della gestione unificata degli endpoint vengono gestiti manualmente, o con sistemi o applicazioni diversi, che contribuiscono a far lievitare tempi e costi in un ambiente IT sempre più complesso.

La soluzione sta nell'adottare un singolo sistema unificato con potenti funzioni per i servizi IT e per la gestione unificata degli endpoint, con tutte le informazioni per tutti i servizi IT aziendali nonché inventari di hardware e software. Una singola soluzione attraverso la quale risolvere i problemi riscontrati dagli utenti e distribuire i pacchetti software. Così facendo l'azienda diventa più competitiva, e vengono notevolmente migliorati i processi di amministrazione quotidiani, ad esempio:

- Gestione dei problemi segnalati e delle chiamate per richiesta di assistenza
- Gestione del carico di lavoro del service desk
- Invio agli utenti di informazioni sullo stato della loro richiesta
- Preparazione e distribuzione di pacchetti software
- Ottimizzazione dei tempi operativi, con gestione efficace

Senza un sistema unificato, non è possibile acquisire facilmente la capacità di gestire tutti gli aspetti dei servizi IT e della gestione unificata degli endpoint in modo approfondito e proattivo. La ridotta efficienza operativa degli utenti incide inoltre negativamente sul livello di soddisfazione dei clienti, a causa di tempi più lunghi nella segnalazione di problemi, personale del service desk demotivato, e costi hardware e software più elevati. Infine, l'FTE (Full-Time Equivalent, equivalente a tempo pieno) necessario per gestire tutti questi processi può essere considerevole.

Nel 2013, Ivanti si è rivolta agli analisti di ROI della Hobson & Company, azienda specializzata nell'individuare i vantaggi aziendali determinanti nell'adozione di tecnologie nuove ed emergenti, per meglio comprendere e convalidare le opportunità di business associate ad ognuna di queste sfide. Questo documento riassume i risultati di tale studio e l'implicazione a livello di ROI per le aziende orientate verso l'adozione di una soluzione automatizzata e integrata per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint.

Principali sfide da affrontare per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint:

- Riduzione del tempo dedicato ad attività di routine (richieste di assistenza, distribuzione di software, utilizzo di diversi sistemi).
- Miglioramento della conformità per l'IT e per i clienti interni ed esterni, con limitazione dell'esposizione ai rischi.
- Miglioramento dei tempi di operatività, e quindi dei livelli di soddisfazione dei clienti.
- Riduzione di costi e tempo dedicati al supporto per sistemi IT, hardware e di software.

Il valore di una soluzione automatizzata e unificata per i servizi IT e la gestione degli endpoint è immediato e tangibile.

Un'azienda campione, con 10.000 dipendenti, 3.000 richieste al mese, 40 ore a settimana dedicate alla gestione delle modifiche e 25 distribuzioni di applicazioni o aggiornamenti all'anno, può conseguire risparmi di 1,5 milioni di dollari, intervenendo unicamente a livello di ottimizzazione dell'efficienza operativa complessiva e riduzione dei costi IT. Se si calcola anche il miglioramento nella qualità dei servizi e nello stato di conformità, i vantaggi annuali possono arrivare addirittura a 2,3 milioni di dollari.

Principali sfide da affrontare per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint

Per questo studio sono stati intervistati direttori e manager di operazioni IT, gestione dei servizi, ingegneria dei sistemi, distribuzione e supporto, di diverse aziende negli USA e in altri Paesi. Da queste interviste sono emerse quattro esigenze principali per i servizi IT e la gestione degli endpoint:

1:
Riduzione del tempo dedicato ad attività di routine (richieste di assistenza, distribuzione di software, utilizzo di diversi sistemi).

Nei servizi IT e nella gestione unificata degli endpoint rientrano numerose attività che, con la gestione manuale dei processi o con sistemi diversi, diventano molto dispendiose

in termini di tempo: notifica degli utenti in merito allo stato delle loro richieste; gestione delle chiamate per richiesta di assistenza; risposta a chiamate in merito allo stato delle richieste; creazione di nuovi pacchetti software; e gestione della distribuzione di applicazioni e aggiornamenti. Molte delle persone intervistate hanno detto che una grande porzione del tempo degli amministratori era dedicata ad informare gli utenti circa lo stato della loro richiesta. Fino a 10-15 minuti per caso, per migliaia di casi al mese. Inoltre, l'immissione di dati tra i diversi sistemi utilizzati per i servizi IT e per la gestione unificata degli endpoint richiede spesso considerevole tempo e numerosi passaggi manuali. Questi ultimi, poi, sono soggetti ad errori. Le persone intervistate hanno anche ammesso che tra l'1% e il 3% dei ticket di assistenza vengono perduti ogni mese durante il trasferimento ai vari reparti coinvolti, e serve in media 1 ora per recuperarli.

Le comunicazioni inviate agli utenti circa l'apertura o la chiusura del ticket venivano gestite manualmente, per e-mail e richiedevano da 5 a 10 minuti per caso, per una media di 2.000-2.500 casi al mese. E ogni volta era necessario creare da zero un nuovo ticket, anche per i tipi di problemi più frequenti, per i quali sarebbe stato molto utile applicare un modello preimpostato.

Operations Manager

2:
Miglioramento della conformità per l'IT e per i clienti interni ed esterni, con limitazione dell'esposizione ai rischi.

Con gli ambienti che diventano sempre più complessi, può essere difficile assicurare il corretto stato di conformità. Esistono diversi tipi di conformità o compliance, ad esempio per:

- Procedure e criteri interni dell'azienda
- Configurazioni
- Accordi di licenza con fornitori esterni
- Normativa e privacy
- Dimostrare lo stato di conformità ad enti esterni, quali enti pubblici o agenzie di regolamentazione

Le aziende intervistate hanno segnalato che prima di passare a un sistema unificato in grado di creare automaticamente tracce di audit complete per tutte le attività, il rischio di sanzioni era elevato, con importi fino a 30.000

dollari per la prima infrazione e fino a 100.000 dollari (o oltre) per ogni violazione successiva. Oltre a tenere traccia della conformità delle configurazioni, un ulteriore rischio posto dalle diverse iniziative di automazione nell'azienda consiste nella conformità ai requisiti di sicurezza, e nella potenziale esposizione di dati sensibili ad attacchi di hacker e malware.

Tutti gli intervistati hanno affermato che, prima di passare ad un sistema per la gestione centrale delle patch, per distribuire le patch a tutti i dispositivi aziendali servivano diversi giorni o addirittura mesi, e questo aumentava il rischio di esposizione dei dati riservati.

Quando si opera in un settore altamente regolamentato, in cui eventuali violazioni di dati devono essere segnalate entro un'ora dall'evento stesso, è fondamentale disporre di un mezzo per sapere immediatamente quando si verifica una violazione della sicurezza o di dati. L'incapacità di segnalare tempestivamente tali eventi si traduce in pesanti sanzioni.

Manager, Service Management

3: Miglioramento dei tempi di operatività, e quindi dei livelli di soddisfazione dei clienti.

Le organizzazioni fanno sempre più affidamento sulle tecnologie, e ogni utente usa spesso più dispositivi. È quindi fondamentale garantire l'operatività continua dei sistemi e la rapida risoluzione di eventuali problemi. I tempi di inattività degli utenti possono essere dovuti a diversi fattori, quali:

- Downtime del sistema a causa di errori nei processi o altri problemi tecnici
- Tempo che l'utente deve dedicare all'installazione di aggiornamenti o di una nuova applicazione software, o tempo di attesa per l'installazione di aggiornamenti sul proprio computer
- Tempo di attesa per la risoluzione di problemi segnalati al service desk

Molti dei partecipanti intervistati hanno indicato diverse aree in cui era necessario migliorare il servizio di assistenza agli utenti (tasso di abbandono, tempi di risposta alla chiamata, tempi di gestione delle chiamate, e tempi di risoluzione). Altri hanno segnalato un altro aspetto chiave: la perdita dei ticket in caso di gestione manuale dei problemi o tramite diversi sistemi, che ha un

impatto notevole sul livello di soddisfazione dei clienti. Sono da considerare inoltre i tempi di inattività dovuti ad errori nei processi. Secondo alcune delle persone intervistate, i problemi tecnici associati a modifiche dei sistemi determinano fino a un'ora di inattività al mese per l'utente finale.

Prima di passare a un singolo sistema centralizzato per la gestione dei problemi, un numero elevato di chiamate venivano abbandonate. I tempi di attesa erano molto lunghi, e la chiamata veniva spesso interrotta senza che i problemi venissero risolti. Inoltre, i ticket che dovevano essere trasferiti ad altre aree venivano spesso perduti perché non avevamo modo di seguirli dopo l'inoltro.

Manager, Software Services

4: Riduzione di costi e tempo dedicati al supporto per sistemi IT, hardware e software.

Senza un approccio unificato e automatizzato per tenere traccia dell'utilizzo di hardware e software in modo rapido e facile all'interno dell'azienda, era molto difficile mantenere il pieno controllo sui costi IT degli utenti finali. Ad esempio, secondo alcune delle persone intervistate, in assenza di un mezzo per tenere traccia di tutti i dispositivi nella propria azienda, era difficile sapere se sostenuti costi per licenze che non servivano più, magari su computer dismessi o assegnate a utenti che nel frattempo avevano lasciato l'azienda. La semplice stesura dell'inventario di tutti i dispositivi fisici poteva richiedere anche due settimane.

Oltre ai costi IT degli utenti, vi erano numerose opportunità di ridurre i costi IT internamente che potevano essere colte unificando i processi per la gestione degli endpoint e dei servizi IT in un singolo sistema consolidato. Le aziende intervistate hanno affermato di essere riuscite a ridurre i costi annui di manutenzione del 25%-30%, ossia fino a 30.000 dollari all'anno. Hanno anche potuto ridurre il numero di server necessari, per 10.000 dollari a server. Il tempo di supporto IT, misurato in FTE (Full-Time Equivalent, Equivalente a tempo pieno), rappresentava un altro fattore critico se i sistemi venivano gestiti separatamente o se erano coinvolti diversi fornitori, ognuno con proprie condizioni di supporto e manutenzione.

Era difficile gestire i costi di manutenzione per l'hardware e i software degli utenti, poiché non vi era modo di sapere rapidamente quali dispositivi erano in utilizzo e quali software erano installati in ogni dispositivo. La stesura dell'inventario dei dispositivi poteva richiedere un paio di settimane, per scoprire poi che un computer era stato dismesso e non esisteva più.

Network Manager

Fonti di valore chiave

Il valore di una soluzione automatizzata e integrata per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint è immediato e tangibile. Sulla base delle risposte date dai direttori e manager di operazioni IT, gestione dei servizi, ingegneria dei sistemi, distribuzione e supporto per diverse aziende negli USA e in altri Paesi, intervistati per questo studio, il valore rientra in tre categorie principali:

- Massimizzare l'efficienza operativa
- Ridurre i costi IT
- Migliorare la qualità dei servizi e lo stato di conformità

Ogni area di valore può essere ulteriormente suddivisa in specifici benefici. Di seguito vengono riepilogati alcuni benefici per ogni area, che verranno successivamente approfonditi:

| Area di valore | Benefici |
|---|---|
| Massimizzare l'efficienza operativa | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ridurre il tempo dedicato alle attività di routine ■ Ridurre il numero di richieste inoltrate al gruppo IT ■ Ridurre il tempo dedicato a raccogliere i dati delle chiamate ■ Ridurre il tempo dedicato alla creazione dei pacchetti software ■ Ridurre il tempo dedicato alla distribuzione delle applicazioni |
| Ridurre i costi IT | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ridurre i tempi di inattività a causa di modifiche non approvate o non pianificate ■ Ridurre l'acquisto di hardware e software superflui ■ Ridurre i costi dei sistemi IT e della manutenzione |
| Migliorare la qualità dei servizi e lo stato di conformità | <ul style="list-style-type: none"> ■ Ridurre sanzioni e penali ■ Migliorare la motivazione e produttività degli addetti al service desk ■ Ridurre il rischio di esposizione ad attacchi e malware ■ Ridurre il tempo dedicato al trasferimento di dati tra sistemi diversi ■ Migliorare il servizio clienti, i tempi di attività e il livello di soddisfazione dei clienti |

Figura 1. Aree di valore e benefici

Il case study seguente illustra il potenziale valore che una soluzione automatizzata per i servizi IT e la gestione degli endpoint può apportare a ciascun'area di valore. Si basa su un'azienda tipica che utilizza la soluzione Ivanti® Service Manager, con l'eventuale integrazione di Ivanti Service Manager Discovery, e la soluzione Ivanti Endpoint Manager.

- Dipendenti = 10.000
- Ticket (richieste di supporto) al mese = 5.000
- Tempo dedicato alle comunicazioni sullo stato dei ticket aperti e chiusi = 5 minuti per ticket
- Richieste di intervento al mese = 3.000
- Tempo medio per ricevere e completare ogni richiesta di intervento = 45 minuti
- Chiamate al giorno ricevute dal service desk = 200
- Tempo dedicato ogni settimana alla gestione delle modifiche = 40 ore
- Pacchetti creati al mese = 10
- Tempo richiesto per ogni pacchetto = 24 ore
- Distribuzioni di applicazioni all'anno = 25
- Tempo richiesto per distribuzione = 30 minuti per dispositivo
- Distribuzioni di patch all'anno = 10
- Vulnerabilità esposte rimanenti, all'anno = 2
- Tempo richiesto per correggere tali esposizioni e pulire i dispositivi = 1,5 ore per dispositivo

Fonte di valore 1: Massimizzare l'efficienza operativa

1. Ridurre il tempo dedicato alle attività di routine.

In assenza di un processo automatizzato, le richieste di assistenza possono assorbire molto tempo, spesso per attività di routine quali informare gli utenti circa lo stato della loro richiesta. La gestione dei problemi permette di diagnosticare rapidamente i problemi, determinare soluzioni alternative e ripristinare il funzionamento mediante: automazione delle attività di routine con flussi di lavoro basati su best practice, eventuale inoltre a un livello superiore e notifiche; knowledge base di facile accesso; analisi con possibilità di approfondimento; gestione intelligente dei ticket; flussi di lavoro basati su best practice ITIL; conformità allo SLA basato su codici a colori.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto ridurre del 95% il tempo dedicato alle attività di routine, quali l'invio di comunicazioni agli utenti sullo stato della loro richiesta.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 232.900 all'anno per miglioramenti di produttività

Abbiamo ridotto il tempo per chiamata da 5-6 minuti a 2-3 minuti; e aumentato il numero di chiamate gestite per addetto da una media di 20 al giorno a 50 al giorno.

IT Service Manager

2. Ridurre il numero di richieste inoltrate al gruppo IT.

Molte delle chiamate che arrivano al service desk sono in merito a servizi che possono essere standardizzati abbastanza facilmente, ma che al momento assorbono una grande fetta del tempo del reparto IT, sia per rispondere alle chiamate che per impostare i servizi per altri reparti. Con Service Catalog è possibile definire, pubblicare e gestire i servizi con un'interfaccia di tipo drag-and-drop per la creazione e gestione dei flussi di lavoro, riducendo notevolmente o addirittura eliminando il tempo IT necessario. Inoltre, molte richieste standard possono essere completate direttamente dall'utente, scegliendo un'opzione dal catalogo dei servizi disponibili.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto ridurre del 10% il numero di richieste e il tempo per servizio.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 296.200 all'anno per miglioramenti di produttività

Prima, erano necessari 5-10 minuti per ticket per l'invio di comunicazioni e-mail agli utenti, per migliaia di ticket al mese. Questo tempo è stato praticamente azzerato.

IT Operations Manager

3. Ridurre il tempo dedicato a raccogliere i dati delle chiamate.

La raccolta di tutti i dettagli per ogni chiamata di assistenza richiede del tempo. Potrebbe poi essere necessario richiamare l'utente per eventuali dati mancanti o richiesti prima di poter intervenire, con un allungamento dei tempi di risoluzione. Voice Automation velocizza i tempi di risoluzione. Il tecnico del service desk può rispondere alle chiamate con un ticket intelligente precompilato e accedere direttamente ai dati di contatto del cliente, all'inventario dei PC e a informazioni sullo stato di conformità, per indirizzare più facilmente la richiesta all'area appropriata. È anche possibile usare un sistema di risposta automatizzato con cui fornire supporto anche negli orari di chiusura.

L'organizzazione del nostro esempio ha ridotto del 40% il tempo dedicato alla raccolta dei dati delle chiamate.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 108.000 all'anno per miglioramenti di produttività

Prima di Ivanti, il 60%-70% delle chiamate erano richieste di intervento, con 5-10 minuti per rispondere ad ogni chiamata e 15-20 giorni per completare la richiesta.

IT Service Manager

4. Ridurre il tempo dedicato alla creazione dei pacchetti software.

Dal provisioning per un neoassunto alla migrazione in massa, la configurazione di pacchetti è una delle attività di gestione del software che richiedono più tempo. Con le soluzioni Ivanti Endpoint Management è possibile creare pacchetti in modo rapido e facile, nonché trovare facilmente i driver appropriati. Questi strumenti permettono di risparmiare tempo. E poiché richiedono un livello di competenze tecniche inferiore, è possibile estendere il lavoro a un gruppo più ampio di addetti.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto ridurre il tempo necessario a creare i pacchetti dell'85% per pacchetto.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 120.000 all'anno per miglioramenti di produttività

Abbiamo ridotto il tempo necessario per creare ogni pacchetto software, da una giornata a circa 1 ora.

Deployment Officer

5. Ridurre il tempo dedicato alla distribuzione delle applicazioni.

Con la sempre maggiore complessità dell'ambiente client (nuovi dispositivi quali laptop, notepad, smartphone; nuovi metodi di distribuzione come cloud e desktop virtuali in host; nuovi utenti e nuove piattaforme), la distribuzione di applicazioni diventa più difficile e laboriosa. Le soluzioni Ivanti Endpoint Management automatizzano le attività di gestione delle applicazioni con un'interfaccia basata su singola console per la creazione dei pacchetti, i test, la distribuzione e la configurazione delle applicazioni software. I set di software possono essere creati in modo rapido e facile, e le applicazioni possono essere distribuite automaticamente agli utenti in base a criteri quali mansioni, ubicazione, reparto o profilo dei singoli utenti.

L'organizzazione del nostro esempio ha ridotto del 95% per dispositivo il tempo dedicato alla distribuzione delle applicazioni.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 465.800 all'anno per miglioramenti di produttività

Abbiamo potuto risparmiare 20 minuti per dispositivo per ogni aggiornamento, fino a 10 aggiornamenti all'anno su oltre 500 dispositivi alla volta.

Network Manager

Fonte di valore 2:

Ridurre i costi IT

1. Ridurre i tempi di inattività a causa di modifiche non approvate o non pianificate.

Gli errori dei sistemi provocati da modifiche IT possono avere un impatto notevole sulla produttività dell'utente e determinare costi aggiuntivi a causa dei tempi di inattività. La gestione delle modifiche, delle versioni e delle configurazioni può ridurre il rischio di errori in seguito a modifiche IT. Possono controllare le varianti di configurazioni degli asset IT con strumenti evoluti per la riconciliazione e l'applicazione obbligatoria di criteri, e migliorare i tempi di distribuzione e la qualità, gestendo la pianificazione, le autorizzazioni e la distribuzione da una singola interfaccia.

L'organizzazione del nostro esempio ha ridotto dell'80% i downtime non pianificati e le modifiche non approvate.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 172.700 in miglioramento delle entrate annue

Abbiamo risparmiato \$30.000 per contratti di manutenzione annui, nonché \$10.000 in hardware superflui per server, grazie al passaggio a un singolo sistema.

Service Desk Manager

2. Ridurre l'acquisto di hardware e software superflui.

Negli attuali ambienti complessi, è difficile conoscere con esattezza l'hardware e i software di cui si dispone e dove si trovano nella rete. Questo può determinare acquisti superflui di nuovi componenti hardware o nuove licenze software. Con Ivanti Discovery è facile catalogare tutti i dispositivi hardware con indirizzo IP (come server, desktop, laptop, stampanti in rete, switch e dispositivi) e software, nell'ambito di un inventario IT completo e sempre aggiornato. Questo elevato grado di visibilità permette di tenere sotto controllo la diffusione incontrollata degli elementi in rete e di gestirli in modo efficiente.

L'organizzazione del nostro esempio ha ridotto del 5% i costi annui per hardware e software degli utenti.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 125.700 risparmiati sui costi annui

È stato notevolmente ridotto il rischio di sanzioni, che possono ammontare da 30.000 a 100.000 dollari per infrazione.

Manager, Service Management

3. Ridurre i costi dei sistemi IT e della manutenzione.

La gestione dei servizi IT e degli endpoint mediante sistemi diversi o fornitori diversi nei vari reparti può comportare costi interni notevoli per hardware e software. Implementando un singolo sistema per tutti i gruppi di gestione dei servizi IT e gestione dell'infrastruttura, dei desktop e dei server, è possibile ridurre sensibilmente i costi per server, software e manutenzione.

L'organizzazione del nostro esempio ha consolidato 5 sistemi in un singolo sistema di gestione dei servizi IT e degli endpoint.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 200.000 risparmiati sui costi annui

Abbiamo potuto risparmiare sui costi delle licenze per software che spesso non venivano più usati. Non era facile tenerne traccia e la stesura dell'inventario dei computer e delle licenze poteva richiedere anche 2 settimane. Ora bastano pochi minuti.

Network Manager

Fonte di valore 3: Migliorare la qualità dei servizi e lo stato di conformità

1. Ridurre sanzioni e penali.

Gli ambienti sono sempre più complessi, e garantire lo stato di conformità da un punto di vista IT può diventare incredibilmente complicato, con un elevato rischio di sanzioni e penali. La gestione delle modifiche, delle versioni e delle configurazioni migliora la compliance e governance con: modelli e flussi di lavoro per modifiche e versioni, che permettono di definire chiaramente le responsabilità; assegnazione di autorizzazioni a più livelli, per semplificare l'approvazione delle modifiche e fornire audit trail dettagliate.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto ridurre le sanzioni a una all'anno, e il costo del 10% per sanzione.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 110.000 risparmiati sui costi annui

Ora possiamo distribuire una patch agli utenti il giorno stesso in cui viene creata. Prima servivano più settimane o addirittura mesi per aggiornare tutti i computer. La capacità di difendersi da una nuova minaccia alla sicurezza nel giro di poche ore riduce notevolmente il rischio di esposizione alle vulnerabilità.

Network Manager

2. Migliorare la motivazione e produttività degli addetti al service desk.

I call center basati su sistemi di telefonia fissa limitano la mobilità o la scelta del luogo di lavoro per i tecnici, mantenendoli legati alla stessa scrivania per tutto il giorno. Voice Solutions offre agli addetti al service desk flessibilità nel lavoro di tutti i giorni. Grazie a questo sistema basato su software, gli addetti non devono restare alla stessa postazione telefonica tutto il giorno, e possono rispondere alle chiamate ovunque si trovano, anche in situazioni di telelavoro. Inoltre, un picco di chiamate può essere gestito facilmente con più addetti, in assenza di vincoli imposti dal numero di telefoni disponibili.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto migliorare del 5% la produttività degli addetti al service desk.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 70.000 in miglioramento delle entrate annue

Circa il 30%-40% dei ticket sono relativi ai dispositivi. Ora tutte le informazioni necessarie possono essere richiamate automaticamente in ciascun ticket dal database di gestione degli asset, con un risparmio del tempo che veniva dedicato a trovare e immettere queste informazioni.

Manager, IT Support

3. Ridurre il rischio di esposizione ad attacchi e malware.

Una gestione non efficace delle patch può esporre l'azienda ad attacchi e malware, che spesso prendono di mira i punti più deboli nei sistemi operativi e nelle applicazioni. Ivanti consente di introdurre un elevato livello di automazione in tutte le fasi della gestione delle patch: dall'identificare le vulnerabilità nella rete e selezionare le patch appropriate, al controllo della qualità e la distribuzione basata su regole. Le ricerche automatizzate offrono una panoramica completa delle minacce.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto ridurre dell'80% il tempo dedicato a ogni distribuzione di patch, e del 50% le vulnerabilità rimanenti.

Impatto sull'organizzazione di esempio:

\$ 171.600 all'anno per miglioramenti di produttività

I tecnici ora possono lavorare da casa, e questo ha migliorato la soddisfazione del personale e incrementato il tasso di fedeltà.

Manager, Software Service

4. Ridurre il tempo dedicato al trasferimento di dati tra sistemi diversi.

Se i sistemi per i servizi IT e la gestione degli endpoint non sono integrati, i tempi di attesa per l'installazione dei software richiesti dagli utenti si allungano, a causa di procedure manuali e della necessità di richiamare dati da due diversi sistemi. Se invece vengono integrati, le richieste che interessano dati dai due sistemi possono essere gestite molto più rapidamente, senza interazioni manuali per trasferire i dati da un sistema all'altro.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto ridurre del 95% il tempo dedicato al trasferimento di dati e richieste tra sistemi diversi.

Impatto sull'organizzazione di esempio:
\$ 168.700 all'anno per miglioramenti di produttività

Da quando abbiamo adottato le soluzioni Ivanti, abbiamo ottenuto miglioramenti dal 10% al 20% in ciascuna delle seguenti aree relative ai servizi: 1) tassi di abbandono; 2) tempo di risposta alla chiamate; 3) tempo di gestione delle chiamate; e 4) risoluzione dei problemi.

Manager, Software Services

5. Migliorare il servizio clienti, i tempi di attività e il livello di soddisfazione dei clienti.

Le interruzioni nei processi di business possono avere un impatto notevole sulla produttività e il livello di soddisfazione del personale. E data la complessità delle esigenze di gestione IT, il rischio che si verifichino interruzioni dei servizi è reale.

IT Service Management consente di misurare la qualità dell'erogazione dei servizi rispetto a determinati benchmark e metriche di disponibilità per ogni componente coinvolto in un servizio. Grazie a solide funzioni di analisi, è possibile determinare dove apportare eventuali regolazioni e trasformare l'intero servizio di

Il grafico illustra quanto ciascun value driver contribuisca al valore totale della soluzione automatizzata per i servizi IT e la gestione unificata degli endpoint. Per l'organizzazione campione, la maggior parte del valore deriva dalla massimizzazione delle efficienze operative.

business, per ottimizzare la produttività, le prestazioni e la qualità. Inoltre, Endpoint Management funziona per tutte le aree di gestione dei desktop e dei server per ridurre i tempi di inattività riscontrati dagli utenti: dall'attesa per l'installazione di aggiornamenti e nuove applicazioni, alla reimpostazione delle preferenze al termine di un aggiornamento, alla rimozione di vulnerabilità o altri problemi che si possono verificare. Tutto questo ha un impatto positivo sulla produttività e sul livello di soddisfazione degli utenti.

L'organizzazione del nostro esempio ha potuto migliorare la produttività complessiva degli utenti grazie alla riduzione dei tempi di inattività e al miglioramento dei servizi.

Impatto sull'organizzazione di esempio:
\$ 140.000 in miglioramento delle entrate annue

Da quando abbiamo adottato le soluzioni Ivanti, abbiamo ottenuto miglioramenti dal 10% al 20% in ciascuna delle seguenti aree relative ai servizi: 1) tassi di abbandono; 2) tempo di risposta alla chiamate; 3) tempo di gestione delle chiamate; e 4) risoluzione dei problemi.

Manager, Software Services

L'effettivo valore complessivo

Per l'organizzazione del nostro esempio, l'investimento a tre anni per un totale di \$ 890.000 ha generato un ritorno positivo in 5,2 mesi. Il valore attuale netto (VAN) e il ritorno sull'investimento (ROI) su tre anni sono molto interessanti, rispettivamente 4,4 milioni di dollari e 611%. Le metriche finanziarie chiave per l'organizzazione campione sono state calcolate con metodi standard e illustrate di seguito. Il calcolo del VAN presuppone un costo del capitale del 10%.

| METRICA FINANZIARIA | VALORE SU 3 ANNI |
|-----------------------------------|------------------|
| Recupero dell'investimento (mesi) | 5,2 mesi |
| VAN | \$ 4.391.010 |
| ROI | 611% |

Figura 2. Metriche finanziarie chiave

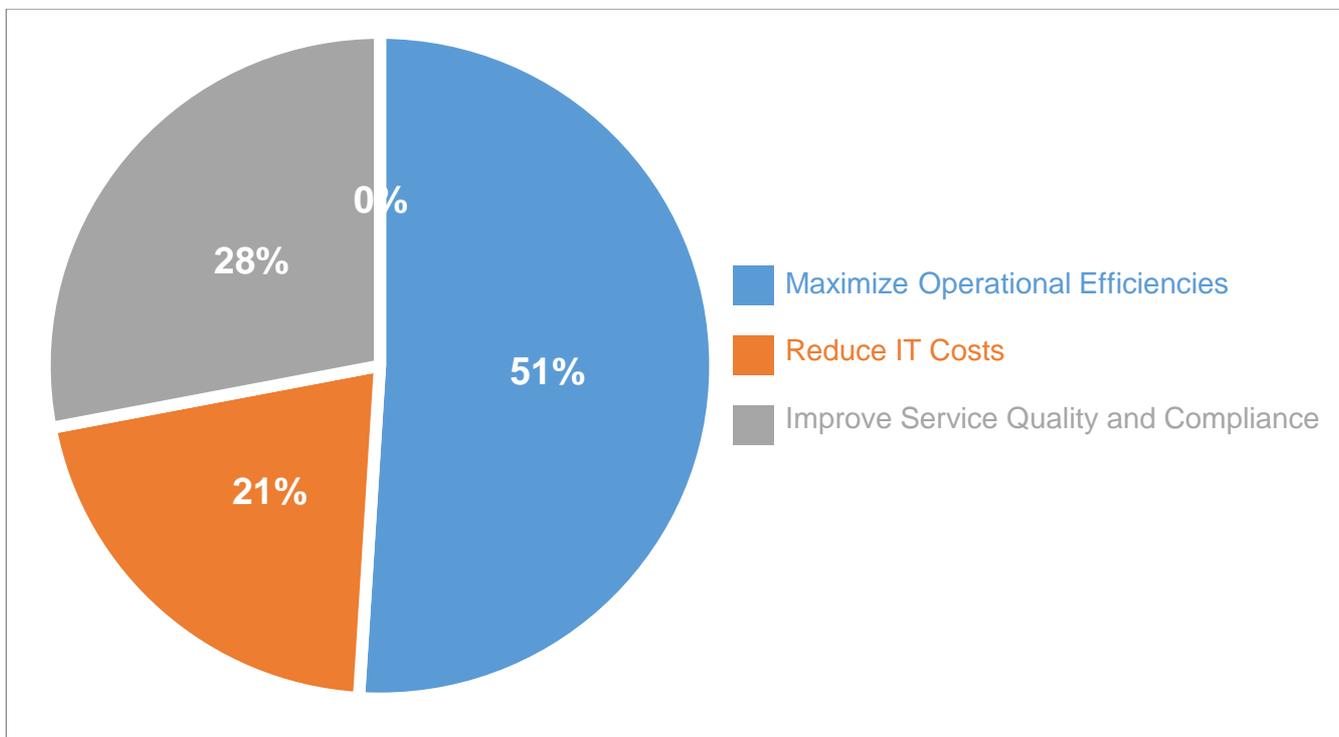


Figura 3. Grafico a torta dei value driver

Informazioni su Ivanti

Ivanti è l'evoluzione dell'IT. Con l'integrazione e l'automazione di attività IT di fondamentale importanza, Ivanti aiuta le organizzazioni IT a proteggere l'ambiente di lavoro digitale. Da oltre trent'anni Ivanti aiuta i professionisti dell'IT ad affrontare minacce alla sicurezza, a gestire i dispositivi e ad ottimizzare l'esperienza degli utenti. Dai PC tradizionali ai dispositivi mobili, alle macchine virtuali fino ai data center, Ivanti aiuta a rilevare e gestire gli asset IT ovunque si trovino, migliorando l'erogazione dei servizi IT e riducendo i rischi. Ivanti assicura inoltre che i team della catena di fornitura e del magazzino possano sfruttare in modo efficace le tecnologie più moderne a supporto della produttività operativa. Ivanti ha sede centrale a Salt Lake City (UT, Stati Uniti) e uffici in tutto il mondo. Per ulteriori informazioni, visitare www.ivanti.com

Informazioni su Hobson & Company

Hobson & Company aiuta i fornitori e gli acquirenti di soluzioni tecnologiche a individuare, quantificare e convalidare le fonti di valore chiave a supporto dell'adozione di tecnologie nuove ed emergenti. Il nostro approccio basato sulla convalida ha consentito a numerosi acquirenti di soluzioni tecnologiche di valutare in modo più obiettivo il business case di una nuova tecnologia, e capire quali produttori rispondono meglio alle esigenze derivanti dai value driver chiave. Inoltre, i nostri strumenti per il calcolo del ROI e del TCO, di facile utilizzo e basati su ricerche approfondite, hanno aiutato numerose aziende nel settore delle tecnologie a meglio posizionare e presentare la loro propria unique value proposition.

Per ulteriori informazioni, visitare www.hobsonco.com.

- 🖱️
www.ivanti.it
- ☎️
+39-02 8734 3421
- ✉️
sales@ivanti.com