

# ITSM + ITAM: 5 esempi di come l'unione fa la forza

Casi di utilizzo

## Sommario

---

Risolvere i problemi IT, e quelli di business .....	3
1. Utenti più autonomi con soluzioni self-service .....	3
2. Risoluzione dei problemi rapida ed efficace .....	3
3. Gestione proattiva dei problemi .....	4
4. Change Management efficace .....	4
5. Visibilità sull'intero ciclo di vita .....	5
Benefici chiave per la vostra organizzazione .....	5

Questo documento è fornito unicamente a scopo informativo. Non rappresenta alcuna garanzia. 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 [www.Ivanti.com](http://www.Ivanti.com).

© 2019, Ivanti. Tutti i diritti riservati. IVI-2302 06/19 DM, MF/BB, LB, JR/DL

## Risolvere i problemi IT, e quelli di business

### Informazioni più complete per migliorare le attività

IT Service Management (ITSM) e IT Asset Management (ITAM) sono in genere considerate discipline distinte, ciascuna di notevole valore per l'azienda. L'ITSM assicura l'erogazione tempestiva di servizi e supporto essenziali per il business, mentre l'ITAM permette di individuare e monitorare gli asset hardware e software necessari a tali servizi, e di ottimizzarne il valore, i costi e il livello di conformità durante l'intero ciclo di vita.

Solitamente queste due discipline sono implementate in aree diverse dell'organizzazione, con diversi obiettivi di business, ma in realtà coinvolgono processi e dati strettamente correlati. Tuttavia, quando l'IT è strutturato in distinti silos operativi, è spesso difficile ottenere la visibilità necessaria ad estendere l'automazione dei processi manuali attraverso l'intero panorama IT. Team, strumenti e obiettivi diversi limitano la possibilità di condividere informazioni e dati e mantengono isolate le attività di ITSM e ITAM.

Ma se queste vengono allineate e integrate, allora molte attività e molti processi possono diventare più automatizzati, efficienti e reattivi, e si riduce il rischio di perdere di vista alcuni aspetti. Il team IT può ottenere informazioni preziose che gli permettono di operare in modo più proattivo, offrire efficienza e livelli di servizio più elevati, e ridurre i costi.

Questo white paper presenta cinque esempi che illustrano come, combinando insieme i processi, i dati e le informazioni di soluzioni ITSM e ITAM, sia possibile massimizzare l'efficienza operativa e migliorare l'erogazione dei servizi, il tutto ottimizzando i costi e lo stato di conformità.

### 1. Utenti più autonomi con soluzioni self-service

**Uno studio HDI indica che, tramite un approccio self-service, le organizzazioni possono risparmiare il 50% dei costi di gestione dei ticket di supporto.**<sup>1</sup>

Spesso il Service Desk non dispone della visibilità necessaria per sapere quali applicazioni sono disponibili e come vengono utilizzate. Di conseguenza, le organizzazioni non possono rispondere alle richieste in modalità self-service e in modo tempestivo, e finiscono per acquistare altro software, sostenendo costi che potrebbero essere evitati ed esponendosi a problemi di conformità. Avvalendosi di

processi ITSM e ITAM unificati, è possibile recuperare i software inutilizzati e quindi ridurre i costi e ottimizzare le prestazioni degli asset esistenti, nonché migliorare sia il livello di soddisfazione dei clienti che la produttività operativa. Ad esempio, integrando i flussi di lavoro di approvazione e la verifica dello stato di conformità delle licenze, è possibile automatizzare le richieste di software tramite una soluzione self-service, recuperare le licenze non utilizzate e distribuire automaticamente il software ai dispositivi degli utenti.

Consideriamo ad esempio un Sales Manager che ha bisogno di Microsoft Visio, ma non dispone dell'applicazione e non può permettersi di perdere diversi giorni aspettando che il software venga acquistato e installato. Il Sales Manager prova ad avviare Visio, ma gli viene negato l'accesso. A questo punto, in uno scenario tipico, si rivolge all'help desk. L'analista del support desk invia una richiesta al reparto acquisti, che a sua volta richiede l'approvazione di un nuovo acquisto e quindi provvede ad ordinare una nuova licenza software. Il reparto IT invia una conferma al Sales Manager, quindi un tecnico individua manualmente il dispositivo e l'utente interessati e avvia l'installazione di Microsoft Visio. Nel frattempo sono già passati diversi giorni dalla richiesta iniziale.

Con un approccio ITSM e ITAM unificato, i processi di richiesta di software possono essere velocizzati tramite una soluzione self-service. In questo stesso esempio, il Sales Manager richiede Microsoft Visio tramite il sistema self-service, e il sistema controlla e individua quante licenze Visio sono al momento disponibili e non utilizzate. L'applicazione Visio viene quindi assegnata al Sales Manager e, tramite processi di gestione degli endpoint, viene installata automaticamente rispettando i termini di conformità. La soluzione di gestione dei servizi registra e monitora l'intero processo, invia una notifica al Sales Manager e chiude la richiesta di software.

Grazie ad un approccio ITSM e ITAM unificato, il tutto richiede pochi minuti e non più diversi giorni, gli utenti sono più autonomi e il Service Desk può dedicarsi ad altre attività più strategiche.

### 2. Risoluzione dei problemi rapida ed efficace

**Il 43% delle organizzazioni interpellate ha ottenuto un indice di soddisfazione clienti migliore grazie a una soluzione ITSM.**<sup>2</sup>

La rapidità ed efficacia del Service Desk nel risolvere i problemi ha un impatto diretto sulla produttività aziendale e la soddisfazione dei dipendenti. Per velocizzare e migliorare la qualità degli interventi del Service Desk, gli analisti devono

<sup>1</sup> Studio HDI, 2014.

<sup>2</sup> EMA, Reinventing ITSM, 2019.

poter accedere immediatamente ad informazioni più articolate sugli asset interessati, e utilizzare tali dati per prendere decisioni migliori.

Prendiamo l'esempio di un dipendente che si rivolge al Service Desk perché il suo laptop non si carica più e non si spegne correttamente. Se il tecnico può accedere ad un record completo del laptop, potrà vedere che è stato acquistato da pochi mesi e quindi è ancora in garanzia. Con queste informazioni, può optare per una sostituzione in garanzia, invece di utilizzare le risorse del suo reparto per tentare di riparare il laptop internamente. Può anche controllare l'archivio degli asset per trovare un laptop disponibile con cui il dipendente possa continuare a lavorare. E quando il laptop difettoso rientra dalla riparazione, tutte le licenze software associate al dispositivo possono essere recuperate e riutilizzate da altri dipendenti.

Con informazioni approfondite sulle risorse hardware e software, gli analisti possono individuare rapidamente le possibili cause di altri tipi di problemi comuni, quali calo di prestazioni o blocco delle applicazioni, dovute ad esempio a RAM insufficiente o a versioni di software in conflitto. Ma non solo: la registrazione di tutti i passaggi e tutte le azioni intraprese sarà utile per esigenze future di analisi o audit.

Questo semplice esempio del laptop mostra come l'azienda può trarre benefici concreti dalle informazioni sugli asset: tempi di risoluzione più brevi, maggiore soddisfazione dei dipendenti, costi di supporto ridotti, e nessun compromesso a livello di qualità.

### 3. Gestione proattiva dei problemi

***Il 53% dei problemi di perdita di dati e non disponibilità dei sistemi è causato da guasti hardware.***<sup>3</sup>

La capacità di correlare le informazioni sugli asset con la gestione dei problemi consente alle organizzazioni di valutare correttamente perché alcuni dispositivi sono soggetti a problemi. Invece di limitarsi a riparare ogni dispositivo guasto, con i costi e i tempi di inattività che questo comporta, l'IT può gestire in modo proattivo il rischio complessivo.

Prendiamo l'esempio di un IT Manager che si prepara alla prossima iniziativa di standardizzazione e negoziazione con un fornitore. Esaminando i dati sui problemi e le relative informazioni sui dispositivi, scopre che alcuni tipi di dispositivi sono soggetti a guasti con un'incidenza del 30% in più rispetto ad altri modelli. Da un ulteriore approfondimento dei dati, compresi quelli relativi agli acquisti e alle garanzie, decide di non riparare più questi tipi

di dispositivi e di adottare invece come standard un altro tipo, per massimizzare la produttività degli utenti.

Inoltre, sulla base dei dati relativi ai problemi, è in grado di valutare quali dispositivi hardware mantengono il loro valore anche oltre il ciclo di vita iniziale. Invece di seguire lo standard di mercato che prevede di aggiornare l'hardware ogni 3 anni, dalle analisi dei dati emerge che è possibile estendere il ciclo di vita a 4 anni. L'organizzazione può quindi sfruttare più a lungo i dispositivi esistenti. Apportando poche modifiche chiave alle procedure e agli standard, si possono ottenere risparmi e ottimizzazioni dei costi che si estendono all'intera azienda. Con un approccio tradizionale, il responsabile IT avrebbe solo visto i problemi segnalati al Service Desk e controllato il decorso della risoluzione per determinare il tempo necessario a risolvere quel particolare problema.

Creando "un unico sistema di verità", ossia un archivio in cui le informazioni vengono raccolte, filtrate e analizzate, è possibile correlare risultati diversi e prendere decisioni migliori basate su dati certi. In tal modo si può sapere se un problema interessa l'intera organizzazione e intraprendere azioni proattive per risolvere il problema, esaminando al contempo i contratti hardware, i dati delle licenze e così via. Queste informazioni approfondite consentono di comprendere il livello di esposizione e rischio e di pianificare quindi gli interventi necessari. E quel che era inizialmente un problema diventa un'opportunità.

### 4. Change Management efficace

***Il 32% delle organizzazioni interpellate ha conseguito efficienze operative IT grazie ad informazioni più articolate.***<sup>4</sup>

La disponibilità di informazioni sugli asset come parte del processo di Change Management è utile per assicurare l'attuazione più efficace e sicura dei cambiamenti, in parte grazie alla possibilità di individuare per tempo i rischi potenziali e alla maggiore efficienza del processo.

Ad esempio, se sono disponibili informazioni più approfondite sugli asset, il Change Advisory Board (CAB) può rispondere a domande chiave durante la fase di revisione. Domande quali: Sono disponibili le licenze appropriate per le versioni desiderate? Sono state allocate correttamente? Sono disponibili anche eventuali pacchetti software, driver o componenti hardware aggiuntivi, e le relative licenze? Le configurazioni hardware sono adeguate? O conviene ottimizzarle con più memoria, connessioni, capacità o spazio di archiviazione, per evitare errori o guasti?

La completezza delle informazioni sugli asset incide anche sulla rapidità con cui è possibile inoltrare richieste di

<sup>3</sup> [http://www.infostor.com/backup-and\\_recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html](http://www.infostor.com/backup-and_recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html)

<sup>4</sup> EMA, Reinventing ITSM, 2019.

modifiche di emergenza in tutte quelle situazioni in cui è fondamentale garantire una risoluzione tempestiva. Supponiamo ad esempio che un server su cui gira un'applicazione business-critical si guasti e debba essere sostituito al più presto. Il team di risposta può controllare all'istante l'inventario degli asset per vedere se è disponibile un server sostitutivo. Quando lo trova, avvia una procedura di sostituzione di emergenza con informazioni complete sul server sostitutivo, come e dove si trova, dove bisogna portarlo e di quali software deve essere dotato.

In questo esempio, il tempo di risoluzione rappresenta un fattore chiave e la disponibilità immediata di informazioni complete permette di ridurre i tempi di interruzione senza introdurre potenziali punti di errore dovuti a configurazione o componenti mancanti.

L'inclusione nel Change Management di informazioni sugli asset e i relativi processi facilita l'individuazione e la risoluzione di potenziali rischi prima che le modifiche vengano approvate e implementate. Senza informazioni complete sugli asset, il risultato potrebbe invece comportare attività costose con un potenziale aumento dei costi, problemi di prestazioni, interruzioni non pianificate o inadempienza a livello di conformità.

## 5. Visibilità sull'intero ciclo di vita

***Il 56% delle organizzazioni controlla dove si trovano le risorse solo una volta all'anno; il 10-15% solo una volta ogni 5 anni.*<sup>5</sup>**

Molte organizzazioni si servono ancora di fogli di calcolo per tenere traccia degli asset hardware e software, annotando i dati di acquisto e collegando il dispositivo all'utente che lo aveva inizialmente richiesto. La visibilità completa con dati sugli asset presenti nell'ambiente aziendale, la loro ubicazione e il loro utilizzo, il tutto senza complicati fogli di calcolo, è fondamentale per l'efficienza degli analisti del Service Desk e per consentire loro di risolvere rapidamente i problemi che si verificano.

Tuttavia, molte organizzazioni IT spesso controllano l'ubicazione degli asset solo una volta all'anno, e alcune addirittura una volta ogni cinque anni. Immaginate il caso di

un'azienda di personale interinale che fornisce i dispositivi agli operatori all'inizio di un nuovo incarico. I dispositivi passano in breve tempo da un utente ad un altro, per ruoli, località ed autorizzazioni di accesso diversi. Con questo susseguirsi di cambiamenti, una gestione manuale dell'inventario risulterà insufficiente, se non addirittura impossibile. Questo pone un serio problema di sicurezza, oltre alla mancanza di informazioni sullo stato e le prestazioni dei dispositivi.

Con strumenti e processi ITSM e ITAM, è possibile eseguire analisi in tempo reale e riconciliare le informazioni relative a luogo e utenti. Il Service Desk può quindi risolvere eventuali problemi molto più rapidamente e offrire funzionalità self-service agli utenti, e i clienti saranno più soddisfatti. Inoltre, la capacità di sapere sempre dove si trovano tutti gli asset dell'azienda non è fondamentale solo dal punto di vista del supporto, ma anche in termini di sicurezza, dato che il furto o lo smarrimento di un dispositivo comporta un rischio a livello di integrità dei dati.

Un altro aspetto importante è la capacità di gestire gli asset durante l'intero ciclo di vita, monitorandone le prestazioni, i problemi, le correzioni, le patch, i contratti e le licenze, per essere certi di ricavare il massimo dagli investimenti software e hardware in termini di prestazioni e produttività degli utenti. Per molte organizzazioni, la visibilità completa sull'intero ciclo di vita tramite soluzioni ITSM e ITAM unificate rappresenta spesso il pezzo mancante nel grande puzzle dell'IT.

## Benefici chiave per la vostra organizzazione

Le soluzioni unificate per IT Service Management e Asset Management permettono alle organizzazioni IT di fare di più riducendo i costi e il carico amministrativo e fornendo direttamente più valore all'azienda. Avvalendosi di informazioni più articolate e accurate, è possibile prendere decisioni migliori volte ad ottimizzare le attività aziendali. Un approccio self-service e tempi di risoluzione più brevi aumentano il livello di produttività dei dipendenti. Lo staff IT, libero dalle attività di tipo reattivo, può dedicare più tempo e risorse a progetti di maggior valore strategico.

### Ulteriori informazioni



[www.ivanti.it](http://www.ivanti.it)



+39 02 8734 3421



[contact@ivanti.it](mailto:contact@ivanti.it)

<sup>5</sup> [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY\\_-\\_Navigating\\_through\\_the\\_complexities\\_of\\_the\\_fixed\\_asset\\_management\\_function/\\$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Navigating_through_the_complexities_of_the_fixed_asset_management_function/$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf)