

Il 43% dei professionisti tiene ancora traccia delle risorse IT con fogli di calcolo.

IT Service Management (ITSM) e IT Asset Management (ITAM) sono in genere considerate discipline distinte, con diversi obiettivi di business. Tuttavia, interessano processi e dati che sono strettamente correlati. Questo sondaggio esamina le aree di allineamento tra ITAM e ITSM, i livelli di adozione e gli aspetti che ostacolano l'allineamento dei processi ITSM e ITAM. Dai dati raccolti da oltre 1.600 professionisti IT, emergono chiaramente ampi margini di miglioramento nella gestione degli asset: il 43% degli intervistati tiene ancora traccia degli asset IT mediante fogli di calcolo e oltre il 50% dedica tempo prezioso a riparare dispositivi che sono ancora in garanzia. Questo report presenta i risultati chiave del sondaggio.

Gestire gli asset

I professionisti IT devono gestire un'ampia varietà di asset. In particolare, come emerge dal nostro studio:

- 90%: laptop
- 87%: desktop
- 80%: dispositivi di rete

Sorprende invece che solo il 59% dei professionisti IT gestisce dispositivi mobili. Anche se praticamente ogni dipendente ha un dispositivo mobile, il reparto IT potrebbe non essere responsabile di gestirlo a causa di politiche aziendali come BYOD oppure, come è il caso degli istituti di istruzione, perché non gestiscono i dispositivi personali.

I dispositivi meno gestiti comprendono:

- 24%: dispositivi IoT
- 21%: dispositivi non IT
- 18%: dispositivi specifici di un dato settore (ad esempio, dispositivi medici)

In pratica, quasi un quarto dei dispositivi IoT e il 21% di dispositivi non IT entrano in rete senza essere gestiti, protetti e ottimizzati.

Per quanto riguarda il tracciamento degli asset IT (che per molte aziende può essere un aspetto problematico), emerge che i professionisti IT usano diverse risorse. Secondo lo studio, il 50% usa una soluzione per la gestione degli endpoint; il 45% si avvale di strumenti per l'inventario; e il 43% si serve ancora di fogli di calcolo!

Abbiamo inoltre chiesto ai partecipanti se gestiscono l'intero ciclo di vita degli asset, dall'acquisto, all'on-boarding fino alla dismissione finale. Ecco cosa hanno risposto:

- 44%: sì
- 43%: in parte
- 13%: no

Questo significa che oltre la metà dei professionisti IT al momento non gestisce l'intero ciclo di vita degli asset, con il rischio di asset ridondanti, potenziali rischi alla sicurezza, e costi per acquisti in eccesso.

Separarsi è un sì dolce dolore

I dispositivi a un certo punto devono essere sostituiti, ma non è semplice determinare quale sia il momento più opportuno. Abbiamo chiesto ai professionisti IT quando viene deciso se un dispositivo deve essere sostituito, rimosso definitivamente dalla rete o dismesso. Hanno risposto così:

- Il 52% sostituisce un dispositivo in occasione di un aggiornamento pianificato dell'hardware.
- Il 22% sostituisce un dispositivo quando viene segnalato un problema da parte dell'utente.

- In pratica, ci sono lamentele da parte dei dipendenti quasi una volta su quattro.

Il tempo perso non si ritrova

Il tempo è forse il nostro bene più prezioso. Di sicuro lo è per i professionisti IT. Abbiamo chiesto ai partecipanti quanto tempo dedicano ogni settimana ad attività di riconciliazione tra inventario e asset. Le risposte non sono certo rassicuranti.

- 29%: troppo.
 - Una risposta fin troppo chiara, che non ha bisogno di una spiegazione.
- 24%: diverse ore alla settimana
- 17%: praticamente niente, perché si usano processi automatizzati

Nel 2020, tutto ruota attorno ai dati

Abbiamo chiesto ai partecipanti in che misura siano soddisfatti del livello di informazioni (dati) sugli asset a cui possono accedere, e il 50% ha risposto di essere soddisfatto dei dati di cui dispone. Quasi un quinto (il 19%) dichiara di non essere soddisfatto dei dati disponibili.

Quando abbiamo chiesto se incorporano nel loro programma di gestione degli asset IT o monitorano i dati di acquisto e quelli dei contratti e/o delle garanzie, il 39% ha risposto "Sì". Il 42% ha risposto "In parte", e il 19% ha risposto "No". Quindi più del 60% dei professionisti IT non include informazioni chiave nel programma di gestione degli asset IT.

A chi ha risposto "Sì" e "In parte", abbiamo chiesto in che modo tengono traccia di tali dati:

- Il 39% degli intervistati usa più sistemi e archivi.
- Il 38% tiene traccia degli asset manualmente, con i fogli di calcolo dell'inventario.
- Il 37% tiene traccia degli asset mediante un archivio o database di gestione degli asset.
- Il 22% usa un sistema dedicato per la gestione dei contratti.

Garanzia? Avviso che informa il cliente quando il prodotto non sarà più funzionante.

Durante questo studio, abbiamo chiesto ai professionisti IT se gli capita di dedicare del tempo a riparare dispositivi che sono poi risultati essere ancora in garanzia. Metà degli intervistati ha risposto "Sì, qualche volta", e il 29% ha risposto "Mai". Quindi più di metà dei partecipanti spreca tempo e risorse su dispositivi che sono ancora in garanzia.

I professionisti IT dedicano inoltre troppo tempo a supportare risorse non più in garanzia e non più coperte dal servizio di assistenza.

- Il 28% dedica a queste attività diverse ore a settimana.
- Il 20% indica di non disporre di dati che consentano di individuare gli asset non aggiornati.
- E il 20% dichiara di non dedicare tempo a tali attività, perché tutti i loro dispositivi sono aggiornati.

La coppia perfetta

La gestione dei servizi e la gestione degli asset sono spesso viste come indipendenti l'una dall'altra, ma si stanno avvicinando. Abbiamo chiesto ai professionisti IT quali pratiche di gestione dei servizi abbiano implementato:

Prime 3

- Service desk: 70%
- IT Asset Management: 60%
- Gestione degli incidenti: 56%

Ultime 3

- Gestione degli eventi: 24%
- Gestione delle release: 19%
- Gestione dei costi: 13%

I professionisti IT collaborano con i seguenti gruppi su progetti di erogazione dei servizi e gestione degli asset. La buona notizia è che più della metà dei team di sicurezza si dedica agli asset e ai servizi, per meglio proteggere l'organizzazione:

- Service desk: 65%
- Infrastruttura e operazioni (I&O): 57%
- Sicurezza dei dati: 56%
- Operazioni di rete: 53%

Nonostante la collaborazione tra i team di Service Management e Asset Management, non sempre hanno la visibilità necessaria sui rispettivi carichi di lavoro. Abbiamo chiesto ai partecipanti se i processi di gestione dei servizi e i flussi di lavoro dispongono di visibilità automatica sulle informazioni sugli asset e le loro correlazioni. Il 43% dei partecipanti ha risposto "A volte", mentre più di un terzo ha risposto di non disporre di visibilità su tali dati. Non è certo una situazione ideale.

Abbiamo inoltre chiesto quali dati di gestione dei servizi e degli asset vengono correlati per alcuni processi. Ecco le prime quattro risposte:

- Record degli incidenti: 53%
- Informazioni sulle garanzie: 46%
- Gestione delle modifiche: 43%
- Richieste software: 42%

La collaborazione tra gestione dei servizi e degli asset ha uno scopo ben preciso: trarre vantaggi dal combinare i dati e i processi di gestione dei servizi e degli asset IT. I professionisti IT possono aspettarsi i seguenti benefici:

- Migliore visibilità sul patrimonio IT: 63%
- Maggiore produttività del personale IT: 59%
- Ottimizzazione dei costi: 54%
- Migliore fornitura di servizi: 53%

Regole e regolamenti

Nel settore pubblico, la modernizzazione delle strategie di gestione degli asset e dei servizi IT devono tenere conto dei regolamenti e delle direttive seguenti:

- Direttive OMB: 23%
- MEGABYTE Act: 13%
- FITARA: 11%

Nella sanità, la modernizzazione delle strategie di gestione degli asset e dei servizi IT devono tenere conto dei regolamenti e delle direttive seguenti:

- HIPAA: 83%
- FDA: 9%

I regolamenti e le direttive principali che devono rispettare i professionisti IT nel settore finanziario sono i seguenti.

- PCI: 40%
- SOX: 28%

- SOC I / SOC II: 16%

Conclusioni

Per quanto riguarda la gestione dei cicli di vita degli asset in collaborazione con altri team e la comprensione dei vantaggi derivanti dal combinare insieme i dati dei processi di gestione degli asset e dei servizi, i team IT sono sulla strada giusta.

Tuttavia, si perdono ancora tempo e denaro a causa della mancanza di dati necessari per una gestione efficace degli asset. Se ITSM e ITAM vengono allineate e integrate, 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.

Informazioni su questa ricerca

Il sondaggio ha coinvolto più di 1600 professionisti IT. La ricerca è stata condotta da Ivanti nell'inverno del 2019.

Per saperne di più

-  [ivanti.it](https://www.ivanti.it)
-  +39 02 8734 34 21
-  contact@ivanti.it

Copyright © 2020, Ivanti. Tutti i diritti riservati. IVI-2366 02/20 AJ/BB/DH