

# IT プロフェッショナルの 43% は、今も IT 資産をスプレッドシートで追跡している

IT サービス管理 (ITSM) と IT 資産管理 (ITAM) はこれまで別個の分野とされ、異なるビジネス目的と目標が設定されてきました。しかし、それぞれのプロセスとデータには高い相関性があります。この調査では、ITAM と ITSM の連携が取られる場所、導入レベル、組織による ITSM プロセスと ITAM プロセスの連携を妨げている課題に注目しています。1,600 人以上の IT プロフェッショナルに対して調査を行った結果、回答者の 43% が今も IT 資産をスプレッドシートで追跡していると答え、半数以上が保証期間内のデバイスの修理に誤って時間を費やしたことがあると答えたことから、資産の管理において改善の余地があることが明らかになりました。このレポートでは、主な調査結果を詳しく説明します。

## 自社の資産を管理する

IT プロフェッショナルには幅広い IT 資産を管理する責任があります。この調査では、以下の資産の人気の最も高いことがわかりました。

- 90% - ラップトップ デバイス
- 87% - デスクトップ
- 80% - ネットワーク デバイス

驚くべきことに、携帯電話を管理していると答えた IT プロフェッショナルは、わずか 59% にとどまりました。ほぼすべての従業員が携帯電話を所有していると思われるにもかかわらず、BYOD のようなポリシーや個人の電話を管理しない教育制度によって、IT 部門にその追跡責任がない場合があるためです。

人気の最も低いマネージド デバイスは以下のとおりです。

- 24% - IoT デバイス
- 21% - IT 以外のデバイス
- 18% - 業界に特化したデバイス (医療用デバイスなど)

この結果が特に興味深いのは、1/4 近くの IoT デバイスと 21% の IT 以外のデバイスが、管理、保護、最適化を必要とする可能性のあるネットワークに入っていることがわかるためです。

IT 資産の追跡において (これが多くの組織にとって問題となる可能性があることはご存じのとおりですが)、IT プロフェッショナルはさまざまなリソースを使用しているようです。調査によると、50% がエンドポイント管理ソリューション、45% がインベントリ ツールを利用していますが、なんと 43% は今もリソースの 1 つとしてスプレッドシートを利用しています。

また回答者には、調達やオンボーディングから廃止や廃棄まで、資産のライフサイクル全体を管理しているかどうかも尋ねました。その結果は以下のとおりです。

- 44% - はい
- 43% - 部分的に
- 13% - いいえ

つまり、現在 IT プロフェッショナルの半数以上が、資産のライフサイクル全体を管理していないということです。これにより、冗長資産がリスクにさらされ、セキュリティリスクを生み出している可能性があるとともに、不要にもかかわらずコストのかかる購入が発生しています。

## 別れはとて甘く切ない

デバイスは最終的には交換する必要があり、その適切なタイミングを特定することはいささか難しい作業です。IT プロフェッショナルに、デバイスの交換、ネットワークからの完全な排除、または廃止が必要だと組織が判断するタイミングを尋ねました。回答は以下のとおりです。

- 52% - 計画的なハードウェア更新を行うタイミングでデバイスを交換する
- 22% - ユーザーからインシデント/問題が報告されたタイミングでデバイスを交換する
  - 1/4 近くが従業員からの苦情を察してデバイスを交換すると答えています。

## 失った時間は二度と戻ってこない

時間は誰にとっても間違いなく最も大切な資産ですが、IT プロフェッショナルにとっては特に重要です。回答者に、

在庫/資産の照合のために毎週どれだけの時間をかけているかを尋ねました。回答を見て驚く方もおられるでしょう。

- 29% - 「時間をかけすぎている」
  - これ以上の説明は特に必要ないでしょう。
- 24% - 照合に「何時間も」かけている
- 17% - 最大の問題点はすべて自動化されているため、時間を「ほとんどかけていない」

## 2020年はデータがすべて

回答者に利用可能な資産情報（データ）のレベルにどの程度満足しているか尋ねると、50% が利用可能な情報に満足していると答えました。一方、データに満足していないと答えたのは、およそ 1/5 に当たる 19% でした。

また、IT 資産管理プログラムの一環として、購買データ、契約、および保証データを取り入れて監視しているかどうかを訪ねると、回答者の 39% が「はい」と答え、42% が「部分的に」、19% が「いいえ」と答えました。つまり、IT プロフェッショナルの 60% 以上が IT 資産管理プログラムにおいて何らかの重要な情報を見逃しているということです。

「はい」および「部分的に」と答えた回答者に対して、その情報の追跡をどこで行っているかと尋ねた結果は以下のとおりです。

- 39% - 複数のシステムとリポジトリを使用している
- 38% - インベントリ用のスプレッドシートを用いて手動で追跡を行っている
- 37% - 資産管理リポジトリ/データベースの一部として追跡を行っている
- 22% - 別個の契約管理システムを使用している

## 「保証」とは、バイヤーに製品が機能しなくなるタイミングを伝える通知と同義語である

この調査では、IT プロフェッショナルに、後からまだ保証期間内であることが判明したデバイスの修理に時間をかけたことのある頻度を尋ねました。その結果、回答者の半数が「ときどき」と答えたのに対し、「一度もない」と答えたのは 29% でした。つまり、回答者の半数以上がまだ保証期間内のデバイスを修理して貴重な時間とリソースを無駄にしているということです。

また、IT プロフェッショナルは、保証切れ/サポートポリシー対象外の資産をサポートするためにも毎週多くの時間を費やしています。

- 28% - 毎週何時間も費やしている
- 20% - どの資産が期限切れになっているかに関する洞察を持っていない
- 20% - すべてのデバイスが常に最新なので「まったく時間を費やしていない」

## ハムとチーズのような一体感

サービス管理と資産管理はそれでも多くの場合は別個のプラクティスですが、互いに連動します。調査では、IT プロフェッショナルにどのようなサービス管理プラクティスを既に採用しているかを尋ねました。

### 上位 3 つ

- サービス デスク - 70%
- IT 資産管理 - 60%
- インシデント管理 - 56%

### 下位 3 つ

- イベント管理 - 24%
- リリース管理 - 19%
- 財務管理 - 13%

IT プロフェッショナルは、サービス提供および資産管理プロジェクトで以下のようなグループと連携したことがあります。素晴らしいのは、セキュリティ チームの半数以上が、組織の保護を強化するために資産とサービスに重点を置いていることがわかる点です。

- サービス デスク - 65%
- インフラストラクチャおよび運用 (I&O) - 57%
- 情報セキュリティ - 56%
- ネットワーク運用 - 53%

サービス管理チームと資産管理チームは連携していますが、常に互いのワークロードを可視化できているわけではありません。回答者には、サービス管理プロセスや要求ワークフローにおいて資産の情報と関係が自動的に可視化されるかどうかを尋ねました。調査結果によると、43% が「ときどき」と答えたのに対し、回答者の 1/3 以上が資産情報を「可視化できていない」と答えています。どうやら理想的なシナリオではないようです。

また、特定のプロセスに取り組んでいる場合に、どのサービス管理および資産管理のデータに相関性があるかも尋ねました。上位 4 つは以下のとおりです。

- インシデント記録 - 53%
- 保証情報 - 46%
- 変更管理 - 43%
- ソフトウェアのリクエスト - 42%

サービス管理と資産管理の連携は今や面白半分に行われているわけではありません。IT サービス管理と IT 資産管理のプロセスとデータを組み合わせることで、一定のメリットが期待できます。これらの組み合わせにより、IT プロフェッショナルが期待しているメリットは以下のとおりです。

- IT 資産の可視性の向上 - 63%
- IT スタッフの生産性の向上 - 59%
- コストの最適化 - 54%
- サービス提供の改善 - 53%

## 規則と規制

公共部門に関しては、IT 資産管理と IT サービス管理の戦略の最新化に向けた IT プロフェッショナルの計画において、以下のような規制/指令が考慮されています。

- OMB の指令 - 23%
- MEGABYTE 法 - 13%
- FITARA - 11%

医療業界に関しては、IT 資産管理と IT サービス管理の戦略の最新化に向けた IT プロフェッショナルの計画において、以下のような規制/指令が最も考慮されています。

- HIPAA - 83%
- FDA - 9%

金融業界では、IT 資産管理と IT サービス管理の戦略の最新化において、IT プロフェッショナルは以下のような規制/指令に最も直面しています。

- PCI - 40%
- SOX - 28%
- SOC I / SOC II - 16%

## 結論

IT チームは、資産のライフサイクルを管理し、他チームと協力し、資産プロセスとサービス プロセスをデータで組み合わせるメリットを理解する上で、正しい軌道に乗っているといえます。ただし、IT プロフェッショナルが資

産を効果的に管理するために必要なデータを得ていないことから、時間とコストが失われています。ITSM と ITAM を密接に連携および統合すると、多くの活動とプロセスの自動化と効率化が進み、応答性が向上するとともに、「見過ごされる」ことが少なくなります。IT チームはより多くの洞察を得て、リアクティブな行動からよりプロアクティブなプラクティスへと移行するための体制を整えつつあり、より高いサービス レベルと効率をコストを抑えながら達成しています。

## この調査について

この調査では、1,600 人以上の IT プロフェッショナルに聞き取りを行いました。調査報告は 2019 年の冬に Ivanti によって作成されたものです。

### 詳細



[ivanti.co.jp](https://www.ivanti.co.jp)



03-5226-5960



[Contact@ivanti.co.jp](mailto:Contact@ivanti.co.jp)