



Comprendere i vantaggi dell'IT asset management

Una guida alle best practice

Sommario

- 3** Executive Summary
- 3** Introduzione
- 6** La definizione dell'ITAM
- 8** Asset Management Lifecycle
- 18** Sviluppare un sistema ITAM
- 19** Ruolo dell'asset management negli ambienti cloud
- 20** Per ulteriori informazioni

Executive Summary

Spesso i CIO affrontano enormi difficoltà con il management delle line-of-business, CFO, COO e CEO perché non riescono a rispondere a quattro domande che sono state considerate a lungo fondamentali per un business di successo:

- Di quali asset si è in possesso?
- Qual è il ritorno di questi asset sull'azienda e in che modo si sta incrementando tale ritorno?
- In che modo le performance degli investimenti in asset si differenziano da quelle dei propri concorrenti?
- Quali rischi creano gli asset per il business e in che modo vengono gestiti?

Esistono numerosi elementi mutevoli nell'IT ed è molto raro trovare un CEO che si faccia carico dei singoli fattori. Ciò che più sta a cuore ai business leader è il valore che tali componenti IT forniscono attraverso la riduzione dei costi, la generazione di flussi di reddito, la creazione di opzioni per la crescita e il controllo di conformità. Quindi, in che modo i CIO come voi traducono le performance degli asset IT in elementi di interesse per il CEO?

Come potete poi provare di stare gestendo tali asset allo scopo di fornire non solo un buon ritorno per il business, ma anche un ritorno che sia superiore a quello generato dalle imprese concorrenti?

Questo documento illustra come l'IT Asset Management (ITAM) vi permette di rispondere a queste domande di base per garantire la soddisfazione di CFO, COO e CEO. L'ITAM, che comprende processi, strumenti, dati e persone, gestisce l'intero ciclo di vita di una risorsa IT per consentirvi di rispondere non solo alla domanda relativa al tipo di risorse che l'azienda possiede, ma anche a quella sul tipo di risorse che si prevede l'azienda presto possiederà e sul tipo di risorse che si prevede l'azienda presto dismetterà. Dal momento che l'ITAM acquisisce, aggrega e monitora i costi di ciascuna risorsa IT ed è in grado di mappare in maniera logica le risorse per il business e i servizi IT, l'ITAM permette di evidenziare le informazioni sui costi necessarie per determinare il ritorno per l'azienda relativamente a un dato servizio IT o business. L'ITAM può quindi incrementare tali ritorni attraverso una gestione efficace di vendor e contratti. Infine, è possibile articolare e gestire i rischi associati agli asset IT poiché l'ITAM gestisce gli obblighi di legge associati alle garanzie dei fornitori e agli impegni di assistenza, validità e smaltimento delle risorse.

Introduzione

La percezione dell'IT si è evoluta da centro di costo a strumento per il business, portando con sé un repentino aumento degli investimenti nel settore. Di conseguenza, l'IT è diventata un'elevata priorità nell'ottimizzazione della gestione finanziaria e nel consentire l'allineamento al business. Ciò ha portato HP a incrementare una suite completa di soluzioni, tra cui best practice, per gestire l'infrastruttura IT lungo tutto il suo ciclo di vita.

Per gestire una risorsa in modo efficace, è importante comprendere i costi totali associati a tale risorsa e in che modo essa supporta i servizi aziendali critici lungo la sua vita. Tale aspetto viene rappresentato in termini di TCO, che è intrinsecamente valutabile tramite l'analisi e la comprensione dei costi associati alla vita della risorsa in relazione a calcolo del budget, allocazione, contabilità e valutazione dei servizi.

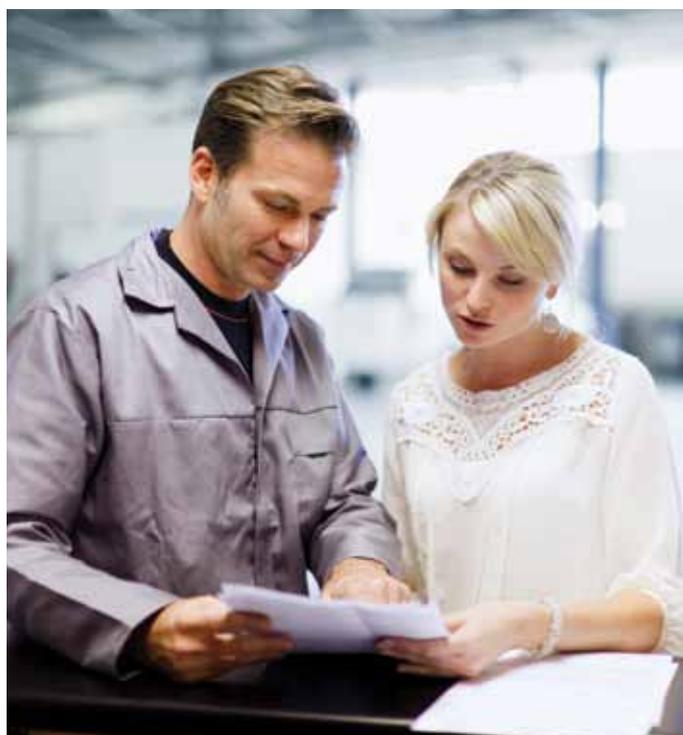
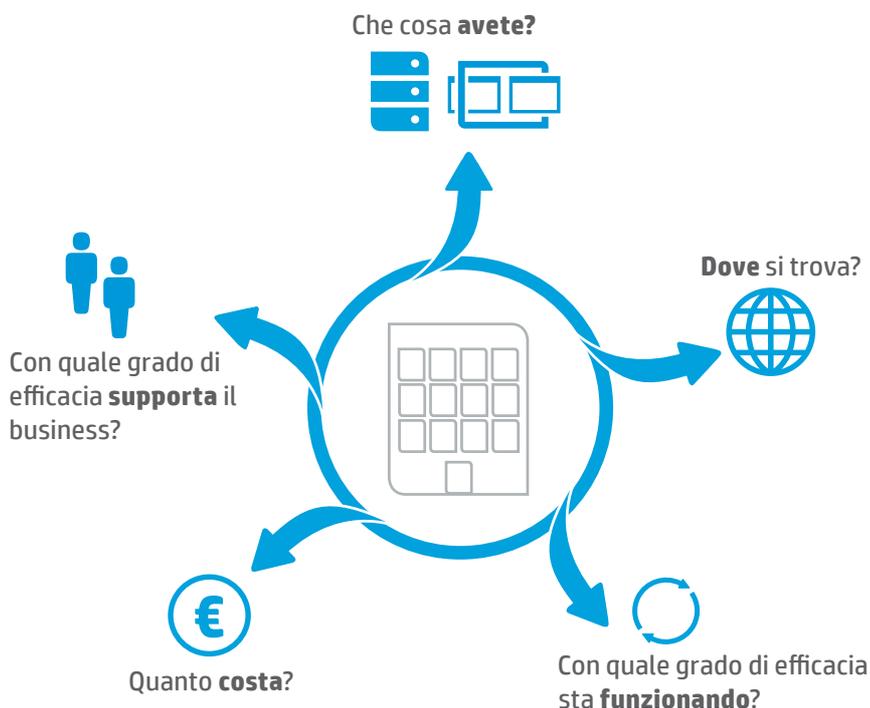


Figura 1. Ponetevi queste domande

Le seguenti cinque domande fondamentali dimostrano la portata e le dimensioni di un'efficace gestione dell'infrastruttura. Se non si conoscono le risposte o non sono disponibili, HP può aiutarvi.



La crescente necessità di gestire e controllare gli asset

I fattori chiave che vi costringono a considerare un modo migliore per gestire i vostri asset IT comprendono:

Costo

Con la distribuzione di un'infrastruttura affidabile, flessibile e all'avanguardia come elemento determinante per garantire l'efficienza dei dipendenti e il vantaggio competitivo, il cambiamento è un dato di fatto. Ma questo cambiamento ha un costo. Il costo totale di proprietà (costo di acquisto o costo iniziale) rappresenta la parte più consistente. Dal momento che il restante TCO copre i costi dell'intero ciclo di vita delle attrezzature coinvolte, tra cui i costi di installazione, gestione dei cambiamenti, manutenzione, aggiornamenti, virtualizzazione servizio o help desk e di smaltimento, ottenere un TCO accurato può essere un compito arduo. Inoltre, è impossibile ottimizzare i propri investimenti di infrastruttura se non si conoscono gli asset in proprio possesso e come esse sono utilizzati per sostenere i servizi business critici.

Dipendenza

Dal momento che l'IT rende operative le attività aziendali a livello globale 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con politiche di servizi nell'arco di tutte le 24 ore, l'infrastruttura IT è troppo importante per trascurarne la gestione. L'ITAM svolge un ruolo cruciale nell'aiutare l'IT ad aggiungere valore alla strategia di crescita aziendale, andando oltre la semplice fornitura di valore d'uso. È fondamentale comprendere tutte le relazioni a monte e a valle degli asset per affrontare l'impatto del cambiamento in maniera efficace nelle infrastrutture eterogenee.

Sostituzione hardware

La pressione di mantenere la competitività e il rapido ritmo del cambiamento nel software e nell'hardware hanno spinto le organizzazioni ad aggiornare l'hardware IT con cadenza regolare per elaborare software più grandi e complicati. L'hardware viene oggi sostituito ogni anno o due anni, rispetto alla passata cadenza quinquennale, mentre la vita massima dei dispositivi supera a fatica un periodo di tre anni.

Efficienze tributarie

In alcuni Paesi esistono responsabilità fiscali sugli asset IT. Pertanto, è naturale prevedere una gestione efficiente dove tutte le risorse vengano considerate importanti. Ciò permette significativi risparmi nel tempo.

Una sintesi di come una soluzione di gestione delle risorse IT rappresenti uno strumento utile

Per proseguire nel percorso verso una leadership di mercato sostenibile è necessario cercare margini di risparmio ed efficienza senza compromettere la conformità normativa nella gestione degli asset IT. Considerate tali dinamiche, un sistema di gestione delle risorse di qualità dovrebbe includere funzionalità di monitoraggio degli asset per aiutare a pianificare, gestire, smaltire e sostituire i dispositivi in maniera efficace. Ma la gestione delle risorse è molto di più. Una solida soluzione di gestione degli asset deve avere capacità di gestione dei contratti, conformità delle licenze e gestione finanziaria dell'IT.

Tempo fa, il valore delle risorse acquistate veniva cancellato alla fine della loro vita. Al giorno d'oggi, invece, dal momento che si sostituisce l'hardware con maggiore frequenza, il raggiungimento della fine di vita delle attrezzature ha ancora un valore significativo. Tuttavia, per poter vendere gli asset, è necessario preventivamente individuarlo e stabilirne il valore presente, che si definisce in genere in base alla velocità e alla memoria del processore. Oltre a ciò, la capacità di controllare il flusso del software attraverso un'organizzazione può essere un compito difficile. È necessario attuare best practice costanti per assicurare il rispetto della conformità e il relativo mantenimento su base continuativa.

In caso di attrezzature in leasing, la mancata restituzione delle apparecchiature alla fine del periodo di locazione concordato porta con sé penali considerevoli. La sfida consiste quindi nell'individuare rapidamente i dispositivi distribuiti nell'organizzazione.

Indipendentemente dal percorso di approvvigionamento che scegliete, acquisto o leasing di risorse, un'ITAM efficace aiuta a migliorare l'efficienza in termini di costi.

La maggior parte delle aziende registrano il primo utente del dispositivo ma omettono di monitorare i cambiamenti che si verificano nel corso della vita del dispositivo. Tali cambiamenti comprendono l'installazione e la rimozione di software, l'aggiunta di memoria o di un disco rigido più grande oppure la ri-assegnazione della risorsa fisica a un altro utente. Di conseguenza, la risorsa è "persa" o può richiedere l'acquisizione di licenze software aggiuntive. Tale processo rende il monitoraggio continuativo delle risorse una funzionalità critica di un sistema di gestione degli asset di qualità.

Oltre a ciò, il collegamento delle informazioni di contratto, come le date di leasing e sostituzione, i contratti assicurativi e gli accordi di manutenzione, costituisce un dato importante perché fornisce costi storici reali associati a tutti gli elementi.

Per consentire chiarezza sulla decisione di acquisto o locazione, l'ITAM permette inoltre al gestore delle risorse di eseguire analisi di confronto tra leasing e acquisto sulla base di metriche di usabilità. Considerate che per quanto gli importi di leasing possano sembrare vantaggiosi nel primo anno, il TCO può superare gli attuali costi di acquisto. Inoltre, gli stessi importi possono non apparire così vantaggiosi nel corso di tre o quattro anni, poiché ci si può trovare a pagare quel che in realtà è diventata una tecnologia obsoleta.

L'integrazione è un altro aspetto chiave di una soluzione ITAM. Una soluzione ITAM di qualità si collega ad altre fonti di dati elettronici, abbraccia l'intero ciclo di vita delle risorse e permette opportunità di e-business. L'utilizzo di un sistema di approvvigionamento è utile anche nell'integrazione di informazioni e accelerazione del ciclo di approvvigionamento.

In poche parole, la costruzione di una disciplina e cultura di ITAM può consentire a un'organizzazione di raggiungere i seguenti risultati:

- Introduzione della virtualizzazione e mantenimento della conformità
- Gestione del TCO come servizio aziendale
- Mantenimento di un margine competitivo
- Miglioramento della produttività operativa
- Implementazioni di procedure coerenti e ripetibili
- Riduzione dei costi, in particolare quelli relativi ai cambiamenti
- Gestione dell'utilizzo delle risorse in maniera efficace e redistribuzione del capitale all'interno dell'organizzazione
- Incremento della redditività
- Miglioramento degli accordi sul livello di servizio (SLA) e, di conseguenza, anche della soddisfazione dei clienti
- Gestione dell'IT in termini di finanza e rendicontazione rifatturando l'utilizzo dei servizi



La definizione dell'ITAM

Individuazione dell'inventario: una componente fondamentale dell'ITAM

Il rilevamento dell'inventario è generalmente classificato come fisico e automatizzato. Per ottenere risultati più accurati, si consiglia di utilizzare entrambi i seguenti metodi:

Individuazione dell'inventario fisica e virtuale

È possibile individuare le apparecchiature sia tramite controlli fisici sia utilizzando le informazioni esistenti per aiutare a risolvere le differenze del database di gestione.

Considerate il seguente esempio: Le risorse sono solitamente allocate a un membro del personale. Per controllare se i dati del personale sono accurati, è necessario risolvere le differenze con i dati delle Risorse Umane oppure, ancora meglio, col libro paga per confermare tutto il personale attuale. Quando il personale abbandona l'organizzazione, bisogna quindi apportare una modifica ai dati nell'archivio delle risorse e, operazione ancora più importante, predisporre una procedura per individuare le attrezzature assegnate a un ex dipendente.

Rilevamento dell'inventario automatizzato

L'approccio migliore per monitorare le risorse IT consiste in un prodotto di rilevamento dell'inventario automatizzato che utilizza una combinazione di funzionalità senza agenti e basate su agenti. L'unione di diverse tecniche di rilevamento consente di individuare e tracciare un maggiore numero di risorse nel loro ciclo di vita in modo rapido e affidabile nel corso del tempo. Per raggiungere tale obiettivo, è possibile utilizzare Ping, la lettura di Dynamic Host Configuration Protocol e cache di Address Resolution Protocol di router e altri metodi standard.

Gli altri fattori decisivi di un efficace prodotto di rilevamento dell'inventario automatizzato sono:

- Capacità di fornire dati di qualità elevata per una presentazione più accurata dei risultati
- Capacità di monitorare la rete, senza metterla sotto pressione con operazioni di scansione continuative, per individuare le risorse assegnate a utenti mobili o distribuite all'interno dell'organizzazione
- Capacità di monitorare l'utilizzo dei software poiché questa informazione può essere utilizzata per ottimizzare il costo delle licenze software
- Capacità di tracciare sia le risorse fisiche che virtuali
- Capacità di riconoscimento hardware con fornitura di dati nello stesso formato in tutte le piattaforme per poter essere in grado di normalizzare i dati ove possibile
- Capacità di riconoscimento software dettagliate per confrontare i dati individuati con i contratti archiviati nel sistema di gestione delle risorse

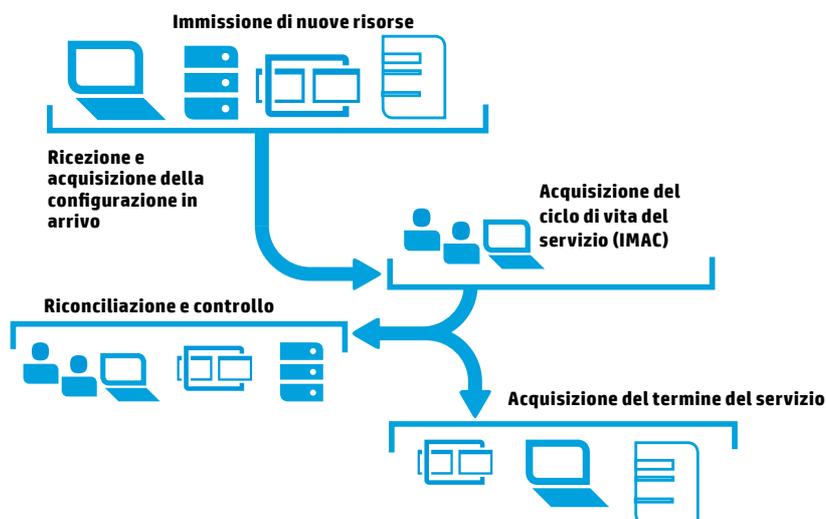
HP offre il software Universal Discovery (UD) (successore dei prodotti Discovery and Dependency Mapping Inventory [DDMI]) per supportare il rilevamento automatizzato. Il software UD combina l'inventario senza agenti dell'ambiente IP con l'inventario di hardware e software basato su agenti e l'utilizzo di software per incrementare l'accuratezza dei dati, come imposto dalle linee guida di best practice. Esso utilizza il riconoscimento hardware e software con meccanismi di raccolta dati accurati e comprovati per fornire dati di qualità elevata. Il software UD fornisce inoltre integrazione preconfigurata con il software HP Asset Manager.

Sebbene l'automazione rappresenti l'elemento chiave per ridurre i costi della gestione e del monitoraggio, non ci si può affidare unicamente a essa, in quanto presenta comunque dei limiti. Il rilevamento automatizzato non è in grado né di trovare risorse non collegate alla rete, né di identificare "proprietà" o "titolarità" reali delle risorse non individuate.



Figura 2. Sfide di gestione

Dal punto di vista dell'IT, la gestione delle procedure di IMAC è considerata come una parte incontrollabile del ciclo di vita di gestione degli asset



Cosa non è l'ITAM

Il primo passo per spiegare l'ITAM è definire ciò che non è. Molte aziende ritengono di aver attuato sistemi di gestione degli asset per il semplice fatto di possedere uno o tutti i seguenti elementi:

Uno strumento di rilevamento

La maggior parte delle organizzazioni che hanno la capacità di rilevare risorse fisiche ritengono di avere attuato una soluzione di gestione delle risorse. Ciò che non riescono a comprendere è che la gestione delle risorse non è semplicemente un rilevamento, ma anche il tracciamento di informazioni fisiche, finanziarie e contrattuali sulle risorse seguendo i relativi cambiamenti nel suo intero ciclo di vita. Uno strumento di rilevamento non è in grado di eseguire nulla di tutto questo.

Database di inventario fisico

Si tratta di un elemento estremamente accurato, ma sensibile alle tempistiche. Non appena i dati di inventario vengono registrati, essi diventano potenzialmente obsoleti a causa dei continui spostamenti, aggiunte e cambiamenti che si verificano all'interno dell'infrastruttura. Inoltre, gli inventari fisici tipici si concentrano esclusivamente sulle informazioni di configurazione hardware e software.

Nella maggior parte dei casi, le organizzazioni non predispongono le ricerche necessarie per collegare le informazioni finanziarie e contrattuali alle risorse con questo metodo. Le necessità di inventari fisici è motivata in genere da eventi come "allineamenti" per scopi di leasing o assicurativi, o da eventi critici come acquisizioni, aggiornamenti o aggiornamenti di massa.

Fogli di calcolo delle risorse

I fogli di calcolo delle risorse sono strumenti diffusi in molte imprese a livello di business unit. Essi sono utilizzati in genere per monitorare le risorse allo scopo di fare chiarezza sulla definizione

del budget, ma anche per scopi di protezione o proprietà intellettuale. Dal momento che i fogli di calcolo sono creati e gestiti da ogni singola business unit, si genera una mancanza di disciplina e standardizzazione nelle convenzioni di formattazione e denominazione per i campi tracciati. Tale fenomeno rende praticamente impossibile ottenere una panoramica aziendale in modo coerente.

Sistemi di risorse fisse

La maggior parte dei professionisti finanziari preferisce utilizzare un 'fixed asset system' come proprio sistema di registrazione, poiché fa riferimento a implicazioni fiscali e di tassazione. L'utilità di tale strumento si rivela però assai limitata di fronte alle operazioni giornaliere dell'IT o nei casi in cui è necessario ottenere una visione del TCO delle risorse. Non è possibile scomporlo nei costi associati alla risorsa durante la sua vita utile, comprendente procedure di installazione, trasferimento, aggiunta o cambiamento (spesso denominate con il termine IMAC). Il sistema registra unicamente i costi di acquisizione e smaltimento, elementi che in media non rappresentano più del 25 per cento del TCO della risorsa.

È evidente che un 'fixed asset system' non può essere utilizzato come strumento di registrazione per l'ITAM. Una best practice consiste nell'integrare l'archivio IT con i 'fixed asset system' per permettere l'accuratezza durante l'intero ciclo di vita delle apparecchiature e supportare i controlli, come quelli di conformità SOX (Sarbanes-Oxley Act). Teoricamente, il sistema di gestione degli asset dovrebbe infatti creare e aggiornare i 'fixed asset', basandosi su eventi importanti come l'acquisizione e lo smaltimento. Inoltre, il database di asset management dovrebbe essere utilizzato come strumento di registrazione secondario delle informazioni, poiché l'intera configurazione viene monitorata in riferimento ad una soluzione di livello più alto basata sul 'fixed asset system'.

Le basi dell'ITAM

Dopo aver chiarito le erronee assunzioni riguardanti l'ITAM, il passo successivo è definire ciò che essa include:

Una disciplina olistica di gestione degli asset

La gestione delle risorse è l'integrazione di attributi fisici, finanziari e contrattuali di software e hardware per consentire la fornitura di servizi per il business in modo rapido ed economico. In quanto processo olistico, esso comprende la gestione degli elementi identificativi, dei componenti, delle date di assistenza e garanzia, dei costi, delle associazioni di contratto delle risorse e di tutti gli eventi ad esse associati.

In particolare, la gestione delle risorse è una disciplina che permette la gestione finanziaria degli asset IT, fornendo un'amministrazione economica delle risorse IT e delle risorse utilizzate nella fornitura dei servizi IT. Per implementare un solido sistema di gestione delle risorse, gli strumenti devono essere allineati a processi orientati agli eventi e tracciabili. Inoltre, devono avvenire cambiamenti culturali e politici all'interno dell'organizzazione. In altri termini, senza una disciplina di gestione delle risorse, non può esserci accuratezza di gestione né la capacità di formare un database di gestione della configurazione (CMDB). Le organizzazioni devono chiedersi, "Se non so quali risorse possiedo, come posso ottimizzare la mia spesa IT?"

Un sistema di misurazione delle risorse

La gestione delle risorse è un potente sistema di misurazione che fornisce funzionalità che vanno dalla standardizzazione e pianificazione del budget all'analisi del ROI. Ogni iniziativa di gestione delle risorse deve essere basata su metriche poiché, senza una base per formare il proprio archivio di risorse, è praticamente impossibile mettere in relazione le risorse sottostanti con i servizi aziendali critici che vengono forniti.

Un database di risorse dinamiche

L'archivio di gestione degli asset trattiene tutte le informazioni rilevanti delle risorse. Esso include:

- Dettagli dell'utente
- Ubicazione
- Tipo di risorsa
- Modello e numeri di serie
- Costi di acquisto e leasing
- Informazioni di acquisto e leasing
- Data di cessazione o sostituzione
- Informazioni di manutenzione, riparazione, cambio e aggiornamento
- Cronologia

Tuttavia, l'ITAM non riguarda unicamente l'archiviazione dei dati, ma si estende a funzionalità come:

- Distribuzione corretta dei dati archiviati alle operazioni e alle attività di sincronizzazione
- Procedure di automazione, aspetto fondamentale nel coordinamento di progetti su vasta scala
- Consentire agli operatori di svolgere le loro attività quotidiane
- Riduzione del rischio di inserimenti doppi e errori umani raccogliendo dati attraverso processi operativi

L'obiettivo finale è far sì che ciascun dipendente disponga delle informazioni rilevanti nel formato più appropriato e al momento giusto. Una volta acquisiti i dati, è possibile utilizzare le informazioni per eseguire il reporting sulla gestione, sugli aspetti finanziari, sui controlli e per scopi di pianificazione. I dati possono essere collegati tra i sistemi, generalmente utilizzando un'unica fonte di dati, piuttosto che la duplicazione superflua della stessa informazione in più posti.

Asset Management Lifecycle

Il ciclo di vita di gestione degli asset copre il periodo dalla richiesta iniziale di un elemento lungo le fasi di approvvigionamento, fornitura, inventario, distribuzione, monitoraggio, assistenza, installazione (nonché tutti gli spostamenti, le aggiunte o i cambi di posizione), aggiornamenti, riutilizzo, cessazione, smaltimento e sostituzione.

I maggiori elementi della gestione degli asset sono stati classificati utilizzando un semplice formato a tre fasi. Questo metodo è utile per comprendere e gestire con facilità la metodologia di best practice nella gestione delle risorse. Gli aspetti critici del ciclo, dal punto di vista dell'accuratezza dei dati, comprendono la richiesta e l'approvvigionamento all'inizio del ciclo e lo smaltimento alla fine. I cambiamenti delle risorse che si verificano ricadono nella parte centrale.

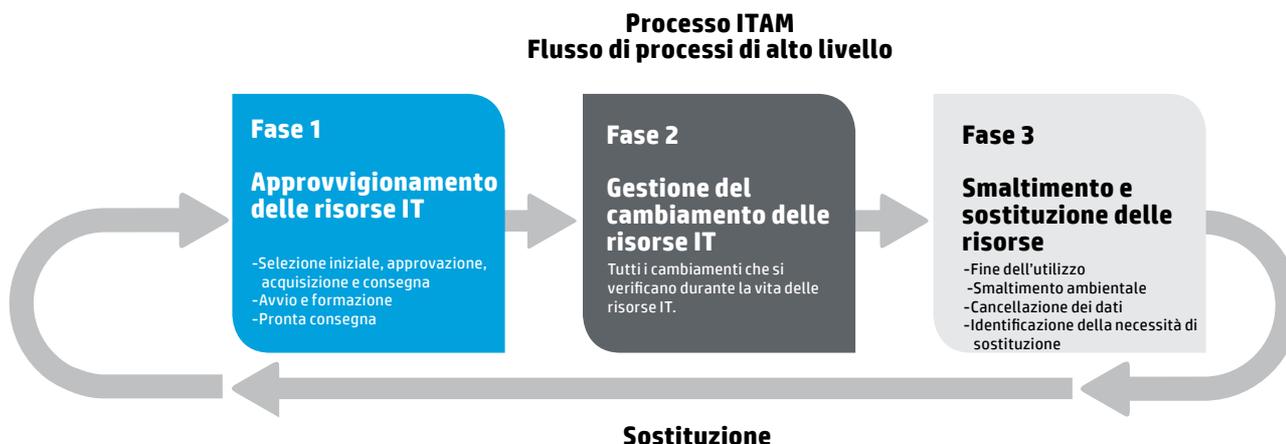
Figura 3. Il ciclo di vita di gestione delle risorse

L'intero ciclo di vita va dalla richiesta e dall'approvvigionamento allo smaltimento e alla riallocazione.



Figura 4. Semplificando

Per semplicità, il ciclo di vita della gestione degli asset può essere considerato sulla base di tre fasi.



Una best practice prevede che le grandi organizzazioni nominino un gestore delle risorse con accesso diretto al team di gestione in modo tale da implementare efficacemente le linee guida per la realizzazione di un solido sistema di gestione degli asset.

Fase 1: richiesta e approvvigionamento degli asset

Questa fase comprende tutti gli aspetti dell'acquisizione di un asset, dalla richiesta e dalla selezione iniziale all'arrivo e alla formazione dell'utente per consentirgli di iniziare a utilizzare le apparecchiature relative all'IT. Le due maggiori procedure in questa fase comprendono la gestione dell'utente e il processo di approvazione. Gli elementi chiave della gestione dell'utente sono:

Richieste dell'utente

L'utente richiede un elemento attraverso una persona, un gruppo o un sistema di approvvigionamento elettronico autorizzati. La richiesta può essere inviata attraverso un catalogo di servizi o una richiesta di soluzione basata su Web. La richiesta diventa quindi oggetto dei flussi di lavoro di approvazione per permettere il controllo e la rendicontazione della spesa e degli standard. Durante qualsiasi fase del processo di approvazione, l'utente deve poter essere in grado di conoscere lo stato attuale della richiesta.

In base al framework di standardizzazione dell'ITAM, si consiglia di limitare la scelta, ad esempio, a tre tipi di apparecchiature. Ciò significa che il personale di manutenzione dovrà conservare i componenti e sviluppare competenze su tre macchine ogni anno. Ciascun tipo di macchina dovrà avere una specifica standard che sarà definita nel catalogo prodotti dall'utente che seleziona gli elementi per consentire un ambiente operativo coerente, a basso costo, con bassa complessità dei sistemi e ridotte richieste dell'help desk.

Package o bundle

Quando un utente avanza una richiesta, devono essere incluse anche tutte le attrezzature standard associate. Per esempio, un PC desktop comprenderà uno schermo, un mouse, una tastiera, un'unità disco, un CD-ROM, un tappetino per il mouse e tutti i pacchetti software standardizzati necessari per l'utente.

Richieste software

La necessità di software deve essere specificata al momento della richiesta. Spesso questo può essere acquistato a un prezzo scontato nell'ambito dell'offerta. Inoltre, a seconda delle preferenze, il software viene spesso caricato dal fornitore prima della consegna oppure può essere parte del "pacchetto" o dell'immagine software standard richiesti, in base al ruolo dell'utente. Questi meccanismi di tracciatura e pacchetti standard aiutano inoltre a controllare il TCO e la supportabilità.

Ricevente della richiesta

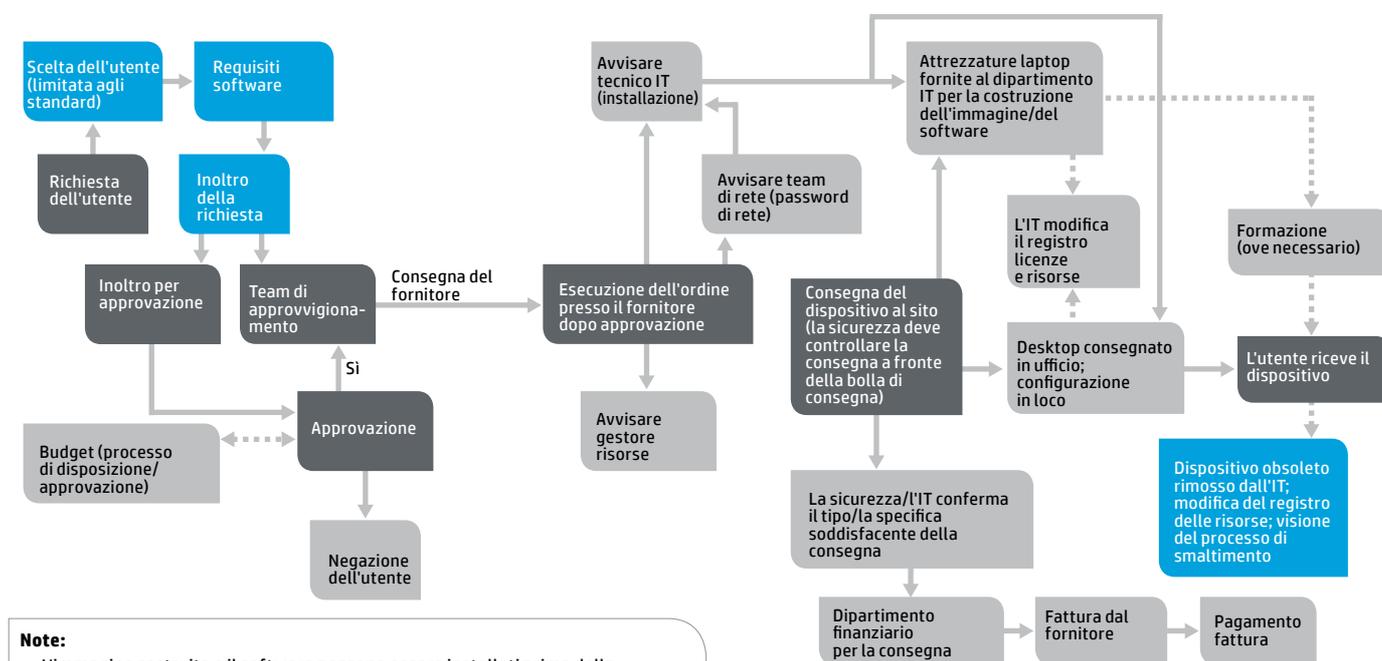
Una best practice prevede che il ricevente della richiesta di un nuovo dispositivo non sia un singolo individuo, bensì un gruppo o team di persone, così da colmare l'eventuale assenza di una persona per una qualunque ragione.

Il processo di approvazione comporta le seguenti considerazioni:

Budget

È importante monitorare il budget attentamente. Qualora ciò non si verifici, i responsabili, e in ultimo l'organizzazione, possono incorrere in gravi conseguenze a causa di un aumento del TCO e della supportabilità.

Figura 5. Il tipico processo di approvvigionamento degli asset IT (fase 1)



Note:

- L'immagine costruita e il software possono essere installati prima della consegna da parte del fornitore.
- La responsabilità di aggiunte/controlli al registro degli asset è affidata al tecnico IT (responsabile dell'allocazione/installazione).
- L'utente deve aggiungere i dispositivi al registro asset e apporre le relative firme prima della distribuzione.
- Il modello di approvvigionamento elettronico semplifica il processo. Le richieste sono eseguite generalmente tramite un catalogo fornitori online.

Evitare i ritardi

Il processo di approvazione è spesso la causa di ritardi nell'acquisizione di nuovi equipaggiamenti. Se il responsabile dell'approvazione è un singolo individuo all'interno di un'organizzazione, i ritardi possono verificarsi poiché la persona non è stata in grado di considerare il caso. Per evitare i ritardi, dovrebbe essere inviata una segnalazione automatica della richiesta di approvazione a un sostituto o un approvatore di livello superiore. È possibile impostare tale operazione come nell'ambito del sistema di approvvigionamento. Se si tratta di un sistema manuale, si può inviare agli approvatori una copia della richiesta di approvazione. Inoltre, il team di approvvigionamento deve monitorare tutte le richieste tramite report regolari sul tempo di gestione. È necessario rivedere le aree o i singoli individui responsabili dei ritardi, nonché identificare e implementare soluzioni ai problemi.

Scorte

I processi di gestione degli asset efficaci permettono al responsabile dell'approvazione di verificare se l'elemento richiesto è effettivamente disponibile, evitando così acquisti non necessari. Se non è disponibile, è necessario prevedere un punto di controllo

nel processo di gestione del cambiamento per assicurarsi che le apparecchiature in ordine siano compatibili con gli standard definiti. È bene inoltre confrontarsi con gli organi di controllo della gestione del cambiamento per verificare che l'ordine in arrivo non sia coinvolto in un cambiamento strategico a breve termine all'interno dell'organizzazione.

Nuove assunzioni

Per alleggerire la pressione sul sistema di approvvigionamento, è necessario associare e approvare una serie di costi di struttura necessari ogni qualvolta viene approvata una nuova assunzione. Per esempio, l'approvazione di una nuova assunzione deve includere una scrivania, una sedia, la sede operativa e un PC. Il dipartimento di HR (Risorse Umane) deve avvisare l'approvvigionamento di un nuovo PC. Ciò può significare che il nuovo PC sarà assegnato a un dipendente esistente e che il PC usato passerà al nuovo dipendente.

Approvazione negata

In caso di negazione dell'approvazione, è necessario comunicare rapidamente la decisione sia al richiedente che al team di approvvigionamento.

Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento per scopi ITAM si definisce come il processo tramite cui un'organizzazione pianifica e in seguito gestisce il processo di approvvigionamento. Ciò comprende la ricezione di una richiesta valida e l'approvazione di beni e servizi (inclusa l'identificazione di standard, definizioni e fornitori), gli obiettivi di sconto e le politiche in base agli sconti negoziati e ai contratti. In conclusione, l'obiettivo del processo di approvvigionamento è consentire il prezzo migliore per il prodotto e i servizi migliori disponibili al fine di soddisfare le esigenze dell'organizzazione fornendo piena visibilità agli eccessi.

Esecuzione dell'ordine

L'ordine si effettua generalmente presso il fornitore approvato. È possibile che vi sia una serie di fornitori approvati, di solito uno per ciascun tipo di prodotto. Il servizio comprende gli accordi preferenziali per la fornitura e, talvolta, per l'installazione del dispositivo.

Una best practice per evitare ritardi nella consegna consiste nel fornire una segnalazione preventiva delle aspettative sulle tempistiche di consegna. Inoltre è preferibile predisporre un sistema di approvvigionamento elettronico che ottimizza i processi e sfruttando transazioni di e-business su Internet.

Comunicazione

È importante verificare che il dispositivo venga tracciato dal momento di esecuzione dell'ordine fino al suo smaltimento da parte dell'organizzazione.

Di seguito sono riportati i ruoli rilevanti che ciascun partecipante al processo ricopre:

- **Finance:** aspettare la fattura e gestire il processo di pagamento
- **Asset Manager:** aspettare la fornitura e verificare che il dispositivo sia registrato alla consegna o prima di essere consegnato all'utente
- **Tecnico IT:** programmare l'installazione e contrassegnare la risorsa con un identificatore risorsa-contrassegno unico nell'ambito del "processo di ricezione dei beni": tale strumento, assieme al numero seriale della risorsa, deve restare sulla risorsa per tutto il suo ciclo di vita ed essere il collegamento primario al sistema di gestione delle risorse fisse
- **Formazione:** programmare la formazione, ove necessario
- **Sicurezza:** essere consapevole della consegna imminente, verificare che risponda alla descrizione e alle quantità definite nella bolla di consegna, e trasportare il dispositivo nell'apposito luogo

Un sistema di approvvigionamento e di gestione degli asset di qualità automatizza tali processi, fornisce i contrassegni delle risorse e monitora l'utilizzo e la funzionalità di ciascun asset durante tutto il suo ciclo di vita.

Allocazione all'utente

Un sistema di gestione delle risorse fornisce al responsabile del magazzino, che riceve nuove risorse, la capacità di risolvere le differenze tra i beni ricevuti e gli ordini di acquisto e le richieste originarie. Tale operazione è definita confronto di approvvigionamento a tre vie.

È buona norma che il ricevente assegni un numero di risorsa unico (allocato dalla soluzione software di gestione degli asset) all'elemento nel momento della sua ricezione. In alcuni casi, i numeri degli asset sono apposti dal fornitore tramite accordo speciale prima della consegna.

Il tecnico IT è responsabile dell'installazione del dispositivo IT per l'utente e della verifica che il dispositivo sia totalmente configurato e pronto all'uso. È necessario correggere l'archivio delle risorse prima di allocare gli apparati. L'inserimento della risorsa deve comprendere anche tutti i software installati. Dal momento che le informazioni relative alla consegna non saranno mai tanto più accurate di quanto non lo siano in questa fase, una best practice prevede che il gestore degli asset determini l'accuratezza dello stesso mentre immette i dati nel CMDB per consentire informazioni di partenza precise.

Ricezione del dispositivo da parte dell'utente

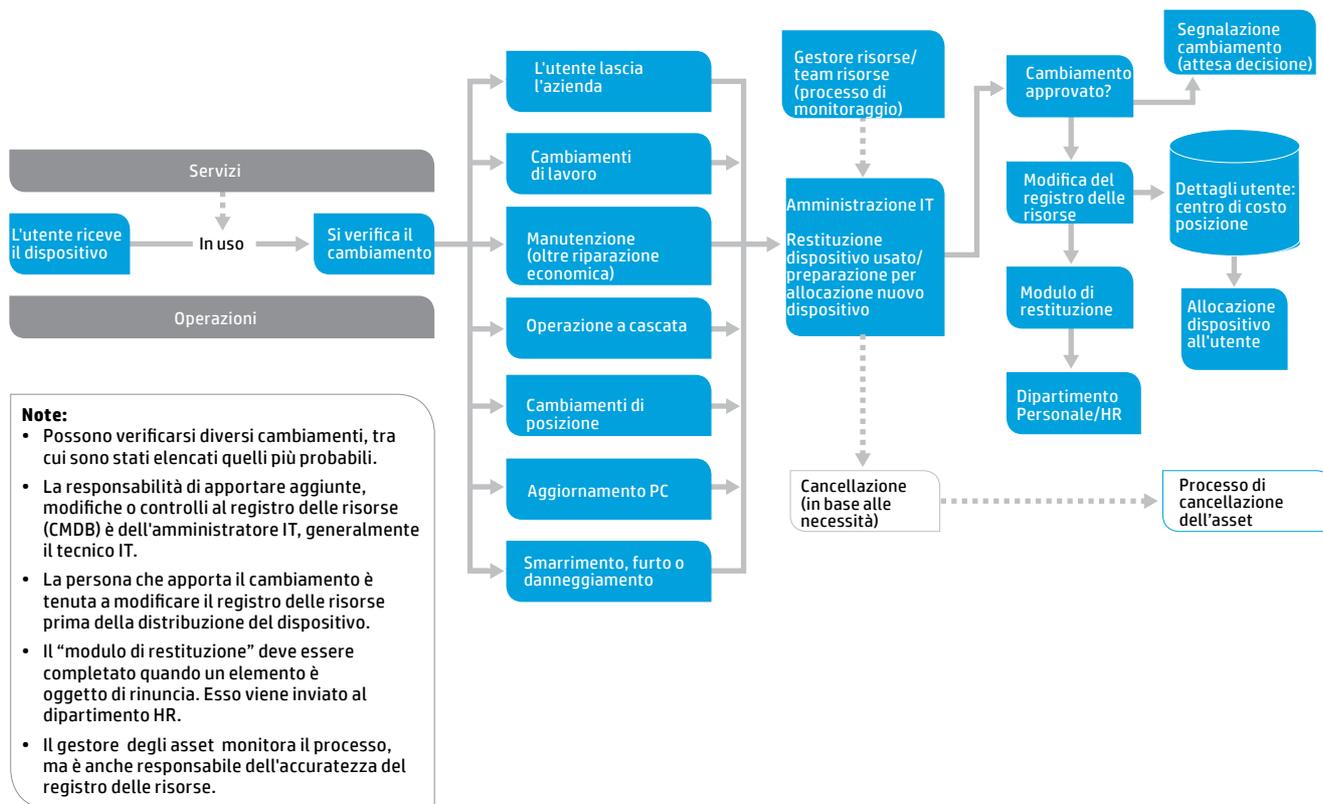
Dopo la consegna, viene mostrato al cliente come accedere alla rete e ai programmi. È possibile predisporre una formazione aggiuntiva tramite il coordinatore della formazione.

È buona norma che l'utente firmi un modulo di accettazione del dispositivo una volta che questa viene consegnata. Il modulo deve essere registrato o conservato all'interno del record personale dell'utente presso le Risorse Umane, per permettere di recuperare debitamente l'attrezzatura quando l'individuo in caso lasci l'organizzazione o l'azienda. Inoltre, devono essere predisposti processi per evitare che eventuali dati relativi a proprietà intellettuale possano uscire dall'azienda assieme all'individuo e per cancellare informazioni aziendali o dipartimentali prima di trasferire o smaltire la risorsa.

Restituzione del dispositivo

Le attrezzature consegnate difettose o non corrispondenti all'ordine d'acquisto devono essere restituite al fornitore senza che siano aggiunte al registro delle risorse o saldate.

Figura 6. Il tipico processo di gestione del cambiamento degli asset (fase 2)



Fase 2: Processo di gestione del cambiamento degli asset

Questa fase comprende tutti i cambiamenti che si verificano durante la vita di una risorsa e prende il nome di IMAC. Dato che i cambiamenti rappresentano un costo per l'organizzazione, la gestione degli asset aiuta a determinare se il cambiamento è conveniente in termini di costi o efficace a livello aziendale. I diversi aspetti da tenere presente in questa fase comprendono:

Quando si verificano i cambiamenti

Nella maggior parte dei casi, i cambiamenti si verificano quando sono autorizzati dell'organizzazione, ma ciò non è sempre vero. Benché sia altamente improbabile che regolamenti o restrizioni siano sufficientemente efficaci da evitare ogni deviazione, consentire cambiamenti senza limiti può distogliere personale e risorse finanziarie dagli obiettivi di core business.

Situazioni di cambiamento

I processi IMAC si verificano nell'ambito di un processo di gestione del cambiamento formale, definito dall'ITAL (Information Technology Infrastructure Library), per progetti di maggiori dimensioni come un aggiornamento o una soluzione a un incidente.

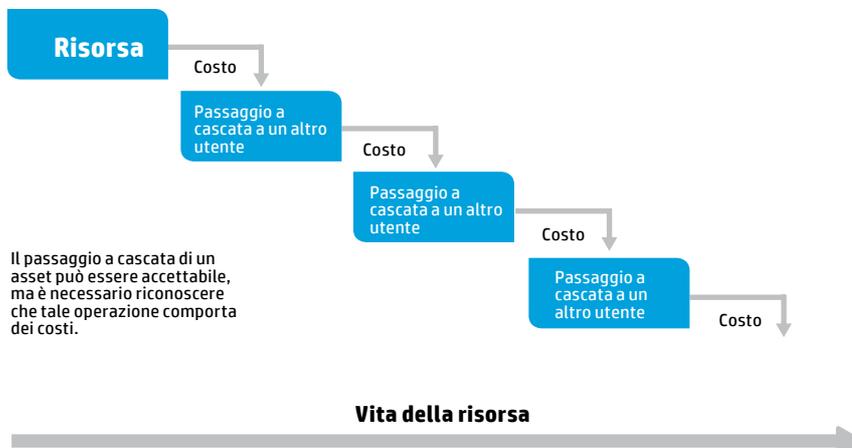
Gli obiettivi dei processi IMAC sono:

- Permettere il controllo e la rendicontazione per l'aggiornamento di un server o un ambiente di un utente finale
- Pre-pianificare un evento di cambiamento o un servizio "just-in-time"
- Ridurre la quantità di "supporto ombra" all'interno dell'azienda, che può portare ad attività non autorizzate
- Costruire un database che aiuti a definire trends dal supporto tecnico per creare cataloghi di prodotti approvati

Figura 7. Passaggio a cascata degli asset

Il passaggio a cascata può verificarsi quando si trasferisce una risorsa a un diverso utente durante il corso di vita dell'asset. Si incorre in un costo ogni qualvolta una risorsa passa a un diverso utente.

Passaggio a cascata delle risorse



Passaggio a cascata

Il passaggio a cascata si riferisce al passaggio di PC all'interno dell'organizzazione. Il PC con le ultime specifiche viene assegnato ai livelli più alti dell'organizzazione e i ricevuti passano il loro PC ai successivi nella linea. Questo processo continua fino a quando, a livello più basso della piramide organizzativa, uno dei PC trasferiti a cascata raggiunge il termine della sua vita prevista e viene disabilitato.

L'aspetto positivo dei dispositivi a cascata è che permette di fornire alla persona con maggiore necessità di velocità e memoria il migliore dispositivo nell'organizzazione, consentendo così all'azienda di sfruttare al meglio l'utilizzo di una nuova macchina. Tale processo è conveniente in termini di costi ed efficace a livello aziendale.

Considerate le alternative:

- Fornire un nuovo PC di fascia alta all'ultimo assunto: si tratterebbe di uno spreco di risorse di fascia alta se l'ultimo assunto necessita solo di un PC di fascia bassa.
- Fornire al personale junior PC di fascia bassa: l'approvvigionamento di PC di fascia bassa è un investimento poco attento poiché il ritmo dei cambiamenti renderebbe queste macchine inutilizzabili nel corso della loro vita, con conseguenti aggiornamenti o sostituzioni costosi.

Bisogna inoltre tenere presente che il costo associato a ciascun passaggio a cascata è significativo poiché comporta una serie di azioni svolte generalmente dal personale IT.

La best practice consiste quindi nel suddividere le due opzioni (eseguire passaggi a cascata o meno) e limitare il passaggio a cascata alle situazioni in cui i vantaggi aziendali suggeriscono che i costi finanziari e di asset sono giustificati. È necessario quindi considerare anche l'ammortamento del dispositivo. Se il dispositivo viene disabilitato prima della sua vita prevista, è probabile che il costo sia elevato.

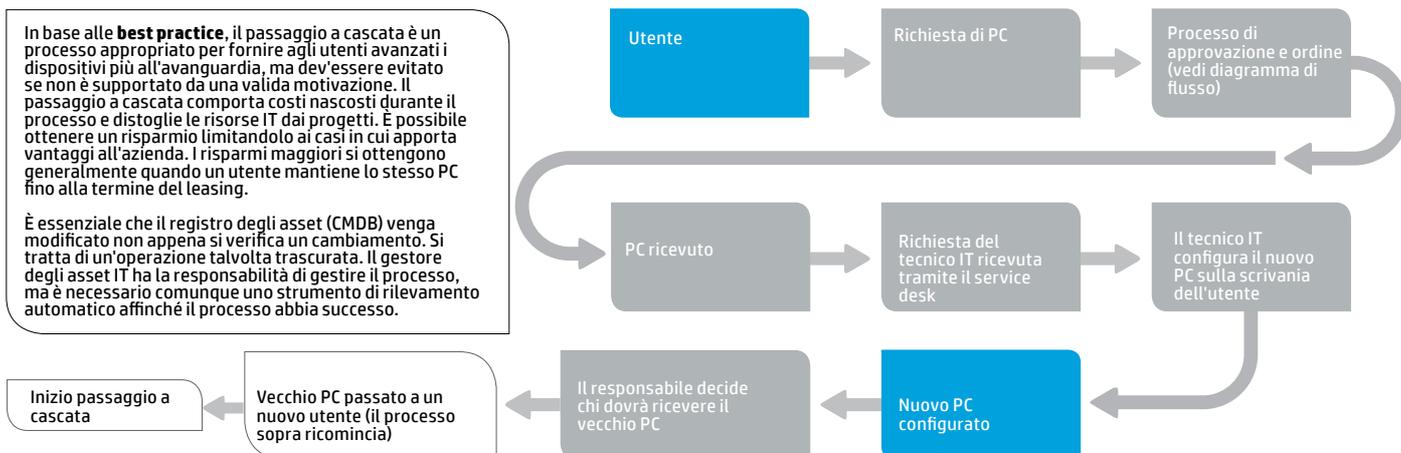
Accessibilità dei processi

Per consentire ai membri del personale di conoscere il processo e seguire una procedura concordata, è necessario pubblicare i processi per l'intero ciclo di vita di gestione degli asset. Le soluzioni self-service dei dipendenti consentono al personale di verificare i processi tramite i loro desktop. Per sottolineare le loro responsabilità, è necessario chiedere ai membri del personale di firmare un modulo di accettazione in cui sono specificate chiaramente le loro responsabilità alla ricezione di un nuovo elemento.

Registrazione di tutti i cambiamenti nel registro degli asset

Tutti i cambiamenti devono essere registrati nel registro degli asset prima di distribuire il dispositivo. Dal momento che i membri del personale tendono a ritenere che il ruolo da loro ricoperto sia più importante della registrazione dei dati, il modo migliore per agevolare i cambiamenti al registro degli asset è di assegnare la responsabilità del cambiamento al responsabile dell'allocazione. Durante ciascun processo, la responsabilità basata sui ruoli è fondamentale per il successo dell'ITAM.

Figura 8. Il passaggio a cascata degli asset IT



Policy

Dev'essere presente una chiara policy su quali cambiamenti sono accettabili e sulle azioni da intraprendere nel caso in cui le procedure dell'organizzazione non vengano seguite. Dato che è difficile definire le conseguenze in maniera olistica a causa delle differenze nei panorami culturali e politici, è importante che il core team, con il supporto delle figure chiave, comunichi chiaramente le implicazioni. Il piano di marketing dell'ITAM dovrebbe inoltre focalizzarsi sul valore per il personale basato su ruoli, sulle figure chiave, sugli sponsor dell'iniziativa e sugli utenti finali.

Service desk

Il service desk, spesso definito help desk, riveste un ruolo importante nella gestione delle risorse IT. Il suo ruolo primario è di fungere da punto di contatto per la gestione dei problemi, la gestione degli incidenti e la gestione del livello di servizio. Inoltre può agire da sistema di controllo continuativo. Ogni qualvolta si riceve una richiesta, il personale deve verificare il nome dell'utente, il numero della risorsa PC e la posizione tramite informazioni disponibili in tempo reale. Un sistema di service desk automatizzato e di qualità, come HP Service Manager, fornisce una serie completa di opzioni integrate, rendendo le funzionalità di help desk efficienti e facili da gestire. Tale conoscenza è fondamentale per soddisfare gli SLA previsti e gli accordi sui livelli operativi incrementando la soddisfazione dei clienti.

Accuratezza dei dati

Avere a disposizione dati accurati nella gestione degli asset significa conoscere quali dispositivi si possiedono, dove si trovano, come funzionano, quanto costano e se stanno apportando i risultati aziendali attesi. L'accuratezza di tali dati, così come la mancanza di essa, riveste un ruolo importante nella percezione del successo del programma ITAM da parte dei ruoli chiave, degli stakeholder dell'iniziativa e, infine, degli utenti finali.

Una best practice consiste nel predisporre controlli regolari del database e delle posizioni di lavoro. Mentre i controlli fisici o sul posto identificano dispositivi non utilizzati o eliminati, l'utilizzo di uno strumento di rilevamento di inventario automatizzato, come HP DDMI, aiuta a individuare attrezzature che sono state spostate o scambiate senza registrazione nell'archivio degli asset. Il core team deve adottare un processo di confronto a tre vie che confronti l'accuratezza tra scansione, controlli sul posto e archivio.

Controllo qualità

Le verifiche di controllo qualità dovrebbero essere attuate su tutte le aree di lavoro, siano esse aree di servizi o schemi di monitoraggio della gestione. Inoltre, è necessario prevedere una revisione regolare dei sistemi e delle procedure. Tali revisioni devono suggerire miglioramenti a seconda delle necessità.

Requisiti legali

I requisiti legali per un'organizzazione riguardano soprattutto le aree relative alle licenze software e alle questioni contrattuali. L'utilizzo di tutti i principali sistemi aziendali si basa sul pagamento di tali licenze e contratti legali con i fornitori.

Gestione dei contratti

Ai fini della gestione delle risorse, è importante inoltre tenere in considerazione le informazioni contrattuali e le date di cessazione o sostituzione di ogni singolo elemento relativo all'IT. La disciplina e il processo relativi alla gestione contrattuale sono fondamentali per consentire una completa gestione del ciclo di vita. La gestione dei contratti mira a permettere di comprendere i principi di legalità contrattuali, controllare e sfruttare i termini e le condizioni per conto dell'organizzazione e gestire costi, condizioni, garanzia, manutenzione e utilizzo degli asset.

La manutenzione programmata degli edifici, degli impianti e dei dispositivi è considerata essenziale per iniziative di successo, soprattutto per evitare interruzioni di servizio e ridurre la manutenzione reattiva o le riparazioni di emergenza. I contratti di manutenzione, così come i contratti assicurativi e di leasing, rientrano nell'ambito della gestione dei contratti.

Gestione delle risorse software

SAM (Software asset management) è il processo con cui un'organizzazione pianifica e gestisce licenze software, risorse software e diritti per permettere la gestione dei fornitori software e la conformità software.

SAM mira ad agevolare il controllo e la rendicontazione della spesa a livello dipartimentale, una corretta gestione dei diritti software, la conformità delle licenze software e i contratti sulla base delle "esigenze" effettive. Sono inoltre coinvolti tutti gli aspetti della gestione dell'inventario.

Controllo dei costi operativi

È possibile controllare ed eseguire report sui costi operativi in modo facile a patto di aver predisposto gli strumenti software appropriati. Un approccio prudente consiste nel mantenere una buona visibilità continuativa dei costi operativi in modo tale da identificare le tendenze man mano che si verificano, piuttosto che averne evidenza alla fine di un periodo quando spesso è troppo tardi per intervenire.

Gestione finanziaria e delle allocazioni

La gestione finanziaria e delle allocazioni comprende due discipline diverse con processi strettamente correlati. L'ITAM svolge un ruolo importante nel posizionare l'azienda al fine di creare uno strumento per i chargeback o le allocazioni.

La gestione finanziaria è il processo utilizzato per gestire in modo olistico tutti gli aspetti finanziari delle risorse di proprietà reali e personali di un'organizzazione dal punto di vista dei costi, dell'ammortamento e della pianificazione del budget. Riferendosi alla conformità e alla visione delle risorse fisse o della contabilità generale, essa permette il controllo, la rendicontazione e l'auditing della spesa per il monitoraggio delle risorse finanziarie.

La gestione delle allocazioni è il processo utilizzato per pianificare e gestire le allocazioni dei costi tra i dipartimenti per l'approvvigionamento degli asset, la manutenzione e i relativi servizi. Essa permette il controllo e la rendicontazione della spesa a livello aziendale e dipartimentale sulla base delle "esigenze" effettive. Inoltre contribuisce a ridurre gli sprechi e ad aumentare le efficienze nella spesa e nell'utilizzo di asset e servizi.

Idoneità per il ruolo

Spesso i ruoli sono determinati in base alla posizione lavorativa. L'idoneità per il ruolo, in termini di migliore formazione o qualificazione, talvolta può essere ignorata a favore della disponibilità.

Formazione

Ciascun membro del personale deve seguire una formazione che gli consenta di comprendere come svolgere la responsabilità assegnata, nonché quale posizione rivestono le sue responsabilità nell'ambito del processo globale.

Documentazione dei processi e delle procedure

È essenziale che il personale disponga di facile accesso alla documentazione contenente informazioni su quali azioni bisogna intraprendere, sulle modalità e sui tempi di esecuzione di tali azioni e da chi devono essere eseguite. La documentazione, comprendente mappe di processi, deve essere facile da comprendere.

Sostituzione

Una best practice prevede che la sostituzione venga pianificata e non eseguita come semplice conseguenza di un elemento che all'improvviso smette di essere in funzione.

Restituzione dei dispositivi

Il personale esistente, durante la ri-emissione deve restituire il dispositivo presso le scorte o inviarla per la cessazione. È necessario rimuovere l'attrezzatura al momento dell'emissione del nuovo dispositivo e completare un modulo di restituzione, inviandone una copia al dipartimento HR affinché modifichi i propri record. L'azione può essere automatizzata mediante l'uso di soluzioni di sistemi HP ed è possibile collegare il sistema di gestione degli asset al sistema dell'HR. Generalmente, si chiede al responsabile dell'utente di occuparsi della restituzione del dispositivo, che può essere riassegnato a un nuovo dipendente.

Assenza di un sistema di gestione degli asset IT

Senza un sistema di gestione degli asset IT si possono verificare le seguenti ripercussioni:

Costi

Il TCO è difficile da calcolare, quindi il costo reale legato al possesso di un asset è spesso sconosciuto dato che è necessario il TCO per determinare quali risorse forniscono il maggiore valore e quali bisogna invece evitare in futuro. Le organizzazioni senza un sistema di gestione degli asset riportano scarsi risultati nel confronto delle risorse per questo scopo. Ciò si concretizza in costi che possono sfuggire di mano e aumentare vertiginosamente.

A parte questo, anche le altre conseguenze legate alla mancanza di una gestione degli asset portano con sé svantaggi in termini di costi.

Spreco degli asset

L'organizzazione può trovarsi ad affrontare delle difficoltà ogni qualvolta desidera implementare un nuovo processo. Risorse aziendali sono spesso dedicate per identificare la posizione degli asset e la proprietà delle risorse mancanti e per aggiornare i database non aggiornati.

Mancanza di ordine

Le organizzazioni sono restie a "rimuovere" i dispositivi mancanti poiché credono che possano comunque saltare fuori in futuro. Si tratta di un fattore imbarazzante perché non vogliono ammettere che i loro record non sono accurati o che i loro costi legati agli asset non sono in ordine. Questa situazione nasce a causa della pressione interna all'organizzazione di acquisire nuove attrezzature rapidamente, quando necessario, senza preoccuparsi di rimuovere gli equipaggiamenti vecchi o non più usati.

Inaccuratezza

È necessario gestire e mantenere dati accurati. Tale criterio si applica a tutti gli elementi ritenuti asset dell'azienda, anche se le risorse IT tendono a essere la causa di maggiore ansietà poiché spesso le attrezzature sono portatili e costose.

Inefficienza aziendale

In genere, le organizzazioni spesso non conoscono:

- Di quali asset sono in possesso
- Dove si trovano gli asset
- Chi le utilizza
- Il livello di efficacia con cui ciascun asset funziona
- Se ciascun asset sta contribuendo agli obiettivi aziendali come previsto
- Le date di cessazione
- I termini e le condizioni contrattuali
- Quali licenze software sono sui PC
- Qual è il software in uso
- Se si sta rispettando la conformità delle licenze software
- I dettagli della garanzia
- Gli aggiornamenti software e hardware che non sono registrati
- Il Total Cost of Ownership

Sviluppare un sistema ITAM

Livelli di maturità

HP ritiene che la gestione degli asset sia un processo evolutivo. Un'organizzazione non può raggiungere il livello più alto di maturità senza aver creato, testato e implementato una serie di processi. L'adozione di un approccio pianificato e a fasi per un miglioramento delle best practice dell'ITAM può rendere la transizione più prevedibile e aiutare a ottimizzare il risultato.

Per capire a che punto si trova la vostra organizzazione nel percorso verso la maturità delle best practice dell'ITAM, è necessario eseguire una valutazione, o meglio un'autovalutazione, supervisionata da un consulente specializzato come HP. Una volta che la valutazione ha permesso di stabilire in quale fasi vi trovate, accettando la situazione è possibile accelerare il percorso per determinare lo stato desiderato e i passi successivi per raggiungerlo.

Ciascuna delle quattro fasi evolutive è caratterizzata da fattori distintivi elencati di seguito:

Fase 1: Caos

- Significativi problemi di gestione degli asset
- Alcune aree dei processi aziendali sono in uno stato di caos
- Il livello della gestione è molto inferiore allo stato desiderato dell'organizzazione
- Acquisti fuori controllo
- Incapacità di misurare il rischio
- Incapacità di rilevare o monitorare gli asset (fisici o virtuali)

Fase 2: Reattività

- Implementazione dell'automazione tramite strumenti di rilevamento aziendale
- Primo passo verso la corrispondenza tra i dati rilevati degli asset e i dati del portfolio di base all'interno dell'archivio degli asset
- Implementazione di cataloghi e di strumenti di gestione delle richieste clienti per aiutare l'IT a ottenere un controllo sugli standard
- Identificazione delle opzioni utente per la standardizzazione
- Implementazione degli attributi di spesa
- Consolidamento degli standard
- Consolidamento di un'efficace gestione dei contratti

Fase 3: Proattività

- Integrazione delle informazioni contrattuali e finanziarie con l'archivio degli asset per completa trasparenza in questo aspetto della vita della risorsa
- Implementazione di reporting più complessi e acquisizione della capacità di considerare i chargeback o le allocazioni alle business unit
- Implementazione di una gestione automatizzata delle richieste
- Articolazione del valore IT
- Mancanza di riconciliazione delle richieste di risorse alla ricezione

Fase 4: Ottimizzazione

- Raggiungimento della piena trasparenza dell'intero ciclo di vita, tra cui tutte le implicazioni finanziarie e contrattuali, nonché il rapporto degli asset con la gestione dei servizi
- Ottimizzazione della business intelligence per trasformare l'infrastruttura IT in ciò che HP definisce l'"IT ottimale"
- Identificazione delle opportunità di standardizzazione
- Allineamento dell'IT agli obiettivi di business
- Determinazione del valore dei servizi
- Identificazione delle inefficienze nei processi

La valutazione periodica può aiutare ad analizzare la propria situazione confrontandola con quella che si desidera raggiungere. Si determinano così i passaggi successivi e una roadmap funzionale per avanzare nel percorso utilizzando strumenti software e di sviluppo dei processi.

Per iniziare: le iniziative chiave

Per gettare le fondamenta per una solida iniziativa ITAM, è utile seguire alcuni concetti basilari che possono aiutarvi a stabilire una buona base di partenza. Questi principi si applicano non solo alle nuove iniziative, ma anche come lista di controllo per quelle "ripartenze" comuni ai progetti ITAM:

- Ottenere il sostegno del management
- Ottenere il supporto dei colleghi
- Nominare un gestore degli asset IT
- Creare, approvare e avviare l'esecuzione di un piano di implementazione strategica
- Determinare i processi ITAM
- Selezionare uno strumento di gestione software e di auto rilevamento
- Abilitare il controllo qualità continuativo

Benchmark delle prestazioni

Il benchmark è un resoconto di costi fattuali e posizioni in un determinato momento e consente una serie di confronti tra riferimenti e valutazioni passati e futuri. La sfida consiste spesso nel capire come conoscere lo stato della propria iniziativa di gestione degli asset in un ambiente aziendale, in qualsiasi momento. La soluzione risiede nel:

Monitoraggio

Oltre a uno strumento di rilevamento automatico dell'inventario, un controllo fisico eseguito periodicamente aiuta a identificare e registrare le attrezzature non collegate alla rete, soprattutto quelle non più in uso. Inoltre, HP consiglia di implementare uno scenario di confronto a tre vie che sfrutti controlli di ispezione sul posto e un processo in grado di risolvere le differenze nell'archivio tra i controlli sul posto e le scansioni automatiche.

Misurazione

I KPI (indicatori chiave di prestazione), ottenuti e monitorati comunemente nel corso della compilazione dei report di gestione, possono rappresentare fattori di successo critici. I KPI sono fattori identificati dalle organizzazioni in quanto strumenti di misurazione significativi delle prestazioni aziendali. Essi vengono monitorati e registrati regolarmente a livello di team di gestione o amministrativo, non solo come mezzi per misurare le prestazioni, ma anche come strumenti per identificare precoci avvertimenti dei cambiamenti di mercato.

Sulla base delle misurazioni, è possibile definire gli SLA per i servizi e i processi gestione dell'infrastruttura. Gli SLA possono essere utilizzati per specificare i servizi di gestione degli asset nei confronti dei clienti interni ed esterni.

Valutazione

La valutazione consente di confrontare la propria azienda con le best practice del settore e stimare il proprio stato corrente su una serie di funzioni in relazione ai livelli medi di maturità del settore.

Un seminario di autovalutazione può essere utile per rivedere i processi ITAM sulla base delle best practice identificate da HP, fondate su oltre mille implementazioni di progetti di gestione degli asset presso i IT aziendali.

Utilizzando un approccio collaborativo basato su discussioni di gruppo con manager e utenti, HP stabilisce un ambiente che promuove il teamwork e apre le comunicazioni. La valutazione utilizza l'HP Asset Management Process Framework. Il framework è stato sviluppato sulla base delle best practice del settore, tra cui gli standard ITIL per la gestione degli asset software.

Al termine della valutazione, i partecipanti hanno un'eccellente comprensione degli obiettivi, delle best practice e dei vantaggi dell'ITAM, nonché la capacità di utilizzare il framework come modello per creare piani di azione.

Analisi delle decisioni e delle azioni

È necessario attuare dei processi per aiutare a determinare il livello di efficacia delle azioni intraprese dall'organizzazione in merito alla gestione degli asset, come risultato diretto delle decisioni che l'azienda ha preso e delle azioni che ha avviato.

Inoltre, la business intelligence può aiutare a determinare le decisioni e le azioni future. In poche parole, si tratta della capacità di utilizzare i dati correnti ed eseguire scenari ipotetici. I dati relazionali aiutano così a determinare il migliore utilizzo e il futuro di tali asset.

Creazione di un business case

Si tratta di un processo che aiuta a giustificare il proprio caso quando si adottano decisioni che comportano investimenti significativi. Ciò che conta in questo caso è l'inserimento di informazioni finanziarie accurate e la capacità di analizzare accuratamente i dati confrontandoli con le best practice. HP ha sviluppato diversi modelli di analisi finanziaria per assistere le organizzazioni nello sviluppo di business case appropriati per avviare o espandere un progetto di gestione degli asset.

Uno strumento utile che agevola questo processo è il calcolatore di ROI che sfrutta l'analisi finanziaria per valutare un dato progetto. L'analisi finanziaria si esegue calcolando i costi e i vantaggi del progetto e utilizzando il concetto del valore temporale della moneta.

Ruolo dell'asset management negli ambienti cloud

Dagli asset IT all' IT service asset management

Man mano che le organizzazioni IT diventano sempre più concentrate sulla fornitura di servizi, la loro gestione degli asset IT deve cambiare.

- L'aspetto importante nella fornitura dei servizi IT non è il singolo server o elemento di configurazione distribuito dall'IT, ma il valore combinato di tutte le risorse distribuite per supportare un servizio IT. È necessario quindi che l'ITAM evolva per gestire le risorse aggregate che supportano ciascun servizio distribuito. La gestione della configurazione individua così i collegamenti tra gli elementi di configurazione utilizzati nella fornitura di servizi business, fornendo analisi dell'impatto, mentre la gestione degli asset utilizza la mappa dei servizi per eseguire attività di ITAM specifiche.
- Costi dei servizi: comprendere il TCO di ciascuna risorsa di servizi di business e riportare la percentuale appropriata di singoli TCO (sarà meno del 100 per cento per le risorse condivise, come gli hypervisor che eseguono hardware) per elaborare un TCO annuale di ciascun servizio business. È necessario tenere in considerazione tutti i costi: i costi di acquisto, manutenzione, contratto, licenza, cambiamento e manodopera generati direttamente dai processi di gestione degli asset o importati da altri strumenti (inclusi costi di cambiamento della gestione dei servizi e costi di manodopera della gestione dei progetti).
- Definizione e dei prezzi dei servizi: creare cataloghi di servizi con prezzi calcolati sulla base dei costi annuali di fornitura di un servizio, sul numero previsto di abbonamenti e incrementare i piani IT da applicare per l'esecuzione del servizio.
- Fatturazione dei servizi: definito chargeback dei servizi cloud. L'ITAM supporta la gestione degli abbonamenti degli utenti e il chargeback o la fatturazione per gli abbonamenti attivi tenendo in considerazione le metriche basate sull'utilizzo dell'account (ovvero, numero di GB di dati caricati al mese dall'abbonato). Ciò consente la trasformazione dell'IT in una unità di business (con conto profitti e perdite e rendicontazione) fornendo un reporting accurato dei costi e delle entrate IT.
- La fatturazione dei servizi può aiutare a ridurre le spese IT globali poiché gli utenti che pagano i servizi sono interessati a consumarli e l'IT può ottimizzare il costo dell'infrastruttura nel fornire i suoi servizi.

L'IT ibrido comporta la fine della gestione delle risorse?

Tutto questo parlare di cloud porta a pensare talvolta che tutto diventi on demand e virtuale e che le organizzazioni IT non posseggano più le risorse, rendendo così irrilevante la gestione degli asset. Non è affatto vero. Gli obblighi contrattuali (ad esempio, la conformità software), gli importi investiti nell'infrastruttura di servizi,

la necessità di una visione accurata degli asset utilizzati e degli abbonamenti rendono critici i processi e gli strumenti di gestione degli asset in molti ambiti:

- Gestione efficiente degli abbonamenti dei servizi cloud continui: È necessaria una gestione a tutto tondo dei contratti e dei cataloghi dei servizi per consentire agli utenti di chiedere e ottenere abbonamenti ai servizi cloud.
- Gestione efficiente delle prestazioni dei servizi cloud: i sistemi di gestione dei servizi IT ibridi (per esempio, **HP Service Manager**) o le applicazioni di monitoraggio delle prestazioni dei servizi esterni (come **HP Application Performance Management**) possono produrre metriche come la percentuale di disponibilità e le tempistiche per affrontare gli incidenti. La gestione dei contratti utilizza tali metriche per misurare le prestazioni e addebitare eventualmente penali per gli SLA non rispettati.
- Gestione efficiente dei costi: per i costi pagati esternamente, l'IT deve essere in grado di confrontare i costi dei servizi cloud pubblici con i costi dei servizi in-house simili. In questo modo è possibile adottare decisioni obiettive sulla possibilità di internalizzare o esternalizzare un servizio. I costi dei servizi devono essere addebitati internamente agli utenti business che usufruiscono dei servizi. Dal momento che le business unit sono tenute a rendere conto di ciò che utilizzano, possono provare a dedicarsi all'ottimizzazione. Il conto profitti e perdite (addebitati internamente o pagati esternamente) può aiutare l'IT a focalizzarsi sull'ottimizzazione degli importi addebitati e spesi nel rendere la gestione finanziaria (costi dei servizi, fatturazione dei servizi) importante.
- Gestione delle risorse software: è ancora assolutamente rilevante per i servizi cloud esterni, con forse maggiore focus sulla gestione dei diritti rispetto alla gestione della conformità (è probabile che i fornitori di servizi esterni limitino l'accesso ai loro strumenti agli utenti autorizzanti, pertanto la conformità dovrebbe essere relativamente semplice).

Conclusione

I CIO affrontano spesso enormi difficoltà con il management delle line-of-business e delle diverse funzioni aziendali perché non riescono a rispondere in maniera credibile a quattro domande fondamentali relative agli asset aziendali. La capacità dell'IT di comunicare agli altri le risposte alle domande seguenti rappresenta un grande passo in avanti per costruire la credibilità.

- Quali asset possiede l'IT?
- Qual è il ritorno su queste risorse?
- In che modo si sta incrementando il ritorno?

- Come si posizionano gli investimenti dell'IT rispetto a quelli della concorrenza?
- Come sta gestendo l'IT i rischi associati ai suoi asset?

L'unico modo per rispondere consiste nel disporre della giusta tecnologia, delle giuste persone e dei giusti processi in grado di lavorare assieme per raggiungere il livello di trasparenza, benchmark e governance necessario. Da tempo HP è stata e continua a essere un fornitore leader nella tecnologia e nelle best practice necessarie per fornire ai CIO gli strumenti e i dati richiesti per creare e comunicare risultati straordinari.

Servizi HP

Ottenere il massimo dall'investimento software. Hp è consapevole che le vostre sfide di supporto variano a seconda della dimensione e delle necessità business-critical del vostro business.

HP fornisce servizi di supporto software tecnico che abbracciano tutti gli aspetti del ciclo di vita dei vostri software. Così facendo avrete la flessibilità di scegliere il livello di supporto appropriato per soddisfare le vostre esigenze IT e business specifiche. Utilizzate il vantaggioso supporto software HP per liberare le risorse IT e concentrarvi così su altre priorità di business e sull'innovazione.

Gli HP Software Support Services vi offrono:

- Un punto unico per tutti i vostri servizi software e hardware per risparmiare tempo con una sola chiamata, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno.
- Supporto per: VMware, Microsoft, Red Hat, SUSE Linux e HP Insight Software
- Risposte rapide con l'esperienza tecnica e gli strumenti remoti per accedere alle risposte rapide, alla risoluzione reattiva dei problemi e alla prevenzione proattiva dei problemi
- Global Reach Consistent Service Experience in grado di fornire localmente le competenze tecniche a livello globale

Per ulteriori informazioni, visitate il sito hp.com/services/software-support.

Per ulteriori informazioni

Gestite i vostri asset per consentire la gestione finanziaria e l'allineamento IT al business aziendale. Visitate: hp.com/go/assetmanagementsoftware

Restate connessi

hp.com/go/getconnected

Le tendenze tecnologiche, le novità e le soluzioni HP per il successo del tuo business

© Copyright 2009, 2011–2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a variazioni senza preavviso. Le sole garanzie sui prodotti e i servizi HP sono quelle stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta un'estensione di tale garanzia. HP non è responsabile degli eventuali errori tecnici o editoriali, né delle omissioni contenute nel presente documento.

Microsoft è un marchio registrato di Microsoft Corporation negli Stati Uniti. Oracle è un marchio registrato di Oracle e/o delle sue affiliate.

4AA2-6525ITE, data di creazione: maggio 2009; ultimo aggiornamento: novembre 2012, Rev. 2

