

5 Fälle, in denen ITSM und ITAM zusammen einfach besser sind

Anwendungsfälle

Inhalt

Geschäftsprobleme lösen, nicht nur IT-Probleme	3
1. Starke Benutzer dank Selfservice	3
2. Schnellere und bessere Incident-Lösung	4
3. Proaktive Verwaltung von Problemassets	4
4. Effektives Change-Management	5
5. Umfassende Transparenz des Lebenszyklus	5
Hauptvorteile: für Ihr Unternehmen	6

Dieses Dokument ist ausschließlich als genereller Leitfaden gedacht. Garantien können nicht gegeben oder erwartet werden. Dieses Dokument enthält vertrauliche Informationen und/oder proprietäres Eigentum von Ivanti, Inc. und seinen verbundenen Unternehmen (zusammengefasst als „Ivanti“ bezeichnet) und darf ohne schriftliche Erlaubnis von Ivanti weder offengelegt noch kopiert werden.

Ivanti behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne Ankündigung Änderungen an diesem Dokument oder damit im Zusammenhang stehenden Produktspezifikationen und -beschreibungen vorzunehmen. Ivanti übernimmt keine Gewährleistung für die Verwendung dieses Dokuments und keine Haftung für Fehler, die möglicherweise in diesem Dokument enthalten sind. Ebenso ist Ivanti nicht verpflichtet, die hierin enthaltenen Informationen zu aktualisieren. Aktuelle Produktinformationen finden Sie unter www.ivanti.com.

© 2019, Ivanti. Alle Rechte vorbehalten. IVI-2302 06/19 DM, MF/BB, LB, JR/DL

Geschäftsprobleme lösen, nicht nur IT-Probleme

Bessere Einblicke, bessere Betriebsabläufe

IT-Servicemanagement (ITSM) und IT-Assetmanagement (ITAM) sind traditionell getrennte Disziplinen, die beide von erheblichem Wert für das Unternehmen sind. ITSM gewährleistet die rechtzeitige Erbringung von wesentlichen Services und Support für das Unternehmen, während ITAM die Hardware- und Softwareassets für diese Services ermittelt und verfolgt und den Gesamtwert, die Kosten und die Compliance über den gesamten Assetlebenszyklus optimiert.

Diese beiden Praktiken werden zwar in der Regel in getrennten Bereichen des Unternehmens für unterschiedliche Geschäftszwecke und -ziele implementiert, aber ihre Prozesse und Daten sind eng miteinander verbunden. Aber wenn sich die IT-Struktur an operativen Silos orientiert, ist es oft sehr schwierig, Einblicke zu erhalten und manuelle Prozesse über die gesamte IT-Infrastruktur hinweg zu automatisieren. Da gibt es getrennte Teams, Tools und Ziele, die den Informations- und Datenaustausch einschränken und ITSM- und ITAM-Praktiken voneinander isoliert halten.

Wenn ITSM und ITAM eng aufeinander abgestimmt und integriert sind, nimmt der Grad der Automatisierung, die Effizienz und die Reaktionsschnelligkeit bei zahlreichen Aktivitäten und Prozessen zu und es werden weniger Dinge übersehen. IT-Teams erhalten einen besseren Einblick und sind besser aufgestellt, um von reaktiven Maßnahmen zu proaktiveren Praktiken überzugehen und dabei höhere Service-Level und eine höhere Effizienz zu geringeren Kosten zu erreichen.

Dieses Whitepaper stellt fünf Beispiele vor, bei denen die Kombination von ITSM- und ITAM-Prozessen, -Daten und -Einblicken Teil eines Gesamtplanes für die IT sein kann, der nicht nur die Betriebseffizienz maximiert und die Servicebereitstellung verbessert, sondern auch die Compliance und die Kosten optimiert.

1. Starke Benutzer dank Selfservice

Forschungsergebnisse von HDI zeigen, dass Unternehmen durch Selfservice 50 % ihrer Ticketbearbeitungskosten gegenüber einem zentraler Support vor Ort einsparen können¹

Da der IT-Servicedesk oft keinen Einblick darin hat, welche Anwendungen verfügbar sind und wie sie genutzt werden,

gelingt es Unternehmen häufig nicht, Selfservice-Requests zeitnah zu erfüllen und am Ende kaufen sie mehr Software,

was unnötige Ausgaben und Compliance-Probleme verursacht. Mit einheitlichen ITSM- und ITAM-Prozessen können Unternehmen nicht genutzte Software zur Kostensenkung und Leistungsoptimierung bei vorhandenen Assets zurückfordern oder neu einsetzen. Dies geht mit höherer Kundenzufriedenheit und Produktivitätssteigerungen einher. Bei voll automatisierten Software-Requests durch Selfservice werden beispielsweise integrierte Workflows für die Genehmigung und Überprüfung der Lizenzcompliance eingesetzt und nicht genutzte Software wird zur Optimierung der Ausgaben zurückgefordert. Außerdem ermöglicht dies eine automatisierte Bereitstellung von Software für die Geräte von Benutzern.

Ein Beispiel: Ein Vertriebsleiter benötigt Microsoft Visio, hat diese Anwendung jedoch nicht und kann es sich nicht leisten, mehrere Tage auf den Kauf und die Installation der Software zu warten. Der Vertriebsleiter versucht, Visio zu starten, aber der Zugriff wird verweigert. Bisher hätte er in diesem Fall den Servicedesk angerufen, um seine Anfrage zu stellen. Daraufhin würde der Supportmitarbeiter des Servicedesks einen Task an die Einkaufsabteilung senden, die nach dem Warten auf die Erteilung der Genehmigung für den Kauf eine neue Softwarelizenz bestellen würde. Die IT-Abteilung würde eine Bestätigung an den Vertriebsleiter senden und dann würde der IT-Techniker das Gerät und den Benutzer manuell nachschlagen und die Installation von Microsoft Visio in die Wege leiten. Seit der ersten Anfrage sind zu diesem Zeitpunkt bereits einige Tage vergangen.

Wenn ITSM und ITAM zusammenarbeiten, können Software-Requests durch Selfservice für Benutzer beschleunigt werden. Wenn beispielsweise der Vertriebsleiter seinen Software-Request für Microsoft Visio einreicht, prüft bzw. ermittelt das System, ob Visio-Lizenzen verfügbar sind. Die Visio-Anwendung kann dann dem Vertriebsleiter zugewiesen und durch Prozesse für die Endpunktverwaltung automatisch und unter Beachtung der Berechtigung installiert werden. Die Servicemanagement-Lösung dokumentiert und verfolgt den Prozess, benachrichtigt den Vertriebsleiter und schließt den Software-Request.

Dank einheitlichem ITSM und ITAM wird der gesamte Prozess binnen Minuten statt Tagen abgeschlossen. Benutzer werden stark und unabhängig gemacht und der Servicedesk wird entlastet, sodass er sich mit anderen strategischen Projekten befassen kann.

¹ HDI Research, 2014.

2. Schnellere und bessere Incident-Lösung

43 % der befragten Unternehmen erreichten mit einer ITSM-Lösung eine höhere Kundenzufriedenheit²

Je besser und schneller der Servicedesk Incidents lösen kann, desto eher bleibt die Produktivität des Unternehmens und die Zufriedenheit der Mitarbeiter erhalten. Wenn sichergestellt ist, dass die Mitarbeiter des Servicedesks sofortigen Zugriff auf zusätzliche Informationen zu einem Incident haben und sie mit dieser zusätzlichen Einsicht bessere und fundiertere Entscheidungen treffen, fördert dies die Geschwindigkeit und die Qualität von Incident-Lösungen.

Ein Beispiel: Ein Mitarbeiter wendet sich an den Servicedesk, weil sein Laptop weder richtig geladen noch abgeschaltet wird. Wenn der Servicedesk Einsicht in den gesamten Assetdatensatz des Laptops hat, werden sie feststellen, dass das Gerät erst vor ein paar Monaten gekauft wurde und die Garantiezeit noch nicht abgelaufen ist. Aufgrund dieser Assettransparenz könnte der für den Incident zuständige Supportmitarbeiter die Entscheidung treffen, einen Umtausch unter Garantie in Anspruch zu nehmen, statt interne Ressourcen für die Reparatur des Laptops einzusetzen. Der Supportmitarbeiter kann außerdem das Asset-Repository nach einem verfügbaren Leihgerät oder Ersatz-Laptop durchsuchen, damit der Mitarbeiter weiter seinen Aufgaben nachgehen kann. Und wenn der fehlerhafte Laptop zurückgegeben wird, können sämtliche mit diesem Gerät verbundenen Lizenzen für die Weiterverwendung durch andere Mitarbeiter zurückgefordert werden.

Mit mehr Informationen zu Hardware und Software können Supportmitarbeiter mögliche Ursachen für andere Arten von häufigen Incidents schneller identifizieren, beispielsweise eine niedrigere Leistung oder Anwendungsabstürze, die auf unzureichenden RAM oder in Konflikt stehende Softwareversionen zurückgeführt werden können. Außerdem hilft die Protokollierung aller Schritte und Maßnahmen bei späteren Analyse- oder Auditanforderungen.

Das einfache Laptopbeispiel zeigt, wie das Unternehmen vom Rückgriff auf Assetdaten profitieren könnte, um schneller Lösungen zu finden, die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern und die Supportkosten zu senken, ohne dabei auf Qualität zu verzichten.

3. Proaktive Verwaltung von Problemassets

53 % aller Datenverluste und Systemausfallzeiten werden durch Hardwarefehler verursacht³

Werden Assetinformationen mit dem Incident- und Problem-Management korreliert, hilft dies Unternehmen, korrekt zu beurteilen, warum bestimmte Geräte regelmäßig ausfallen. Das IT-Team kann das Gesamtrisiko proaktiv verwalten, statt jedes Mal, wenn ein Gerät ausfällt, einen Reparaturversuch zu unternehmen, was unnötige zusätzliche Kosten und Ausfallzeiten später im Prozess verursacht.

Angenommen, ein IT-Leiter bereitet sich auf die nächste Initiative zur Verhandlung mit Anbietern und Standardisierung vor. Die Prüfung der Problemdaten und die Analyse der zugehörigen Gerätedaten ergeben, dass bestimmte Gerätetypen eine 30 % höhere Ausfallrate haben als andere. Nach genauer Analyse der Assetdaten (z. B. Kaufhistorie und Deckung durch Garantie) wird beschlossen, diese Gerätetypen fortan nicht mehr zu reparieren, sondern auszutauschen und einen anderen Gerätetyp zum Standard zu machen, um die Benutzerproduktivität sicherzustellen.

Der IT-Leiter bewertet ferner anhand von Incident- und Problemdaten, welche Hardware über ihren ursprünglichen Lebenszyklus hinaus noch einen Wert hat. Statt mit dem Marktstandard eines 3-jährigen Hardware-Aktualisierungszyklus zu arbeiten, zeigt die Analyse, dass eine Zyklusverlängerung auf 4 Jahre eingeleitet werden kann. Dadurch lässt sich aus vorhandenen Geräten mehr Lebensdauer gewinnen. Mit nur ein paar wesentlichen Änderungen an Verfahren und Gerätestandards lassen sich Einsparungen realisieren und eine unternehmensweite Kostenoptimierung erreichen. Bei einem herkömmlichen Ansatz hätte der IT-Leiter nur Probleme gesehen, die durch den Servicedesk hereinkommen, und sich die Problemlösungszeiten angesehen, um zu bestimmen, wie lange seine Supportmitarbeiter mit der Lösung des Problems dieses Benutzers beschäftigt waren.

Schaffen Sie „ein System der Wahrheit“, ein Repository, in dem Informationen gesammelt, gefiltert und analysiert werden, dann können Sie Ergebnisse korrelieren und besser informierte Entscheidungen treffen. Auf diese Weise wissen Sie, ob sich ein Problem auf das Unternehmen allgemein auswirkt, und können proaktiv Maßnahmen zur Behebung des Problems einleiten, während Sie gleichzeitig Hardwareverträge, Lizenzinformationen usw. überprüfen. Einblick in die Exposition und die damit verbundenen Risiken zu haben, um einen klaren Plan zur Problembehandlung auszuarbeiten,

² EMA, Reinventing ITSM 2019.

³ http://www.infostor.com/backup-and_recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html

das bedeutet wirklich, ein Problem in eine Chance zu verwandeln.

4. Effektives Change-Management

32 % der befragten Unternehmen erreichten effiziente IT-Betriebsabläufe durch verbesserte Einblicke⁴

Nur wenn Assetinformationen im Rahmen des Change-Management-Prozesses verfügbar gemacht werden, lassen sich Änderungen effizienter und erfolgreicher durchführen, zum Teil dadurch, dass potenzielle Risiken vorab identifiziert werden, aber auch durch eine effizientere Gestaltung des Prozesses.

Wenn zum Beispiel jederzeit Einblicke in die Assets möglich sind, kann das Change Advisory Board (CAB) während des Überprüfungszyklus Schlüsselfragen prüfen und beantworten. Beispielsweise folgende Fragen: Sind geeignete Lizenzen verfügbar und korrekt zugeordnet, einschließlich gewünschter und benötigter Versionen? Sind irgendwelche zusätzlichen Softwarepakete, Treiber oder Hardwareerweiterungen erforderlich und sind die benötigten Lizenzen auch verfügbar? Sind die Hardwarekonfigurationen akzeptabel oder müssen sie durch mehr Hauptspeicher, Verbindungen, Kapazität oder Storage erweitert werden, um ungeplante Incidents und Fehler abzudecken?

Lückenlose Informationen zu Assets können außerdem Emergency Change Requests für Notfalländerungen beschleunigen, bei denen die Lösungszeiten kritisch sind. Angenommen, ein Server, auf dem eine geschäftskritische Anwendung ausgeführt wird, stürzt ab und muss zügig ersetzt werden. Das Incident Response Team kann sofort im Assetinventar nachsehen, ob es einen unmittelbaren verfügbaren Ersatzserver gibt. Sobald ein Ersatz gefunden ist, kann das Team eine Notfalländerung mit vollständigen Informationen über den Ersatzserver in die Wege leiten, einschließlich des genauen Standorts, wo der Server hin muss sowie aller erforderlichen Software und Erweiterungen.

In diesem Beispiel ist die Lösungszeit entscheidend, d. h. wenn vollständige Assetinformationen vorliegen, verkürzt dies die Zeit, bis die Anwendung erneut verfügbar ist, ohne dass durch fehlende Komponenten oder Konfigurationen potenzielle Fehlerquellen eingeführt werden.

Werden Assetinformationen und Prozesse in das Change-Management einbezogen, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass potenzielle Risiken erkannt und aus dem Weg geräumt werden können, bevor Changes genehmigt und implementiert werden. Fehlt der umfassende Asseteinblick,

kann das alternative Ergebnis in kostspieligen Maßnahmen zur Bereinigung nach dem Rollout bestehen sowie einer potenziellen Zunahme von Kosten, Leistungsproblemen, ungeplanten Ausfallzeiten oder einer Nichterfüllung von Compliance-Anforderungen.

5. Umfassende Transparenz des Lebenszyklus

56 % der Unternehmen verifizieren nur einmal pro Jahr den Standort von Assets; 10–15 % nur alle 5 Jahre⁵

Viele Unternehmen verwenden immer noch Arbeitsblätter zur Verfolgung ihrer Hardware und Software, wobei Kaufinformationen notiert werden und das Gerät mit dem Benutzer verknüpft wird, der es anfänglich angefordert hat. Ein umfassender Einblick, welche Assets sich in der Umgebung befinden, ihre Standorte und wie sie genutzt werden, ganz ohne umständliche Arbeitsblätter, ist für die Mitarbeiter des Servicedesks unerlässlich, um ihre Arbeit effizient und mit kürzeren Lösungszeiten für Incidents und Probleme zu erledigen.

Viele IT-Abteilungen überprüfen jedoch den Standort von Assets nur einmal im Jahr, manche nur alle fünf Jahre. Stellen Sie sich eine Zeitarbeitsfirma vor, die zu Beginn eines Auftrags Geräte bereitstellt. Die Geräten wechseln die Hände über verschiedene Funktionen hinweg, auch ihre Standorte, und erfordern Zugriffsrechte mit einer explodierenden Geschwindigkeit. Wenn eine IT-Abteilung eine manuelle Inventarprüfung vornimmt, würde sich herausstellen, dass diese Benutzerwechsel entweder unzureichend oder gar nicht verfolgt wurden. Dies stellt ein signifikantes Sicherheitsrisiko dar, ganz zu schweigen davon, dass die dringend benötigte Einsicht in den Zustand und die Performance eines Geräts für die IT fehlt.

Mit vereinheitlichten ITSM- und ITAM-Prozessen und -Tools können Unternehmen Echtzeitscans durchführen und Benutzer- sowie Standortinformationen abgleichen. Auf diese Weise kann der Servicedesk Incidents schneller lösen, die Kundenzufriedenheit vergrößern und mehr Selfservice ermöglichen. Jederzeit zu wissen, wo all die Assets des Unternehmens sind, ist nicht nur aus der Sicht von Service und Support lebenswichtig, sondern auch unter Sicherheitsgesichtspunkten, wo ein verloren gegangenes oder gestohlenen Gerät zu einem Risiko für die Datenintegrität wird.

⁴ EMA, Reinventing ITSM, 2019.

⁵ [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)

Darüber hinaus ist es wichtig, dass Assets über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg durch die Verfolgung von Leistungsdaten, Problemen, Korrekturen, Patchinformationen, Verträgen und Lizenzierung verwaltet werden, damit sichergestellt ist, dass Software- und Hardwareinvestitionen mit optimaler Leistung arbeiten und die Produktivität der Mitarbeiter nicht beeinträchtigen. Eine umfassende Transparenz des Lebenszyklus durch vereinheitlichtes ITSM und ITAM ist bei vielen Unternehmen oft das fehlende Stück im IT-Puzzle.

Hauptvorteile: für Ihr Unternehmen

Wenn ITSM und ITAM eng miteinander verzahnt und integriert sind, können IT-Abteilungen mehr erreichen, Kosten und administrativen Aufwand minimieren und dabei unmittelbar Mehrwert für das Unternehmen schaffen. Unternehmen verfügen über bessere Einblicke, um

informierte Entscheidungen zur Verbesserung des Geschäftsbetriebs zu treffen. Dank besserem Selfservice und schnellerer Lösung von Incidents ist die Produktivität der Mitarbeiter gesichert. Die IT-Abteilung ist von reaktiven Aktivitäten befreit und kann sich auf wichtigere Projekte konzentrieren.

Mehr erfahren



www.ivanti.de



+49 (0) 69 9417570



contact@ivanti.de