

43% der IT-Fachleute verfolgen IT-Assets immer noch in Arbeitsblättern

IT-Servicemanagement (ITSM) und IT-Assetmanagement (ITAM) sind traditionell getrennte Disziplinen mit unterschiedlichen Geschäftszielen und -vorgaben. Ihre Prozesse und Daten sind jedoch stark miteinander verknüpft. Diese Studie befasst sich mit der Frage, wo die Angleichung zwischen ITAM und ITSM stattfindet, mit dem Grad der Übernahme und den Herausforderungen, die Unternehmen daran hindern, ihre ITSM- und ITAM-Prozesse aufeinander abzustimmen. Nach der Befragung von mehr als 1600 IT-Fachleuten wird deutlich, dass bei der Verwaltung von Assets Verbesserungsbedarf besteht. 43 % der Befragten verfolgen IT-Assets immer noch in Arbeitsblättern und mehr als die Hälfte der Befragten verbringt fälschlicherweise Zeit mit der Reparatur von Geräten innerhalb der Garantiezeit. Dieser Bericht enthält die wichtigsten Ergebnisse der Studie..

Verwaltung Ihrer Assets!

IT-Fachleute sind mit der Verwaltung einer Reihe von IT-Assets betraut. Unsere Studie ergab, dass die folgenden Assets am beliebtesten sind:

- 90% – Laptopgeräte
- 87% – Desktopcomputer
- 80% – Netzwerkgeräte

Überraschenderweise verwalten nur 59 % der IT-Fachleute Mobiltelefone. Auch wenn es den Anschein haben mag, dass fast jeder Mitarbeiter ein Handy besitzt, ist die IT-Abteilung aufgrund von Richtlinien wie BYOD und Bildungseinrichtungen, die keine persönlichen Telefone verwalten, möglicherweise nicht für die Nachverfolgung zuständig.

Die am wenigsten verbreiteten verwalteten Geräte sind:

- 24% – IoT-Geräte
- 21% – Nicht-IT-Geräte
- 18% – branchenspezifische Geräte (z. B. medizinische Geräte)

Dies war besonders interessant, da wir festgestellt haben, dass fast ein Viertel der IoT-Geräte und 21 % der Nicht-IT-Geräte die in das Netzwerk gelangen, möglicherweise verwaltet, gesichert und optimiert werden müssen.

Wenn es um die Nachverfolgung von IT-Geräten geht (was, wie wir alle wissen, für viele Unternehmen ein Problempunkt sein kann), sieht es so aus, als würden IT-Fachleute eine Vielzahl unterschiedlicher Ressourcen nutzen. Der Studie zufolge verwenden 50 % eine Endpunktverwaltungslösung, 45 % Inventarisierungstools und 43 % verwenden immer noch Arbeitsblätter als eine ihrer Ressourcen!



Wir haben die Studienteilnehmer auch gefragt, ob sie den gesamten Lebenszyklus der Assets verwalten – von der Beschaffung über die Inbetriebnahme bis hin zur Stilllegung und Entsorgung. Die Ergebnisse?

- 44% sagten „Ja“
- 43% sagten „Teilweise“
- 13% sagten „Nein“

Dies bedeutet, dass mehr als die Hälfte der IT-Fachleute derzeit nicht den gesamten Lebenszyklus der Assets verwalten. Dies birgt das Risiko von redundanten Assets, durch die unter Umständen ein Sicherheitsrisiko entsteht und unnötige, aber kostspielige Anschaffungen verursacht werden.

Scheiden tut weh

Letztlich werden Geräte ersetzt werden müssen, und die Bestimmung des geeigneten Zeitpunkts dafür könnte etwas schwierig sein. Wir haben IT-Fachleute gefragt, wann ihr Unternehmen entschieden hat, dass ein Gerät ersetzt, dauerhaft aus dem Netzwerk entfernt oder außer Betrieb genommen werden muss. Die Antworten?

- 52% ersetzen ein Gerät im Rahmen einer geplanten Hardware-Aktualisierung.
- 22% ersetzen ein Gerät, wenn ein Nutzer einen Incident oder ein Problem meldet.
 - Vermutlich funktionieren Mitarbeiterbeschwerden in fast einem Viertel der Fälle

Verlorene Zeit wird nie wieder gefunden

Zeit ist zweifellos das kostbarste Gut eines jeden Menschen, insbesondere aber für einen IT-Spezialisten. Wir haben die Teilnehmer dieser Studie gefragt, wie viel Zeit pro Woche für den Abgleich von Inventar/Assets aufgewendet wird. Die Antworten werden Sie vielleicht überraschen:

- 29% sagten „zu lange“
 - Braucht kaum eine weitere Erklärung, oder?
- 24% der Befragten verbringen STUNDEN pro Woche mit dem Abgleich
- 17% gaben „fast keine Zeit“ an, da sie die größten Schwachpunkte voll automatisiert haben

Im Jahr 2020 dreht sich alles um Daten

Wir fragten die Studienteilnehmer, wie zufrieden sie mit dem Umfang der verfügbaren Assetinformationen (Daten) sind, und 50 % gaben an, dass sie mit den ihnen zur

Verfügung stehenden Informationen zufrieden sind. Ein Fünftel, d. h. 19 %, war mit den Daten unzufrieden.

Auf die Frage, ob sie Kaufdaten, Verträge und/oder Garantiedaten als Teil ihres IT-Assetmanagement-Programms integrieren und überwachen, antworteten 39 % der Befragten mit „Ja“. 42% sagten „Teilweise“ und 19 % sagten „Nein“. Das bedeutet, dass mehr als 60 % der IT-Fachleute bestimmte Schlüsselinformationen in ihrem IT-Assetmanagement-Programm vermissen.

Diejenige, deren Antwort „Ja“ und „Teilweise“ lautete, fragten wir, wo Sie diese Informationen verfolgen:

- 39% verwenden mehrere Systeme und Repositories
- 38% verfolgen dies manuell als Teil ihrer Inventartabellen
- 37% verfolgen dies als Teil ihres/r Assetmanagement-Repositories/Datenbank
- 22% verwenden ein separates Vertragsverwaltungssystem

Garantie? Ein anderes Wort für einen Hinweis, der dem Käufer mitteilt, wann das Produkt nicht mehr funktioniert

In dieser Studie wurden IT-Fachleute gefragt, wie oft sie Zeit damit verbracht haben, Geräte zu reparieren, bei denen sich später herausstellte, dass sie noch unter Garantie stehen. Die Hälfte der Befragten gab „manchmal“ an und 29 % gaben an, noch nie etwas repariert zu haben. Das bedeutet, dass mehr als die Hälfte der Befragten wertvolle Zeit und Ressourcen mit der Arbeit an Geräten verschwenden, die noch unter Garantie stehen.

IT-Fachleute verbringen außerdem jede Woche viel Zeit mit der Betreuung von Assets, die außerhalb der Garantiezeit oder der Support-Richtlinien liegen.

- 28% gaben an, dass sie jede Woche viel Zeit aufgewendet haben.
- 20% sagten, dass sie keine Einblicke darin hätten, welche Assets veraltet sind.

and 20% sagten „überhaupt keine Zeit“, da alle ihre Geräte auf dem neuesten Stand seien.



Sie passen zusammen wie Puzzlesteine

Service- und Assetmanagement sind oft noch getrennte Bereiche, nähern sich aber einander an. Wir haben IT-Fachleute gefragt, welche Servicemanagement-Praktiken sie derzeit einsetzen –

Die ersten 3

- Servicedesk – 70 %
- IT-Assetmanagement – 60 %
- Incident-Management – 56 %

Die letzten 3

- Ereignismanagement – 24 %
- Release-Management – 19 %
- Finanzmanagement – 13 %

IT-Fachleute arbeiteten mit den folgenden Gruppen an Projekten zur Servicebereitstellung und für das Assetmanagement zusammen. Es ist großartig zu sehen, dass mehr als die Hälfte der Sicherheitsteams sich auf Asset und Services konzentrieren, um ihr Unternehmen besser zu schützen–

- Servicedesk – 65%
- Infrastruktur und Betrieb – 57 %
- Informationssicherheit – 56 %
- Netzwerkbetrieb – 53 %

Zwar arbeiten Servicemanagement- und Assetmanagement-Teams zusammen, doch haben sie nicht immer Einblick in die Arbeitsbelastung des jeweils anderen. Wir haben die Studienteilnehmer gefragt, ob Servicemanagement-Prozesse und Request-Workflows automatisch Einblick in Assetinformationen und -beziehungen haben. Den Ergebnissen zufolge berichteten 43 % „Manchmal“ aber mehr als ein Drittel der Befragten

haben keinen Einblick in diese Informationen. Dies scheint nicht das ideale Szenario zu sein, nicht wahr?

Wir haben die Teilnehmer auch gefragt, welche Service- und Assetmanagementdaten bei der Arbeit an bestimmten Prozessen korreliert werden. Die Top 4 umfassten:

- Incident-Datensätze – 53 %
- Garantieinformationen – 46 %
- Change-Management – 43 %
- Software-Requests – 42 %

Service- und Assetmanagement arbeiten ja nicht einfach nur so zum Spaß zusammen. Die Kombination von IT-Service- und IT-Assetmanagement-Prozessen und -Daten verspricht einige Vorteile. Dies sind die Vorteile, die sich IT-Fachleute von der Kombination erwarten:

- Höhere Transparenz Ihres IT-Bestands – 63 %
- Höhere Produktivität des IT-Personals – 59 %
- Kostenoptimierung – 54 %
- Verbesserte Servicebereitstellung - 53%

Regeln und Vorschriften



Dies sind die Vorschriften/Mandate für den öffentlichen Sektor, die in die Pläne der IT-Fachleute zur Modernisierung der Strategien für das IT-Asset- und IT-Service-Management einfließen:

- OMB-Mandate – 23 %
- MEGABYTE-Gesetz – 13 %
- FITARA – 11 %

Für das Gesundheitswesen sind dies die wichtigsten Vorschriften/Mandate, die in die Pläne von IT-Fachleuten zur Modernisierung der Strategien für das IT-Asset- und IT-Servicemanagement einfließen:

- HIPAA – 83 %
- FDA – 9 %

IT-Fachleute in der Finanzindustrie sehen sich bei der Modernisierung von Strategien für das IT-Asset- und IT-Servicemanagement mit diesen zentralen Regulierungen/Mandaten konfrontiert.

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

Fazit

IT-Teams sind auf dem richtigen Weg, um die Lebenszyklen von Assets zu verwalten, mit anderen Teams zusammenzuarbeiten und die Vorteile der Kombination von Asset- und Serviceprozessen in Bezug auf Daten zu verstehen. Es geht jedoch Zeit und Geld verloren, da die IT-Fachleute nicht über die Daten verfügen, die sie für eine effektive Verwaltung von Assets benötigen. Wenn ITSM und ITAM eng aufeinander abgestimmt und integriert sind, werden viele Aktivitäten und Prozesse automatisierter, effizienter und reaktionsschneller, so dass weniger Dinge „durch das Raster fallen“. 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.

Über diese Studie

Im Rahmen dieser Studie wurden mehr als 1600 IT-Fachleute befragt. Die Recherche wurde von Ivanti im Winter 2019 durchgeführt.

Learn More

-  [ivanti.com](https://www.ivanti.com)
-  **1 800 982 2130**
-  sales@ivanti.com

Copyright © 2020, Ivanti. Alle Rechte vorbehalten. IVI-2366 02/20 AJ/BB/DH/DW