

ivanti

IT 服务与资产管理 相得益彰的五个示例

使用案例



目录

解决业务问题,而不仅仅是 IT 的麻烦	3
1. 更多的用户自助服务	3
2. 更快更好的事件解决方案	3
3. 更主动的问题资产管理	4
4. 更高效的变更管理	4
5. 更全面的生命周期可见性	4
为您企业带来的主要优势	5

本文档仅作为参考指导,并不提供或预设任何保证。本文档中包含 Ivanti Inc. 及其附属公司(统称为 Ivanti)的保密信息和/或专有财产,未经 Ivanti 事先书面同意,不得泄露或复制。

Ivanti 保留在未事先通知的情况下,随时更改本文档或相关产品规范及说明的权利。Ivanti 对本文档的使用不做任何担保,不承担本文档中任何潜在错误的相关责任,也不承诺对本文档中所包含的信息进行更新。有关最新的产品信息,请访问 ivanti.com.cn

解决业务问题,而不仅仅是 IT 的麻烦

增强您的洞察力,改善您的团队运营

IT 服务管理 (ITSM) 和 IT 资产管理 (ITAM) 在过去是两个不同的 IT 类别,各自在业务运营中发挥着其独有的重要价值。ITSM 保证了必要服务的按时交付和企业级的 IT 支持,而 ITAM 则负责发现并跟踪上述服务涉及的软硬件资产,以及整体价值与成本的优化和资产在整个生命周期内的合规性。

这两项实践通常运用在企业的不同领域中,其业务目标也截然不同,但它们的流程和数据却高度相关。而对于通常被划分为不同运营单元的 IT 部门来说,要获得 IT 全方位的可见性,还要将现有的手动流程自动化,这是个不小的挑战。各自独立的团队、工具和目标限制了相互之间信息和数据的共享,使得 ITSM 和 ITAM 实践彼此孤立。

如果 ITSM 和 ITAM 能够紧密结合,许多活动和流程的自动化程度就能得到提升,从而提高运转效率和响应速度,减少跨单元协作留下的“漏网之鱼”。IT 团队可以借此获得更强的洞察力,从被动响应变为主动管理,从而用更低的成本实现更高效的服务。

这本白皮书展示了 5 个示例,这些示例将 ITSM 和 ITAM 的流程、数据与分析相结合,构建出一个能实现 IT 运营效率最大化、改进服务交付,同时优化合规性与成本的整体解决方案。

1

更多的用户自助服务

HDI 研究显示,相较于人工到访式支持,企业能够通过自助服务节省 50% 的工单处理成本¹

IT 服务台通常很难全面了解所有可用的应用程序及其使用状况,这使得企业常常无法及时响应并解决自助服务请求,不但可能花费不必要的开支去购买过多的软件,同时还可能造成合规问题。借助 ITSM 和 ITAM 的统一流程,企业能够回收闲置的软件来降低成本并优化现有资产性能,从而提升客户的满意度与生产效率。另外,还可以通过一系列诸如集成的审批流程和许可证合规性检查、闲置软件回收等自助服务,来实现软件请求处理的完全自动化,从而优化软件费用支出,并自动将软件部署到用户的设备。

举个例子,一名销售经理需要使用 Microsoft Visio,她还没有这款应用程序,但又不想白白浪费好几天的时间来等待采购审批和软件安装。这名销售经理尝试直接启动 Visio,但访问受限。以前遇到这种情况的员工只能致电服务台,提交软件请求。服务台分析人员向采购部门发送购买新软件许可证的任务,然后等待采购申请获批。IT 部门向销售经理确认订单信息,之后 IT 技术人员才开始手动查找需要安装 Microsoft Visio 的设备及其用户。从最初发出请求算起,到这一步已经过去好几天了。

如果 ITSM 和 ITAM 能够紧密协作,用户就能使用自助服务功能完成软件请求,大幅缩短请求流程。仍以上述需求为例,销售经理提交 Microsoft Visio 软件请求后,系统会检查并确认是否存在尚未使用的有效 Visio 许可证。之后,系统会将 Visio 应用程序分配给该销售经理,并根据授权情况,通过端点管理流程自动安装到对应设备上。服务管理解决方案会记

录并跟踪流程,适时通知销售经理,并在确认完成后关闭软件请求。统一 ITSM 和 ITAM 将整个流程从几天缩短至几分钟,授予用户更大的权限,使服务台人员得以专注于其他战略性问题。

2

更快更好的事件解决方案

43% 的受访企业利用 ITSM 解决方案收获了更高的客户满意度²

服务台解决事件的速度越快、质量越好,企业的生产效率也就越高,员工也越满意。允许服务台分析人员直接访问更多与事件相关的资产信息,有助于提升事件解决方案的速度和质量,因为他们可以利用这些信息做出更深入的分析,制定更明智的决策。

例如,一名员工因为其笔记本电脑无法正常充电和关机而联系了服务台。如果服务台能够查看这台电脑的完整资产记录,他们就能发现这台电脑购买于几个月前,仍处于保修期内。借助这样的资产可见性,负责该事件的分析人员可以选择保修更换,而不是消耗内部资源去尝试维修电脑。分析人员还可以检查资产库存中是否有可供借出或替换的笔记本电脑,以便该员工能够继续工作。故障电脑送往保修后,与其相关的所有软件许可证都可以被回收,供其他员工使用。

借助更详尽的软硬件信息,分析人员再次面对诸如性能过低或应用程序崩溃之类的事件时,就能更快定位可能的原因,例如 RAM 不足或软件版本冲突等。此外,记录所有步骤和操作还有助于未来的分析或审计要求。

这个笔记本电脑的案例就展示了企业可以如何从全面的资产信息中受益,达到加速解决问题、提高员工满意度,并且在保证支持质量的同时降低支持成本的目的。

3

更主动的问题资产管理

53% 的数据丢失和系统停机都是由硬件故障所致³

将资产信息和事件与问题管理相关联,有助于企业准确定位设备频繁出错的原因。IT 部门可以主动控制住整体的风险水平,而不是在设备接连出问题后再去救火,避免了不必要的成本消耗和停机时间。

假设有名 IT 经理正在为下一次的供应商谈判和标准化计划做准备。在查看问题数据、分析相关设备信息之后,IT 团队发现某类设备的出错概率比其他型号高出 30%。IT 团队对资产信息进行了更深入的分析,包括购买记录和保修范围,最后决定今后不再修复这些类型的设备,而是改用另外的标准化设备来保证用户的工作效率。

IT 经理还查看了事件和问题数据,评定出初始生命周期结束后仍然可用的硬件。分析显示一些硬件的使用周期可以延长至 4 年,无需完全遵照市场标准的 3 年更新周期。这样,现有设备就可以在企业中服役更长时间。只需对过程和设备标准作出少许关键更改,企业即可实现内部成本的节约和优化。在传统的解决方案中,IT 经理只能看到服务台发送来的问题,也只能通过查看呼叫解决记录来确定分析人员解决某个特定用户问题的耗时。

通过构建“单一真值体系”,您可以在一个位置收集、过滤和分析信息,并将结果关联起来,作出更明智的决定。这样,您可以知道问题是否会影响更大范围的企业组织,并在检查硬件合同、许可证等信息时主动采取操作解决潜在问题。有了对漏洞和风险的深入分析,便可以形成清晰的修复计划,真正地将问题转变为了机遇。

4

更高效的变更管理

32% 的受访企业利用更深入的洞察力提升了 IT 运营效率⁴

将资产信息融入变更管理流程,可以让变更过程更加顺利有效,还可以预先识别潜在风险,提高流程效率。

例如,借助更多即时可用的资产洞察,变更咨询委员会 (CAB) 就可以在审核周期中查看并回答诸如以下的关键问题:企业是否拥有相应的许可证 (包括计划中和当前需要的),并且将其合理分配?是否需要额外软件包、驱动或附加硬件扩展,以及所需的许可证是否可用?这样的硬件配置是否合适?如果不合适,它们是需要更多内存、更高的连接速度、更大的系统容量,还是需要用于意外事件和故障的额外存储?

当解决耗时变得最重要时,更加完整的资产信息还能加快这类紧急变更请求的处理速度。假设有一台运行业务关键型应用程序的服务器发生崩溃,急需替换。事件响应团队可以立即查看资产清单,寻找即时可用的替代服务器。找到替代服务器后,团队就可以使用其完整信息,包括服务器确切位置、目标位置和必需的软件与附加组件,来启动紧急变更流程。

在这个示例中,解决时间非常关键,因此需要完整的资产信息来尽量缩短应用程序再次可用前的停机时间,同时不能引入因缺失组件或配置产生的潜在故障。

在变更管理中引入资产信息和流程更能提前发现潜在风险,从而在批准并实施变更前解决问题。如果没有全面的资产洞察,变更部署后可能还有代价高昂的后续工作,而成本增加、性能降低、意外停机或不合规的风险也会大幅增加。

5

更全面的生命周期可见性

56% 的企业每年仅核验一次资产位置;更有 10-15% 的企业每 5 年才核验一次⁵

许多企业仍在使用电子表格来跟踪软硬件资产,记录那些采购信息以及设备与最初请求用户的匹配情况。拥有环境中现有资产的完整信息——包括它们的位置和使用情况——对服务台分析人员至关重要,他们需要以此保持高效工作,缩短事件和问题的解决时间。而这一切是繁琐的电子表格无法提供的。

然而,许多 IT 企业每年只核验资产位置一次,还有一些每 5 年才核验一次。想象一家劳务派遣公司正在为新任务分发设备。这些设备会在不同工作角色的员工手中流动周转、变更位置,还会带来访问权限需求的爆发式增长。如果 IT 企业手动审核库存情况,那么这些用户变更将会难以跟踪,或是完全无法跟踪。这就是个巨大的安全风险,更不用说因为 IT 团队无法查看设备健康与性能状况而造成的效率低下了。

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>

借助 ITSM 和 ITAM 的统一流程,企业得以执行实时扫描并刷新用户与位置信息。这使得服务台的事件解决速度大幅提升,客户满意度也能因此提高,用户所能利用的自助服务范围也得到拓宽。另外,随时跟踪企业资产的能力不仅对服务与支持大有益处,从安全角度来说,这种能力对于消除因资产遗失或失窃带来的数据完整性威胁更是至关重要。

此外,在资产的整个生命周期内,通过跟踪性能数据、问题及修复与补丁信息,以及合同和许可证来对其进行管理也是极为重要的,这样能够避免软硬件问题对员工的工作效率造成负面影响,实现软硬件投资收益的最大化。依靠统一 ITSM 和 ITAM 实现的全生命周期可见性,正是许多企业的 IT 战略拼图中缺失的那块。

为您企业带来的主要优势

紧密结合的 ITSM 和 ITAM 能够为 IT 部门提供强力支持,在降低更多成本的同时实现更高的管理目标,带来看得见摸得着的业务价值。企业能够借助其更强的洞察力作出更明智的决策,从而改善业务运营。员工可以利用更高质量的自助服务,加快事件解决速度,保证生产持续高效。IT 人员能够从疲于奔命的被动响应中解脱出来,投身那些更具战略性的问题。

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a lowercase, sans-serif font. The "i" is red, and the "vanti" is black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the "i".

ivanti.com.cn

+86 (0)10 85412999

ContactChina@ivanti.com

1. HDI Research, 2014.
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
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)