

43% 的 IT 人员仍在使用电子表格追踪 IT 资产

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, 拥有各自不同的业务目标, 但它们的流程和数据却高度相关。这份调查报告探讨了 ITAM 和 ITSM 的共性、运用的环境, 以及阻碍企业统一 ITSM 与 ITAM 流程的挑战。在对超过 1,600 位 IT 人员调查后发现, 资产管理方面仍有改进空间, 43% 的受访者仍在使用电子表格追踪 IT 资产, 超过半数的受访者曾在保修期内浪费时间自行修复设备。这份报告详细阐述了调查中发现的关键点。

管理您的资产!

IT 人员承担了一系列 IT 资产的管理工作; 我们的研究发现, 以下设备是最为常见的资产:

- 90% - 笔记本设备
- 87% - 桌面设备
- 80% - 网络设备

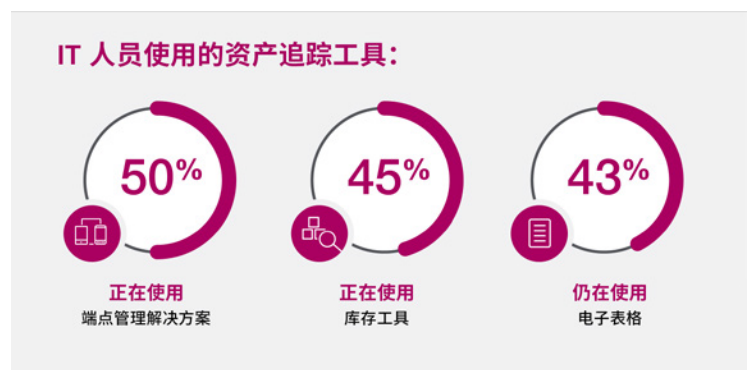
出人意料的是, 只有 59% 的 IT 人员需要管理手机。虽然目前看来几乎所有员工都拥有手机, 但由于 BYOD 等政策, 以及教育机构未对个人电话进行管理的原因, IT 并不一定需要负责追踪手机。

最少见的受管理设备包括:

- 24% - IoT 设备
- 21% - 非 IT 设备
- 18% - 行业特定设备 (例如医疗设备)

让我们尤为关注的是, 近四分之一的 IoT 设备和 21% 的非 IT 设备也进入了资产管理的视线, 随之也出现了对这些设备进行管理、保护和优化的需求。

在进行 IT 资产追踪 (许多企业公认的痛点) 时, IT 人员使用了多种资源工具。研究显示, 50% 的 IT 人员使用端点管理解决方案, 45% 的使用库存工具, 而有 43% 的竟然仍将电子表格用作他们的追踪资源工具!



我们还向受访者提出了问题, 他们的资产管理是否覆盖了完整的资产生命周期——从采购与入库, 到废弃与处置。结果如何?

- 44% 的受访者给出了肯定答复
- 43% 的对部分资产进行了全生命周期管理
- 13% 的完全没有覆盖到完整的资产生命周期

这意味着，超过一半的 IT 人员目前没有管理到完整的资产生命周期，所以可能会出现资产过剩的情况和安全风险，造成不菲的浪费。

离别是甜蜜的忧伤

任何设备都有需要更换的时候，而如何确定合适的更换时间则是个不小的挑战。我们询问了 IT 人员，他们的企业是如何规划设备更替、从网络中永久移除或废弃的。我们得到的回答是：

- 52% 的企业定期更新硬件，并在此过程中更换设备
- 22% 的企业在用户报告事件或问题时更换设备
 - 其余约四分之一的企业大概得靠员工投诉

时间一去不复返

毋庸置疑，时间是每个人最宝贵的资产，对于 IT 人员更是如此。我们询问了受访者，他们每周花费多少时间来协调库存 / 资产。答案可能会让您大吃一惊。

- 29% 的回答“非常多”
 - 我们大概能猜到是什么样的场景吧？
- 24% 的受访者每周花费数小时进行协调工作
- 17% 的受访者“几乎不花时间”，因为他们最大的难题已经实现了自动化处理

2020 年，数据至关重要

被问及对于资产信息（数据）的可用度是否满意时，50% 的受访者表示非常满意。约五分之一（19%）的受访者表示不满意。

当被问及他们是否能将采购数据、合同和 / 或保修资料作为 IT 资产管理计划的一部分进行整合与监控时，39% 的受访者表示肯定，42% 的表示仅处理了一部分，而 19% 的给出了否定答案。这意味着在当下，超过 60% 的 IT 人员在 IT 资产管理计划中缺乏重要的关键信息。

对于给出肯定答复和“处理了一部分”的受访者，我们询问了他们追踪信息的方法：

- 39% 的会用到多个系统和资产库
- 38% 的用电子表格清单进行手动追踪
- 37% 的在他们的资产管理存储库/数据库中进行追踪
- 22% 的使用另一套独立的合同管理系统

保修期？“产品无法再正常使用的日期”的另一种说法

本研究询问了 IT 人员是否经常遇到这种情况：花费时间修复设备后才发现设备仍在保修期内。半数受访者的回答是“有时”，29% 的回答“从未”。也就是说，超过一半的受访者浪费了宝贵的时间和资源来修复仍在保修期内的设备。

IT 人员每周还花费许多时间为已过保修期 / 支持政策的资产提供支持。

- 28% 的 IT 人员每周花费数小时
- 20% 的根本不了解哪些资产已过期
- 而有 20% 的“不用花费时间”，因为所有设备都没过期

为超过保修期的资产提供支持花费的时间：



如影随形，密不可分

目前，服务管理和资产管理通常代表着不同的实践，但它们也正在不断融合统一。IT 人员给出了他们当前已部署的服务管理实践：

最常见的三项

- 服务台 - 70%
- IT 资产管理 - 60%
- 事件 (Incident) 管理 - 56%

最少见的三项

- 事态 (Event) 管理 - 24%
- 版本管理 - 19%
- 财务管理 - 13%

IT 人员会共同参与以下的服务及资产管理项目。我们很高兴地发现，超过一半的安全团队正在重点关注着资产和服务管理，以求更好地保护他们的企业：

- 服务台 - 65%
- 基础架构和运营 (I&O) - 57%
- 信息安全 - 56%
- 网络运营 - 53%

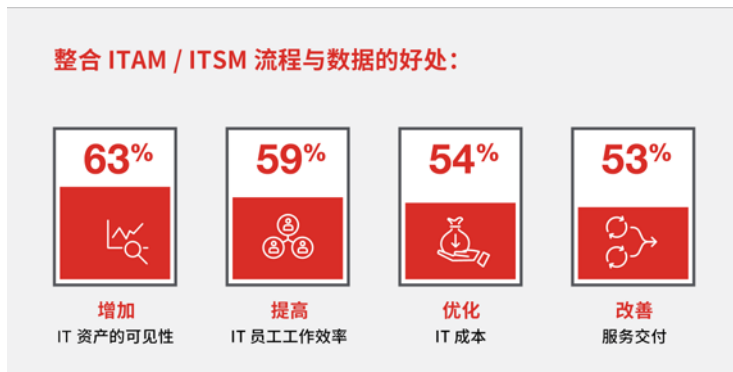
服务管理和资产管理团队确实在紧密协作，但又往往不了解对方的工作负荷。我们询问了受访者，他们的服务管理流程和请求工作流是否能够自动显示资产的信息和对应关系。结果显示，43% 的受访者“有时”能够自动获取资产的信息和关系，但有超过三分之一的受访者完全无法获得此类信息。看起来形势并不理想，不是吗？

我们还询问了受访者，他们在执行特定流程时会关联到哪些服务和资产管理数据。最常见的四类是：

- 事件记录 - 53%
- 保修信息 - 46%
- 变更管理 - 43%
- 软件请求 - 42%

服务和资产管理不应仅仅因为偶然才结合在一起！将 IT 服务和 IT 资产的管理流程与数据整合能带来一些可预见的好处，其中就包括 IT 人员所期望看到的：

- 增加 IT 资产的可见性 - 63%
- 提高 IT 员工工作效率 - 59%
- 优化成本 - 54%
- 改善服务交付 - 53%



结论

IT 团队正在往正确的方向前进：他们管理资产生命周期、与其他团队协作，并且不断发现将资产和服务流程与数据整合所带来的好处。然而，IT 人员无法有效地利用资产管理所需的数据，浪费了大量的时间和金钱。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，用更低的成本实现更高效的服务。

关于本次调研

这一研究对 1600 余名 IT 人员进行了调查，结果由 Ivanti 于 2019 年冬得出。

了解更多

- ivanti.com.cn
- 010 85412999
- ContactChina@ivanti.com