



ivanti

眼观六路, 明察秋毫, 雷厉风行

更好的 IT 洞察力, 更高的业务成效

# 目录

简介	3
可见性的缺乏:六个客户案例	4
1: 突然变慢的笔记本电脑	4
2: 收货站里的路由器	5
3: 费用节省的谜团	7
4: 电邮服务崩溃事件	8
5: 被人锁住的笔记本电脑	9
6: 进入 IT 的未知之境	10
Ivanti: 让您眼观六路不留死角	11

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。有关产品的最新信息, 请访问 [ivanti.com.cn](http://ivanti.com.cn)。

## 简介

通过阅读这份白皮书,您可以:

对您的 IT 资产、服务、安全状况和流程有一个全面的认识,清楚地预见到在正确管理、保护和优化 IT 资产后所能取得的成效。您将会看得更清晰、行动得更迅速且有效。这不但能优化您的成本以及未来的预算,还可以提升您客户及员工的使用体验,让您的团队更为专业、高效。

在行业规范与合规性要求日趋严格的今天,这显得尤为重要;打补丁、成本优化、应用程序控制以及资产定位从此有了方向;IT 得以立足的目标应该是成为创新中心,而不仅仅是成本中心。

事实上,全面的可见性是环环相扣着实现的。例如:

- 如果都无法掌握现状确定目前的起点线,又如何能对资产、安全性、流程及成熟度进行分析,或对 IT 的工作量和工作类型进行研判?
- 如果还尚未弄清自己 IT 环境里有些什么,又谈何管理?
- 如果预算和 IT 资源都没法增加,如何才能实现更多的价值?
- 如果可见性不够全面、操作实践不够成熟甚至还充斥着大量人工流程,又怎么能为愈发多样化的 endpoint 设备提供更大范围的支持呢?

## Ivanti 能照亮您企业 IT 资产的每个角落

获取可见性是必须要落实的一项基础实践。Ivanti 成熟的解决方案能照顾到您企业 IT 资产的方方面面。通过企业服务管理和统一端点管理两大支柱版块,统一 IT,把负责 IT 服务管理、IT 资产管理、端点安全管理,以及用户与工作空间管理的 IT 团队团结在一起,形成了合力。有了更高更清晰的可见性,您就可以同步掌握您企业中用户、服务和资产的情况,对 IT 环境、安全性以及各种流程与数据的变化也能了如指掌。您也因此有了充足的时间和精力去实现更多的战略目标

### 关于这份白皮书

本白皮书简要介绍了六个客户案例和相关研究数据,带您了解 IT 部门如何才能获得更高更清晰的可见性,并邀请您评估 Ivanti 解决方案,看看它是否像传说中的那样能帮助企业实现此目标。







# 可见性的缺乏：六个客户案例

请看看以下六个客户的案例，他们的痛点都与其可见性的不足息息相关：

1

## 突然变慢的笔记本电脑

一位服务台客服发现近期反映笔记本电脑性能下降的呼叫量激增。在经过长时间的沟通调查后，客服才发现原来一周前有位高管参加了一次外部会议，之后便带回了一个杀手级应用，并且还将其存在了他的 U 盘中，导致许可证可以被重复使用。进一步调查后还发现，这应用简直就是个资源黑洞，而且根本不知道还有多少台笔记本电脑已经装上了它。

如今，许多 IT 部门都因为使用了一些不够成熟和/或手动的流程实践，而影响和限制了整体的可见性。没有了可见性，就很难发现、管理和保护软硬件，也没法合理有效地管理软件的使用。

上述案例还有几个尚未明确的问题：

- 使用未经许可的软件而可能导致的违规风险
- 影子 IT——员工绕过 IT 自行安装了未经授权的软件
- 可能已受到影响的笔记本电脑数量
- 相关事件的呼叫总量
- 安装和使用未授权软件可能造成的安全风险
- 未知的许可证使用量校准风险

再次强调：您没有办法去管理、保护和优化那些您都不知道或很难看到的东西。安永 (EY) 的白皮书《数据验证——固定资产管理中关于数据质量的最佳实践》中指出，有 56% 的企业每年确认一次其固定资产的位置，而 10% 到 15% 的企业至少有五年都没有再核对过他们的资产。

由于没有完备的 IT 资产管理 (ITAM) 计划，团队通常只能参考 Active Directory 或端点管理解决方案中的基础清单数据。在资产追踪这一问题上，Ivanti 曾于 2019 年 12 月委托进行了一次 ITxM 问卷调查，发现了以下一些研究数据。

# 43%

的受访组织仍在使用电子表格

# 50%

正在使用端点管理解决方案

# 45%

的人使用库存工具作为他们的一项资源

请注意,受访企业可能会多选:

为了更快地获得企业所需的洞察力和整体可见性,是时候将以往五花八门的数据源(如 ITSM、ITAM 和 SAM)结合在一起了。根据企业管理协会 (EMA) 的研究显示,约 50% 的企业拥有不少于 12 种的发现和/或清单工具,而 11% 的企业甚至使用了 30 款以上的工具。平均下来,企业每周会花费 10 个小时来解决数据准确性的问题,而 32% 的企业每周花在这上面的时间超过 25 个小时。

简言之,缺乏可见性意味着您没有办法去管理、保护和优化那些您都不知道或很难看到的东西。Ivanti 解决方案拥有强大的数据导入功能,可帮您整合来自多个数据源(电子表格、清单工具、条形码扫描,以及发现服务等)的数据,然后将现有数据与发现的数据进行比对并报告差异。凭借这优秀的洞察力,决策者可以进行假设验证,并确保资产信息始终是最新最准确的。

## 2

### 收货站里的路由器

网络运营团队接到收货站的电话,称有一批新的路由器刚刚到货。于是运营团队开始配置新的路由器,打算替换一些旧路由器。这时,他们才发现并不知道是谁订购的这批新路由器。

可见性的缺乏会导致一系列未知问题。采购记录在哪里?谁是首选供应商?合同是怎么约定的?把未授权硬件接入网络时会产生哪些潜在的安全风险?

# 39%

的受访者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/数据库中追踪

# 22%

的使用另一套独立的合同管理系统

之前提到的那份由 Ivanti 委托进行的 ITxM 问卷调查 (2019 年 12 月) 曾问到企业是如何追踪和监控其 IT 资产的采购记录、合同以及保修数据的。结果如下。同样的, 受访企业可能会多选:

数据与数据源的可见性 (即清楚有哪些数据并把它们集中在一处) 可以大大减轻上述问题带来的麻烦。数据将变得一致、准确和可靠。

就像之前介绍的那样, 当企业服务管理和统一端点管理整合、集成在一起, 并辅以自动化功能时:

- 您可以利用资产发现功能来进行预判, 根据问题资产的类型、型号和供应商信息来采取规范化的措施
- 您将从更深入的数据分析中受益, 优化供应商、合规性以及保修政策方面的管理
- IT 人员能够从疲于奔命的被动响应和无用功中解脱出来, 投身那些更具战略性的问题
- 硬件授权情况将一目了然, 安全风险得以降低
- 您可以在降低成本和管理工作量的情况下, 为企业带来更多价值您将从更深入的数据分析中受益, 优化供应商、合规性以及保修政策方面的管理
- IT 人员能够从疲于奔命的被动响应和无用功中解脱出来, 投身那些更具战略性的问题
- 硬件授权情况将一目了然, 安全风险得以降低
- 您可以在降低成本和管理工作量的情况下, 为企业带来更多价值

### 3

## 精打细算

CIO 让员工思考怎么才能多省点年度预算。运营副总裁希望能减缓笔记本电脑的换新频率,但又不清楚现在到底有多少台笔记本电脑,也不知道哪些员工会受到影响,更不能确定会出现什么样的潜在问题以及到底能节省出多少预算。

在此案例中出现的可见性问题包括:与笔记本电脑相关的事件及供应商历史记录未知;用于判断笔记本电脑健康状况及性能的资产生命周期记录不完整不一致;哪些员工会受到影响也不清楚。

在有了所需的洞察力后, Ivanti 客户可以将硬件换新周期延长 6 到 12 个月,在头一年就为 IT 部门省下 150 万美元的预算,而且事件发生率并未提高,对最终用户的服务质量也丝毫没有打折。

同样的, 2019 年 12 月的那次 ITxM 调研报告显示:

对于那些监管和规范要求极高的行业而言,了解资产的生命周期、性能、合规性以及成本影响尤为重要。例如欧盟的医疗器械行业与医疗器械法规 (MDR), 以及相关的欧洲医疗器械数据库 (EUDAMED) 规范。

# 28%

的受访 IT 专业人士每周花费数小时 来支持  
过了保修期/过了支持期的资产

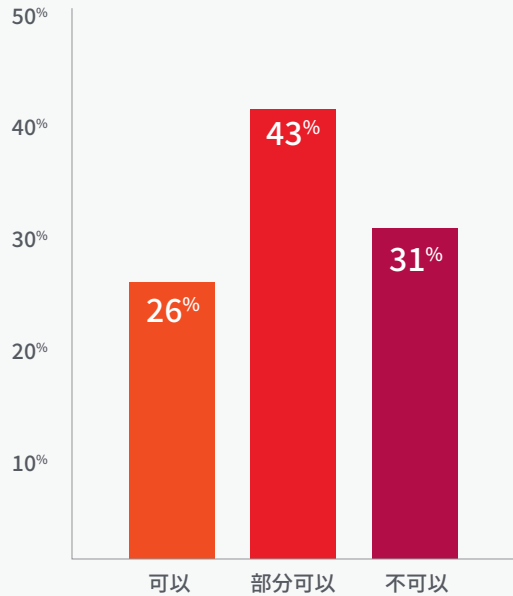
# 20%

的人表示他们不清楚哪些资产是过期的



## 调查:整合 IT 服务与资产管理流程所带来的影响

您的服务管理流程和请求工作流是否能自动获取资产的信息与对应关系?



## 4

### 电邮服务崩溃事件

一天早上,帮助台突然接到了大量员工的紧急呼叫,说他们的电子邮件“没法使用”或者“超级慢”。在和其他 IT 团队多次沟通后,IT 运营团队的才发现是有人在前一晚更新了电子邮件程序,但服务器又无法处理随之产生的配置变更,因此引发了这次的问题上报。当时他们也不清楚手上有没有所需的硬件来解决这问题。

这一次,可见性的缺乏带来的问题包括:不清楚变更和配置的历史记录;不清楚未来的变更计划;对变更会带来的影响和风险没有分析预判;没有硬件库存清单。

关键的第一步——确立自己的基线。这意味着:1) 全面了解哪些会影响关键服务和基础资产的流程与操作,例如变更管理;2) 全面了解事件的各项要素、造成服务中断的原因,以便为后期的改进措施建立标准。

事实上,尽管 IT 团队付出了最大的努力,但糟糕的系统和资源的缺乏还是会导致战术执行上的问题,以及服务和支持活动的被动。问题只能被临时性地解决,无法形成能产生长期效益的系统性方案。此外:

- 很多流程都是手动的,没有统一的 IT 工作流和操作标准
- 当前状态或所受影响的可可见性不足,报告功能极少甚至没有
- 由此产生的成本和风险高,解决的周期通常会一拖再拖,且服务质量低下
- 高层管理很可能不清楚服务团队所受到的影响,给予的预算支持也很少

可以看出,只有不到三分之一的受访者表示他们能获取到完整的资产信息,其余三分之二的则不尽然。

同时,这份调查还指出,IT 人员期望在整合 IT 服务管理与 IT 资产管理的流程和数据后,能够:

- 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%



# 5

## 被人锁住的笔记本电脑

一位销售代表致电服务台,说他的笔记本电脑被锁定了,而且还出现了一条弹窗信息,让他致电另一个号码去解锁。他还提到,在电脑被锁定前,自己曾点击过一封电子邮件中的链接,他以为那是以前的一个合作伙伴发来的。其他员工可能也收到了同样的电子邮件,但目前尚不确定。

在这个案例中,可见性的缺乏所带来的的麻烦包括:不清楚哪些员工收到了同样的电子邮件;不清楚目前有哪些电脑已经打过补丁;不知道哪些人有电脑的管理员权限;不确定有多少台设备已经被感染,它们各自的状态如何。

一项由 Ivanti 在 2019 年委托的 Windows 10 调查问卷曾指出,受访者最关心的安全问题就是数据泄露风险 (41%),其次是对勒索软件、恶意软件的担忧 (20%)。此外,

另一项 Ivanti 在 2019 年 4 月发起的调查问卷还指出,70% 的企业希望能获得关于其安全状态的实时洞察力,而接近 60% 的则表示希望能实时看到关于其应用程序的各项数据。

站在统一端点管理的视角来看,可见性的缺乏会增加处理安全事件所需的时间。它还会让普通事件恶化为企业数据泄露事故的几率倍增,给本就不堪重负的团队带来更多的压力,进一步削弱了企业对他们的信心。这些都会是可见性或数据集成度缺乏的恶果,资产数据和安全信息之间产生冲突,造成了可见性的偏差,让接下来的行动更无所适从。

相反,如果有了准确的补丁数据和用户访问信息,就可以更快地对攻击做出响应,从而保护整个网络;查杀掉勒索软件之类的威胁,阻止其传播;为之后可能的类似攻击提前准备。

另外,可见性的缺乏还会让重映像的管理更难,无法及时支持上述情况下的修复方案。

站在服务台分析师的视角来看,如果不用繁琐的电子表格就能全面了解环境中现有的资产,包括它们的位置及使用情况,那对他们工作效率的提升就太有帮助了,更可以大幅缩短事件和问题的解决时间。在这个案例中,如果能更清楚地了解这次可疑电子邮件的潜在影响范围,风险就能更快地得以抑制。



# 6

## 进入 IT 的未知之境

一位IT分析师在评估环境的安全性时,发现她其实还不清楚环境中有哪些设备,以及它们是否有被很好地管理。因为只有75%的数据是可知的。由于诸如换新之类的原因,设备脱离了监管的范围。在服务器端,创建虚拟设备时既没有用到正确的配置信息,也没有使用最新的修补程序进行更新。

在这个案例中,不知道环境中有哪些端点和服务器,就无法判断补丁的应用情况。无论从服务与支持的角度,还是从安全的角度出发,能随时追踪企业资产(包括物理和虚拟的)的动向都至关重要。那些脱离了监管和没有打补丁的资产都会威胁到数据的完整性与合规性。随着各种 IT 漏洞的不断出现,更迫使我们能全面掌控每个设备的情况。

之前那份安永的白皮书《数据验证——固定资产管理中关于数据质量的最佳实践》中也指出,有 30% 的 IT 固定资产其实都是“影子”资产,藏在角落中无人发现。资产可见性是关键性的第一步,许多企业都忽视了这一点。当很多企业开始用上 IT 资产管理时,会突然发现他们的设备比想象中多出了 20% 到 30%。您是无法管理您都不知道的那些事物的,而这就是重大的安全隐患所在。

借助统一端点管理解决方案,您可以全面地获得端点的可见性与控制权,从而帮助您保护好所有的设备,避免出现因设备脱离监管和保护而带来的安全风险。自动配置策略能为 IT 团队带来很多好处,它可以实时扫描和校准用户及位置信息。为了避免出现过多的虚拟服务器,关键的一步就是要明确哪些人可以有管理员权限。这样,其他的 IT 团队就只能在特定的安全级别下使用虚拟机。此外,还需要能发现新的服务器,并将它们分组管理,确保其不会错过下一轮的护计划。

能进行资产整个生命周期内的管理也十分重要。通过跟踪资产性能数据、问题、修复情况、补丁信息、合同,以及许可证信息,您可以确保软硬件都能时刻以最佳状态运行,保障员工的生产效率。



## Ivanti:让您眼观六路不留死角

CIO、CISO 和 IT 部门副总裁如果一叶障目、见识短浅,就无法达到这种领导及责任水平。为此,借助我们的统一端点管理和企业服务管理解决方案,您能获得更深远更广阔的视野,从而支持您的团队实现目标、行业洞见以及企业使命和愿景。不妨亲身体验 Ivanti 如何提高您的IT 可见性,从而使您能够立即采取行动改善用户的IT 体验,并实现组织效率和生产力的提升。请联系我们以了解更多信息。

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".A vertical decorative bar on the right side of the page, transitioning from red at the top to orange at the bottom.

[ivanti.com.cn](https://www.ivanti.com.cn)

[contactchina@ivanti.com](mailto:contactchina@ivanti.com)