

ITAM: rośnie poziom trudności

Dynamiczny rozwój nowych technologii, a także obecna sytuacja na świecie, stawiają przed branżą IT niespotykane wcześniej wyzwania. Jednym z nich jest zarządzanie zasobami informatycznymi.

■ **Wojciech Urbanek**

Potencjalni nabywcy rozwiązań przeznaczonych do zarządzania oprogramowaniem oraz sprzętem IT nie powinni narzekać na brak wyboru – wręcz przeciwnie. Na rynku istnieją różnorodne narzędzia służące do tego celu: UEM, MDM, MAM, EMM, ITSM, SAM czy ITAM. Ta klęska urodzaju może przyprawić klientów o zawrót głowy. Może to być też swego rodzaju kłopot dla integratorów, którzy stawiają swoje pierwsze kroki w tym segmencie rynku.

– *Kwestia branżowego nazewnictwa nie jest w tym przypadku najważniejsza. Istotą sprawy pozostaje precyzyjne zidentyfikowanie rzeczywistych potrzeb klienta, a nie podążanie za popularnymi hasłami. Nadmiar zbliżonych skrótów nie sprzyja przejrzystości. Z drugiej strony, w przypadku świadomego klienta, precyzyjna terminologia umożliwia dokładne dopasowanie poten-*

cjalne oferty do bieżących potrzeb – zauważa Bartosz Rychlewski, Senior Manager w zespole Extended Enterprise firmy Deloitte.

Wprawdzie już od dłuższego czasu słyśmy się o unifikacji narzędzi do zarządzania zasobami informatycznymi, ale jak na razie z tych zapowiedzi niewiele wynika. Zachowanie status quo może leżeć w interesie marketingowców, którzy lubią żonglować nazwami, niekoniecznie zaś handlowców, zmuszonych do tłumaczenia klientom zawilości poszczególnych rozwiązań.

Część specjalistów wyodrębnia z tego gąszczu nazewnictwa dwa kluczowe rozwiązania o najszerszej gamie funkcji i zakresie działania – ITAM (IT Asset Management) oraz UEM (Unified Endpoint Management).

– *Zasadniczą różnicą między ITAM a UEM jest cel działania. Jakkolwiek wiele elementów jest wspólnych, to jednak ITAM*

Zdaniem integratora

■ **Jacek Konaszczuk, kierownik działu handlowego, Grupa Damiko**

Kluczowym czynnikiem decydującym o wdrożeniu systemu ITAM jest ograniczanie kosztów działania przedsiębiorstwa. Przedsiębiorca zyskuje ceną wiedzę na temat zasobów jakimi dysponuje: czy wszystkie są używane i odpowiednio alokowane. Same arkusze w Excelu lub rekordy bazy danych to dziś już za mało. Szczególnie jest to widoczne w przypadku aplikacji, praktycznie u każdego znajdzie się komercyjne oprogramowanie, które nie jest używane.

Wpływ na poziom sprzedaży ITAM miała też pandemia. Nagle okazało się, że w wielu przypadkach pracę można efektywnie i przy mniejszych kosztach wykonywać poza biurem. Dla zarządzających wiąże się to z nowym wyzwaniem – znaczna część zasobów firmy znalazła się poza jej główną siedzibą. Zarządzanie zasobami bez dobrych systemów ITAM staje się w takich warunkach coraz trudniejsze, co w efekcie przekłada się na większe zainteresowanie klientów tą grupą produktów.





Motorem napędowym jest optymalizacja kosztów.

pełni przede wszystkim rolę informacyjną w biznesie, a żeby czymś zarządzać, musimy o tym jak najwięcej wiedzieć – tłumaczy Jacek Konaszczuk, kierownik działu handlowego w Grupie Damiko.

ITAM niejednokrotnie postrzega się jako narzędzie do tworzenia spisu zasobów. Jednak rola tego rozwiązania nie ogranicza się jedynie do realizacji tej dość prostej czynności. Do jego zadań należy analiza informacji, której celem jest maksymalizacja zysków i zwiększanie wartości biznesowej aktywów IT. Menedżerowie, którzy mają dostęp do tego typu danych, mogą uniknąć zbędnych zakupów, a co za tym idzie kosztów związanych z licencjonowaniem oprogramowania. Poza tym, wstrzymując się przed nieprzemyślanymi inwestycjami, eliminują marnotrawstwo i poprawiają wydajność systemów informatycznych.

ITAM w nowych czasach

Jednym z czynników, który zasadniczo zmienił podejście do kwestii związanych z zarządzaniem zasobami IT, było przejście firm oraz instytucji na zdalny model pracy, czemu towarzyszył wyraźny wzrost wykorzystania usług chmurowych.

– *Pandemia zapoczątkowała w wielu firmach proces cyfryzacji. To się przekłada na rosnącą potrzebę efektywnego zarządzania nowymi rozwiązaniami, takimi jak na przykład SaaS. W 2015 roku przeciętna firma posiadała średnio 8 aplikacji działających w tym modelu, podczas gdy obecnie jest ich 110. W rezultacie tradycyjne funkcje ITAM będą musiały się zmienić w taki sposób, aby objąć swoim zakresem również te nowe obszary* – mówi Bartosz Rychlewski.

W ubiegłym roku specjaliści Deloitte przeprowadzili badanie dotyczące wykorzystania ITAM w organizacjach. Zdecydowana większość respondentów (84 proc.) przyznała, że ma kłopot z odpowiednim wykorzystaniem ITAM w nowych realiach biznesowych i technologicznych. Z ankiety wynika, że najwięcej trudności związanych z zarządzaniem zasobami IT nastęrcza infrastruktura bazująca na chmurze i platformy aplikacyjne (44 proc.), a następnie rdzenie i procesory (38 proc.) oraz shadow IT (32 proc.). Natomiast motorem napędowym inwestycji w ITAM jest optymalizacja

kosztów – 74 proc. respondentów wymienia ją jako główny cel wdrożenia. Nie ulega wątpliwości, że presja kosztowa będzie rosła w kolejnych latach.

Co istotne, ponad połowa badanych uważa, że największe oszczędności może przynieść zmniejszanie kosztów ogólnych związanych z zarządzaniem zasobami IT, wdrażaniem oprogramowania, śledzeniem problemów czy aktualizacjami poprawek. Ponad trzy czwarte uczestników badania korzysta z kluczowych wskaźników wydajności (KPI) dla ITAM w swoich firmach, aby móc mierzyć i monitorować postępy.

Nie bez znaczenia jest fakt, że badanie przeprowadzono w czasie pandemii, kiedy działy IT poświęcały mnóstwo czasu pracy zdalnej.

Zdaniem niektórych ekspertów wraz z zakończeniem pandemii rynek na systemy do zarządzania zasobami informatycznymi powinien się ożywić.

– *Działy IT wrócą do normalnych, służbowych zadań. Technicy oraz inżynierowie nie będą musieli poświęcać już tyle czasu optymalizacji i bezpieczeństwu pracy zdalnej. Wrócą do dawnych zadań i problemów, a rynek i jego konkurencyjność zaczną wymagać optymalizacji działań, choćby poprzez zastosowanie systemów ITAM* – tłumaczy Aneta Dziwani, ITAM Partner Account Manager w Stovarisie.

Jeszcze więcej urządzeń

Liczba firmowych urządzeń podłączonych do internetu będzie rosła, do czego w dużym stopniu przyczyni się rozwój Internetu Rzeczy. Z jednej strony będzie więcej „końcówek”, zaś z drugiej staną się one bardziej wyrafinowane, zaczną gromadzić dane i komunikować między sobą. Prędzej czy później organizacje będą poszukiwać zautomatyzowanych narzędzi do wykrywania zasobów IT i monitorowania sieci pod kątem przedmiotów IoT.

Przyszłe potrzeby biznesu w zakresie zarządzania zasobami IT, jak to zwykle bywa, trafnie zidentyfikowały startupy. Na szczególną uwagę zasługują rozwiązania Armis czy Ordr, które idą o krok dalej niż liderzy rynku ITAM, tacy jak: ServiceNow, IBM, Flexera, Snow Software czy BMC Software. Platforma Armis zarządza nie ▶

Na sprzedaż
ITAM wpłynęła
też pandemia.

► tylko urządzeniami IoT, ale również procesami produkcji, przemysłowymi systemami sterowania czy sprzętem medycznym. Zbliżone możliwości oferuje system opracowany przez Ordr. Poza informacjami o lukach w zabezpieczeniach i potencjalnych zagrożeniach, dostarcza też sygnały o słabych kodach, certyfikatach, a nawet wiadomości na temat leków wycofanych z produkcji (na podstawie danych Agencji ds. Żywności i Leków). Do tego dochodzi jeszcze ocena ryzyka, co pomaga w ustalaniu priorytetów urzędzeń, które mogą być wycofane z eksploatacji, zaktualizowane lub poddane kwarantannie. Wprawdzie wiodący producenci ITAM próbują optymalizować swoje platformy, chociażby pod kątem IoT, ale jak na razie nie widać jakichś znaczących postępów.

– Wydaje się, że najwięksi dostawcy traktują rynek IoT bardziej jako ciekawostkę. Myślmy więc, że te bardziej niszowe, specjalistyczne rozwiązania do zarządzania IoT, tym łatwiej znajdą swoich odbiorców. Pozostaje pytanie, czy wraz z rozwojem rynku uda im się utrzymać niezależność. Najczęściej bowiem kończy się to w ten sposób, że zostają wchłonięci przez największych graczy – zauważa Aneta Dziwani.

W kierunku automatyzacji

Integratorzy wdrażający systemy ITAM zauważają, że większe firmy starają się odchodzić od ręcznego ustalenia powiązań

zasobów IT ze świadczonymi przez nich usługami, stawiając na automatyzację.

– Ta metoda wiąże się z dużym nakładem siły i ciągłej aktualizacji danych. Najlepsze produkty ITAM zapewniają funkcję automatycznego mapowania powiązań lub oferują odpowiedni moduł – mówi Jacek Konaszczuk.

Według cytowanego wcześniej badania Deloitte trzy czwarte respondentów zamierza poszerzać możliwości systemów ITAM. Przy czym 49 proc. badanych największe nadzieje pokłada w technologiach chmurowych, które

ich zdaniem zwiększą elastyczność rozwiązań. Z kolei prawie jedna trzecia uczestników badania planuje wykorzystać robotykę do rutynowych zadań administracyjnych, podczas gdy

jedna czwarta zamierza zastosować analitykę kognitywną lub sztuczną inteligencję do zadań interpretacyjnych. Podobny odsetek (25 proc.) inwestuje w technologie wizualizacji do interpretacji danych.

Osobną kwestią jest podejście dostawców ITAM do cyberbezpieczeństwa. Eksperti wskazują na nowe obszary, na których warto się skoncentrować. Poza wspomnianymi urządzeniami Internetu Rzeczy, powinny to być aplikacje, w tym mikroserwisy i kontenery, a niektórzy wymieniają nawet zintegrowane systemy ogrzewania, klimatyzacji i wentylacji. ■

Presja kosztowa będzie rosła w kolejnych latach.

Zdaniem specjalisty



■ Aneta Dziwani, ITAM Partner Account Manager, Stovaris

Systemy ITAM jeszcze dość długo będą funkcjonować jako oddzielne produkty. Unifikacja różnych rozwiązań byłaby możliwa, gdyby doszło do połączenia wszystkich zasobów informatycznych w firmach. Ponadto zasoby te muszą być traktowane w identyczny sposób, bez podziałów związanych z miejscem bądź zastosowaniem. Z naszych obserwacji wynika, że popyt na ITAM kreują głównie dwa czynniki: chęć optymalizacji kosztów i uzyskanie wysokiej sprawności zarządzania zasobami IT. Jeżeli organizacja dostrzeże problemy w tym obszarze, powinna zacząć się rozglądać za rozwiązaniami, które pozwalają uzyskać oszczędności i skonsolidować aktywa.



■ Bartosz Rychlewski, Senior Manager Extended Enterprise, Deloitte

Wiedza to potęga i w tym właśnie stwierdzeniu można upatrywać roli produktów ITAM w zakresie ochrony urządzeń końcowych i oprogramowania. To kwestia oczywista, że im dokładniej administrator takiej czy innej infrastruktury IT zna swoje środowisko pracy, wie, jakim sprzętem i oprogramowaniem dysponuje, tym łatwiej jest mu planować aktualizację, wymianę przestarzałych komponentów czy zajęcie się obszarem bezpieczeństwa. Coraz więcej produktów klasy SAM/ITAM zawiera moduły bezpieczeństwa, podpowiadające administratorom, którymi produktami powinni się zająć w pierwszej kolejności. Innymi słowy – nie jestem w stanie chronić tych elementów systemu, o których nie wiem, że istnieją... Narzędzia klasy ITAM dają wgląd w środowisko i pozwalają na skuteczne zarządzanie nim.

REKLAMA