

02 ноября 2024

Управление ИТ-активами (ИТАМ)

Что такое управление ИТ-активами

Управление ИТ-активами (IT Asset Management, ИТАМ) — это процесс и практика управления жизненным циклом ИТ-активов в организации. Это включает в себя приобретение, отслеживание, обслуживание и утилизацию аппаратного и программного обеспечения, а также других связанных с ИТ ресурсов. Цель ИТАМ — оптимизировать использование ИТ-активов, снизить затраты, обеспечить соответствие лицензионным требованиям и улучшить общую эффективность [ИТ-инфраструктуры](#).

Что относится к ИТ-активам

- Серверы
- Рабочие станции
- Ноутбуки
- Планшеты
- Смартфоны
- Сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы)
- Программное обеспечение (лицензии на операционные системы, приложения)
- Виртуальные машины
- Хранилища данных (NAS, SAN)
- Облачные сервисы и инфраструктура
- Базы данных



- Системы резервного копирования
- Офисная техника (принтеры, сканеры)
- Устройства ввода (клавиатуры, мыши)
- Системы безопасности (файрволы, антивирусы)
- Сетевые кабели и компоненты
- Доступ к интернету и телекоммуникационные услуги
- Лицензии и сертификаты безопасности
- Разработанные внутренние приложения и системы
- Документация и руководства по эксплуатации систем

Какие задачи выполняет ИТАМ в организации

1. Инвентаризация ИТ-активов

- Сбор данных о всех ИТ-активах, включая оборудование и программное обеспечение.
- Создание и поддержание актуальной базы данных ИТ-активов.

2. Управление жизненным циклом активов

- Отслеживание всех этапов жизненного цикла активов: от приобретения и установки до утилизации.
- Планирование обновлений и замены оборудования.

3. Лицензирование программного обеспечения

- Управление лицензиями на программное обеспечение, контроль за соблюдением лицензионных соглашений.
- Оптимизация использования лицензий для снижения затрат.

4. Оптимизация затрат

- Анализ затрат на приобретение и обслуживание ИТ-активов.
- Поиск возможностей для снижения затрат, например, через консолидацию активов или использование облачных решений.

5. Управление рисками и соответствием:

- Обеспечение соответствия внутренним политикам и внешним регулятивным требованиям.
- Уменьшение рисков, связанных с потерей данных или нарушением безопасности.

6. Поддержка процессов закупок

- Содействие в принятии решений о закупках на основе данных об использовании и состоянии текущих активов.
- Оценка предложений поставщиков и управление контрактами.

7. Мониторинг и отчетность

- Создание регулярных отчетов о состоянии и использовании ИТ-активов.
- Мониторинг производительности активов и выявление проблемных областей.

8. Управление изменениями и конфигурациями

- Координация изменений в конфигурации ИТ-систем для минимизации сбоев.
- Поддержка актуальности данных о конфигурациях.

9. Обучение и поддержка пользователей

- Обучение сотрудников правильному использованию ИТ-активов.
- Обеспечение технической поддержки и консультаций.

10. Утилизация и переработка

- Организация безопасной утилизации и переработки устаревших или неисправных ИТ-активов.
- Обеспечение соблюдения экологических норм и стандартов.

Эти задачи помогают организациям эффективно управлять своими ИТ-ресурсами, снижать затраты, минимизировать риски и повышать общую производительность.

Основные отличия между ITAM и ITSM

ITAM (Управление ИТ-активами) и [ITSM \(Управление ИТ-услугами\)](#) — это два разных, но взаимосвязанных подхода в управлении ИТ-инфраструктурой. Вот сравнительная таблица, которая поможет понять различия между ними:

Критерий	ITAM	ITSM
Основная цель активов	Управление жизненным циклом ИТ-активов	Управление предоставлением ИТ-услуг
Фокус	Аппаратное и программное обеспечение, лицензии, контракты	Процессы, услуги, пользователи
Компоненты	Закупка, отслеживание, поддержка, утилизация активов	Процессы, такие как инцидент-менеджмент, управление изменениями

Метрики	Стоимость владения, амортизация, использование активов	Уровень обслуживания, время отклика, удовлетворенность клиентов
Подход	Ориентирован на инвентаризацию и оптимизацию расходов	Ориентирован на качество и эффективность предоставляемых услуг
Инструменты	Системы отслеживания активов, базы данных лицензий	ITSM-платформы (например, ServiceNow, JIRA Service Desk)
Пользователи	IT-отделы, финансовые подразделения	IT-отделы, конечные пользователи, бизнес-подразделения
Связь с бизнесом	Оптимизация затрат на IT-ресурсы	Поддержка бизнес-процессов через IT-услуги
Риски	Неправильное управление активами может привести к перерасходу	Плохое управление услугами может снизить производительность
Примеры процессов	Инвентаризация, управление лицензиями	Управление инцидентами, управление проблемами

Эти два направления часто работают вместе для обеспечения эффективного использования IT-ресурсов и предоставления качественных IT-услуг. ITAM помогает контролировать и оптимизировать физические и цифровые активы, тогда как ITSM фокусируется на улучшении процессов и предоставлении услуг для удовлетворения потребностей бизнеса.

Технологии и инструменты для управления ИТ-активами

Современные технологии предоставляют множество инструментов для эффективного управления ИТ-активами. Эти инструменты позволяют автоматизировать многие процессы, связанные с учетом, мониторингом и управлением активами. Среди них можно выделить системы управления конфигурациями (CMDB), программное обеспечение для управления лицензиями и решения для мониторинга состояния оборудования.

- **Системы управления конфигурациями (CMDB):** позволяют централизованно хранить и управлять данными об ИТ-активах.
- **Программное обеспечение для управления лицензиями:** помогает контролировать использование программных продуктов и избегать нарушений лицензионных соглашений.
- **Решения для мониторинга:** обеспечивают постоянный контроль за состоянием оборудования и позволяют своевременно выявлять неисправности.

В России существует несколько инструментов для управления ИТ-активами, которые помогают компаниям оптимизировать процессы, связанные с учетом, управлением и обслуживанием ИТ-ресурсов. Рассмотрим некоторые из них, их преимущества и ориентировочные цены.

1С:ИТИЛ

Преимущества:

- Интеграция с другими продуктами 1С, что упрощает обмен данными.

- Поддержка стандартов ITIL, что позволяет улучшить качество управления ИТ-услугами.
- Гибкость настройки под нужды конкретной компании.

Цена:

Стоимость лицензии начинается от 50,000 рублей, в зависимости от количества пользователей и функционала.

Naumen Service Desk**Преимущества:**

- Широкий функционал для управления заявками и инцидентами.
- Поддержка ITIL-процессов.
- Возможность кастомизации интерфейса и отчетности.

Цена:

Лицензия стоит от 100,000 рублей.

ITSM 365**Преимущества:**

- Облачное решение, что снижает затраты на инфраструктуру.
- Быстрое развертывание и обновление.
- Поддержка мобильных устройств.

Цена:

Подписка начинается от 2,000 рублей в месяц за пользователя.

Alloy Navigator

Преимущества:

- Интуитивно понятный интерфейс.
- Возможность интеграции с другими системами.
- Поддержка управления изменениями и конфигурациями.

Цена:

Лицензия стоит от 80,000 рублей. Стоимость внедрения начинается от 150,000 рублей.

Класс365

Преимущества:

- Удобный для малого и среднего бизнеса.
- Облачное решение с быстрой настройкой.
- Возможность интеграции с бухгалтерскими системами.

Цена:

Стоимость подписки начинается от 1,500 рублей в месяц за пользователя.

При выборе инструмента для управления ИТ-активами важно учитывать не только стоимость лицензии и внедрения, но и особенности бизнеса, масштаб компании,

а также возможность интеграции с существующими системами.

Преимущества внедрения систем управления ИТ-активами

ИТАМ предоставляет бизнесу множество преимуществ, которые значительно повышают эффективность и оптимизируют использование ресурсов.

1. Во-первых, ИТАМ позволяет компаниям получить полную **прозрачность** в отношении своих ИТ-активов. Это включает в себя как аппаратное, так и программное обеспечение, а также лицензии и контракты. Такая прозрачность помогает избежать избыточных закупок и оптимизировать расходы.
2. Во-вторых, управление ИТ-активами способствует **снижению рисков**, связанных с безопасностью и соблюдением нормативных требований. Своевременное обновление и поддержка программного обеспечения, а также контроль за соблюдением лицензионных соглашений помогают избежать штрафов и утечек данных.
3. Третье преимущество заключается в улучшении **планирования и прогнозирования**. ИТАМ предоставляет аналитические инструменты, которые позволяют более точно предсказывать потребности в ресурсах, что способствует более эффективному бюджетированию и стратегическому планированию.
4. Кроме того, ИТАМ улучшает обслуживание и поддержку пользователей. Понимание того, какие устройства и программы используются в организации, позволяет службе поддержки быстрее решать возникающие проблемы и снижать время простоя.
5. Наконец, управление ИТ-активами способствует устойчивому развитию компании. Оптимизация использования оборудования и программного

обеспечения не только снижает расходы, но и уменьшает углеродный след организации, что соответствует современным экологическим стандартам и требованиям.

В итоге, внедрение системы управления ИТ-активами предоставляет бизнесу стратегические преимущества, обеспечивая более эффективное использование ресурсов, снижение рисков и улучшение общей производительности.

Как внедрить ИТАМ в организации

Внедрение ИТАМ (управление ИТ-активами) в работу бизнеса — это сложный процесс, который требует тщательного планирования и реализации. Вот основные шаги, которые могут помочь в этом процессе:

1. **Определение целей и задач:** Прежде чем начать внедрение ИТАМ, необходимо четко определить, какие цели вы хотите достичь. Это может быть снижение затрат, повышение эффективности использования ресурсов, обеспечение соответствия нормативным требованиям и т.д.
2. **Аудит текущих ИТ-активов:** Проведите инвентаризацию всех существующих ИТ-активов, включая оборудование, программное обеспечение и лицензии. Это поможет понять текущую ситуацию и определить области для улучшения.
3. **Разработка политики управления ИТ-активами:** Создайте политику, которая определяет процессы и процедуры управления ИТ-активами.

Это должно включать в себя правила закупки, использования, обслуживания и утилизации активов.

4. **Выбор и внедрение инструментов ИТАМ:** Выберите подходящие программные решения для автоматизации процессов управления ИТ-активами. Это могут быть специализированные системы, которые помогут отслеживать и управлять активами на протяжении всего их жизненного цикла.
5. **Обучение сотрудников:** Обеспечьте обучение сотрудников, которые будут работать с системой ИТАМ. Это поможет повысить их компетентность и эффективность в управлении активами.
6. **Процесс управления изменениями:** Внедрение ИТАМ может потребовать изменений в существующих процессах. Разработайте план управления изменениями, чтобы минимизировать сопротивление и обеспечить гладкий переход.
7. **Мониторинг и оптимизация:** После внедрения ИТАМ важно регулярно мониторить эффективность системы и процессов. Это позволит выявлять узкие места и оптимизировать управление активами.
8. **Обеспечение соответствия нормативным требованиям:** Убедитесь, что все процессы управления ИТ-активами соответствуют действующим нормативным требованиям и стандартам.
9. **Оценка результатов:** Периодически оценивайте результаты внедрения ИТАМ, чтобы убедиться, что достигнуты поставленные цели и задачи. В случае необходимости вносите коррективы в процессы и политику управления активами.

Внедрение ITAM требует времени и ресурсов, но при правильном подходе оно может значительно повысить эффективность бизнеса и снизить затраты на управление ИТ-активами.

