**УПРАВЛЕНИЕ ИТ-АКТИВАМИ**

**IT ASSET MANAGEMENT**

Прокофьев Андрей Павлович

Санкт-Петербургский Государственный Экономический Университет

Г. Санкт-Петербург, Россия

В данной статье рассмотрены проблемы и способы решения управления ИТ-активами. Также рассмотрены возможные эффекты от внедрения систем управления ИТ-активами.

Ключевые слова: информационные системы, информационные технологии, ИТ-активы, ITAM.

This article discusses the problems and solutions for managing IT assets. The possible effects of the introduction of IT asset management systems are also considered.

Keywords: information systems, information technologies, IT assets, ITAM.

Управление ИТ-активами (также известное как ITAM) — это процесс обеспечения учета, развертывания, обслуживания, обновления и утилизации ИТ-активов организации. ИТ-активы – материальная и интеллектуальная ценность, требуют полнофункционального управления – от планирования потребности, обоснования инвестиций в ИТ и до обоснованной их утилизации. Для управления ИТ-активами необходимы система поддержки принятия решений, развитое информационное обеспечение и компетентные управленцы в сфере ИТ.

К ИТ-активам относятся аппаратные средства и программные системы, входящие в состав ИТ-инфраструктуры, различного вида информационные ресурсы, которые все вместе обеспечивают возможность функционирования информационных систем и технологий.

Управление ИТ-активами достаточно «молодое» направление, на сегодняшний день существует значительное количество предприятий, которые пока не управляют ИТ-активами. Это обусловлено отсутствием корпоративного управления в сфере ИТ, нехваткой квалифицированного персонала, ограниченным бюджетом для инноваций в сфере ИТ, отсутствием элементарного учета наличия ИТ-активов и характера их эксплуатации. Информационное сопровождение управленческих функций ИТ-активов весьма ограничено - электронные таблицы, содержащие в ряде случаев неактуальные сведения об ИТ-активах.

Управление ИТ-активами должно выполняться на протяжении их жизненного цикла, информационная база ITAM должна быть интегрирована с ERP информационной системой предприятия, в противном случае увеличивается риск дезинформации, принимаемые решения в части инвестиций в ИТ становятся неоптимальными.

При правильном подходе ITAM может оказать прямое влияние на снижение расходов как на оборудование, так и на программное обеспечение. Улучшение контроля жизненного цикла ИТ-активов также помогает внедрять стандарты в организации, что повышает эффективность и надежность.

ITAM собирает данные инвентаризации, которые очень полезны для службы поддержки. ИТ-отделы должны собирать информацию о том, какими активами они располагают, каково местоположение ИТ-активов, информацией о пользователях, данными о конфигурации сети, предоставляемых ими услугах и ключевой финансовой информацией. Это включает в себя информацию о компьютере конечного пользователя, где он находится и какое программное обеспечение имеет право конечный пользователь.

Автор считает, что все предприятия, владеющие большим количеством ИТ-активов, должны иметь средства (политики, процедуры, инструменты) для поддержки управления ИТ-активами предприятия. Возможность регистрировать покупки, затраты, контракты, местоположение и данные об утилизации помогает организации принимать обоснованные решения о стратегических закупках.

Система управления ИТ-активами автоматизируют процессы управления активами, быстро и точно отслеживают изменения, позволяют гибко управлять имеющимися активами.

Архитектура ITAM систем зачастую представляет собой клиент-серверное приложение. Также существуют системы, работающие на облачной архитектуре SaaS («программное обеспечение как услуга») с высокой доступностью. Такие системы обеспечивают скорость и надежность, их можно развернуть эффективнее и быстрее, чем классические приложения.

Хранилище данных – ядро системы управления ИТ-активами. В нем консолидируются все сведения, необходимые для анализа финансовых затрат ИТ-департамента и принятия решений по управлению ИТ-активами.

Хорошей аналогией ITAM систем являются системы бухгалтерского учета. Вы не инвестируете в систему бухгалтерского учета, ожидая, что вы сразу же получите прибыль. Скорее, вы ожидаете, что хорошая система бухгалтерского учета предоставит достаточный набор функций, чтобы дать возможность сделать правильный выбор, чтобы стать прибыльным. Это будет сочетание хорошего программного обеспечения для бухгалтерского учета (Технология), правильной экспертизы для принятия решений на основе результатов системы бухгалтерского учета (Люди) и оценки и уточнения методов работы для выполнения необходимых улучшений (Процесс). Компании не становятся мгновенно прибыльными за ночь — это требует времени и постоянной доработки.

ITAM системы предлагают множество функций, которые могут помочь компаниям лучше справляться со своими задачами. Вот некоторые важные функции, которые должно иметь стандартное решение ITAM:

* Централизованная база данных для отслеживания всех аппаратных и программных активов, так что детали каждого актива доступны в любом месте и в любое время.
* Информация о физическом местоположении, развертывании и статусе каждого актива.
* Подробное отслеживание истории изменений, внесенных в активы в централизованной системе баз данных.
* Возможность отслеживать амортизацию основных средств для осмысленного понимания срока полезного использования актива.
* Полный мониторинг жизненного цикла активов от закупки до утилизации
* Индивидуальные отчеты, которые предоставляют данные о ключевых целях организации, как это определено ИТ-менеджерами
* Интеграция со сторонними приложениями, которые могут помочь оптимизировать процессы обслуживания ИТ.

Системы ITAM отслеживают все важные этапы жизненного цикла ИТ-актива, включая:

* Сбор сведений — запрос пользователя, согласование и утверждение запроса, покупка.
* Обслуживание и управление — финансовые сведения об активе (затраты, лицензии, обновления, ROI, простои и т. п.).
* Перераспределение и списание.

Ключевым правилом ITAM является необходимость учета всех активов — как используемых в настоящий момент, так и неактивных. Если актив имеется на балансе компании, значит, она тратит на него средства, вне зависимости от состояния.

Существует большое количество систем управления ИТ-активами, которые можно сравнить и выбрать для определенной организации. Наиболее популярными по количеству клиентов в мире на 2018 год являются:

* SolarWinds – 250 000 клиентов;
* ManageEngine – 180 000 клиентов;
* CA Technologies – 90 000 клиентов.

Системы управления ИТ-активами должны собирать информацию о следующих активах:

* Аппаратное обеспечение
* Сетевая и коммуникационная инфраструктура, серверы и приложения
* Мобильные устройства
* Корпоративная документация
* Системы видеонаблюдения, сигнализации
* Телефонные линии
* оборудование для ИТ-услуг (HVAC, генераторы, аккумуляторы)
* лицензии;
* прошивка.

Автор считает, что получение максимальной отдачи от инвестиций в ИТ начинается с четкого представления обо всех аппаратных и программных активах. Правильно выбранное программное обеспечение должно помочь получить наглядность, соответствие и контроль над ИТ-активами, чтобы раскрыть истинную ценность, которую они предоставляют.

Нужно иметь надлежащий план, прежде чем приступать к внедрению ITAM системы. Ниже приведены шаги, которые могут помочь в успешном развертывании программного обеспечения для управления ИТ-ресурсами:

Шаг 1: Самооценка

Важно собрать базовую информацию о ландшафте ИТ-активов вашей организации. Сюда будет входить такая информация, как объем аппаратных и программных активов, принадлежащих вашей компании, местоположение и состояние этих активов, конфигурация каждого аппаратного актива и т. д. Подобная информация поможет компаниям определить свои потребности и требования в области управления ИТ-активами.

Шаг 2. Определение жизненного цикла ИТ-активов

Существует много этапов жизненного цикла между развертыванием и списанием актива. Мониторинг этих этапов важен для точной регистрации состояния существующих активов.

Шаг 3. Выбор программного обеспечения для управления ИТ-активами.

После того как потребности в управлении активами и стоимость существующих активов будут определены, можно приступить к рассмотрению возможностей различных решений по управлению активами ИТ и выбрать то, которое наилучшим образом соответствует требованиям бизнеса. Например, требуется ли управление лицензиями? Какой контроль доступа нужен организации? Нужно ли иметь поддержку API для интеграции с другими системами?

Шаг 4: Развертывание

На этом этапе нужно выбрать решение и спланировать использование системы. Внедрение также потребует от организации обучения, управления и интеграции системы с существующими рабочими процессами организации.

Шаг 5: Мониторинг и обновление

Чтобы судить о том, принесло ли развернутое решение по управлению ИТ-активами ожидаемый уровень успеха, необходимо отслеживать некоторые ключевые показатели эффективности. Для этого необходимо регулярно собирать и анализировать данные о состоянии и производительности ИТ-активов.

ITAM системы хорошо подходят для средних и крупных предприятий, таких как банки, дата-центры, компании электроэнергетики и т.д. В таких предприятиях имеется большое количество ИТ-активов, лицензий, программного обеспечения, которые без должного уровня управления несут большие убытки.

Чтобы управление ИТ-активами было эффективным, идентификация и отслеживание ключевых активов должны выполняться часто и регулярно. Для получения точных результатов организации должны иметь измеримые политики, процедуры и методы управления, чтобы повысить отдачу от инвестиций в технологии.

С точки зрения процессного подхода, основными целями управления ИТ-активами являются обеспечение того, чтобы использование информации и технологий генерировало ценность для бизнеса, контролировало эффективность управления и снижало риски, связанные с использованием информации и технологий.

Несомненно, управление ИТ-активами — это не разовая деятельность, это непрерывный процесс, который должен быть реализован на предприятиях, имеющих большое количество программных и аппаратных активов. Такая практика открывает следующие преимущества для бизнеса:

* Контроль стоимости имеющихся ИТ-активов;
* Актуальная информация об ИТ-инфраструктуре предприятия;
* Прозрачность расходования средств;
* Абсолютный контроль поставщиков ИТ.

**Список литературы:**

1. Хлестова Д.Р., Редников Д.В. Управление ИТ-активами, как обязательное умение сотрудника предприятия – Символ науки. № 03-2/2017 с. 127-128
2. Tim Zimmerman, Ryan Stefani. Reduce audit costs and risks with a comprehensive IT asset management strategy – Gartner, Inc. 2019.
3. Свод знаний ITIL Foundation v4. Published by TSO (The Stationery Office). AXELOS. 2019