

IT Asset Management - Ausgewählte Referenzbeispiele zum Einsatz von Asset.Desk

Für FCS steht eines klar im Mittelpunkt: die bestmögliche Unterstützung der Business Prozesse unserer Kunden.

Aus diesem Grund ist es unser oberstes Ziel, Ihnen stets Software bereitzustellen, die dem neuesten Stand der Technik entspricht und die Anforderungen des Marktes erfüllt oder sogar antizipiert.

Nachfolgend haben wir deshalb einige Referenzbeispiele für Sie zusammengestellt, die zeigen, was unsere IT Asset Management Lösung Asset.Desk in den letzten Jahren gelernt hat, welche neuen Prozesse sie abbildet und welchen Mehrwert sie Ihnen heute dadurch bieten kann.

1 Automatisierte Inventur der IT-Ressourcen? Jederzeit. Gescannte Daten mit physischem Bestand abgleichen

Von Anfang an dabei

Seit 2001 ist FCS eine feste Größe auf dem Markt für IT Inventarisierungslösungen. Ein Projekt mit einem weltweit führenden Elektronikkonzern führte damals zur Markteinführung von Asset.Desk. Das automatische Auslesen von Hard- und Softwaredaten von Rechnern im Netzwerk auf Kopfdruck wurde damals quasi erst erfunden, und FCS war einer der Pioniere. Von Anfang an war es möglich, die detaillierten Scannergebnisse mit kaufmännischen Informationen zu verbinden und die Geräte räumlich Organisationseinheiten und Mitarbeitern zuzuordnen.

Kundenwünsche treiben Entwicklung voran

2004 entstand der Wunsch, den elektronischen Bestand mit dem physischen Bestand abzugleichen. Ein deutscher Verkehrsflughafen und mehrere Kommunalverwaltungen gaben den Anstoß zur Entwicklung des Bausteins „Asset.Desk Mobile“ zur mobilen Bestandskontrolle.

Eindeutige Kennzeichnung mittels Inventaretiketten

Geräte und Möbel sollten mittels Inventaretiketten eindeutig gekennzeichnet und die bereits in Asset.Desk verwalteten Daten an Hand der bei der Bestandskontrolle aufgenommenen Daten organisiert werden. Beim Flughafen hilft dies, die ständig wechselnden Standorte der Geräte zu dokumentieren und nachzuvollziehen. Ziel der Kommunen ist es, durch die physische Inventur den Anforderungen der neuen doppelten Buchführung nachzukommen.

Heute: automatisierter Datenabgleich mittels PDA oder Scanner

Heute bietet Asset.Desk die Möglichkeit, den Bestand an IT-Ressourcen und Mobiliar mit dem PDA oder einem Scanner aufzunehmen und diesen automatisiert mit der Asset.Desk Datenbank abzugleichen. Mit dem mobilen Gerät wird festgehalten, welches Gerät in welchem Raum an welchem Arbeitsplatz steht. Assets verschiedenster Art lassen sich einfach und bequem über das Inventar- oder Seriennummernetikett identifizieren und werden sofort mit ihren Details am PDA angezeigt. Veränderungen, die die Inventur offenbart, werden automatisch in der Asset.Desk Datenbank nachgezogen. Fehlende Geräte wandern in eine Fehlliste. Gezählte Objekte erhalten einen Inventurstempel in der Datenbank.

Aktuelle Entwicklungen: Ausbau zum mobilen Bestandsmanagementsystem

Zudem wird Asset.Desk Mobile aktuell zu einem kompletten mobilen Bestandsmanagementsystem ausgebaut, welches Administratoren und Facility Managern helfen kann, täglich die Umstellung von Objekten vor Ort zu dokumentieren und diese Änderungen aktuell nach Asset.Desk zu übertragen. Ein Mehr an Informationen zu den Objekten auf dem PDA erleichtert zudem den Support vor Ort deutlich.

2 ITIL-konform? Natürlich. Komponentenverwaltung und CMDB

Spätestens seit der Einführung der ITIL gilt es als unumstößliche Tatsache, dass zur optimalen IT-Prozessgestaltung eine CMDB (Konfigurationsmanagementdatenbank) gehört. FCS hatte dies bereits sehr früh erkannt und schon 2002 mit der Verbindung der Hard- und Softwarebestände mit kaufmännischen und organisatorischen Informationen begonnen.

Verwaltung von Artikeln, Zuweisung zu Objekten und Erfassung von Kosten

In Zusammenarbeit mit einem deutschlandweit tätigen Unternehmen aus dem Sektor Gebäudemanagement und einem deutschen Inkassounternehmen wurde Asset.Desk seit 2007 um die Verwaltung von Artikeln erweitert.

Ziel war es, IT-Ressourcen durch vordefinierte Konfigurationsstände eindeutig zu beschreiben bzw. eindeutig bezeichnete, nachträglich eingebaute Komponenten (Configuration Items) an Objekten zu führen und dabei deren Kosten unterjährig zu erfassen. Seither lassen sich IT-Ressourcen aus Bauteilen und Artikeln konfigurieren, z.B. aus Netzwerkkarten, Festplatten, Software etc.

Intelligente Lagerverwaltung

Zudem wurde eine Lagerverwaltung eingeführt. Der Zugang von Komponenten in ein Lager lässt sich ebenso buchen wie die Entnahme, bei welcher auch ein Entnahmeschein gedruckt werden kann. Eine Komponente kann einem Asset zugeordnet oder in ein anderes Lager verschoben werden. Ein einmal mit einem Objekt verbundenes Configuration Item lässt sich jederzeit wieder in ein Lager buchen. Dabei wird es als „gebraucht“ markiert. Die Bestände und Vorgänge an Komponenten lassen sich in den Lagern lückenlos nachvollziehen.

Umlegung auf einzelne oder mehrere Kostenstellen

Die Kosten für die Komponenten werden auf Wunsch beim jeweiligen Asset geführt und lassen sich so auf die beteiligte(n) Kostenstelle(n) umlegen, denn Objekte können in Asset.Desk auch mehreren Kostenstellen anteilig zugerechnet werden.

Heute: Bestellung von Artikeln und direkte Buchung

Die neueste Entwicklung im Bereich der Komponentenverwaltung basiert auf der Einführung des Moduls „ROC“ für Bestellwesen und Warenwirtschaft. Seither können Artikel auch bestellt und bei Lieferung direkt als Komponenten in ein Lager oder auf ein Objekt gebucht werden.

3 Abbildung eines kompletten Asset-Lifecycles? Kein Problem. Bestellwesen und Warenwirtschaft

Ein großes Inkassounternehmen, ein schweizerisch-/ deutscher Biotechkonzern und ein karitativer, weltweit tätiger Verein aus Süddeutschland halfen mit Ihren Ideen und Anforderungen dabei, Komponenten- und Lagerverwaltung um eine komplette Bestell- und Warenwirtschaftskomponente zu erweitern.

Optimierter Wareneingang, Angebote und Bestellungen

Das Ziel war es, den Vorlauf um wichtige Funktionen der Warenwirtschaft zu ergänzen und bestellte Artikel beim Wareneingang sowohl als Objekte (z.B. PCs, Drucker, Tische, Stühle) als auch als Komponenten (z.B. Maus, Festplatte, Bürobedarf) in Asset.Desk anlegen zu können. Angebote sollten angefragt und Bestellungen in Asset.Desk durchgeführt werden. Außerdem war die Abbildung von Reklamationen und deren reversionssichere Führung wichtig.

Heute: Umfassendes Bestell- und Reklamationswesen

Derzeit bietet Asset.Desk ein umfassendes Bestell- und Reklamationswesen für Geräte, Mobiliar und Komponenten an. Angebotsanfragen sowie Einzel- und Sammelbestellungen lassen sich verwalten, drucken oder direkt als Email versenden. Bestellpositionen werden dabei aus dem Artikelstamm generiert. Hinterlegte Werte wie Preis, Artikel- und Kundennummer beim Lieferanten werden direkt in die Bestellung übernommen.

Mit Hilfe von Vorgängen lässt sich der gesamte Bestellprozess von der Anfrage bis zur Lieferung über eindeutige Vorgangsnummern kontrollieren. Beim Liefereingang werden aus der gelieferten Position direkt die Objekte (Geräte, Mobiliar) erzeugt oder Komponenten einem Lager oder einem Gerät zugeführt. Auch ein teilweiser Liefereingang lässt sich abbilden.

Auf Wiedervorlagetermine bei Bestellungen oder Reklamationen weist Asset.Desk proaktiv hin. Änderungen von Bestellungen und Reklamationen werden vom System mit Zeitstempel und Benutzer protokolliert.

Durch das Modul „ROC“ wird der Lifecycle-Prozess der IT-Ressourcen bis auf die Entstehung des Bedarfs ausgeweitet. Das Modul schafft Transparenz und automatisiert die Einkaufsprozesse für die IT.

4 Wer bezahlt? Der Verursacher. Interne Kostenverrechnung

Im Jahr 2008 erkannte die Verwaltung einer kreisfreien deutschen Großstadt, dass Asset.Desk 95% aller gewünschten Aufgaben bei der Inventarisierung und Verwaltung ihrer Drucker übernehmen konnte – mehr als alle seit vielen Jahren evaluierten Lösungen. So entschied man sich, mit FCS zusammen die ideale Lösung für die Stadtverwaltung anzustreben.

Verursachergerechte Weitergabe von Kosten

Ziel des Projektes war es, die komplette Abrechnung der Drucker- und Druckkosten des Leasinggebers verursachungsgerecht an die hausinternen Kostenstellen weiter zu verrechnen.

Heute: Komplexe interne Verrechnungsmöglichkeiten

Derzeit bietet Asset.Desk ein leistungsstarkes Modul zur internen Verrechnung von Kosten für IT-Ressourcen an. Leasingkosten, Druckkosten oder andere Verbrauchskosten von Geräten, die z.B. auf einer Sammelkostenstelle aufgelaufen sind, können auf Basis von Preislisten verursachungsgerecht anderen Kostenstellen weiterbelastet werden. Dabei können festen Verrechnungspreise angesetzt oder einen Aufschlag auf die Eckkosten werden. Bei der Verrechnung wird die Zielkostenstelle belastet und gleichzeitig die Sammelkostenstelle um den entsprechenden Betrag entlastet. Das Kostenbuch eines Geräts gleicht dabei einem Konto, das sämtliche Kostenbewegungen zu diesem Gerät aufzeigt.

Die weiterbelasteten Kosten lassen sich selbstverständlich auch analysieren und drucken. Alle Kosten können über eine Schnittstelle nach Asset.Desk importiert werden.

5 Kosten für IT-Dienste darstellen? Ganz einfach.

Abbildung und Verrechnung von Services

Die bestehenden Funktionen von Asset.Desk und Erkenntnisse aus der ITIL führten einen deutschen Windparkbetreiber dazu, FCS um eine Erweiterung der bestehenden Verrechnungsmechanismen in Asset.Desk zu bitten.

Weiterberechnung von geleisteten Services

Services, welche die IT den übrigen Abteilungen zur Verfügung stellt, sollen ebenso dargestellt und abgerechnet werden können wie IT-Ressourcen und externe Kosten. Ziel dabei ist es, die IT-Abteilung als Profit Center zu profilieren.

Heute: Definition und Verrechnung von abstrakten Objekten

FCS ermöglicht es nun, mit Asset.Desk Dienste als abstrakte Objekte zu definieren und zu verwalten. Ein Dienst (Service) kann z.B. ein Email-Service der IT-Abteilung sein, der aus einem Email-Server und anteilig einem Switch bestehen mag. Durch die anteilige Mehrfachzuordnung von Geräten zu Diensten können beliebige Services und so eine ITIL-konforme Service-Sicht in Asset.Desk erzeugt werden.

Die Kosten der Services, die unternehmensintern angeboten werden, können an die nutzenden Kostenstellen verrechnet werden. Dabei ist eine mehrstufige Verrechnung möglich: Im ersten Schritt werden die Kosten der verursachenden IT-Ressourcen (Mail-Server und Switch) auf die Kostenstelle des Service (Email-Service) gebracht. Dieser Service wird dann im zweiten Schritt den Anwendern z.B. zu einem internen Festpreis verkauft.

6 Lizenzrechtlich voll abgesichert? Mit Asset.Desk.

Lizenzmanagement

Das Software Asset Management (SAM) ist seit vielen Jahren in aller Munde. Spätestens seitdem die Software Alliance auf dem Recht der Kontrolle der eingesetzten Softwarelizenzen pocht und hohe Strafen und Nachlizenzierungskosten die Budgets belasten, wird auf korrekte Lizenzierung der eingesetzten Software peinlich genau geachtet.

Marktanforderungen als Treiber

Asset.Desk bietet seit jeher ein umfangreiches Lizenz- und Vertragsmanagement. Dieses wird stetig den Marktanforderungen angepasst. Dabei achtet FCS immer auf die intuitive Bedienbarkeit und eine Struktur.

Wenn man an die Komplexität der Lizenzmodelle denkt, z.B. an Volumenlizenzen mit Zuweisungsfristen, an Server basierte Lizenzen mit unterschiedlicher Metrik, an Pro-Prozessor-Lizenzen, dann sind obige Ziele nur durch professionelle Toolunterstützung zu erreichen.

Heute: Grundfunktionen und komplexe Sachverhalte abgebildet

Inventory.Desk und Asset.Desk ermöglichen professionelles Lizenzmanagement, das auf der eigenen leistungsstarken Softwareinventarisierung aufbaut. Das Modul deckt sämtliche Grundfunktionen ab, wie z.B. Softwarekatalog, Mapping, Lizenzmodelle mit unterschiedlicher Metrik, Upgrade-Lizenzen, Verträge, Lizenzbedarfe, Lizenzzuordnungen, Vergleich Soll mit Ist, Lizenzkosten und vieles mehr. Auch komplexere Sachverhalte des Lizenzmanagements können mit den .Desk-Produkten abgebildet werden, z.B. der Umgang mit Zuweisungsfristen von Einzel- und Volumenlizenzen.

Asset.Desk ist offizielles Microsoft SAM Tool und wird als solches auf der offiziellen Homepage von Microsoft geführt. Mit Asset.Desk sind Sie also auf der richtigen Seite.