

KOSTENSENKUNG DURCH ASSET MANAGEMENT

VORTEILE, CHECKLISTEN,



In Zeiten knapper IT-Budgets, wachsendem Kostendruck und dem Zwang zur Effizienzverbesserung ist ein Asset Management ein wichtiger Baustein in der strategischen Ausrichtung eines Unternehmens.

Ein Asset Management dient als zentrale Plattform für alle betriebswirtschaftlichen und technischen Informationen von IT Anlage-gütern (Assets) in einem Unternehmen. Anhand einfacher Fragen können

Sie feststellen, ob ein IT Asset Management für Ihr Unternehmen sinnvoll ist.

Das Verwalten von IT Assets, wie zum Beispiel PCs, Monitore, Drucker und Server sowie der dazugehörigen Software, erfordert einen hohen Zeitaufwand. Das Ergebnis ist trotzdem oft nur dürftig. Dieses liegt vor allem daran, dass die Informationen in vielen verschiedenen Systemen eingetragen und gepflegt werden oder im schlimmsten Fall nicht vorhanden sind. Problematisch wird es, wenn zwischen den Systemen keine entsprechende Verbindung besteht und daher doppelte Datenpflege betrieben wird oder sogar Inkonsistenz in den verschiedenen Datenbeständen herrscht. Dieses führt zu einer mangelnden Auswertbarkeit des IT-Bestandes und folglich zu einem geringeren Informationswert.

Dazu kommen dann noch Prozesse, die oft nicht durchgängig sind oder extrem lange Durchlaufzeiten haben. Mangelnde Kommunikation zwischen den beteiligten technischen und kaufmännischen Abteilungen verhindert ein Bewusstsein für die jeweiligen Erfordernisse der anderen. Ziel sollte es sein, den Anwender als Kunden zu betrachten, den es zufrieden zu stellen gilt. Das IT Asset Management ist dabei eine wichtige Komponente (s. Bild 1).

Wenn Sie sich die Frage stellen, „brauchen wir denn wirklich ein professionelles Asset Management?“, wählen Sie doch zunächst einen pragmatischen Ansatz zur Beantwortung dieser Frage.

Vergleichen Sie doch einfach einmal die IT Asset-Daten der Buchhaltung mit den Daten, die Ihre technischen Bereiche benutzen. Kommen Sie hier auf eine Übereinstimmung und welche Daten können Sie überhaupt erhalten?

Anhand der folgenden kleinen Checkliste können Sie feststellen, wie aussagekräftig Ihre jetzige Lösung ist.

KOSTEN UND AUSWAHL

- ✓ Haben Sie alle Daten eines Gerätes im schnellen Zugriff?
 - Gerätetyp und Ausstattung
 - Software
 - Standort
 - Anwender
 - Garantie
 - Gerätehistorie
 - Wartungsvereinbarungen, wie z. B. SLA (Service Level Agreement)
- ✓ Handelt es sich um ein gekauftes oder geleastes Gerät?
 - Anschaffungswert und AfA
 - usw.
- ✓ Haben Sie einen Überblick über freie Ressourcen, auch an anderen Standorten?
- ✓ Wissen Sie, welche bzw. wie viele Geräte bei Einsatz neuer Software ausgerüstet oder komplett ersetzt werden müssen?
- ✓ Können Sie sofort erkennen, welches Gerät Sie wie, wann und wo beschafft haben und welche Garantiezeiten und Wartungsverträge bestehen?
- ✓ Können Sie gleichzeitig erkennen, wann Sie dieses Gerät, zum Beispiel wegen auslaufenden Leasingverträgen, ersetzen müssen?
- ✓ Haben Sie einen Überblick über Ihre Lizenzen und die tatsächlich eingesetzte Software?
- ✓ Können Sie Reports und Auswertungen, die sowohl kaufmännische als auch technische Informationen enthalten, auf einfache Weise erstellen und exportieren, damit diese an andere weitergegeben werden können?
- ✓ Wissen Sie, wie viele Geräte sich gerade in Reparatur, Einsatz, Transport oder im Lager befinden und können Sie den gesamten Lifecycle eines Gerätes abbilden?
- ✓ Kennen Sie den gesamten Arbeitsplatz inklusive des Mitarbei-

- ters, der zu einem Gerät gehört?
- ✓ Können Sie Kosten einzelnen Verursachern oder Kostenstellen zuordnen und entsprechend weiterbelasten?
- ✓ Wie sehen die Verfahren aus, mit denen Sie Bestandsveränderungen wie Umzüge und Rückgaben managen?
- ✓ Sind Sie mit Ihrem jetzigen Pflegeaufwand der IT Geräte und dem Ergebnis zufrieden?
- ✓ Mit welchen Kosten erreichen Sie dieses Ergebnis?

Wie kann man die Daten besser nutzen?

Saubere Bestandsdaten stellen einen großen Wert für ein Unternehmen dar. Sie helfen bei der Entscheidungsfindung, Kostenkontrolle und helfen, ein höheres Return on Investment (ROI) zu erzielen. Die Bedarfsermittlung und damit die Planungssicherheit für die Geräte und Software wird durch die bessere Datenlage gesteigert. Daher sollten alle relevanten Daten auch zentral über ein System zur Verfügung gestellt werden. Kaufmännische und techni-

sche Daten ergänzen sich so zu einem Gesamtaussagewert. Die Pflege der Daten sollte so gestaltet werden, dass der Aufwand minimiert wird. Das kann man zum Beispiel über einen Software Workflow erreichen, der die nötigen Prozesse steuert und überwacht.

Bei Bedarf können die Daten auch anderen Systemen zur Verfügung gestellt werden, wie etwa dem Helpdesk. Die Call Agents können dann den gesamten Arbeitsplatz einer Person mit allen angeschlossenen Geräten einsehen. Inklusive der zugehörigen Verträge, um beispielsweise Garantiefälle abwickeln zu können. Die Service Techniker bekommen so ebenfalls wichtige Informationen über die Art der zu wartenden Hardware inklusive der Gerätehistorie, den Standort des Gerätes und der auf dem Arbeitsplatz installierten Software.

Welche Vorteile bringt ein IT Asset Management?

Ein professionelles Asset Management ermöglicht eine ständige und

Saubere Bestandsdaten stellen einen großen Wert für ein Unternehmen dar. Sie helfen bei der Entscheidungsfindung, Kostenkontrolle und helfen, ein höheres Return on Investment (ROI) zu erzielen.

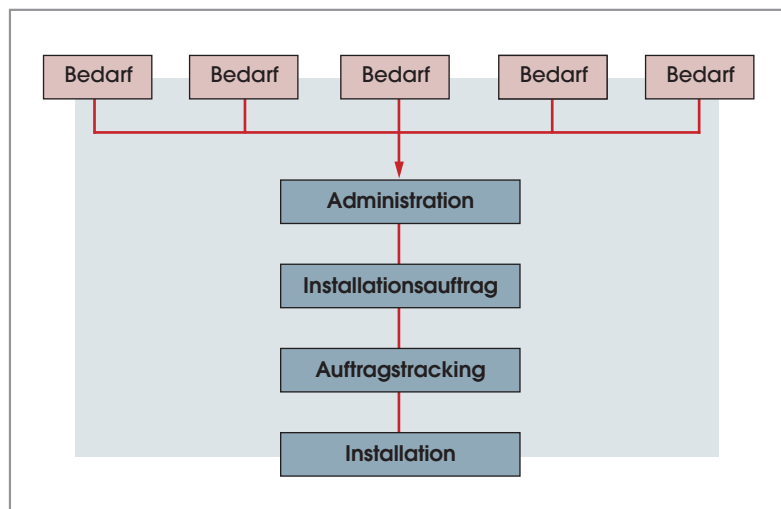


Bild 1: Beispiel eines Workflows für die Beschaffung von IT Assets.

zeitgenaue Sicht über die IT-Bestände Ihres Unternehmens. Die Bestände sind ohne größeren Aufwand flexibel auswertbar. Die Produktivität wird durch schlanke und übersichtliche Prozesse gesteigert. Die Vorteile im Überblick:

- ✓ Transparenz
- ✓ Kostenbewusstsein
- ✓ niedrigere Lohn- und Administrationskosten
- ✓ ständige Kostenkontrolle, damit Schwachstellen schnell erkannt werden können
- ✓ Effizientere Nutzung der eingesetzten Ressourcen
- ✓ Abbau des IT Overheads
- ✓ Verbesserter Service und damit höhere Kundenzufriedenheit
- ✓ Integriertes Management für:
 - Verträge
 - Lizenzen
 - Konfiguration
 - Finanzen
 - einfache Auswertbarkeit der Daten
 - enthaltenes Auftragsmanagement durch die Buchung verschiedener Stati im Lifecycle
 - optimale Ausnutzung von Rabatten bei Austausch von Geräten durch genauere Vorhersagen

⇒ **Kostensparnis und höhere Effizienz**

Die Kostenseite

Bei der Einführung eines Asset Managements muss natürlich, wie bei anderen Projekten auch das Kosten / Nutzen Verhältnis stimmen. Hierbei ist auch eine Analyse des aktuellen Ist-Bestandes und der damit verbundenen Prozesse einzubeziehen. Ziel eines IT Asset-Systems muss sein, die Total Cost of Ownership (TCO) des IT-Equipments zu senken und eine permanente Kontrolle über die IT-Geräte zu erhalten. Synergien können durch die Kopplung mit anderen Systemen erreicht werden. Neben den eigentlichen Kosten für die Anschaffung des Systems sind natürlich auch die Qualität und der Leistungsumfang der Anwendung, die Integrationszeit, der Schulungsaufwand der

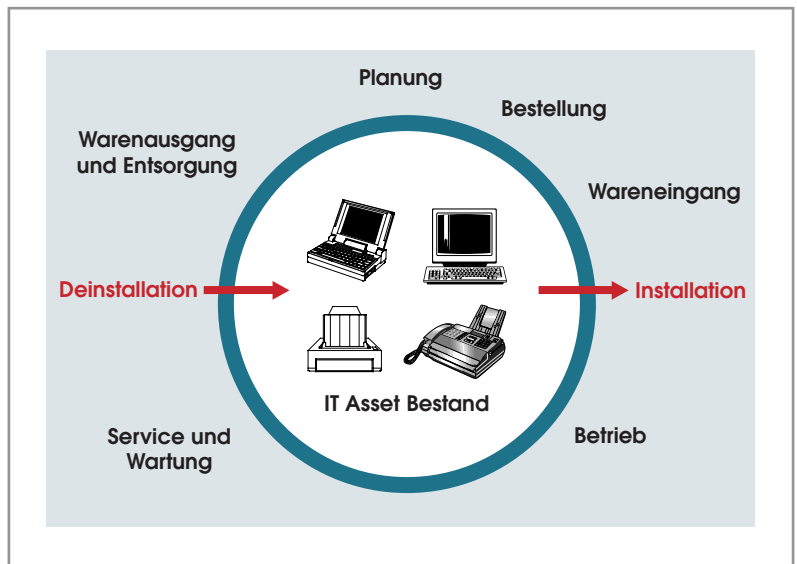


Bild 2: Abbildung eines IT-Lifecycle.

Mitarbeiter und der Anpassungsaufwand wichtige Faktoren. Das Schwierige bei IT Asset-Systemen ist, dass diese selten „out of the box“ genutzt werden können und fast immer ein Anpassungsaufwand notwendig ist. Dabei ist wichtig, wie sich ein Asset Management in die bestehende IT-Struktur einbinden lässt und welche Schnittstellen zu Standardsystemen, wie etwa SAP, bereits existieren und ob Industriestandards zum Datenaustausch wie XML unterstützt werden. Sind Datenübernahmen des bisherigen Gerätebestandes ohne größere Anpassungen möglich und ist das System so flexibel, dass die benötigten Parameter an der Oberfläche erzeugt werden können, ohne lange Anpassungen des Programms vorzunehmen und damit hohe Kosten zu erzeugen?

Abschließend kann man festhalten, dass die Einführung eines Asset Managements nicht zwangsläufig mit hohen Kosten verbunden sein muss und damit ganze Beraterstäbe und Programmierer in Ihr Unternehmen führt.

Wichtig ist ein gutes Kosten/ Nutzen Verhältnis und eine Berechnung der zu erwartenden Einsparungen. Allerdings sollten nicht nur die Kosten und Einsparungen betrachtet werden, sondern auch die schwer zu beziffernden Faktoren wie Transparenz und Motivation

der Mitarbeiter und der Support des Systems.

Die Auswahl eines Asset Management-Systems

Wichtig bei der Einführung eines IT Asset Managements ist es, dass bei den beteiligten Mitarbeitern das Bewusstsein für eine solche Lösung geschaffen wird. Um eine hohe Akzeptanz im Hause zu erzielen, sollte die Lösung strukturiert und einfach zu bedienen sein. Dabei kommt dem „look and feel“ einer solchen Lösung eine entscheidende Bedeutung zu. Wie viele Klicks sind nötig, um die Information zu erhalten, die ich benötige und wie übersichtlich sind die Daten dargestellt?

Durch Informationsüberflutung werden die Anwender unnötig verwirrt. Ein rollenbasiertes System sorgt dafür, dass die Anwender immer nur die Informationen angezeigt bekommen, die für die jeweilige Funktion notwendig sind. Eine der wichtigsten Funktionen eines IT Asset Managements ist die Erstellung von Reports. Wie einfach und schnell können die gewünschten Auswertungen zur Verfügung gestellt werden und sind diese auch flexibel genug, alle auftretenden Fragen rund um die Verwaltung von IT Asset abzudecken?

Außerdem sollte das System mit bereits vorhandenen Komponenten

Das Schwierige bei IT Asset-Systemen ist, dass diese selten „out of the box“ genutzt werden können und fast immer ein Anpassungsaufwand notwendig ist.

eines Asset Managements, wie etwa einem ERP-System oder Inventory Tools, zusammenarbeiten können. Am besten über vorgefertigte oder standardisierte Schnittstellen. Jede Einführung eines IT Asset Managements beinhaltet auch eine Überprüfung der bestehenden Prozesse und Verfahren, die ein IT Asset durch den Lifecycle begleiten. Das fängt mit der Planung der Assets an und hört mit der Entsorgung auf. Manuelle Eingaben sollten auf Grund der Fehleranfälligkeit auf ein Minimum reduziert werden.

Wenn händische Eingaben notwendig sind, sollten diese dort durchgeführt werden, wo die Daten auch tatsächlich vorliegen. Zu diesem Zweck bieten sich webbasierte Systeme an, die ohne clientseitige Installation laufen und von jedem Rechner innerhalb eines Unternehmens aufgerufen werden können. Die Daten stehen also überall dort zur Verfügung, wo sie gebraucht werden. Gerätedaten sollten übersichtlich dargestellt und Änderungen historisch abgelegt werden. Neben der Hardwarekonfiguration und der Software sollten auch die zugeordneten Liefer- und Wartungsverträge sowie die Finanzierungsart schnell zu überblicken sein. Die Lizenzen sollten mit dem tatsächlich erworbenen Bestand abgleichbar sein.

Eine weitere wichtige Komponente eines Asset Systems sind die so genannten Inventory Tools, die die Daten der einzelnen Rechner sammeln und dem Asset System zu Verfügung stellen. Es ist hier zu betonen, dass ein Inventory Tool alleine kein Asset Management darstellt, auch wenn viele Unternehmen das so sehen. Firmen die nur ein Inventory Tool einsetzen haben in den seltensten Fällen mehr als 60% des IT-Equipments im System. Zusätzlich sind weder Finanz- noch Vertragsdaten im Zugriff. Dennoch sind Inventory Tools wichtige Informationslieferanten für das Asset System und können die Daten aktualisieren oder Differenzen zwischen den im System eingetragenen und vom Inventory Tool ausgelesenen Daten aufzeigen.

IT-Equipment verursacht Kosten,

die über den eigentlichen Anschaffungswert hinausgehen. Diese Zusatzkosten wie etwa die Bereitstellung der Infrastruktur, Installation und Service, liegen pro Gerät deutlich über den Anschaffungskosten. Um hier eine Kostentransparenz zu erreichen und ein Ressourcenbewusstsein zu erzeugen, ist es sinnvoll eine Leistungsverrechnung zu implementieren. Das ist besonders der Fall, wenn Kostenstellen als Profit Center organisiert sind. Damit werden die Kosten dort belastet, wo sie entstehen. Gleichzeitig erhalten die Kostenstellen aber auch eine bessere Übersicht über das eigene IT-Equipment und können damit effizienter handeln.

Ein Workflow unterstützt das IT Asset-System bei der Umsetzung und Automatisierung der Prozesse rund um die Verwaltung und Bestellung der Assets. Dabei ist zwischen zwei Arten von System zu unterscheiden. Zum einen so genannte Applikations Workflows, die Bestandteil des Asset Systems sind und zum anderen externe Workflow Tools, die auf das Asset System zugreifen können. Applikations Workflows können meistens nicht für Prozesse eingesetzt werden, die über den eigentlichen Einsatz der Applikation hinausreichen. Auf Grund der höheren Flexibilität und breiteren Einsetzbarkeit sind daher externe Workflow Applikationen in den meisten Fällen die bessere Alternative. Die Qualität und Stabilität eines Systems ist ebenfalls ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl für das richtige IT Asset-System. Was bekommt man für das eingesetzte Geld und wie sehen die Folgekosten aus?

Unternehmensgröße und Asset Management

Man hört immer wieder, dass sich ein Asset Management nur für große Unternehmen richtig lohnt, da sich dort durch den höheren Overhead die meisten Einsparpotentiale befinden. Es ist allerdings dagegenzuhalten, dass es sich heute

kein Unternehmen mehr leisten kann, verschwenderisch mit den eigenen Ressourcen umzugehen. Nicht jedes System ist für alle Unternehmensgrößen gleichermaßen geeignet. Eine genaue Evaluierung der benötigten Funktionen, Leistungen und bereits im Unternehmen vorhandenen Komponenten ist daher nötig. Gerade im Zusammenhang mit einem Lizenz- und Vertragsmanagement sowie einem Workflow können auch in kleineren Betrieben beeindruckende Kostensenkungen erreicht werden. Generell sollte man feststellen, je kleiner das Unternehmen, umso standardisierter sollte die Lösung sein. Gerade der Anpassungsaufwand und die Datenübernahme verursachen hohe Kosten.

Fazit

Die Einführung eines IT Asset Managements ist in den meisten Fällen eine sinnvolle Entscheidung für die Effizienzverbesserung und Senkung der IT Kosten. Dennoch sollte man die Kosten für die Anschaffung und den Betrieb eines solchen Systems nicht vernachlässigen. Am Ende steht meistens nur die Frage nach dem Return of Investment. Wie viele Euro bekomme ich für jeden Euro wieder, den ich ausbebe?

Carsten Melz

Carsten.Melz@CentreCon.de

Jede Einführung eines IT Asset Managements beinhaltet auch eine Überprüfung der bestehenden Prozesse und Verfahren, die ein IT Asset durch den Lifecycle begleiten.

