

LANDesk® 資産管理

実用的なサービス管理の基盤構築

目次

概要	3
不適切な資産管理の隠れたコスト	3
資産管理：所有資産の管理手法	3
KOALA: 複数の指標による資産価値の算定	4
主要コスト	4
所有者	4
アカウントビリティ	4
ライフサイクル	5
割り当て先	5
CMDB の基盤としての資産管理	5
資産管理の実現と拡張	6
サービス管理の実現に向けて：LANDesk による強力な推進	6

本文書は、LANDesk Software, Inc. および関連会社（「LANDesk」と総称）が保有する機密・独自情報を記述したもので、特定の LANDesk® 製品に関連して提供されるものです。本文書のいかなる部分も、LANDesk の書面による事前の同意なしに開示または複製することはできません。明示または黙示にかかわらず、また禁反言その他の理由を問わず、いかなるライセンスも、あるいは保証も、本文書をもって与えることはありません。LANDesk が提供する製品のライセンス契約条件で定められている場合を除き、LANDesk はいかなる形の責任も負わないものとします。LANDesk 製品は、医療、救命、生命維持用途への使用を想定して開発されたものではありません。LANDesk は、本文書に関連性がないことを保証するものではありません。また、LANDesk は、仕様や製品説明を含む本文書の内容を随時、断りなく更新、修正、変更する権利を保持します。

Copyright © 2009, LANDesk Software Ltd. All rights reserved.

LANDesk, Targeted Multicast, および Management Gateway は、米国および他国における LANDesk Software Ltd. および関連会社の登録商標または商標です。その他のブランド名や名称は、他社の所有権に該当する場合があります。

Lenovo, Access Connections, Active Protection System, Embedded Security Subsystem, ImageUltra Builder, Rescue and Recovery, Secure Data Disposal, ThinkVantage Technologies, および System Migration Assistant は、米国および他国における Lenovo Group Limited の登録商標であり、LANDesk Software Ltd. はこれらを同社の許可の下に使用しています。
LSI-0650 01/08 JBB/NH

概要

次のような経験はありませんか。

IT 部門がデータ センター用に新しいサーバを購入しました。導入が順調に進み、問題なく稼働し始めました。ところが 1 ~ 2 か月経った頃、I/O コントローラが機能しなくなりました。IT 管理者は一時的にこのサービスを別のサーバに移し、障害が発生したサーバをネットワークから切断しました。そして、保証修理に出す必要がある旨の電子メールを送信しました。

しかし、宛先に適切な担当者を指定しなかったため、受信した相手はそのメールを無視しました。翌週、清掃担当者が、切断されたサーバがファイル キャビネットの前に置かれていることに気が付き、サーバをストレージ クローゼットに移しました。その後サービスが問題なく運用されていたため、サーバ故障の件はそのまま忘れ去られてしまいました。以降 2 年間、クローゼットの隅で埃をかぶったまま放置されている、何の利益ももたらさないサーバに対して 1 万 5,000 ドルものリース料とライセンス料を支払ったのです。

このようにひどい間違いはめったにないとしても、不適切な資産管理が、さまざまな状況で小規模に発生し、企業の収益に損害を与えることは珍しくありません。たとえば、IT 資産が適切に導入されて正しく機能していても、それらの資産の内容、ライフサイクル、創出価値を客観的かつ包括的に把握している IT 部門は決して多くありません。客観的なデータの不足は、不適切なサーバ配置以上にコストを増加させることとなります。

一般的な企業では何十点もの IT 資産が十分に活用されていなかったり、適切に割り当てられていません。その結果、部門からのニーズを満たすために、本来不要な IT 資産が購入および保有されることになり、サービス提供のために費やされるコストに見合う効果を上げられないという状況が恒常化します。場合によっては、状況はさらに悪化します。顧客の機密情報が大量に保存されているディスク ドライブのような資産を適切に管理しないと、保管の履歴が記録されず、正しく扱われない可能性があり、ビジネスに壊滅的な影響を及ぼしかねません。

不適切な資産管理の隠れたコスト

購入要求からライセンス管理、構成管理、サイクル更新、そして廃棄ポリシーまで、各ビジネス プロセスを構築済みの企業でも、それぞれのプロセスを独立したサイロで管理していることが少なくありません。そのような環境では、各プロセスの所有者間にはまっ

たく、あるいはほとんど連携はみられません。その結果、未割り当ての資産や割り当てが不適切な資産、遊休資産、機能していない資産、または完全に不要な資産が発生します。そして、資産の新規購入時に、どのベンダがデバイスのライフサイクル全体にわたって TCO を抑制するソリューションを提供するかを示す客観的データを得ることができません。

さらに、通常、IT 部門には、サービス提供に使用する資産のコストに基づいてサービスの価格を正確に算出する方法はありません。一部のサードパーティベンダを利用する場合を除き、IT 部門には、予算の割り当てや部門へのコストの配賦のような形でのコスト管理に必要なコスト データは、ほとんどありません。同様に、社内顧客にも、IT サービスの利用によるメリットが利用コストに見合うものであるかどうかを客観的に判断するために必要な情報が不足しています。

モバイル コンピューティング、キャンパスの分散、ユーティリティ サーバの普及、および頻繁な担当者への入れ替えに伴い、今日の一般的な組織では、膨大な数のデスクトップ、ノート PC、およびサーバの台数を把握することが難しくなっています。アナリストの推計によると、IT 部門は、2007 年に 4,500 億ドル以上をハードウェアに投資しています。それらのハードウェアのうち 10 % が未管理になったとしても、500 億ドル近くの投資回収機会が失われる可能性があることとなります。しかし、10 % というのは控えめに見積もった数値であり、多くの組織では、所有するハードウェアの 30 % 以上が管理されていません。そのような資産は、誰によって管理されているのか、使用されているのかどうか、どれくらいの価値を創出しているのか、だれも把握していません。潜在的な損失は膨大な額に上ります。その内のいくらが貴社の損失額になるのでしょうか。

資産管理：所有資産の管理手法

もちろん、そのような損失を見過ごしてもよいと考えている企業は存在しません。実際、規模の大小を問わずあらゆる企業が何らかの資産追跡を行っています。購買、IT、設備管理およびその他のほとんどの部門に対して資産追跡が義務化されており、Excel のような単純な表作成ツールを使用して、所有資産と割り当て先を追跡しています。しかし、情報が動的ではなく手動で保守するのは煩雑であり、部門間で連動していないため、情報の正確性が失われ利用価値が低下しがちです。

真の資産管理モデルを採用する必要性が、ここにあります。資産管理モデルは、所有設備を単に一覧に

するためのものではありません。IT 資産のコスト、価値、割り当て先およびライフサイクル状態を動的に管理し、洞察するためのアプローチです。LANDesk は、真の資産管理を、資産リポジトリの基盤の上に構築された、拡張可能で段階的に統合可能なアーキテクチャであると定義しています。資産の追跡情報は、資産リポジトリでフォームベースのリレーショナル情報として保持されます。リポジトリの実際の内容は、企業の戦略的目標に基づいて決定します。

導入初期には、通常、基本的な情報の追跡から開始します。基本的な情報の種類としては、コンピュータのベンダやブランド、購入日、購入部門、割り当て先、リース期間や保証の期限などがあります。効果的な資産リポジトリでは、これらの基本情報に加えて、組織における資産管理手法の高度化に伴い、情報の範囲を変更および拡張できる必要があります。IT 部門は、システムの識別に使用する情報を網羅できるように、段階的にソリューションを構築していきます。

KOALA: 複数の指標による資産価値の算定

IT 資産は単なる電子機器ではありません。それぞれの資産から最大限の価値を引き出すため、効果的なソリューションでは、各種のビジネス価値に関するデータ収集と分析がサポートされます。単純な指標で、資産管理の主要な側面 — KOALA: 主要コスト (Key cost)、所有者 (Ownership)、アカウントビリティ (Accountability)、ライフサイクルの状態 (Lifecycle status) および割り当て先 (Assignment) — を把握します。

では、それぞれの資産データの詳細と、それらがアカウントビリティのある、効率的で動的なビジネス プロセスにどのように寄与するかを次にみてみましょう。

主要コスト

資産所有の総コストは、購入価格よりはるかに大きなものです。総コストには、ライセンス、保証、保守、ダウンタイムおよびその他の要素も含まれます。ほとんどの組織では、予算策定から購買、出荷、ヘルプデスク、IT その他に至るまで、関連情報が複数の場所で収集および保存されます。このように情報が分断されているため、たとえば、同種の資産を追加購入する際のベンダ選択などの高度な意思決定に、それらの情報を活用することが難しくなっています。

統合された資産リポジトリを活用すると、全体的な所有コストを把握できるので、関係者間の駆け引きなどの人的要素によって決定されがちな項目に、客観性をもたらすことができます。たとえば、あるユーザが、外出時に持ち運びが容易な特定のベンダのノー

ト PC の購入を働きかけるとします。しかし別のベンダの重いノート PC のほうが、ビジネスの信頼性向上のためのレコード追跡に適しており、堅牢性に優れておりライフスパン全体において修理が少ないためダウンタイムが短く、TCO が抑制されることが予測されています。

資産管理によって TCO の差を明らかにし、そのデータを基に、ノート PC ユーザの主観的な好みとの調整を図ることができます。また、重いけれども出張中に壊す心配もなく安心して使うことができるという利点によって、ユーザを説得することもできるでしょう。

所有者

発注、受領、そして支払いを完了した資産は誰が所有するのでしょうか。答えが常にはっきりしているとは限りません。データ センターに配置され会計担当者や給与計算担当者が使用するものの、企業全体や株主のために使用される財務アプリケーション サーバは、だれが所有者となるのでしょうか。故障時の修理費用は、だれに課金すべきでしょうか。

資産管理により、各資産のコストをだれが負担 (分担) しているかを追跡することができます。ビジネス単位や部門別に詳細な予算計画を策定し、IT 部門が適切な課金を行い、IT サービスの価格を正しく算定することができます。同様に重要であるのは、資産管理によって、所有者を決定するための規則が確立されるため、企業運営のコスト効率が向上し、より効果的になるということです。

Accountability

資産の所有者またはユーザは、使用するユーザ (価値の提供先) のグループと必ずしも同じとは限りません。サーバの場合、データ センターがハードウェアを所有し、そのサーバで実行されるサービスは企業全体で利用します。ただし、サーバの稼働状況や、サーバが想定どおりの価値を提供しているかどうかについて、特定の担当者が説明責任を負います。

インフラストラクチャ デバイスの場合、そのデバイスの複数の側面について複数の担当者が説明責任を負います。たとえば、ある担当者は、電力、冷却、アクセシビリティ、および物理的なセキュリティなどの物理的な運用環境を保守します。別の担当者は、コアオペレーティング システムが IT 基準に従ってインストールおよび管理されているかどうかについて責任を負います。さらに他の担当者が、このハードウェアと OS 上で実行されるアプリケーションやデータベースを保守します。ソリューションには、これらの責務すべてを追跡できる柔軟性が求められます。

アカウントビリティはさまざまな理由から必要とされます。サービス デスクが問題解決の振り分け先を決めるために必要なだけではありません。アカウントビリティの追跡によって、資産の割り当て、機能維持および保守を適切に行うことができます。前述のクローゼットで放置された故障サーバの例では、アカウントビリティの欠如が、まったく利益を生み出さないサーバに対するリース料とライセンス料として、企業に 1 万 5,000 ドルもの損失をもたらしました。

ライフサイクル

資産のライフサイクルの状態を知ること、ライフサイクルのそれぞれの時点で、資産から十分に価値を創出することができます。たとえば、新しいサーバを注文した場合、受領、支払い、資産登録、運用準備、割り当てなどのイベントが発生することが予測されます。それぞれのイベントを追跡することによって、受領していない資産に支払いを行わないようにすることができます。また、受領後直ちに資産登録して運用準備を行い、保証を有効にすることができます。

ライフサイクルの状態を知ると、このような導入初期のイベントのほかに、管理を簡素化し、アカウントビリティを強化してライフサイクル全体における ROI を最大化することができます。たとえば、修理が必要になった PC は、現在価値を生み出していなくても減価償却は発生しています。ライフサイクルの状態を追跡することによって、できるだけ迅速に修理を行うことができます。ライフサイクルの最後の段階では、ライフサイクルの追跡アプリケーションは、環境規制に基づいて資産を適切に廃棄するために必要なエビデンスを提供します。

ライフサイクルの状態追跡は、他のコンプライアンスも強化します。一例として、何千件もの顧客の個人情報やハード ドライブに記録したノート PC を損失した場合の一般的な報告手順について考えてみましょう。ライフサイクルの追跡でも損失自体を防ぐことはできませんが、Sarbanes-Oxley 法や HIPAA 法の規定に則った手続きに必要な情報を提供することができます。つまり、所有者の履歴を文書化する際に、コンプライアンスに従って効率的に調査することができます。ハード ドライブのサービスを停止し、ディスクの消去および廃棄のために業者に送る場合も同様です。

割り当て先

割り当て先とは、資産を物理的に保有し、その資産で想定どおりの価値が提供されるようにする責務を負う担当者（個人またはグループ）のことです。資産管理の割り当て先をアカウントビリティと混同しないように注意してください。IT 資産のアカウントビリティは、

IT 部門内の担当者に帰属するのが一般的です。一方、割り当て先は、通常、ユーザのことを指し、資産が適切に使用されているかどうかの判断に役立ちます。

資産の追跡は、現在の利用率の評価や今後の予算および購入の計画策定に役立ちます。たとえば、未割り当ての資産があることがわかれば、新しい資産を購入せずにそれらを導入することができます。割り当て済みでも使用されていない資産がある場合、次の予算サイクルではそれらを更新しないようにすることができます。たとえば、ドキュメンテーション部門で、だれもしない表計算プログラムが全コンピュータにインストールされているケースです。また、ノート PC や PDA のような資産が行方不明になることも防げます。とりわけ、資産およびコストを正確に把握して、ユーザが必要とするハードウェア、ソフトウェア、およびサービスを提供することができます。IT インフラストラクチャ、エンドユーザ システムの価格を算出し消費財としてサポートして、コストを適切に配賦できます。

CMDB の基盤としての資産管理

長い時間をかけて、資産リポジトリは ITIL (Information Technology Infrastructure Library) に定義されているように、本格的な構成管理データベース (CMDB) の中心的コンポーネントとなってきました。その変遷を理解するには、CMDB の製品ではなく CMDB 自体の革新的なプロセスを正しく理解することが重要です。

ITIL に記述されているように、真の CMDB は、サーバ、ネットワーク設備やアプリケーションのようなインフラストラクチャ要素の効果的なサービスレベル管理の基本的な要素となります。個々のデバイスを構成および管理するためのソリューションではなく、IT インフラストラクチャ全体の一体的なサービス管理のための構造化されたアプローチです。したがって、今日現在もこれからも購入可能な製品ではありません。むしろ、テクノロジーに裏打ちされた CMDB がベスト プラクティスといえます。IT が長い時間を経て、統制されたイニシアチブによって、プロセス管理、構成管理、データ収集および標準化に到達したものです。

資産管理はその性質上、IT 資産を構成するすべてのハードウェアおよびソフトウェアを対象とします。エンドユーザ デバイス、アプリケーション、ライセンスなど、その他の種類の資産もすべて同様です。つまり、CMDB に関連するあらゆる資産が包括的に対象になります。

CMDB の要素に関する知識を習得し管理するには、関連するインフラストラクチャ資産を、個別に識別、

追跡および管理できる必要があります。つまり資産管理は、規則として、完全に機能する CMDB の構築に必須であり、また、CMDB の構築後の運用でも大きな役割を果たすものです。CMDB の達成に必要なテクノロジーとプロセスを獲得するには、包括的な資産リポジトリに基づく資産管理ソリューションがスタートとして最適です。

資産管理の実現と拡張

では、効果的な資産管理、さらには CMDB と効果的なサービス管理を、ITIL に規定されているように実現するにはどうしたらよいのでしょうか。

まず最初に、強力な構成管理ソリューションを導入します（まだ導入していない場合）。これによって、エンドポイントを制御しセキュリティで保護して、機能とパフォーマンスを最適化できます。また、エンド ユーザーが破壊的な変更を加える危険性も排除できます。次に、このソリューションを基にして、KOALA の各側面を追跡する完全な資産リポジトリを段階的に構築していきます。

資産リポジトリの構築は、データ リポジトリの構築から開始するのがよいでしょう。特に、収集が容易で、特定のビジネス プロセス全体に対する管理の改善に使用できるデータから開始することをお勧めします。次に、収集したデータを、追跡対象の資産に関連するビジネス プロセスによって定義されるコントロールセット内に構築します。これによって、特定のサービスを構成する要素を把握し、より効果的にサービスを提供するにはどうしたらよいかを検討することができます。

最後に、ブランド化および価格決定した製品として、サービスをパッケージ化します。このモデルでは、IT は基本的に、企業を「内部アウトソーサ」として捉え、ニーズへのプロアクティブな対応、サービスの適切な価格決定、ハード データに基づいてサービス レベルおよび応答時間を保証します。追加サービスや拡張サービスが要求された場合、追跡データを使用して正確に価格を見積もります。

資産管理のデータを蓄積していくと、データの洞察によって有用な事実を発見することができるようになります。新しいニーズを満たすための資産リポジトリの拡張を、資産リポジトリの管理性を保つためにビジネスに無関係なデータを除外したまま実行できます。このようにして、資産管理を成熟させていきます。最初は購入履歴やライセンスのような単純なデータの追跡から始め、徐々に、保守コストの分析、資産とサー

ビスの使用を統制する企業ポリシーの構築、監査目的の文書化プロセスへと拡張します。新しく管理対象にするデータ項目は企業の目標に関連するものに限定し、データ収集自体が目的にならないように留意します。

資産リポジトリを配置したら、コントロール レイヤを追加し、データを収集および分析するための規則を構築します。さらに定期的にプロセスを見直して、IT をサービス プロバイダとして再構築し、後追いでの問題の火消し役に留まることがないようにします。このようにして資産管理を洗練していきます。この時点までの取り組みは、あらゆる部門にメリットをもたらしています。営業部門は、支出コストに対する収益を正確に把握できるようになります。IT 部門はサービスの価格を決定し予算を正確に策定できます。ビジネス全体で、必要なサービスを、不要なコストを掛けずに調達できるようになります。

資産管理の拡張をさらに推し進めていくうちに CMDB が完成します。CMDB は総じて ITIL サービス管理の基本的な要素であるため、CMDB の完成と共に、サービス管理も構築されていきます。段階的に構造化を進めていくうちに、サービス管理が完成します。

サービス管理の実現に向けて：LANDesk による強力な推進

長い間 IT 部門で優勢であった、事後対応型の問題処理では IT のサービス レベル管理は実現しません。提供する総合的なサービスの状況に即して資産を関連付けることによって、購買、変更管理、保管の履歴、監査、ライセンス準拠、コンプライアンスおよびその他の基本的なビジネス プロセスについての管理を強化することができます。

これまでの情報の蓄積を基に、サービスの提供に必要な資産のサービス カタログを作成し、サービス品質指標を定義して、最終的には、ITIL で定義されたサービス中心の IT プロセスを作成することができます。この時点で、IT の、事後対応型の技術中心のコスト センターからプロアクティブなサービス中心型のプロフィット センターへの転換が完了します。

LANDesk は、この長期にわたるプロジェクトでお客様が成功を収められるように支援いたします。2008 年、LANDesk は実績に裏打ちされた管理ソリューションを基に、本格的な ITIL サービス管理への円滑な計画的移行を実現するための革新的な新しいソリューションの提供を開始しました。

詳細は www.landesk.com をご覧ください。