

Servizio di IT Asset Inventory e Management

Dexit S.r.l. Sede legale: via G. Gilli, 2 - 38121 Trento (TN) – Tel. 0461/020500 – Fax 0461/020599

Cap.Soc. Euro 700.000,00 - Codice Fiscale, P.IVA, Registro Imprese di Trento n. 01829680220

E-mail: info@dexit.it – www.dexit.it

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Dedagroup S.p.A. – P. IVA n. 1763870225



Sommario

<i>Introduzione</i>	3
<i>Componente base: Analisi del metodo di gestione dell'asset con il cliente</i>	4
<i>Componente base: Predisposizione del sistema di inventariazione automatizzata</i>	4
<i>Componente base: Rilevamento e inventariazione di asset</i>	5
<i>Componente aggiuntivo: Etichettatura fisica dei beni</i>	6
<i>Componente aggiuntivo: Predisposizione manuale degli agenti o delle configurazioni sulle periferiche</i>	6
<i>Componente aggiuntivo: integrazione di dati con altri strumenti</i>	7
<i>Componente aggiuntivo: Implementazione di un sistema CMDB (Configuration Management Database)</i>	7
<i>Componente aggiuntivo: Implementazione del sistema di software distribution</i>	8
<i>Componente aggiuntivo: Formazione sull'utilizzo degli strumenti di base e avanzata</i>	8
<i>Componente aggiuntivo: Supporto sistemistico avanzato</i>	9
<i>Componente aggiuntivo: Gestione completa del sistema</i>	9

Introduzione

Per un'ottimizzata gestione dell'inventario di asset informatici, Dexit propone una metodologia che segue le prescrizioni dettate dalle best practices di ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Tale metodo, ampiamente collaudato su un parco macchine con più di 14.000 posti di lavoro, rappresenta un accorpamento di procedure e sistemi tecnologici che permettono di inventariare e integrare con strumenti terzi le informazioni relative ai beni in gestione.

Il servizio di IT Asset Inventory e Management è composto da due tipologie di componenti:

1. **Componenti di base** (■): un insieme di attività standardizzate che garantiscono le funzionalità di base del sistema di inventory;
2. **Componenti aggiuntivi** (■): attività caratterizzata dall'alta complessità tecnica o organizzativa e comunque in forte dipendenza dalla diversità degli scenari da affrontare, valutate a parte per ogni singolo componente;

Componenti del servizio di base

- Analisi del metodo di gestione dell'asset con il cliente;
- Predisposizione del sistema di inventariazione automatizzata;
- Rilevamento e inventariazione di asset.

Componenti del servizio aggiuntivi

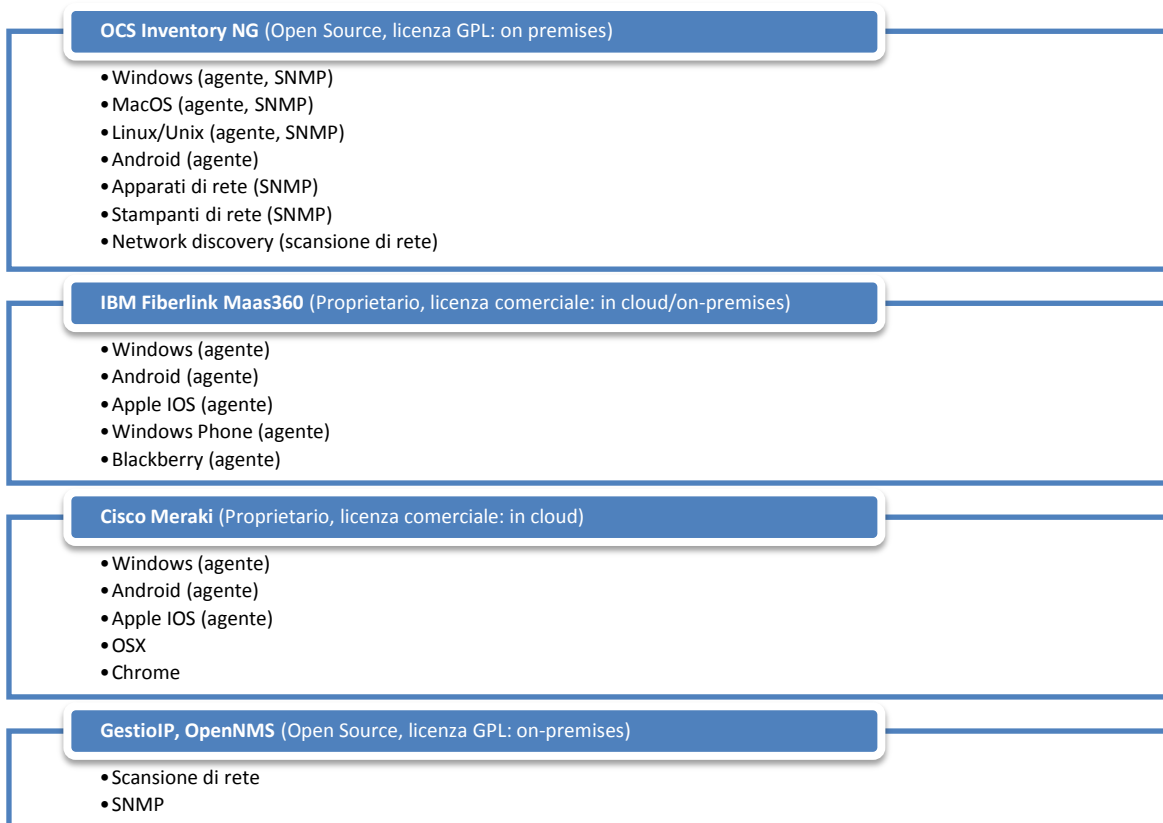
- Etichettatura fisica dei beni;
- Predisposizione manuale degli agenti o delle configurazioni sulle periferiche;
- Integrazione di dati con altri strumenti (CMDB, Ticket management, etc);
- Implementazione di un sistema CMDB (Configuration Management Database);
- Implementazione del sistema di software distribution;
- Formazione sull'utilizzo degli strumenti di base e avanzata;
- Supporto sistemistico avanzato;
- Gestione completa del sistema.

Componente base: Analisi del metodo di gestione dell'asset con il cliente

La fase è finalizzata ad analizzare i processi e le metodologie di gestione degli asset informatici già in essere, nonché le modalità di integrazione dei dati rilevati con gli strumenti attualmente in utilizzo. Con il cliente viene definito il livello di astrazione e di dettaglio di dati necessari per garantire un'ottimale ed efficiente gestione di asset.

Componente base: Predisposizione del sistema di inventariazione automatizzata

La conformazione e configurazione del sistema varia in base alla tipologia degli asset che devono essere rilevati ed inventariati. Dexit si è specializzata nell'utilizzo e integrazione di vari prodotti Open Source e alcune soluzioni di mercato di cui vengono nominate solo alcune:

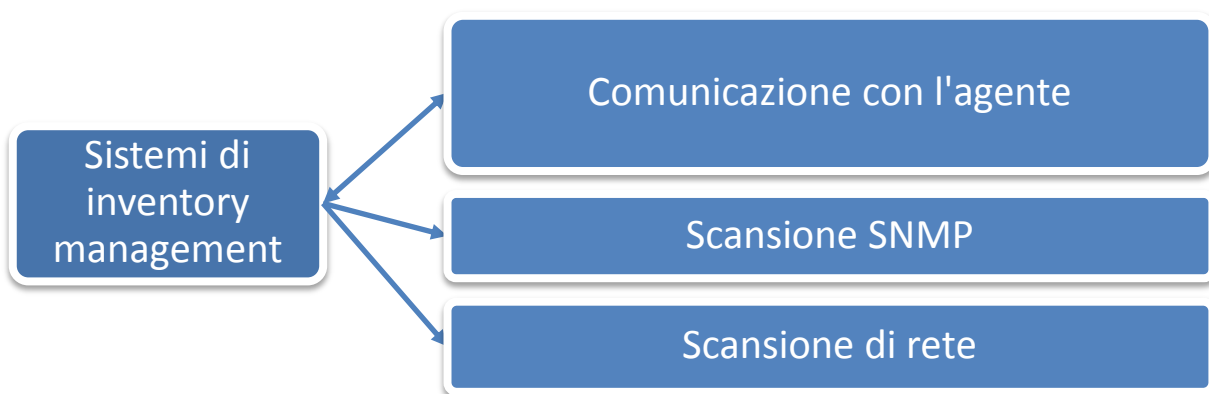


Il personale specializzato di Dexit effettua l'installazione e la configurazione di sistemi centralizzati di inventariazione, mentre allo stesso tempo il cliente garantisce la raggiungibilità via rete di tutti i dispositivi da rilevare e la collaborazione da parte degli utenti finali. Ove necessario Dexit procede all'installazione degli agenti utilizzando gli automatismi messi a disposizione da parte del cliente.

Componente base: Rilevamento e inventariazione di asset

Il rilevamento e l'inventariazione di beni avvengono contemporaneamente attraverso tre meccanismi principali utilizzati dai sistemi di inventory:

- Utilizzo dell'agente installato sui dispositivi con i sistemi operativi Windows, MacOS, Linux, Unix, Android, IOS, Windows Phone, Blackberry. Tale software consente l'aggiornamento automatico nel database dell'Asset dei dati relativi alla configurazione hardware e software;
- Interrogazione delle periferiche tramite l'uso del protocollo SNMP (Simple Network Management Protocol);
- Scansione di rete.



I dati raccolti possono essere divisi in tre macro-categorie:

- **Software** (attraverso gli agenti)
 - I dettagli sul sistema operativo;
 - Il software installato;
 - La versione del BIOS.
- **Hardware** (attraverso gli agenti e SNMP)
 - I dettagli delle periferiche;
 - Le configurazioni e lo stato di alcune periferiche (es. schede di rete, dischi logici etc.);
- **Dispositivi mobili** (attraverso gli agenti)
 - Le informazioni sullo stato del HW / SW;
 - Le informazioni relative alla scheda SIM;
 - Le informazioni sulla configurazione wireless;
 - Le informazioni sulla posizione;
 - Le informazioni sullo stato di protezione del dispositivo¹

¹ Gli aspetti che riguardano la gestione e la protezione del dispositivo (Mobile Device Management) o la sicurezza dei dati aziendali che vi siano presenti non sono inclusi in questo servizio. Se interessati fare riferimento a CAST

Componente aggiuntivo: Etichettatura fisica dei beni

Ove richiesto il servizio prevede che le periferiche siano contrassegnate con un'etichetta adesiva che associa ad essa un identificativo univoco riportandolo manualmente nel sistema di inventory, certificando di conseguenza l'effettiva presa in gestione dell'hardware.

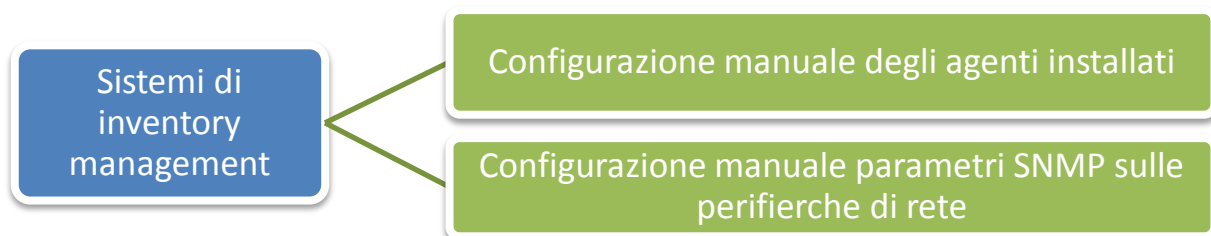
In base alle esigenze operative o legate all'ambientazione dei dispositivi, il supporto per le etichette è scelto di modo per garantire la loro integrità per tutta la durata del ciclo vita dell'asset.



Componente aggiuntivo: Predisposizione manuale degli agenti o delle configurazioni sulle periferiche

In base alle politiche gestionali dell'ambiente ICT del cliente, in alcuni casi non sarà possibile utilizzare gli automatismi per la distribuzione degli agenti sulle postazioni di lavoro. Analogamente, le apparecchiature di rete da inventariare (es. apparati di rete, stampanti, sonde ambientali, ecc) potrebbero aver bisogno di una configurazione ad-hoc per essere interrogate.

In questi casi Dexit si propone per condurre le attività di progettazione e messa in atto delle attività che comprendono la configurazione manuale di tutti i dispositivi da includere nel processo di inventory management.



Componente aggiuntivo: integrazione di dati con altri strumenti

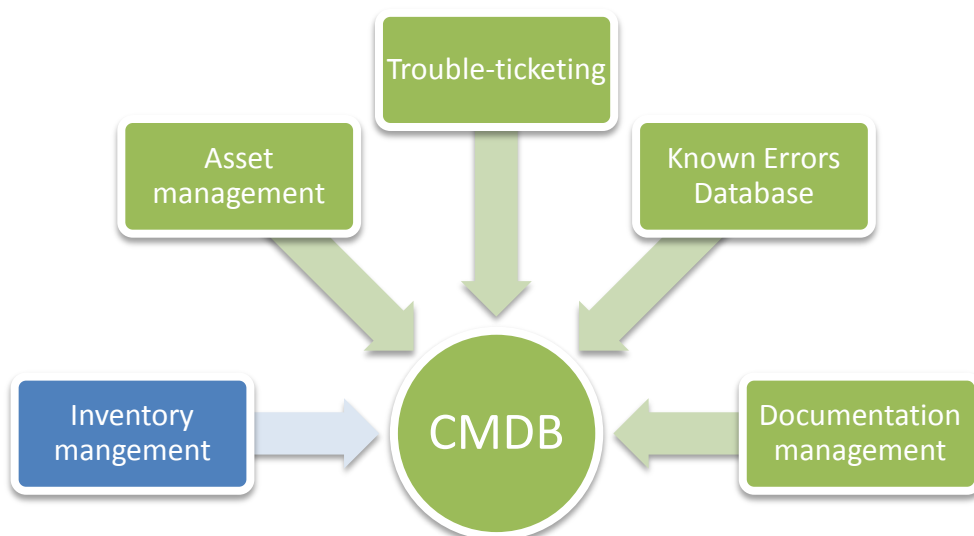
Per sfruttare il vantaggio dell'asset inventory automatizzato Dexit crea ulteriore valore aggiunto al cliente ottimizzando e integrando i dati raccolti nell'eventuale sistema di CMDB (Configuration Management Database) del cliente. L'attività comprende l'analisi di processi di asset management e trouble-ticketing e successivamente la creazione del meccanismo di interfacciamento e integrazione di dati fra due sistemi.

Nel caso ci fosse la necessità di organizzare e normalizzare ulteriormente i dati raccolti, Dexit farà uno studio di fattibilità e successivamente svilupperà degli appositi plug-in in grado di predisporre le informazioni nel formato richiesto.



Componente aggiuntivo: Implementazione di un sistema CMDB (Configuration Management Database)

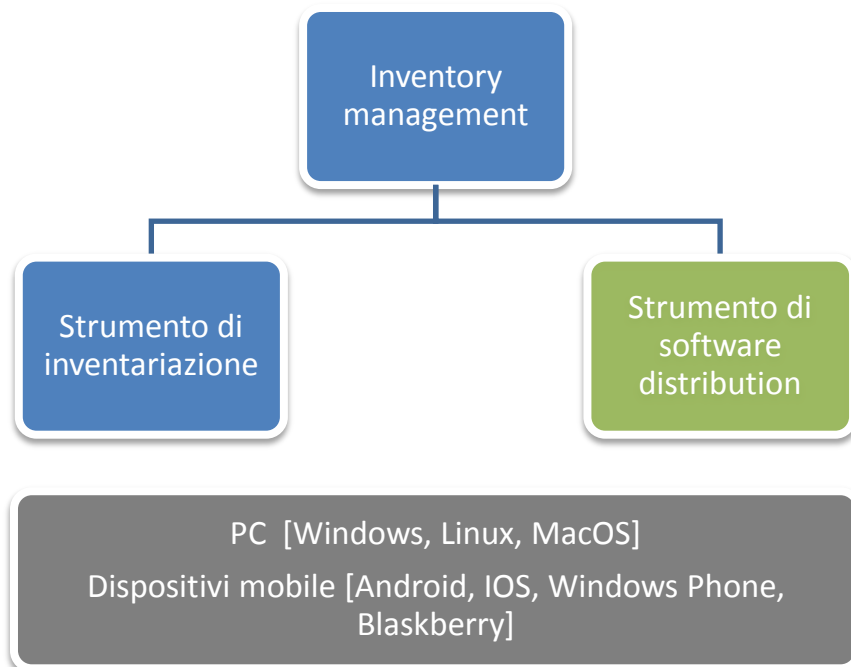
Su richiesta del cliente, nel caso non fosse dotato di un sistema di inventario centralizzato, Dexit può implementare e mettere a disposizione un sistema CMDB (Configuration Management Database), un repository che racchiude e organizza tutte le informazioni relative agli asset IT del cliente attraverso un modello relazionale.



Componente aggiuntivo: Implementazione del sistema di software distribution

Ove richiesto, Dexit implementa la funzionalità di software distribution integrata in alcuni sistemi di Inventory management. Questa attività prevede anche una sessione formativa al personale del cliente con lo scopo di renderlo autonomo nell'espletamento delle seguenti attività:

- Creazione e configurazione dei pacchetti per la software distribution;
- Esecuzione e monitoraggio delle sessioni di distribuzione del software;
- Troubleshooting di primo livello;



Componente aggiuntivo: Formazione sull'utilizzo degli strumenti di base e avanzata

La formazione di base prevede una preparazione funzionale e sistemistica del personale del cliente sulla manutenzione e l'utilizzo del sistema di inventario, nonché la configurazione del componente agent.

La formazione avanzata, oltre ai contenuti già presenti nella formazione di base, prevede la preparazione negli ambiti di:

- Integrazione dei dati dell'inventario con un sistema esterno;
- Automatizzazione dell'installazione e della configurazione di agenti;
- Installazione dei plug-in esterni.

Componente aggiuntivo: Supporto sistemistico avanzato

Il supporto sistemistico avanzato prevede gli interventi su richiesta di riconfigurazione del sistema in seguito ai cambiamenti dovuti all'evoluzione del contesto di riferimento, oppure gli interventi atti a ripristinare il sistema in seguito agli eventi critici e/o bloccanti.

Componente aggiuntivo: Gestione completa del sistema

Qualora il cliente voglia affidare a Dexit la gestione completa dell'Inventory e Asset management, sarà proposta un'analisi congiunta e completa del processo di ICT management per individuare le soluzioni che garantiscano maggiori vantaggi in termini di efficientamento e ottimizzazione dei processi. Eventuali modifiche saranno apportate nel pieno rispetto degli obblighi contrattuali di tutte le parti interessate, cercando di minimizzare al massimo l'impatto sull'operatività del cliente.

Nell'ambito di questo servizio saranno prodotti e inviati al responsabile del servizio del cliente dei report periodici con i dati significativi che permetteranno di effettuare delle analisi della situazione relativa agli asset IT aziendali.

Dexit tutela i propri clienti anche assicurando il massimo sforzo interno nel continuo riesame dei propri processi interni nell'ottica di individuare ogni possibile miglioramento. In relazione alle dinamiche continue di aggiornamento tecnologico nel mercato ICT, Dexit svolge costantemente attività finalizzate alla revisione dei contenuti e delle modalità di erogazione dei propri servizi, ove opportuno anche attraverso la costituzione di specifici gruppi di lavoro aperti alla partecipazione di rappresentanti del cliente.