



USU

THE
ITAM
REVIEW

Report

“Enterprise SaaS Management Certification” assegnata ad USU

Contents

Sommario	3
Discovery & Inventory	4
Gestione dei costi	5
Ottimizzazione	6
Automazione & Management	6
Risk Management	7
Sintesi della recensione	7
Referenze dei clienti	8
Conclusioni	10

Sommario

ITAM Review certifica che la soluzione di USU Software Asset Management risponde ai requisiti per il conseguimento della “Enterprise SaaS Management certification” in virtù dello standard definito dalla nostra community.



Profilo

USU è un'azienda di livello internazionale con sede in Germania che conta oltre 750 dipendenti in tutto il mondo. USU fornisce una gamma completa di soluzioni di gestione IT quali ITSM, ITAM, Cloud ibrido e ITOM. In passato, i prodotti ITAM di USU erano a marchio Aspera USU, fino a quando non sono stati riuniti sotto l'unica insegna di USU nel 2021. Fondata nel 1977, USU è presente sul mercato dei tool e servizi ITAM dal 2010. USU è una società per azioni e nel 2021 ha registrato un fatturato pari a 112 milioni di euro.

Il principale punto di forza di USU è dato dall'approccio integrato alla gestione degli asset IT nel quadro di principi di governance IT più elevati. USU è in grado di rilevare che le proprie aziende cliente dispongono di infrastrutture vaste, complesse, distribuite e sempre più ibride. Le funzionalità di SaaS Management di USU Software Asset Management sono in grado di gestire tutti i tipi di software, siano essi on-premise, SaaS "true clientless" o soluzioni ibride come Adobe Creative Cloud e Microsoft 365. USU fornisce anche una serie di opzioni di "Managed Services" alle organizzazioni che desiderano esternalizzare almeno in parte l'ottimizzazione delle licenze software.

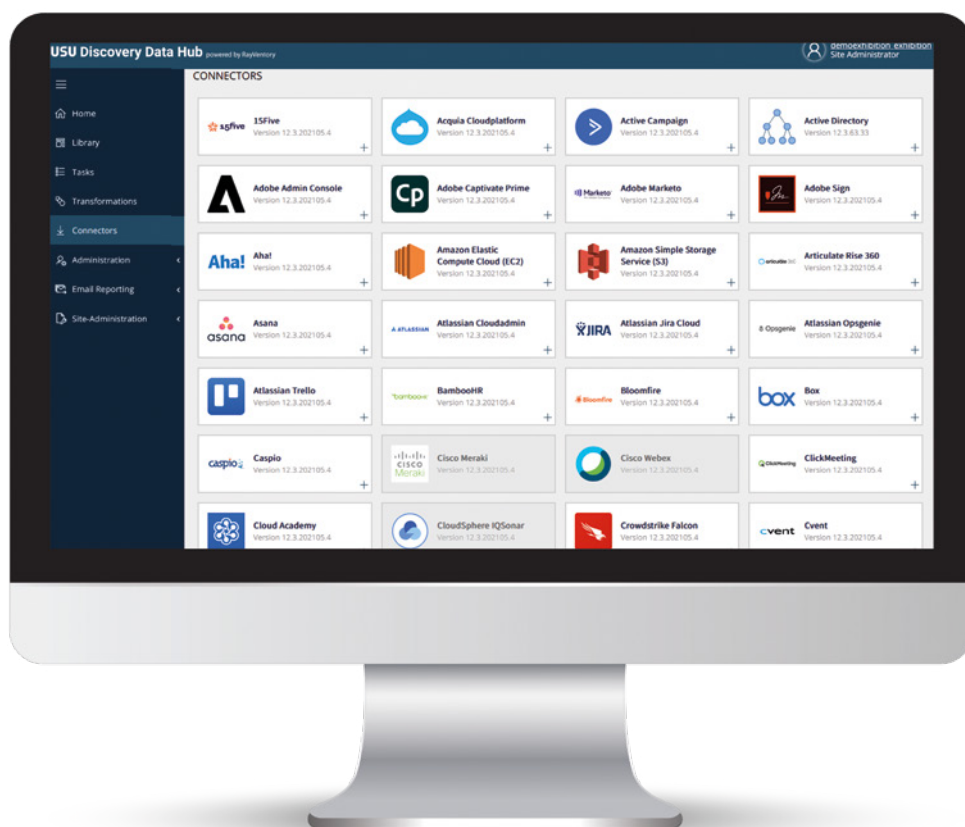
Recensione dell'analista

Questa recensione dell'analista si basa sulle risposte dettagliate fornite da USU a seguito della survey sulla certificazione, sulle referenze dei clienti e su una demo di approfondimento fornita all'autore. La recensione valuta e fornisce commenti in merito all'aderenza di USU agli standard in cinque aree.

Discovery & Inventory

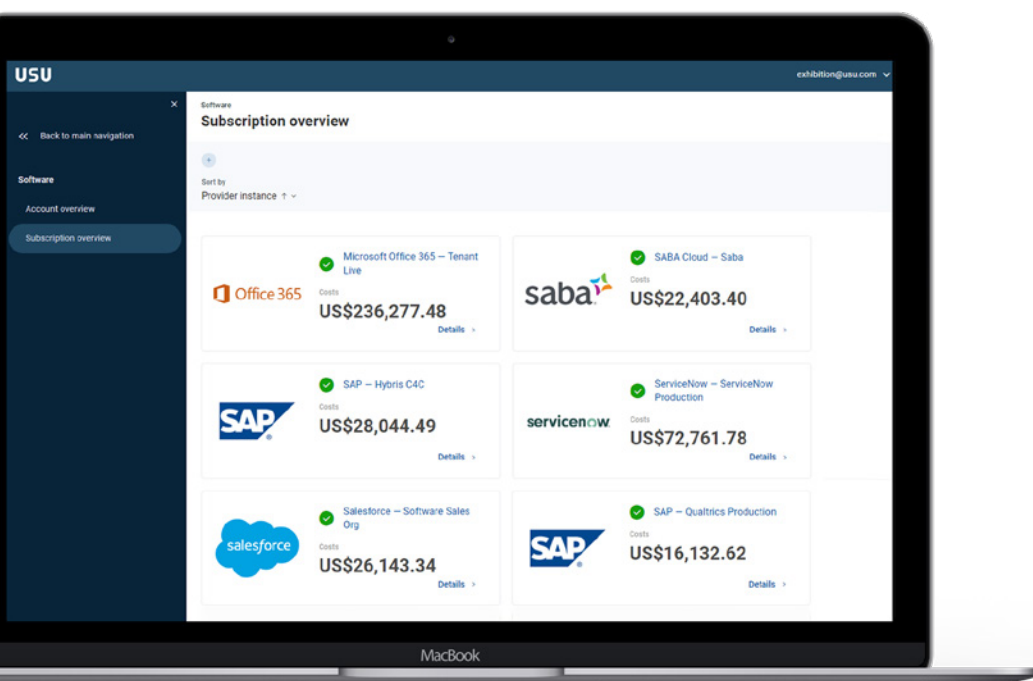
Il prodotto USU SaaS Management è disponibile esclusivamente come strumento basato sul cloud. In linea con le altre soluzioni all'interno dello stesso segmento di mercato, il software utilizza metodi flessibili di "discovery" ed "inventory", con un focus particolare sulle applicazioni di livello enterprise quali Salesforce, ServiceNow e Microsoft 365.

Le funzioni primarie di discovery e inventory vengono eseguite mediante connessione API ai portali dei publisher SaaS con a disposizione oltre 130 connessioni. Il tool dispone di un plugin per il browser web ed è anche in grado di acquisire da dispositivi on-premise dati di misurazione riguardanti l'utilizzo. I dati vengono raccolti inoltre da soluzioni single sign-on quali Okta e per le informazioni sulla gestione delle spese viene anche messa a disposizione un'integrazione per Concur.



Stando alle informazioni fornite dai clienti, il livello di flessibilità si estende all'acquisizione di dati da fonti di discovery e inventory esistenti; elemento importante soprattutto nel caso di ambienti sicuri e continuamente monitorati, all'interno dei quali potrebbe risultare difficile l'implementazione di strumenti di discovery aggiuntivi.

USU è impegnata costantemente nello sviluppo delle capacità del prodotto su questo fronte con l'aggiunta di nuovi connettori in base alle esigenze dei propri clienti. Se ad esempio nasce l'esigenza di realizzare un connettore per specifiche nicchie di mercato, i clienti possono avvalersi dei "Managed Services" di USU. I clienti assisteranno all'espansione graduale nel tempo della libreria di connettori USU fino a raggiungere una copertura integrale e completa.



Gestione dei costi

La gestione dei costi procede di pari passo con l'ottimizzazione, pertanto si consiglia di leggere questa sezione congiuntamente alla sezione che segue per avere un quadro completo circa il livello di prestazioni di USU in questo ambito.

Le attività di gestione dei costi per SaaS si ripetono periodicamente ad intervalli regolari, in ragione del volume delle applicazioni e degli accordi contrattuali a scadenza tipicamente annuale. Un calendario riportante scadenze e rinnovi costituisce a tal fine un elemento essenziale di qualsiasi strumento SaaS Management. Conoscere nei dettagli il grado di utilizzo di un'applicazione consente di ottimizzare ogni rinnovo per ridurre gli sprechi di investimenti. La soluzione USU fornisce un calendario dei rinnovi integrato nel software.

In particolare, nel caso di grandi aziende è possibile allocare applicazioni agli opportuni responsabili, a supporto della governance IT a livello di reparto e di divisione. È inoltre possibile imputare le spese a entità aziendali per scopi contabili e di "cross-charging". Si tratta di una funzione disponibile da tempo su altri prodotti ITAM di USU e rappresenta un vero e proprio valore aggiunto nell'ambito della soluzione di gestione SaaS.

Ottimizzazione

Le soluzioni di Software Asset Management di USU si basano su set di regole facilmente configurabili in grado di cogliere sia le sfumature dei contratti software standard, sia i termini e le richieste specifiche del cliente. Esiste una vasta gamma di set di regole standard e i clienti hanno la possibilità di definire le proprie regole. È possibile anche ricorrere ai “Managed Services” di USU per configurare i set di regole che possano favorire l'ottimizzazione.

Le capacità di ottimizzazione dipendono prevalentemente dalle informazioni fornite dalle API delle applicazioni, in linea con le altre soluzioni presenti nella stessa fascia di mercato. USU si spinge oltre integrando i dati provenienti da soluzioni on-premise, SaaS e ibride per ottenere una panoramica unica e globale di un'applicazione o di un produttore software. Al fine di poter individuare software sovrapposti, inutilizzati e sottoutilizzati e per favorire il consolidamento di contratti e accordi, vi sono a disposizione set di regole in grado di ottimizzare i dati.

Automazione & Management

Il software è dotato di funzionalità di automazione conformi agli standard, compresi la connessione tra i sistemi per la condivisione dei dati e un app store self-service per i dipendenti. È possibile attivare le funzioni di ottimizzazione insieme ad un'altra serie di funzioni dall'interno del tool; è altresì possibile affidare le stesse a strumenti esterni, come ad esempio un sistema di ticketing per intraprendere ulteriori azioni. USU si è sempre contraddistinta per la fruibilità dei dati ITAM da parte di altri strumenti e lo stesso vale per le funzionalità di SaaS Management.

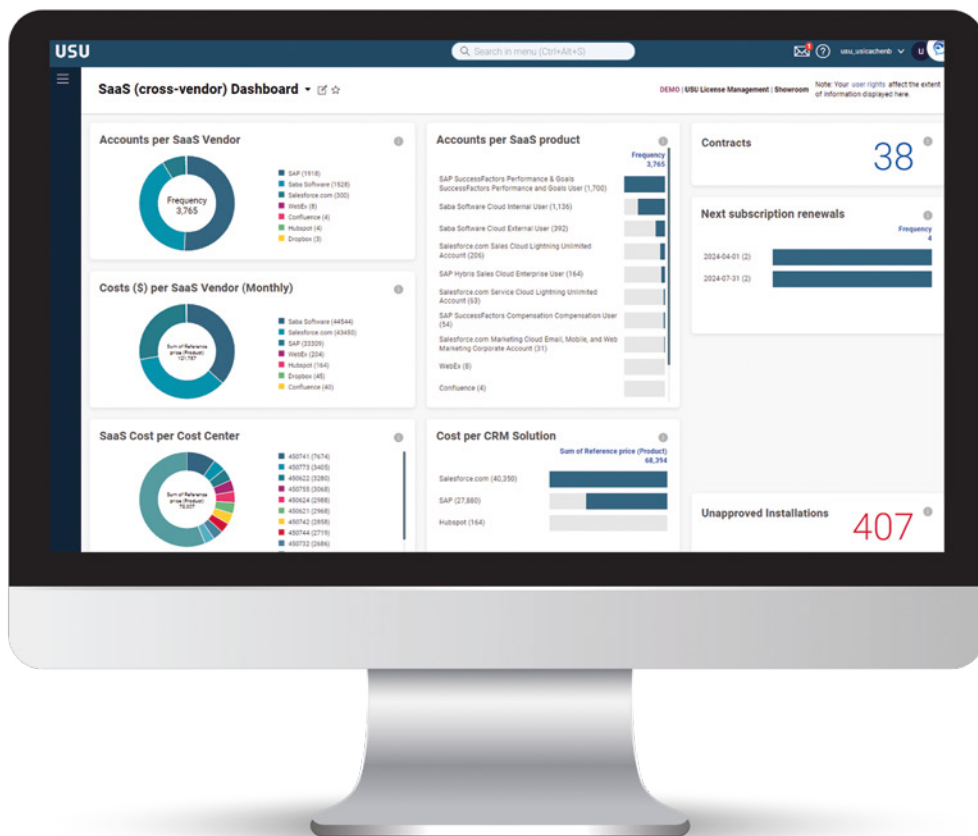


Risk Management

In linea con il suo status di provider di soluzioni “enterprise-ready”, USU mette a disposizione un tool con funzionalità di “risk management” ad ampio raggio. È possibile gestire elenchi di applicazioni “approve/non approve” e sono disponibili dati di conformità pertinenti alle applicazioni (ad esempio, lo stato SOC2). Tra le altre caratteristiche del tool c'è da includere la scansione delle vulnerabilità e la possibilità di esaminare e segnalare le autorizzazioni di applicazioni ritenute potenzialmente dannose.

Sintesi della recensione

USU si avvale di un approccio innovativo per la gestione del tool SaaS, garantendone sempre l'inserimento nel contesto di una IT governance più elevata a livello generale e del SAM nello specifico. La soluzione è del tutto conforme allo standard di certificazione. Tuttavia, per ottimizzarla è necessario un team di specialisti interni o l'assistenza da parte dei Managed Services. Il tool è complesso e l'interfaccia utente è meno moderna rispetto ai nuovi operatori sul mercato, anche se USU sta puntando ad uniformare e migliorare la user experience all'interno di tutti i suoi prodotti.



Referenze dei clienti

Per questa certificazione USU ha fornito due referenze di clienti intervistati distintamente da un'analista di ITAM Review. ITAM Review è interessata a ricevere ulteriori referenze e recensioni su USU. Se desiderate apportare il vostro contributo, inoltrate la vostra recensione a [The ITAM Review Marketplace](#).

Un'azienda europea nel settore media ed editoria

La referenza è una grande società nel settore media ed editoria con sede in Europa e operante in tutto il mondo.

L'azienda in questione ha scelto USU a seguito di una procedura formale di RFI e POC su un ampio mercato e ha puntato su USU per la gestione delle licenze e per l'ottimizzazione del servizio SaaS. Le soluzioni SaaS Management di USU offrono supporto nell'ottimizzazione quotidiana delle applicazioni SaaS. La scelta è stata dettata dalla natura dinamica che contraddistingue le richieste di applicazioni software nell'ambito della propria attività aziendale e dall'esigenza di pianificare, gestire e controllare i costi per l'intero ciclo di vita del software.

L'implementazione del sistema è avvenuta in tempi rapidi, con un eccellente livello di assistenza e supporto da parte di USU ed ha coinvolto circa 8.000 utenti e oltre 10.000 dispositivi. L'implementazione ha generato un ROI concentrandosi su un solo produttore e sulla sua ottimizzazione. Pertanto, si prevede che lo strumento generi un ROI costante man mano che l'ottimizzazione coinvolge un numero di produttori sempre più crescente.

Il cliente ha individuato il punto di forza nel livello di flessibilità dei metodi di "inventory and discovery", in

quanto si sono rivelati fondamentali nell'utilizzo di fonti esistenti di dati ove possibile. Questo tipo di approccio flessibile è riscontrabile all'interno di tutte le soluzioni USU ITAM e si adatta particolarmente alle grandi aziende che dispongono di tool già in uso in questo ambito. È possibile ritrovare lo stesso approccio flessibile in altri ambiti grazie alla visualizzazione da parte del cliente dei dati USU sui dashboard di reporting e alla condivisione con altre soluzioni di IT Service Management.

Tra le criticità riscontrate si segnalano l'esigenza di un training più adeguato e di una minore dipendenza dai consulenti USU in merito alla conoscenza del prodotto e all'onboarding dei nuovi software vendor, in linea con il parere espresso da ITAM Review sull'approccio di USU inerenti alle pratiche ITAM; difatti i tool sono altamente performanti, tuttavia, è necessario un team interno di specialisti o di "managed services" ad hoc per ottimizzarli al meglio.

Nel complesso, il cliente è soddisfatto dell'implementazione della soluzione e del ROI generato e ha in programma di implementare le funzioni della dashboard integrata di USU e di sfruttare le nuove funzionalità del prodotto non appena saranno disponibili.

Il cliente: una multinazionale nel settore della tecnologia

Si tratta di un'azienda con sede in Germania che gestisce a livello globale una serie di attività nel settore della tecnologia. Il team ITAM opera come provider di servizi interni accanto all'IT a servizio per l'intero gruppo, che conta oltre 16.000 dipendenti in tutto il mondo. A seguito di una gara d'appalto finalizzata alla sostituzione dei propri strumenti SAM in uso in azienda, il cliente alla fine del 2021 ha scelto USU per le soluzioni SaaS Management e SAM on-premise. Al momento della stesura del presente documento, l'azienda si appresta ad affrontare la fase iniziale di post-implementazione e sta già riscontrando i primi risultati positivi derivanti dall'implementazione di USU SaaS Management.

Inizialmente, l'azienda si è concentrata principalmente sull'ottimizzazione di Adobe, Microsoft e ServiceNow trattandosi dei tre fornitori che a livello di SaaS rappresentano le voci di spesa più elevate. L'integrazione con gli strumenti USU on-premise si è rivelata preziosa per la gestione aziendale delle spese legate ad Adobe, il quale richiede un approccio ibrido dal momento che non fornisce informazioni dettagliate sull'utilizzo di Creative Cloud e di altri prodotti SaaS.

L'azienda, ancor prima di implementare USU for SaaS, aveva investito le proprie energie nell'ottimizzazione manuale delle licenze di ServiceNow. L'implementazione del tool ha permesso all'azienda di ottimizzare il proprio approccio e di liberare le proprie risorse ITAM ridotte al limite per una gestione SAM più strategica ed efficace.

Il prossimo obiettivo è prepararsi al rinnovo del Contratto Enterprise di Microsoft, considerato che l'azienda si ritrova a metà dell'accordo esistente. Grazie all'implementazione di USU for SaaS, il cliente si attende enormi vantaggi derivanti dall'ottimizzazione, grazie all'implementazione di USU for SaaS che il cliente auspica lo aiuterà nella fase negoziale con Microsoft.

Per tutta la fase di implementazione, USU ha fornito un eccellente supporto e l'azienda conta di beneficiarne sul lungo periodo come parte di un accordo inerente ai "Managed Services". Le competenze di USU in questo settore consentono di ottimizzare l'uso delle risorse limitate dei dipendenti nell'ambito delle attività e dei deliverable più importanti. Il contributo di USU alla configurazione del tool è stato notevole nel rispetto delle esigenze del cliente, in modo particolare per quanto riguarda le licenze software e le disposizioni normative che regolano il settore.



Conclusioni

USU dispone di soluzioni per la gestione SaaS sin dagli albori dell'esistenza di questa tipologia di soluzioni: ne è un esempio l'ottimizzazione di Salesforce, una delle prime soluzioni integrate sviluppate da USU. USU ha l'obiettivo di realizzare soluzioni di ottimizzazione su misura per i maggiori software vendor, rendendo pertanto i suoi prodotti particolarmente adatti ai clienti delle grandi imprese.

Le funzionalità SaaS dell'ultima versione di USU Software Asset Management sono dotate di un elevato livello di flessibilità e sono altamente performanti; tuttavia, in linea con le altre soluzioni USU, è necessaria la presenza di un team interno di specialisti oppure occorre impegnarsi costantemente a ricorrere agli eccellenti SAM Managed Services di USU. Il customer service di USU è considerato un servizio di eccellenza e secondo la nostra indagine, le soluzioni USU vantano prezzi molto competitivi rispetto ad altre soluzioni ITAM destinate alle imprese.

A differenza di altri operatori del settore, USU, per soddisfare i casi d'uso di SaaS Management adotta un approccio orientato in particolare ai clienti delle grandi imprese. È il caso soprattutto di quei clienti con un'elevata distribuzione geografica che hanno l'esigenza di gestire le distribuzioni di software on-premise, SaaS puro e ibride.

Certificazioni ITAM Review

ITAM Review elabora e gestisce le certificazioni definite dalla community in merito a strumenti e a servizi relativi a ITAM. Ogni certificazione comprende una survey, una recensione del prodotto e due referenze indipendenti dei clienti. Siamo interessati a ricevere ulteriori recensioni sul prodotto o sul servizio di USU mediante ITAM Review Marketplace.

ITAM Review

Fondata nel 2008, ITAM Review si occupa di fornire notizie, recensioni e analisi indipendenti alla community globale dell'IT Asset Management. ITAM Review organizza inoltre conferenze in presenza, online e ibride a favore della community globale. ITAM Review Learning e ITAM Review Careers erogano rispettivamente servizi di training e selezione del personale online e in presenza.