

## 降低成本并提高工作效率



### 问题

在桌面设备管理中，用户配置文件损坏是一个代价最高且常见的问题。这是一项耗时的 IT 任务，同时还会降低用户工作效率和增加昂贵的服务台支持成本，对业务造成影响。

对许多企业来说，当配置文件发生损坏时，SLA 会强制 IT 花费预计的时间来进行故障排除并尝试修复损坏的配置文件，这常常会使用户无法使用桌面设备，自然也就无工作效率。在长时间的修复后，用户配置文件通常会被删除，这将导致用户丢失所有现有设置并不得不对新的标准桌面设备重新进行个性化设置，此附加任务会进一步耗费时间并降低工作效率。

### 原因

配置文件损坏的一个主要原因是用户设置未正确保存回中央配置文件，这种情况通常在用户注销时发生。

当大量的数据从多个位置传回到配置文件存储时，设置通常会彼此覆盖，造成时间戳不一致。这可能会导致配置文件损坏，使得用户无法在接下来的桌面设备会话中登录或启动应用程序。

### 关于 Ivanti

Ivanti 使企业 IT 团队能够同时在物理计算机和虚拟工作区中实现最佳的用户体验和最高的工作效率，并且能够优化安全性并降低运营成本和基础设施成本。Ivanti 将规则、性能、配置文件、权限和数据从最底层的操作系统、应用程序和设备中分离出来，从而实现如此强大的功能。然后，Ivanti DesktopNow 和 DataNow 将所需的一切通过各种传输技术（物理、虚拟或云）实时传输回工作区。现在，全球 3,200 家企业的 700 万个端点均已部署 Ivanti 解决方案。公司总部位于加利福尼亚州森尼韦尔市，办事处遍布全球各地。

### 解决方案

Ivanti 无需繁杂的漫游配置文件，即可实现用户个性化设置的持久化，从而根除配置文件损坏问题。Ivanti 将按照需求动态传输用户设置，而不是在登录时完整加载并在注销时通过网络保存的配置文件。

这种高效的方法建立在高度可扩展的架构上，该架构可以支持成千上万的并发用户同时登录，只需根据用户启动的应用程序传输所需设置即可。

在 Ivanti 的帮助下，配置文件损坏将不再是问题，用户能够更高效，桌面设备能够更稳定，IT 支持呼叫和成本也会随之降低。此外，现在配置文件替换后，用户的登录时间也会显著缩短。

### 影响与好处

基于大量的客户反馈，与配置文件相关的支持呼叫通常会耗费 3 小时进行故障排除、重新发布和重新构建，在此期间，用户产能为零。

根据 Gartner 的平均 IT 和员工成本数据，企业解决一个用户配置文件损坏问题的总成本是 274 美元。这还不包括用户在新桌面设备重建和个性化设置上花费的时间成本。如果一个企业每年有 2,000 位用户出现 1 次配置文件损坏问题，其成本即为每年 549,096 美元，或每月 45,758 美元。

我们的客户发现，Ivanti 通常可将配置文件损坏的频率降低到原来的十分之一，这会在 3 年内平均让每位用户为企业节省 1,004 美元。

Ivanti 降低了配置文件损坏的频率，这不仅可以节省大量成本，还使支持人员有更多时间处理更重要的业务项目，从而减少对外部支持人员的需求，提高用户工作效率，并最终降低整体运营成本。

### 优势

- 即时根除配置文件损坏问题
- 减少支持呼叫和成本
- 用户更高效、更满意
- 登录更快速

### 丰富的客户成功经验

#### Akibia 解决了配置文件问题并降低了支持成本

“Ivanti AppSense 根除了与漫游配置文件相关的问题，并且提升了用户体验。高峰时期每三周需要重建一次，而现在，我们已经有 6 个月没有为此担忧了。”

Marty Stenius, Akibia IT 运营经理

#### GARD 解决了漫游配置文件问题，并节省了新聘支持人员的费用

“过去，我们要么需要聘请更多人员来解决问题，要么需要引进解决方案来避免这些问题。与其耗费时间寻找和培训新的支持人员，我们决定选择 Ivanti，一劳永逸、一本万利。现在，用户不仅具备使用漫游配置文件的灵活性，而且 IT 不会遇到相关支持问题并必须不断重新配置设置。”

Jan Ove Folgero, GARD 首席系统工程师

#### UTMB sea 根除配置文件损坏问题，并获得巨大的投资回报

“对于我们来说，决定选择 Ivanti 毋庸置疑。收集所有用户的个性化信息并将其转化为 Ivanti 配置只需要不到两周时间。这个过程一结束，我们的配置文件损坏问题就完全根除了。用户已经对我们的改进做出了评价，并且我们也获得了巨大的投资回报。”

Andy Fisher, 德克萨斯大学医学部技术服务经理