



为美丽“凤凰”安全翱翔护航 ——记Ivanti管理系统在国航的成功实施

解决方案概览

用户: 中国国际航空股份有限公司

国家/地区: 中国

行业: 交通运输

应用需求

国航数万台电脑终端分布在位于世界各地的分支机构, 其业务、生产系统对IT的安全性和稳定性要求非常高, 要求关键业务系统的终端能平稳运行。但传统的手工管理方式不给力, 使公司的终端管理面临巨大的挑战:

- 国航的电脑终端分布广, 采用人工管理的方式, 即便是简单的故障, 也需要IT维护人员到现场进行操作, 费时费力;
- 需要管理的电脑终端数量众多, 而IT维护人员相对有限, 还需要来回奔波到现场维护, 响应难免不及时。

解决方案

国航希望通过集中管理终端桌面系统, 高效率解决各种终端问题, 提高响应速度, 为国航各项业务的正常运行提供坚实保障。为此, 国航采用了Ivanti管理套件, 计划分三期完成对国航所有终端设备的集中化管理, 其中, 项目一期的实施范围是对终端设备的正常运行有着极高要求的生产系统。

应用效益

- 见效快。国航在2013年1月开始部署Ivanti, 次月一期项目顺利完成并投入使用, 使IT维护人员能远程对终端进行管理, 高效且效果显著。
- 快速推进系统安装。通过Ivanti系统, IT管理人员能远程进行系统安装, 轻松且成功率极高。在实施了Ivanti IT管理项目之后, 国航对其呼叫中心的终端进行了系统升级, 整个过程高效快捷。
- 加快项目进程。国航原计划分三期用5年左右的时间在整个公司部署Ivanti系统, 而在一期项目成功实施并获得明显效果之后, 决定要在2至3年内完成整个项目, 包括国航在海外的办事处, 帮助公司更高效地维护IT, 更有效地控制成本。

中国国际航空股份有限公司(以下简称: 国航)在快速发展进程中, 高度认识到IT对于国航发展的重要性, 积极把IT建设作为公司发展的重大战略要点, 有序地开展信息化建设, 致力于把业务与信息进行整合, 将业务与技术进行统合, 将工具和数据进行整合, 通过先进的IT技术不断夯实国航的业务根基, 不断打造国航的国际竞争力。今年年初, 国航采用了全球领先的Ivanti IT管理解决方案, 建立起全面集成的IT运维管理系统, 使IT管理人员能够通过直观简单的界面远程解决各种电脑终端的运维问题, 大幅度提高了IT管理效率以及系统的整体安全性, 为国航致力于为旅客提供放心、顺心、舒心、动心的“四心”服务保驾护航, 让美丽的国航“凤凰”飞得更稳、更高、更远。

是时候要引入自动化的IT管理方式了

随着信息化建设的深入, IT越来越深入应用到业务运营中, 电脑已成为国航各部门正常开展业务的重要平台。因此, 如何确保终端电脑的正常运行, 成为了国航IT管理部门的重要任务。然而, 这种任务却又是如此的艰巨而繁杂!

国航作为一家分支机构遍及世界各地的全球性企业, 不仅在国内拥有多个分公司和营业处, 在世界多个地方亦有多家办事处, 即便是在总部北京, 各业务部门的办公地点也非常分散, 使得分散在各办公机构的需要管理的设备越来越多。另一方面, 电脑使用的个性化因素相对突出, 各种由于使用不当而引发的问题层出不穷。在电脑已成为重要工作平台的今天, 电脑一旦出现问题, 必然会影响到业务的进程。因此, 确保电脑正常工作已成为IT管理人员的重要事务。由于传统的手工管理方式非常不给力, IT管理人员往往会因为一个很小的问题就要奔赴现场进行处理, 俨然救火队员一般, 把大量宝贵的时间浪费在路途中, 消耗了大量的IT管理人力资源。国航前端桌面运维经理高春山先生解释说: “国航业务系统对安全性和稳定性的要求非常高, 甚至比银行系统的还要高, 比如我们的指挥系统, 一旦终端出现故障, 后果真不堪设想。过去, 我们为了确保终端正确运行, 不仅是做好备份, 而且还要派人值守, 以做到万无一失。仅是我们生产系统中的7000多台终端设备, 就配备了20多名IT管理人员。”

各种意料之外的突发问题, 常常让IT管理人员无遐应接, 更让IT管理人员郁闷的是, 有时由于报修的终端多, 而人手又有限, 尽管IT管理人员很努力, 加班加点已是家常便饭, 但仍难免响应不及时。简单来说, 国航的IT管理挑战可以总结为以下两方面:

- 终端故障的解决过程复杂, IT维护人员工作强度大。由于国航的电脑终端分布广, 采用人工管理的方式, 即便是简单的故障, 也需要IT维护人员到现场进行操作, 费时费力;
- 响应难以及时。由于需要管理的电脑终端数量众多, IT维护人员相对有限, 还需要来回奔波到现场维护, 僧多粥少时, 只能让故障终端排队等候维护。

面对数量和种类都越来越多、遍布各办事机构的电脑终端, 如果还是以人工的方式进行管理, 无疑是杯水车薪, 必须要有一套行之有效的解决方案提供高效率的维护管理支持, 以确保国航业务系统的稳定运营。

采用Ivanti IT管理解决方案

国航希望通过集中管理终端桌面系统, 高效率解决各种终端问题, 提高响应速度, 为国航各项业务的正常运行提供坚实保障。为此, 国航选择了Ivanti管理套件, 计划分三期完成对国航所有终端设备的集中化管理, 其中, 项目一期的实施范围是对终端设备的正常运行有着极高要求的生产系统。谈及选择Ivanti原因, 高春山说: “我们从2011年开始评估Ivanti的IT管理方案, 经过反复的测试, 我们相信Ivanti解决方案能带来很好的IT管理理念和方法, 而且Ivanti还能根据我们国航的特殊要求进行方案定制, 能够很好地满足我们的需求。”

“效果很明显”

国航在2013年1月开始部署Ivanti，次月项目就顺利完成并投入使用。在实施Ivanti IT管理系统之后，国航的IT管理人员和终端用户都感受到了明显的好处。终端用户感觉到解决问题的效率高多了，而IT管理人员也明显感到轻松了许多。过去，每当终端出现问题，几乎都需要等待IT管理人员到现场来解决，这样，即使是在同城，也需要在往返路途上浪费宝贵的时间，如果是在异地，还需要乘国航飞机前往，成本高昂，还要耽误时间。现在，IT管理人员在自己的办公室里就可以远程维护所有的终端系统，当某个用户终端需要安装软件或出现软件故障时，只需打个电话，系统管理员就会远程登录到用户的电脑上，通过远程帮助和维护就可以解决问题，这在很大程度上减少了管理成本并大幅度提高了响应速度，对于分支机构及网点分布广泛而对系统稳定性有极高要求的国航来说，这无疑是一大福音。IT管理方式的革新，使得IT管理人员不用再像过去那样四处奔波，他们可以通过Ivanti的远程管理功能进行系统维护，不仅能释放出大量的IT维护人员时间和精力，使他们能把更多的精力投入到更重要的工作当中，而且还大幅度提高了响应速度和故障解决效率，为国航生产部门的业务正常运行提供坚实的基础。

作为国航的前端桌面运维经理，高春山对Ivanti系统所带来的效果有深刻的体会，他说：“在部署Ivanti之后，我们的IT维护效率获得了明显的提升，虽然由于系统的上线时间尚短，还难以统计出效率提升的确切数据，但我们已然真切地看到了效率的大幅度提高。IT维护人员远程就能对终端进行管理，高效且省力，效果太明显了！”

系统安装快速推进

无论是操作系统的安装还是业务应用的升级，这种操作过去都需要IT维护人员到现场逐台进行，效率之低可想而知。现在完全不同了，通过Ivanti系统，IT管理人员能远程进行安装，而且数十台终端可同时进行，非常轻松且成功率极高。当远端设备需要安装系统或应用时，IT管理人员只需在服务器上进行操作，采用计划任务的方式，轻松地点击鼠标，就可以把需要升级的软件包和初始化脚本推送到目标终端，客户端自动完成安装、初始化的工作，Ivanti解决方案能够确保每台目标终端都能够正确安装，而管理员只需在远程后台进行处理。在实施了Ivanti IT管理项目之后，国航对其呼叫中心的终端进行了系统升级，整个过程高效快捷。

加快项目进程，实现更大的投资回报

国航原计划分三期用5年左右的时间在整个公司部署Ivanti系统，然而，在项目一期成功实施之后，这个计划悄然发生变化。国航已决定加快项目进程，要求在2至3年全面完成，包括国航在海外的办事处。届时，国航所有的终端设备都将纳入到Ivanti系统的集中管理当中，由IT管理人员远程维护所有软件问题，这不仅大大提高了维护效率，而且带来明显的成本节约。因为在目前，为了能及时响应国航海外办事处电脑故障维护的请求，国航在海外聘请第三方服务提供商在当地进行维护，每年都是一笔不菲的开支。高春山说：“可以想见，当国航海外办事处都部署了Ivanti系统之后，我们的IT管理人员在北京总部就可以远程对海外的终端进行维护了，在软件维护方面不再需要聘请第三方，这将可以省去一大笔费用。”

国航前端桌面运维经理高春山先生表示：“通过实施Ivanti IT管理系统，我们的IT维护模式发生了根本性的改变，使我们能够大幅度提高响应速度和IT管理效率，让我们能够从繁复而耗时的日常维护工作中解放出来，有更多的精力投入到重要的业务系统建设中，促进业务成功，促进国航竞争力的持续提升。”

“通过实施Ivanti IT管理系统，我们的IT维护模式发生了根本性的改变，使我们能够大幅度提高响应速度和IT管理效率，让我们能够从繁复而耗时的日常维护工作中解放出来，有更多的精力投入到重要的业务系统建设中，促进业务成功，促进国航竞争力的持续提升。”

— 高春山
国航前端桌面运维经理

更多详情，请访问www.ivanti.com.cn

联系我们：IvantiChina@Ivanti.com 8610-85153668转产品咨询