

# AXTEL, S.A. de C.V.

## ——更安全和节约成本的连接方式

### 解决方案概览

用户: AXTEL, S.A. de C.V.

国家/地区: 墨西哥

行业: 通信

### 业务需求

实现100%的安全补丁部署, 改进用户支持流程, 并创建标准桌面。

### 解决方案

LANDesk®管理套件

LANDesk®补丁管理器

### 业务收益

将17个分散地点的所有2500个台式机的安全补丁饱和度从35%提升至100%。

将每个补丁的部署时间从288个工时缩短至不到3个工时。

确保只有获得授权的支持工程师才能远程控制用户的计算机, 同时将处理故障单的时间从45分钟缩短至3分钟。

为桌面应用程序创建可部署的标准, 同时让应用程序更新的部署时间从960个工时降低到32个工时。

“LANDesk®管理套件和LANDesk®补丁管理器棒极了。它让我能够确保运营连续性, 这是因为我知道我们的机器具有合适的软件和适当的补丁。我们能够比以往更快地解决服务台问题。它使我能够更好地浏览我的基础设施和安全状态。LANDesk解决方案让我的生活如此轻松!”

——AXTEL公司IT专家Galván Rodríguez

### 企业概况

AXTEL, S.A. de C.V.

自从上世纪90年代末墨西哥开放了电信行业竞争机制以来, AXTEL已成为墨西哥规模最大、发展最快、富有竞争力的本地电信运营商。这家电信公司的全数字网络为墨西哥用户提供全面的本地电话、长途电话、互联网、虚拟专用网络及其它增值服务。为了确保能够持续提供商业及家居用户所需要的卓越服务与支持, 并为其节约成本, AXTEL采用了LANDesk®管理套件和LANDesk®补丁管理器。凭借LANDesk®解决方案, AXTEL部署每个补丁时可节约大约285个工时, 升级每个重要应用程序时可节约约928个工时, 处理每个用户支持电话时可节约40分钟左右。

### 选择过程

AXTEL公司IT运营经理Eduardo Galván表示: “当我们决定使用桌面管理解决方案时, 我们测试了多种备选方案, 其中之一就是LANDesk。在测试了LANDesk解决方案的所有功能之后, 我们就确信这正是AXTEL所需的解决方案。它为我们带来了诸多好处, 其中包括: 操作简单、对基础设施要求较低、对网络带宽的影响较小、不影响安装在客户端的应用程序或客户端性能, 并且轻松提供所有我们需要的已安装PC的信息。但我真正喜欢的是它实施起来真的很快。仅需两周时间, 就在我们所有2500台PC上安装了LANDesk解决方案。”

### 应用效益

#### 让100%补丁部署不费吹灰之力

AXTEL在墨西哥全国17个分散的办事处约有2500个台式计算机。确保所有这些台式机具有最新的安全补丁, 对于AXTEL业务运营的连续性至关重要。在采用LANDesk®管理套件和LANDesk®补丁管理器之前, 这家电信公司无法确保100%地部署全部补丁。

AXTEL公司IT专家Eduardo Galván Rodríguez表示: “我们以前必须手动操作补丁管理。我们的手动补丁管理流程不仅缓慢低效, 同时由于公司差旅限制, 我们无法亲临一些没有IT专业人员的远程办事处。因此, 补丁的部署率通常只有35%。”

LANDesk®管理套件和LANDesk®补丁管理器的引入使得AXTEL部署补丁的能力发生了显著改变。无需再让18名IT工作人员的专业团队花16个小时专门进行手动补丁部署, 现在一个人只需花不到3个小时就能保证为17个办事处的所有计算机成功部署补丁。

LANDesk解决方案还能使AXTEL在将其用于生产环境之前, 更轻松地妥善测试补丁。Galván Rodríguez表示: “LANDesk解决方案使我们能够建立完整的补丁管理流程。每当一个新补丁出来时, 我们就利用LANDesk将其率先部署到预定义的用户群。我们给他们48小时来评估补丁对应用程序和使用的影响。这使我们能够确保补丁不会造成任何应用程序冲突或破坏我们业务的连续性。一旦补丁测试成功, 我们随后就会利用LANDesk将其大量分发到整个企业中。”



AXTEL还利用LANDesk解决方案来确保新部署或重新部署的桌面能够满足最低补丁要求。如果由于某些原因，新部署或重新部署的台式机连网时不具有全部所需的补丁，LANDesk解决方案可自动进行检测，并部署合适的补丁。

### 安全有效的远程支持

鉴于其远程控制功能，LANDesk® 管理套件可显著影响AXTEL支持终端用户的能力。Galván Rodriguez表示：“一些技术支持人员过去使用免费的远程控制软件，这带来了严峻的安全问题，以及操作系统兼容性和连接性问题。凭借LANDesk®管理套件，我们现在拥有非常安全的远程控制解决方案。它使我们能够应对安全问题，这样，除非用户授权，计算机就不会被控制。”

LANDesk解决方案的远程控制功能还能够为AXTEL解决操作系统兼容性和连接问题。连接问题曾是支持远程用户的一个极大的绊脚石，光是能够连接到正确的台式机就是一项重大挑战。但是LANDesk®管理套件使其能够轻松找到并远程控制位于任何地点的计算机。通过其IP地址分类功能，当用户带着一台笔记本电脑上路时，无论它在何处，AXTEL的IT人员都能找到并远程控制这台电脑。同时，由于LANDesk远程控制尽可能降低对宽带的使用，它能够提高性能的远程控制功能——即使在缓慢的广域网链路上也能实现。

Galván Rodriguez表示：“LANDesk®管理套件的远程控制功能使我们的支持工作更加有效，并且更易执行。我们大大缩短了支持电话的响应时间，以前处理一个支持请求需要花45分钟，而现在通过LANDesk远程控制，我们只需三分钟就能处理一个支持请求。”

### 快速简洁的桌面标准化

除了改进的技术支持和补丁管理，LANDesk® 管理套件还使AXTEL能够为所有台式机创建应用程序标准。公司可创建一个标准的安装包，针对每个应用程序微调并设置具体的配置参数，随后将该安装包分发给公司分布在全国各地的计算机。

Galván Rodriguez表示：“这使我们确定所有应用程序都被妥善设置。它还能够使整个应用程序分发流程真正变得简单。上一次我们在没有LANDesk解决方案的情况下进行软件升级，八个工程师花了三周时间为800台计算机安装了升级，而现在，我一个人只需花4天时间就能完成相同的升级任务。”

