

喜力 (法国) Heineken France ——高质服务助力酿制

解决方案概览

用户：喜力（法国）Heineken France

国家/地区：欧州

行业：制造业

业务需求

一个通过公司内网提供远程支持的工具。

3000台PC的精确库存清单。

高效地将软件分发至140个地点。

解决方案

LANDesk®管理套件

业务收益

即使在高峰时段也能提供更高效的服务台支持。

实时库存清单管理。

适用于整个公司的通用软件平台。

通过远程接管用户PC，以及提前检查安装在计算机上的软件和硬件的具体情况，我们的工程师可立即解决绝大多数问题。

LANDesk®管理套件使我们能够显著提升用户服务质量。

— 喜力（法国）技术协调员Samuel Hutin

企业概况

作为一个日常使用的战略工具，计算机需要定期、高品质的支持。在6周时间内为3000台PC部署LANDesk®管理套件之后，喜力*（法国）显著改善了用户支持——并且正在进行更多改进。作为一个日常使用的战略工具，计算机需要定期、高品质的支持。在6周时间内为3000台PC部署LANDesk®管理套件之后，喜力*（法国）显著改善了用户支持——并且正在进行更多改进。

高品质用户支持

作为法国领先的啤酒酿造商之一，喜力（法国）每年生产8亿升啤酒，占国内市场的三分之一。其6000名员工分布在5个大型啤酒厂——Nord、Pas-de-Calais、Alsace（设有两个厂址）和Marseilles——以及140个靠近咖啡馆、餐厅和个人消费者聚集地的销售点。

在公司的日常运营中，计算机发挥着至关重要的作用，最近IT部门进行的合并为将台式机支持功能集中化提供了一个理想的契机。考虑到财务和质量原因，IT管理者们非常清楚此次合并的预期目的，即：能够为公司的PC用户尽可能提供最佳服务。

选择过程

满足项目截止日期

由于分布在140个销售点的3000台计算机安装了各种不同的操作系统版本以及从商务、制造到分销等功能各异的应用程序，这个项目的规模相当庞大。最迫切的需求之一就是使用内部提供的自动服务来取代原先由第三方提供的软件维护合同。

根据喜力（法国）计算机服务合作伙伴Software Spectrum*的建议，IT部门选择LANDesk®管理套件来提供这项基本服务。该产品可满足喜力（法国）制定的三大要求，即：能够远程接管用户的机器；对库存清单进行综合管理；能够在所有的台式机上自动分发任何软件应用程序。快速部署解决方案则是高度优先的任务。

项目技术协调员Samuel Hutin回忆道：“2002年10月，我们启动了这项工作。当时我们有一个亟待解决的任务：远程计算机服务台必须从2003年1月1日开始正式运转。在那之前，我们必须在整个企业内部适应LANDesk管理套件，设置支持平台，并将操作系统软件和具体功能的应用程序分发至每个台式机上。”

应用效益

提高解决问题效率

喜力实现了自己的预定目标：在短短几周时间内安装了所有必需的软件。自从部署LANDesk管理套件以来，服务台一直顺利运转，目前，从早7点到晚7点，每天处理130

个电话，6个工程师轮班工作。重要的是，服务台能够在早晨8点到10点的“高峰期”游刃有余地处理各种任务，这个时段内，必须尽快处理约40个电话。

服务台经理Bernard Mathey表示：“我们直接接听68%的电话。通过远程接管用户PC，以及提前检查安装在计算机上的软件和硬件的具体情况，我们的工程师可立即解决绝大多数问题。LANDesk®管理套件使我们能够显著提升用户服务质量。”

那些没有当时进行处理的电话立即会转到二级支持工程师那里。然而，一级问题解决率持续快速上升，Bernard Mathey坚信服务台将在近期实现80%的处理率。服务台还支持公司的便携式计算机，这些机器也逐渐安装上了LANDesk®管理套件。

标准化台式机

自部署以来，喜力继续寻找适合LANDesk®管理套件的新应用程序，例如：利用其软件分发功能来标准化所有台式机。由于有了LANDesk®管理套件，分发流程现在变得更为简洁、更为迅速。

例如，在2003年春天，喜力在1个月内对其3000台计算机分发了新的防病毒解决方案。Samuel Hutin表示：“LANDesk管理套件具体的库存清单数据库意味着我们能够轻松删除之前的防病毒软件，并非常迅速地分发新软件。我们使用的低带宽可能会成为一个障碍，但是通过利用LANDesk Targeted Multicast™技术，我们成功地绕过了这个障碍。”

LANDesk Targeted Multicast技术让服务台能够向众多用户分发文件，同时只向每个子网传输一次。这不仅缩短了分发软件的时间，还意味着网络性能不会因为超载而受影响。因此，用户满意度仍然保持很高。

另一个还在筹划阶段的项目将使喜力更精确地跟踪软件使用情况。由于LANDesk管理软件中带有软件许可证监控设备，IT部门能够确切了解哪些用户正在使用哪些应用程序，确保在任何时候只购买必要数量的许可证。预计这将显著节约成本。

一个重要的管理工具

现在，LANDesk®管理套件已经成为喜力所有IT项目的一部分，其中包括目前正在进行的重要的SAP*部署。LANDesk®解决方案已逐渐成为不可或缺的一部分。

Samuel Hutin总结道：“我们之所以选择LANDesk管理套件，是因为它易于实施，易于使用。它的远程控制和库存清单功能提高了我们服务台的工作效率。它不仅满足了我们的即时需求，还使我们能够自动化所有IT项目，提高成本效益并进一步改进我们为用户所提供的服务。”

