

霍尼韦尔 (Honeywell)

——简化IT支持

解决方案概览

用户：霍尼韦尔 (Honeywell)
 国家/地区：美国
 行业：制造业

业务需求

通过远程控制提高服务台效率并降低台式机支持成本。
 更好地管理17,000台PC。
 更高效地分发软件。

解决方案

LANDesk® 管理套件

业务收益

减少工程师差旅时间，提高服务台工作效率。
 降低差旅费用以及网络停机时间，从而节约IT支持成本。
 通过实施泛欧洲的资产数据库简化“技术更新”和“软件升级”，即时收回投资。

“LANDesk管理套件已成功部署在我们美国公司的30,000台台式机上，因此我们知道它在性能与可扩展性方面能够满足这样的需求。我们在3个EMEA地区的办公地点也有使用该套件的经验”

— 霍尼韦尔 (EMEA) 技术标准与规划部分分布式计算经理Roy Copping

企业概况

成功实现IT部门合并

霍尼韦尔是领先的技术与制造企业，在全球95个国家雇佣了约120,000名员工。其业务涉及诸多领域，从航空产品与服务、楼宇控制技术、汽车产品和发电机系统，一直到特种化学品、纤维和塑料。

1999年，在与联信公司合并之后，新的霍尼韦尔重组了两家公司的IT部门。在重组过程中，其中一个主要项目就是在欧洲、中东和非洲 (EMEA) 地区转向集中化服务台服务。为了实现这一目标，霍尼韦尔决定在整个EMEA地区引入LANDesk® 管理套件。

选择过程

对遍布43个国家的17,000台机器进行集中控制

霍尼韦尔EMEA地区技术标准与规划部分分布式计算经理Roy Copping解释道：“由于在43个国家约有300个办公地点，我们寻求一种远程管理功能，使我们能够集中控制由17,000台机器组成的网络。”

“LANDesk管理套件已成功部署在我们美国公司的30,000台台式机上，因此我们知道它在性能与可扩展性方面能够满足这样的需求。我们在3个EMEA地区的办公地点也有使用该套件的经验。”

应用效益

将台式机探访降低75%

远程控制对于霍尼韦尔的台式机支持战略至关重要。公司许多较大的办公地点平均为8-10个较小的办公地点提供服务台和现场服务。一些办公地点距离主办公地点约有2小时车程。距离甚至成为化工厂等单个大型厂址所面临的一大难题，工程师可能需要15分钟才能到达某位员工的办公桌前。

霍尼韦尔选择在EMEA地区的31个主要办公地点安装LANDesk®管理套件服务，也就是“集群”。这使得霍尼韦尔服务台能够远程处理较小厂址的绝大多数台式机问题。LANDesk®解决方案显著提高了服务台的效率。技术标准与规划部分分布式计算技术架构师Darren Wright表示：“我们看到，本地技术人员的差旅时间大幅缩减。设在比利时布鲁塞尔的集群可支持5个较小的厂址以及欧洲总部。在部署LANDesk管理套件之前，工程师每周要花一整天时间去探访每个厂址。现在，一个工程师平均每4周才需要去探访各个厂址。在布鲁塞尔就可远程处理所有其它问题。”

缩短停机时间并提高效率

Roy Copping继续说：“我们希望尽可能减少到现场的次数。通过远程解决问题，LANDesk®管理套件发挥了巨大的作用。这提高了我们的效率以及为客户所提供的服务质量。”

EMEA地区长期、第一线的台式机支持已被转移到设在比利时、法国、德国或英国的“虚拟”服务台。借助LANDesk管理套件，霍尼韦尔旨在解决70%由服务台记录下的首次电话请求问题。Copping表示：“我们想要实现服务台‘在不增加支持成本的情况下提高技术人员工作效率’这一目标。LANDesk®解决方案是我们的泛欧洲战略中部署的主要工具之一，能够将技术人员支持PC的效率提高30%-40%。”

库存控制被证明能带来真正的价值

库存控制是LANDesk管理套件快速证明其价值的一个关键领域。在部署LANDesk®解决方案之前，霍尼韦尔没有一个单一并且一致的信息源来了解EMEA地区约10000台PC和7000台笔记本电脑上的硬件和软件信息。然而，公司迫切需要一个更为精简的资产管理系统，以便进行软件升级等需要特定硬件配置的项目。

LANDesk管理套件提供了理想的解决方案。霍尼韦尔利用该方案，以标准格式创建了每个国家完整的资产数据库，使得服务台团队能够实时获得他们所需的任何信息。区域数据库也被整合到适用于整个EMEA地区的单个数据中心。Roy Copping表示，这使得霍尼韦尔能够集中管理其大规模分布式网络。

几分钟之内就完成软件分发

比利时是首批享受这种新系统好处的国家之一。SAP ERP应用程序的升级需要一个特定的硬件配置，而准备PC升级的相关资料之前是通过人工收集。布鲁塞尔团队利用LANDesk®管理套件实现了这一任务的自动化，随后将新软件分发至所有适用的PC。整个升级过程非常顺利。事实上，这个流程相当简单，服务台甚至新加入了一个原先并没有升级计划的地点。

立即收回投资

LANDesk®解决方案还改变了对霍尼韦尔技术更新计划的管理，该计划适用于EMEA地区所有处于3年更换周期的PC。现在，服务台员工几乎可以立即识别哪些机器需要更换，以及它们部署在哪个地点。

部署期间，LANDesk解决方案超出了人们的预期。Darren Wright对其易用性尤为满意——直观的设计和界面将本地服务台团队的培训时间从几天缩短至几小时。他报告说：“这对于部署团队来说是一个好消息，因为这意味着本地员工能够自行完成安装，而我们则可以前往下一个地点。它还意味着每个国家都能立即开始收回投资。” Roy Copping总结道：“毫无疑问，LANDesk®管理套件可提供我们所需的功能。随着LANDesk在整个EMEA地区的应用，我们正在对其进行全面利用，并实现提高效率、节约成本、改进客户服务等目标。”

