

蓝代斯克助力 普洛斯构建IT服务管理平台



解决方案概览

用户: 普洛斯 (中国)

国家/地区: 中国

行业: 交通物流

用户需求:

由于交通物流业的行业特性,业务通常遍布全国,甚至海外;在各主要城市都设有办事机构。普洛斯希望建立一套系统的IT管理流程,帮助他们在IT管理人员数量有限的情况下,能够对遍布各地的IT运维进行全面统一管理;在出现IT问题的时候,IT人员可以及时接收、分类、处理、汇总所有请求并使之得到高效处理;定期核查终端上部署的各个软件许可,避免在法律环节出现漏洞,实现安全加固,最终整体提升普洛斯的IT运维管理水平。

解决方案:

普洛斯经过全面考量,最终选择了LANDesk管理套件、LANDesk补丁管理器、LANDesk服务器管理器及LANDesk Service Desk组合的解决方案,来帮助普洛斯建立全面、完善的IT服务管理平台。

应用效益:

蓝代斯克为普洛斯搭建了一套完整的IT服务管理流程,直观简单的使用界面,管理用户方式灵活,权限配置多样,方便了用户的阅读、理解及操作。同时,全面全程的IT资产审计监管,有效的消除了可能存在的法律隐患。对于所有终端都实现了每周定期的漏洞检测,让IT管理员对所有终端的使用状态一目了然,有备无患。

蓝代斯克的IT服务管理平台帮助普洛斯显著提升IT综合管理水平,真正实现了无人部署管理。

- 软件安装,高效准确
- 安全管理,行之有效
- 远程帮助,近在咫尺
- 资产管理,随需而行

“LANDesk解决方案在普洛斯的全面应用,将有限的IT人力资源从繁杂的基础管理事务中释放出来,全面提升了普洛斯IT管理的整体水平,能有更多的时间与精力去关注更核心的业务系统,对普洛斯业务的稳定发展有着重大意义。”

——普洛斯IT负责人

用户概况

普洛斯是财富500强企业及美国标准普尔500家指数公司之一。作为全球最大的工业及物流基础设施提供商和服务商,普洛斯的业务遍及北美、欧洲、亚洲的20个国家和121个市场。

普洛斯于2004年开始了在中国的发展。经过4年多的努力,公司在国内20个城市投资,建设并管理了60多个物流园,基本形成了覆盖中国主要物流枢纽的平台网络。截止08年3月底,公司运营和在建的项目已经超过230万平方米。公司已进入的城市包括北京、天津、青岛、大连、南京、苏州、无锡、上海、杭州、宁波、嘉兴、广州、深圳、佛山、武汉、长沙、成都、重庆、沈阳和珠海。

面临的问题

普洛斯分布在全国的各个分支机构,有数量众多终端及服务器需要进行统一管理,然而考虑到管理成本,在绝大多数分支机构都没有IT管理人员,导致分散在各地的终端无法得到及时、有效的管理及协助。

普洛斯IT管理人员每个月需要处理国内及日本共计超过1000个项目;各分支机构出现IT问题时,首先与上海总部的IT人员通过邮件或电话方式进行问题核实与处理;但由于无法对问题进行分级归类,常常将各类问题上报到错误的人员;同时由于人员有限,IT部门无法及时接收、分类、处理、汇总所有请求,影响问题的处理效率,缺少后台流程支撑整个IT的高效运维,

普洛斯有着非常严格的资产审查制度,需要定期审计IT资产,而由于终端过于分散,IT人力有限,总是无法及时、全面、准确的收集这些信息。由于管理成本制约,上海总部与各分支机构的专线基本处于2M-4M之间,个别较小的分支机构直接采用512K VPN连接,在管理过程中需要首先需要保障普洛斯业务应用优先,绝不能令业务带宽受到影响。另外,在企业的软件应用方面,由于无法实现对数量多、分布散的终端上部署的各个软件许可进行核查,普洛斯的业务流程易出现法律隐患。

解决之道

普洛斯地域分布分散,应用复杂,带宽不足,并且管理实时性要求高,并且项目实施需要覆盖到全国及日本的20多个分支机构;在对普通办公终端进行管理的同时,还要对40多台关键应用服务器进行监控;同时更为重要的是需要帮助普洛斯建设一套IT管理流程,提升普洛斯对于IT问题的响应时间、处理效率。普洛斯经过全面考量,最终选择了LANDesk管理套件、LANDesk补丁管理器、LANDesk服务器管理器及LANDesk Service Desk组合的解决方案,来帮助普洛斯建立全面、完善的IT服务管理平台。

全新IT服务管理流程

在项目实施期间进行了大量详尽的需求调查,从普洛斯IT问题管理流程的实际需求出

发，最终为普洛斯规划、设计、搭建了一套完整的IT服务管理流程：

角色	普洛斯IT服务管理流程
普洛斯终端用户	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供快速提交请求和问题的简单方法 ● 提供统一接口允许用户在任何时间、任何地点查看问题状态、问题跟进
普洛斯工程师	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供基于 Web 的服务台接口，自动收集和报告来自Web 提交的请求 ● 提供简单方法跟踪请求 ● 提供简单方法登记和记录问题，集中管理分散的服务请求，如电话、短信、传真请求 ● 支持 workflow，通过问题重新指派和权限分配，实现服务的协同流程管理
普洛斯管理者	<ul style="list-style-type: none"> ● 关注重点，保证关键应用好用、适用，而不是大而全，实则每个模块都不能很好发挥作用的系统。因此成本最低、ROI最高 ● 标准的、易部署的、跨平台的软件架构 ● B/S架构，瘦客户机模型，用户端无需安装任何软件，只需要标准的 Web 浏览器就可以访问完整的功能 ● 自定义工作流程，无纸化流程管理 ● 完备的记录检索和报表

普洛斯终端用户，通过基于 Web或邮件、电话方式提交服务请求（工单），直观简单的使用界面，简化了用户的操作。同时后台事件管理和问题管理流程，将硬件、软件、网络等各类问题自动后台分类，提交到直属工程师，使工作流程标准化,规范化，提高了问题处理效率。

管理用户方式灵活简单，多样的权限配置，与普洛斯AD结合，更方便用户数据的更新，同步。不论是普洛斯的终端用户，还是IT工程师，甚至是管理人员，都可以看到相应服务的请求状态和处理结果，并且通过邮件系统得到相应的通知。

丰富的报表查询功能，帮助普洛斯统计各种IT问题数据，并能生成更加直观的图形化报告，方便用户阅读和理解。同时借助LANDesk管理套件、补丁管理器及服务器管理，对普洛斯分布广泛的桌面及服务器实现全面管理。

应用效益

全面监管IT资产审计

普洛斯能够实现对各地终端的资产状况进行汇总，对于硬件的资产变更实现异地审查，极大提升了IT部门对于IT资产的掌控程度；同时对于财务部门的IT资产审计要求也能借助技术手段得以实现。

另外，对于普洛斯非常关注的软件许可也实现了有效监督，虽然在各个分支机构没有直属的IT管理人员，但现在也能够清楚的了解到所有终端上所部署的软件情况，掌握是否存在软件盗版或超出许可数量的问题，有效的消除了可能存在的法律隐患。

全程监控服务器性能

普洛斯40多台关键应用服务器分布在上海、北京等地，对这些服务器进行实时监控，一旦出现服务器离线、重要服务或进程停止、硬件故障、内存及CPU占用过高等情况，LANDesk后台都会向管理员发送报警邮件，同时借助普洛斯的BlackBerry邮件推送系统，不论管理员人在何地，都能立刻了解到服务器的状态，提升了IT管理对于服务器状态把握的及时性。

及时即刻补丁管理

补丁管理问题一直是让普洛斯IT人员头痛的问题，因为大多数终端及服务器处于异地，带宽又不充足，无法对这些系统进行及时的补丁修复，特别是服务器系统，即便处于上海也不敢随意对这些重要系统进行补丁人工修复。应用了LANDesk之后，对于所有终端都实现了每周定期的漏洞检测，让管理员对所有终端的安全状态一目了然，同时针对普通办公终端及服务器采取了分别的补丁修复方式。在普通终端上应用的是自动修复策略；而在服务器上则采取了预修复策略，由管理人员选择需要修复的关键补丁，而后在非关键服务器上先进行修复及观察，一段时间运行正常后再大面积修复到所有服务器，最大程度的保障了普洛斯服务器群的补丁安全。

显著提升IT综合管理水平

通过LANDesk Service Desk，普洛斯建立了高效的HelpDesk平台；借助该平台，对LANDesk管理套件功能进行整合集成，全面提升了普洛斯IT管理的自动化程度，对于IT管理人力有限的普洛斯而言极为重要。

现在普洛斯的终端员工提出某个软件的安装申请后，后台自动将请求转发到软件工程师，工程师对该请求进行确认后，Service Desk服务管理平台会自动调用LANDesk管理套件中的软件分发功能，自动将该软件分发到提交申请员工所属的终端；在整个流程中，管理员所需要的操作仅是接收、确认及关闭该请求，而涉及到具体安装软件的工作由普洛斯服务管理平台自动后台进行，将工程师从一些具体事务中释放出来。

真正实现无人式部署

普洛斯具有AD环境，在客户端代理程序的部署上有得天独厚的优势，经过与普洛斯IT部门的商议与测试，最终选择采用需要最少人工的部署方式，即AD部署方式；通过LANDesk与AD登录策略的配合，保证每台客户端在AD登陆时自动检测是否安装客户端，并且实现自动安装；同时考虑到普洛斯各分支机构的带宽现状，在安装过程当中，保证各分支机构的终端从本地获取客户端代理程序，不需要通过专线从服务器调取安装程序，最大程度的保障业务线路的正常通讯；在整个部署过程中不需要普洛斯投入任何人力，AD部署方式确认后，3天不到，所有几百台客户端自动顺利部署完毕，大大低于普洛斯IT人员的部署时间预期。

如需获得最新的产品信息，请访问LANDesk网站：www.landesk.com.cn

本文中的所有信息与LANDesk的产品相关，没有明确或暗示的知识产权被赋予此文档。LANDesk不保证此文档没有错误并保留随时更新、修正、更改此文档的权利，包括任何定义和产品描述。如需获得最新的产品信息，请访问<http://www.landesk.com.cn>。
版权所有2010 LANDesk及其成员所有，保留所有权利。LANDesk，Peer Download和Targeted Multicast是注册商标以及LANDesk软件股份有限公司及其分支机构在北美及其他国家的商标。

客户的收益可能根据实际情况和具体情形而有不同。