

### Задачи:

- УДАЛЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ И СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСТОЛЬНЫХ СИСТЕМ
- УЛУЧШЕННАЯ ПОДДЕРЖКА 17000 ПЕРСОНАЛЬНЫХ КОМПЬЮТЕРОВ
- БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЕ РАСПРОСТРАНЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

### Решение:

LANDESK MANAGEMENT SUITE

### Преимущества для бизнеса:

- СНИЖЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ВРЕМЕНИ НА КОМАНДИРОВКИ ИНЖЕНЕРОВ ПОВЫШАЕТ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ.
- СНИЖЕНИЕ РАСХОДОВ НА КОМАНДИРОВКИ И ПРОСТОЕВ СЕТЕВЫХ РЕСУРСОВ НЕИЗБЕЖНО ВЕДЕТ К ЭКОНОМИИ РАСХОДОВ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ.
- НЕМЕДЛЕННОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗВРАТА ИНВЕСТИЦИЙ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ОБЩЕЕВРОПЕЙСКОЙ БАЗЫ ДАННЫХ АКТИВОВ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБНОВЛЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

## Успех слияния ИТ-подразделений

Компания Honeywell является технологическим и производственным лидером, на которого работает 120000 сотрудников в 95 странах по всему миру. Ее бизнес простирается от аэрокосмической техники до технологий управления производствами, продукции автомобилестроения и систем производства электроэнергии, специальных химических веществ, волокон и пластмасс.

После слияния с фирмой AlliedSignal Inc. в 1999 г. компания Honeywell реконструировала ИТ-подразделения обеих организаций. Одним из ключевых проектов в этом процессе был переход к централизованной службе поддержки для всех подразделений в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке (EMEA). Чтобы сделать это возможным, Honeywell решила внедрить решение LANDesk® Management Suite в регионе EMEA.

## Уменьшение времени посещения настольных компьютеров ИТ-персоналом на 75%

Удаленное управление очень важно для реализации стратегии Honeywell в области поддержки настольных компьютеров. Многие из крупных офисов компании имеют службы поддержки на местах для обслуживания также 8-10 мелких филиалов. Некоторые из этих филиалов расположены в двух часах езды от основного офиса. Расстояние может стать существенной проблемой, когда инженеру требуется более 15 минут, чтобы добраться до рабочего места сотрудника.

Honeywell решила установить серверы LANDesk Management Suite (кластеры) в 31 главном офисе в странах EMEA. Это позволило службам поддержки Honeywell быстро устранять основные проблемы настольных систем в небольших офисах. Решение LANDesk® оказало выдающийся эффект на работу службы поддержки. Деррен Райт (Darren Wright), технический архитектор подразделения распределенных вычислений, технологических стандартов и планирования, рассказывает - "Мы видим значительное снижение объема времени местных командировок технических специалистов. Кластер в Брюсселе (Бельгия) обеспечивает поддержку пяти небольших офисов, а также штаб-квартиры в Европе. До внедрения LANDesk Management Suite инженеры должны были один день в неделю проводить в филиале для решения различных проблем. Теперь они посещают филиалы всего раз в четыре недели. Мы можем устранять проблемы удаленно из Брюсселя".

## Централизованное управление 17000 компьютерами в 43 странах

"Имея около 300 офисов в 43 странах, каждому из которых требуется поддержка, мы искали возможность удаленного управления, которое позволило бы нам централизованно обслуживать сеть из 17000 компьютеров", - объясняет Рой Коппин, менеджер подразделения распределенных вычислений, технологических стандартов и планирования компании Honeywell EMEA. "Решение LANDesk Management Suite уже было успешно развернуто на 30000 настольных компьютерах производственного подразделения в США, поэтому мы знали, чего ожидать в отношении производительности и масштабируемости. Мы также уже имели опыт его использования в трех офисах в странах EMEA".

"Приложение LANDesk® Management Suite уже было успешно развернуто на 30000 настольных компьютерах в производственном подразделении в США, поэтому мы знали, чего ожидать в отношении производительности и масштабируемости. Мы также уже имели опыт его использования в некоторых офисах в странах EMEA".

— Рой Коппин, менеджер подразделения распределенных вычислений, технологических стандартов и планирования компании

Honeywell, EMEA

## Уменьшение времени простоев и высокая эффективность

“Мы хотим по мере возможности сократить число выездов для устранения проблем настольных ПК”, продолжает Рой Коппин (Roy Copping). “Приложение LANDesk Management Suite играет при этом главную роль, позволяя нам устранять проблемы удаленно. Это значительно повысило эффективность и качество наших услуг, которые мы предлагаем нашим клиентам”.

Непрерывная и первоочередная поддержка в странах EMEA преобразуется в “виртуальные” службы поддержки, которые находятся в Бельгии, Франции, Германии и Великобритании. Используя LANDesk Management Suite, Honeywell добилась решения 70 процентов проблем, зарегистрированных службами поддержки, сразу во время первого обращения. “Мы пытаемся достичь идеального обслуживания, повышая производительность труда наших специалистов без дополнительных затрат на поддержку”, рассказывает Коппин. “Решение LANDesk является одним из основных инструментов, развернутых в качестве составляющей нашей европейской стратегии для достижения 30-40 процентного улучшения поддержки персональных компьютеров техническими специалистами”.

## Управление инвентаризацией и контроль за активами

Управление инвентаризацией - это ключевая область, в которой приложение LANDesk Management Suite быстро приносит значительные результаты. До развертывания решения LANDesk компания Honeywell не имела единого, согласованного источника информации об аппаратных и программных средствах, используемых на более чем 10000 персональных компьютерах и 7000 ноутбуков в странах EMEA. Вместе с этим существовала потребность в более рациональной системе управления активами для таких задач, как обновление программного обеспечения, для которых зачастую требуются конкретные конфигурации оборудования.

LANDesk Management Suite является идеальным решением для выполнения подобных мероприятий. В Honeywell воспользовались им для создания полной базы данных активов в каждой стране в стандартном формате, обеспечивая службам поддержки непрерывный доступ к любой необходимой информации. Региональные базы данных также были объединены в единое хранилище информации для всего региона EMEA. Как говорит Рой Коппин, это позволяет Honeywell управлять обширной развитой сетью из центрального местоположения.

## Распространение программного обеспечения за минуты

Бельгия стала первой страной, воспользовавшейся преимуществами новой системы. Для перехода на приложение SAP ERP требовалась особая аппаратная конфигурация. Соответствующие данные о готовности персональных компьютеров ранее собирались вручную. Группа внедрения в Брюсселе использовала приложение LANDesk Management Suite для автоматизации этой задачи и последующего распространения нового программного обеспечения на все подходящие компьютеры. Обновление прошло как по нотам. Фактически, процесс обновления оказался настолько прост, что служба поддержки включила в него еще один, ранее незапланированный филиал.

## Практически немедленный возврат инвестиций

Решение LANDesk также преобразовало программу управления технологическим обновлением компании Honeywell для персональных компьютеров, которая использует трехлетний цикл замены ПК во всех странах EMEA. Теперь сотрудники службы поддержки могут мгновенно определить, какие компьютеры должны быть заменены, и где они находятся.

Решение LANDesk превзошло все ожидания во время процесса развертывания. Деррен Райт, в частности, был обрадован простотой использования — интуитивный дизайн и интерфейс не требуют значительного обучения для региональных групп поддержки, снижая продолжительность тренингов с дней до часов. Он также говорит, - “Это хорошая новость для групп развертывания, так как она означает, что персонал в регионах может выполнить требуемые установки во время нашего переезда в следующий филиал”. “Это также подразумевает, что филиалы в каждой стране могут немедленно начать получать выгоду от сделанных инвестиций”. Последнее, сказанное Роем Коппин: “Мы даже не сомневались, что LANDesk Management Suite может дать нам все необходимое. С началом эксплуатации решения LANDesk в странах EMEA, мы стремимся более активно использовать его для достижения наших целей повышения эффективности работы, экономии средств и улучшения обслуживания клиентов”.



[www.landesk.com](http://www.landesk.com)

[www.landesk.ru](http://www.landesk.ru)

Для получения дополнительной информации посетите сайт [www.landesk.com](http://www.landesk.com).

Для расширения возможностей, допускаемых в соответствии с действующими законами, компания LANDesk не предполагает возникновения никакой ответственности и отказывается от любых обязательств или применимых гарантий в отношении продаж и/или использования продукции LANDesk, включая ответственность или гарантии в отношении пригодности для конкретного применения, товарного состояния или нарушения любых патентов, авторских прав или других прав на интеллектуальную собственность без ограничения прав, действующих в отношении авторского права. Компания LANDesk оставляет за собой право в любое время и без предварительного уведомления вносить изменения в данный документ или соответствующие спецификации и описания продуктов. Компания LANDesk не предоставляет гарантии на использование данного документа и не несет ответственности за возможные ошибки в документе, а также не принимает на себя обязательств по обновлению содержащейся здесь информации. За дополнительной текущей информацией о продукции обращайтесь на сайт [www.landesk.com](http://www.landesk.com). © 2011, авторское право LANDesk Software, Inc. и ее дочерних компаний. Все права защищены. LANDesk и ее логотипы являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками LANDesk Software, Inc. или ее дочерних компаний в США и/или других странах. Другие марки и названия могут быть собственностью других компаний.

LSI-0267 0311/BB/AZUU