



解决方案概览

用户: 携程旅行网

国家/地区: 中国

行业: 互联网

应用需求

携程拥有全球最大的呼叫中心，一万余台终端设备分布在总部及遍及全国各地的分支机构，这些终端对业务连续性都有较高的要求。而之前所采用的域策略管理方式已无法满足管理维护需求：

- 由于缺乏平台化技术手段，繁杂的终端问题解决起来过程复杂，工作量大，耗费了大量IT管理人员的时间和精力；
- 作为美国纳斯达克上市公司，携程对资产审计有着严格的要求。而手工统计方式不仅工作量太大，而且难以满足上市公司对资产审计的时效性与准确性的要求；
- 作为一家善于创新的公司，携程常有新业务上线，终端设备的应用安装和更新必须要及时跟上，携程迫切需要能够高效率地分发软件，而且不能过多占用带宽，以免影响业务的正常运行。

解决方案

携程希望通过平台化的技术手段，对分布在公司各地办公机构的终端设备进行标准化的统一配置管理。经过全面考量，携程采用了包括Ivanti管理套件和安全套件在内的Ivanti IT管理解决方案，部署集中化的终端设备管理平台，项目在2012年8月开展启动，同年的12月项目成功上线。管理范围涵盖了公司的旅游、机票、酒店、无线等业务部门，以及呼叫中心和行政部门，共计1万多台终端设备。

应用效益

- 远程管理全面提高管理效率。对1万多台终端设备，每天约有50人并发通过Ivanti控制台对终端进行远程维护，不仅大幅度提高效率，而且降低成本。部署Ivanti之后，携程能把将近80名一线和二线IT管理人员从日常运维工作中解放出来，投入到IT业务创新中。
- 资产审计效率高，能够快捷地按需审计。通过Ivanti系统，携程资产审计工作至少节省了80%的人力成本和时间，能快捷地提供相关精确的IT资产数据，帮助公司实现精细化的资产管理。
- 高效率推进系统和应用升级。通过Ivanti系统，携程能够有效地推进整个公司的终端从XP系统到WIN7系统的升级工作，完全不影响正常工作。软件分发效率也大幅度提高。比如，把公司范围内各种版本的Adobe Reader统一为X版本，只需要2周时间，而过去这样的工作量至少需要3个月。

携程旅行网

——携程采用Ivanti管理上万台终端，已获了32%的投资回报

携程旅行网是中国领先的综合性旅行服务公司，创立于1999年，总部设在中国上海，员工16000余人，是美国纳斯达克上市公司，目前已在北京、广州、深圳等16个城市设立分支机构，完成了两岸三地的布局，成功整合了高科技产业与传统旅游业，向超过6000万会员提供集酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理、美食订餐及旅游资讯在内的全方位旅行服务，被誉为互联网和传统旅游无缝结合的典范。

在这种典范的背后，是携程对技术的不惜投入，这也使得技术领先成为了携程的核心优势之一。携程一直将技术创新视为企业的活力源泉，在提升研发能力方面不遗余力，依靠先进的服务和管理系统，为会员提供更加便捷和高效的服务。

在终端运维方面，携程采用Ivanti IT管理系统构建集中化的终端设备管理平台，以强大、高效的管理功能，保护终端设备正常运行，为业务的顺利开展夯实基础。在Ivanti IT管理系统成功上线之后，携程已全面提高了终端设备的管理效率，不仅大幅度减少了处理问题的时间，极大地提高了响应速度，而且许多原来需要手工处理的繁杂操作，现在都可以通过Ivanti系统自动化执行，这使得携程能把将近80名一线和二线IT管理人员从日常运维工作中解放出来，投入到IT业务创新中。

携程旅行网桌面支持经理丁纯炜表示：“Ivanti系统极大地提升了我们IT管理人员的运维效率，全面增强了我们的管理能力。通过Ivanti系统，我们许多原来无法实现或实现效果不佳的业务需求都可以很好的满足了。根据携程实际终端数量、管理员人数及各业务类型，我们估算Ivanti系统对于携程的投资回报率可以达到32%。”

快捷的服务使终端“停不起”

对于基于网络的综合性旅行服务公司，‘快’字当头，无论是业务受理还是信息提供，都要求响应速度足够快。这对于完全需要在终端设备上处理业务的携程来说，这种快捷的服务都需要建立在所有相关的终端设备正常运行基础之上。这何谈容易！

携程拥有全球最大的呼叫中心，一万余台终端设备分布在总部及遍及全国各地的分支机构，这些终端对业务连续性都有较高的要求，对停机时间有着明确限制，如果业务或客服终端出现问题，将会极大影响业务受理及客户满意度。

但终端问题繁杂，由于设备使用的自主性相对较大，各种操作不当或不按要求及时升级补丁软件、安装未经授权的软件等操作都有可能带来各种终端问题。而各种移动设备在办公场所出现，也给公司的安全管理带来新的挑战。面对上万台的终端设备，采用域策略进行管理已无法满足要求。由于缺乏平台化的技术手段，即使在一线、二线和三线都配备了IT管理人员，但由于各类故障频出，要管理的设备众多，使携程的终端管理面临严峻挑战。简单来说可以总结为以下几个方面：

- 终端问题繁杂，由于缺乏平台化技术手段，解决起来过程复杂，工作量大，耗费了大量IT管理人员的时间和精力；
- 作为美国纳斯达克上市公司，携程对资产审计有着严格的要求。而携程的IT资产种类繁多、数量庞大，手工统计方式不仅工作量太大，更重要的是难以满足上市公司对资产审计的时效性与准确性的要求；
- 作为一家善于创新的公司，携程常有新业务上线，终端设备的应用安装和更新必须要及时跟上，因此，携程迫切需要一种能够高效率分发软件的平台，快速发布应用，而且不能过多占用带宽，以免影响业务的正常运行。

携程希望通过平台化的技术手段，对分布在公司各地办公机构的终端设备进行标准化的统一配置管理，全面提高终端管理效率，为业务的顺利开展提供重要保障，同时，要求项目投资有明确的投资回报支撑，让公司和广大股东满意。

选择Ivanti

经过全面考量，携程采用了包括Ivanti管理套件和安全套件在内的Ivanti IT管理解决方案，部署集中化的终端设备管理平台，项目在2012年8月开展启动，同年的12月项目便成功上线。管理范围涵盖了公司的旅游、机票、酒店、无线等业务部门，以及呼叫中心和行政部门，共计1万多台终端设备。Ivanti IT管理方案很好地满足了携程对终端设备的管理要求。在应用了Ivanti IT管理方案之后，携程获得了良好的管理效益：能够对终端设备进行远程管理，全面提高响应速度和维护效率；能够快捷、准确地审计终端设备上的资产信息，并根据公司管理条例正确地发布软件并对终端设备上的应用进行监控，确保合规使用软件，全面降低风险；通过建立终端系统补丁更新技术平台，及时对所有终端设备进行漏洞检测并修复，保障设备安全；能够有效控制终端上的移动存储设备，防范病毒从移动介质进入以及机密文件的泄露。

远程管理，实现超越

现在，携程IT管理人员可以远程对终端进行维护，无需再像过去那样频繁奔波到现场。面对1万多台终端设备，基本上每天会有50人并发通过Ivanti控制台对终端进行远程维护，大幅度提高终端故障的响应速度和解决问题的效率。当有终端报修时，IT管理人员可以远程管理，无论IT管理人员在哪里，只要能连接上网，就可以使用自己的域帐号登录Ivanti控制端，远程诊断和维护报修的终端，不仅能解决应用层面的故障，即使故障电脑出现蓝屏、无法启动等操作，只要它连接着网络、插着电源，IT管理人员都可以对它进行远程管理，包括对电脑远程 硬关机、硬开机、安装操作系统等操作。这种远程管理功能的实现，大大简化了管理事务，大幅度提高管理效率，更重要的是，能够让最终用户尽快恢复工作，并确保管理安全，因为可以通过Ivanti的用户权限与管理范围划分功能，结合每个管理员的职权范围进行权限授予，由于IT管理人员的管理行为在后台都有日志进行统计，从而能确保管理工作合规有序。

资产审计，准确高效

携程对资产审计有着严格的要求，每季度都要进行资产审计确，不仅是为了广大股东，同时也为了运营效益。过去，由于缺乏有效的工具，每次资产审计都要自下而上地汇总数字，总部还需要安排两到三人花一段时间专职进行资产信息核查。每次资产审计都要耗费大量的时间，更重要的是效率低，往往最终的审计数据还没出来，资产信息已经发生了变化。现在，借助Ivanti系统，携程资产管理只需要通过Ivanti系统的统一控制台，就能够全面精准地了解到每台终端的硬件配置、软件信息、配置变更等信息，同时能定位出使用的部门和人员，这极大地减轻了携程资产审计的工作量——经过核算，在Ivanti IT管理系统上线之后，携程资产审计工作至少节省了80%的人力成本和时间，能快捷地提供相关精确的IT资产数据，帮助公司实现精细化的资产管理。

Ivanti IT解决方案提供了强大的资产管理功能，可全面兼容客户端异构平台，而且可以跟踪计算机和非计算机资产，包括合同资产、维护协议、电话、办公设备等，自动发现网络内的计算机并建立已安装硬件及软件的详细清单，监控并报告软件使用情况，所有的软硬件信息都将及时的被扫描并存放在核心数据库中。只要这个设备连接在网络上并连接了电源，都可以被Ivanti发现，且任何硬件设备的故障都可以通过网络传输警报到服务器端，从而可以获得整个网络终端设备的完整视图。更为重要的是，借助Ivanti的专利技术，在进行资产管理时，只占用很少的带宽资源。这些资产管理功能特性使携程能够快速、全面、准确地统计出详细的终端软硬件资产信息，及时跟踪资产的变更，完整生命周期的记录，并利用Ivanti丰富的报告形式，快速完成多种形式的资产报告，快速回答来自不同部门的查询要求。

同时，通过Ivanti IT管理方案中的软件授权管理功能，IT管理员可以高效率地了解到软件在终端上的安装总数，避免超授权安装使用的情况发生，有效避免合规风险；并实时了解软件的使用频率，避免安装却不使用的情况出现，消除浪费。

晚间升级系统，完全不影响工作

根据计划，携程将在2014年前完成所有终端从XP系统到WIN7系统的升级工作。现在，借助Ivanti的自动系统部署及系统迁移功能，携程IT管理人员能以自动化的方式进行批处理。首先在服务器上作好设置，设定在凌晨时对终端进行自动备份、系统部署和迁移，完全不影响用户的工作。丁纯炜说：“用户在前一天下午下班时电脑用的还是Windows XP系统，第二天上午上班打开电脑时启动的就是Windows 7操作系统了，包括完整的系统设置及应用，用户可以直接无缝应用，对此我非常满意，这完全达到甚至超越了项目预期。”

无论是操作系统的安装还是业务应用的升级，这种操作过去都需要IT维护人员到现场操作，效率之低可想而知。现在不同了，通过Ivanti IT管理系统，IT管理人员能远程进行安装，而且数十台终端可同时进行，快捷且成功率极高。当远端设备需要安装系统或应用时，IT管理人员只需在服务器上进行操作，采用计划任务的方式，轻松点击鼠标，就可以把需要升级的软件包和初始化脚本推送到目标终端，客户端自动完成安装、初始化的工作。Ivanti解决方案能确保每台目标终端都能正确安装，而管理员只需在远程后台进行处理。

升级应用，从3个月锐减至2周

携程是一家善于创新的公司，经常会根据客户和市场的新需求推出新业务，而终端的应用升级将直接影响到新业务的开展，所以，携程IT很重视软件分发，尽最大努力确保最终用户能使用正确的软件。Ivanti IT管理方案提供了强大的软件分发功能，使IT管理人员能对所管辖的终端进行批量安装，由于交付方式使用静默完成，终端用户完全不受影响。而且，即使是分发大软件，也能平衡好公司的带宽资源，确保软件分发时不会因为带宽问题而对业务系统的正常运行造成影响。因为IT管理人员在配置软件分发任务时，可以为软件分发作业设置开始时间和优先级，设定下载软件所能使用的带宽百分比，比如在非工作时间分发软件，可以占用较多比例的带宽，而在工作时间，最好只能占用25%，有效调节从服务器端或从对等设备下载所需的带宽，通过有限控制软件分发的时间、优先级以及带宽的占用，确保软件分发的成功并时对业务不造成任何影响。

Ivanti先进的软件分发功能使携程能大幅度提高了软件分发效率。携程通过Ivanti系统实施了Adobe Reader升级项目，把公司范围内各种版本的Adobe Reader统一为X版本。这样的工作量以原先的升级方式至少需要3个月时间，而现在利用Ivanti系统，只需要2周便顺利完成。

“Ivanti系统极大地提升了我们IT管理人员的运维效率，全面增强了我们的管理能力。通过Ivanti系统，我们许多原来无法实现或实现效果不佳的业务需求都可以很好的满足了。根据携程实际终端数量、管理员人数及各业务类型，我们估算Ivanti系统对于携程的投资回报率可以达到32%。”

— 丁纯炜

携程旅行网桌面支持经理

更多详情，请访问www.ivanti.com.cn

联系我们：IvantiChina@Ivanti.com 8610-85153668转产品咨询