

Większa efektywność działu IT

Polski operator systemu przesyłowego gazu GAZ-SYSTEM S.A. aktywuje platformę Intel® vPro™ w celu podniesienia produktywności, bezpieczeństwa i możliwości zarządzania.



– Nasz dział IT pracuje w siedzibie firmy, ale różne oddziały są rozsiane po całym kraju, dlatego zdalne zarządzanie jest tak ważne do zapewnienia działania wszystkich klientów wewnętrznych. Technologia Intel® vPro™ zrewolucjonizowała pracę naszego zespołu IT, który może szybko rozwiązywać problemy bez konieczności fizycznego sprawdzania komputera.

*Adam Zajac,
kierownik projektu vPro,
GAZ-SYSTEM*

GAZ-SYSTEM transportuje gaz na całym terytorium Polski poprzez system przesyłowy, dostarczając gaz do sieci dystrybucyjnych i klientów końcowych. Przedsiębiorstwo stale się zmienia, dlatego zespoły IT muszą dotrzymać kroku zmianom biznesowym i płynnie aktualizować systemy w różnych lokalizacjach. Firma GAZ-SYSTEM współpracuje z firmą Intel od wielu lat. Niedawno przeprowadziła pełną aktywację platformy Intel® vPro™ na 2500 komputerach, z których wiele wykorzystuje procesory Intel® Core™ i5 i i7 vPro™ czwartej generacji, aby umożliwić zdalne zarządzanie. Pozwoliło to zwiększyć dostępność zasobów komputerowych i ogólną wydajność personelu.

Wyzwania

- **Dalekie podróże.** Zespół IT borykał się ze zdalnym rozwiązywaniem większości problemów IT. Ponieważ firma ma siedem biur głównych w całej Polsce, pracownicy działu IT często musieli przebywać od 50 do 100 km, aby naprawić jeden problem.
- **Włączanie.** Firma GAZ-SYSTEM wymagała możliwości zdalnego włączania komputerów, aby umożliwić ich aktualizację przy użyciu nowego oprogramowania lub danych firmowych.
- **Zdalny dostęp.** Pracownicy działu pomocy IT musieli mieć dostęp do komputerów w różnych biurach, aby szybko rozwiązywać problemy IT po ich zgłoszeniu.

Rozwiązania

- **Pełna aktywacja.** Firma GAZ-SYSTEM przeprowadziła aktywację platformy Intel vPro na 2500 komputerów, przez co firmowy zespół IT może zdalnie zarządzać komputerami i aktualizować je, nawet jeśli są wyłączone.
- **Zmodernizowany sprzęt.** Firma GAZ-SYSTEM przeprowadza modernizację starszych komputerów, przechodząc na nowy sprzęt z procesorami Intel Core i5 vPro czwartej generacji, co podnosi poziom bezpieczeństwa i umożliwia wydajne zarządzanie zdalne.

Wyniki w zakresie technologii

- **Zdalne zarządzanie.** Zespół IT firmy GAZ-SYSTEM może zdalnie włączać, uruchamiać ponownie i aktualizować komputery w biurach w całym kraju oraz zarządzać nimi. Jest to możliwe dzięki technologii Intel vPro i oprogramowaniu Microsoft System Center 2012 Configuration Manager* (SCCM*).
- **Obsługa bezpiecznego przelączenia.** Technologia Intel® Active Management Technology (Intel® AMT) działa na poziomie sprzętowym, zapewniając dostęp zdalny nawet w przypadku całkowitej awarii systemu lub braku zainstalowanego systemu operacyjnego.
- **Bezpieczne środowisko obliczeniowe.** Technologia Intel AMT ma wbudowane funkcje uwierzytelniania i szyfrowania, aby chronić dane urządzenia. Narzędzie Intel® System Defense Utility aktywnie blokuje wszystkie transmisje z zainfekowanych komputerów.

Korzyści dla firmy

- **Nocne aktualizacje.** Możliwość zdalnego włączania i wyłączenia komputerów oznacza, że zespół IT może w nocy instalować aktualizacje w dużych partiach, aby oszczędzać czas i energię oraz zapewniać bezpieczeństwo IT. Pozwala to również zminimalizować zakłócenia podczas normalnej pracy na komputerze.
- **Oszczędność czasu.** Zgodnie z testami wewnętrznymi co miesiąc zespół IT może oszczędzić kilka dni pracy dzięki wydajnemu zarządzaniu zdalnemu, a także uniknięciu konieczności ponownego wykonywania prac w przypadku ręcznej aktualizacji komputerów.
- **Zadowolony personel.** Pracownicy działu pomocy IT mogą pracować skuteczniej i są bardziej zadowoleni, gdyż mogą pracować zdalnie i nie muszą podróżować po całym kraju w celu rozwiązywania problemów.

Wzrost wydajności pracy

Należąca w całości do Skarbu Państwa publiczna firma GAZ-SYSTEM jest krajowym operatorem polskich linii do przesyłania gazu ziemnego. Zespół IT zatrudnia 60 pracowników i stosuje strategię ciągłej modernizacji komputerów. Co roku firma kupuje na przetargach 500 nowych komputerów najnowszej generacji, aby zapewnić optymalną wydajność i bezpieczeństwo. Oznacza to jednak obecność bazy odmiennych urządzeń, a zarządzanie nimi stanowi poważne wyzwanie.

Firma GAZ-SYSTEM wykorzystuje głównie komputery stacjonarne i pewną liczbę notebooków do standardowej pracy biurowej, co obejmuje edycję tekstu, zarządzanie pocztą e-mail i konfigurowanie baz danych. Firma chciała obniżyć koszty diagnozowania i naprawiania komputerów oraz zredukować czas poświęcany na rutynowe aktualizacje. – Moim głównym celem było

podniesienie wydajności poprzez instalowanie aktualizacji w nocy, dzięki czemu pracownicy nie muszą przerywać pracy ze względu na problemy IT – powiedział kierownik projektu Adam Zajac. – Chciałem zwiększyć wydajność personelu, oszczędzając czas i pieniądze dzięki automatycznym procesom i niezawodnym rozwiązaniom IT. Kolejnym celem było podniesienie morale pracowników poprzez zapewnienie im lepszego cyfrowego środowiska pracy.

Zdalne zarządzanie

Ze względu na zdecentralizowaną strukturę firmy zespół IT musiał mieć możliwość zdalnego zarządzania komputerami w celu zapewnienia standardowych poziomów aktualizacji oprogramowania na wszystkich urządzeniach. Firma GAZ-SYSTEM potrzebowała w pełni zintegrowanego systemu zarządzania zdalnego i nowoczesnego narzędzia do zarządzania całą bazą klientów.



GAZ-SYSTEM to pierwsza firma publiczna w Polsce, która przeprowadziła pełną aktywację najnowocześniejszej platformy Intel® vPro™

Technologia Intel® była oczywistym i optymalnym wyborem dla firmy GAZ-SYSTEM, ponieważ działa na bardzo wysokim poziomie niezależnie od producenta sprzętu. Zespół IT potrzebował także wsparcia dla zarządzania zabezpieczeniami i zachowania spójności z istniejącym środowiskiem. Ponieważ GAZ-SYSTEM jest firmą publiczną, musi zachować niezależność od marki i korzystać z rozwiązań różnych producentów OEM. Technologia Intel vPro działa na różnych typach urządzeń klienckich, przez co firma GAZ-SYSTEM może korzystać z tego samego narzędzia do zarządzania bez większych problemów.

Aby podnieść wydajność, firma GAZ-SYSTEM przeprowadziła pełną aktywację platformy Intel vPro na 2500 komputerów. Zainwestowała w nowe urządzenia z bardzo wydajnymi procesorami Intel Core i5 i i7 vPro czwartej generacji, a także skorzystała z wbudowanych sprzętowych funkcji zabezpieczeń i zarządzania zdalnego.

– Chciałem, aby zespół IT mógł swobodnie wykonywać zdalną diagnostykę w prosty sposób. Musieliśmy zaktualizować systemy oprogramowania w poszczególnych działach, ponieważ pracownicy często wymagają instalacji różnego oprogramowania w zależności od prowadzonych projektów. Ponieważ oprócz biura głównego mamy sześć oddziałów w całym kraju, było jasne, że zdalne zarządzanie takimi zadaniami będzie najbardziej wydajne. Inwestycja w aktywację technologii Intel vPro pozwoliła nam oszczędzić sporo czasu i pieniędzy – skomentował Zając.

– Najnowsze komputery zapewniają lepszą konsolę zdalnego sterowania KVM, przetwarzanie wielozadaniowe i wydajne przetwarzanie wymagających zadań dzięki technologii Intel® Hyper-Threading (technologia Intel® HT). Są to dla nas ogromne korzyści. Szczególnie przydatna jest konsola zdalnego sterowania KVM, ponieważ możemy pomagać pracownikom w innych biurach w rozwiązywaniu problemów IT, a także korzystać ze zdalnego zarządzania włączaniem/wyłączaniem w celu nocnego instalowania aktualizacji oprogramowania.

Życie w dziale pomocy technicznej

Tomasz Baran pracuje w firmie GAZ-SYSTEM od czterech lat jako członek zespołu rozwiązującego problemy IT. Jest członkiem zespołu IT jako specjalista pomocy technicznej IT drugiego poziomu. Kiedy rozpoczął pracę jako specjalista pierwszego poziomu, czas spędzał głównie w centrum telefonicznym, w którym odbierał zgłoszenia problemów IT i pomagał użytkownikom przez telefon. Rozwiązywał wiele prostych problemów, takich jak brak możliwości zalogowania się do systemu operacyjnego, niedziałająca poczta e-mail lub brak dostępu do sieci. Poważne problemy, których rozwiązanie w prosty sposób nie było możliwe, przekazywał do pomocy technicznej drugiego poziomu. Członek zespołu pomocniczego musiał rozwiązać problem w miejscu jego występowania.

Zespół IT korzystał z technologii zdalnych, takich jak TeamViewer® i DameWare®, ale w przypadku problemu z systemem operacyjnym lub sterownikiem dostępne były tylko narzędzia przeznaczone do użycia w danej lokalizacji. Na przykład było konieczne fizyczne ponowne uruchomienie systemu lub ponowna instalacja sterownika. Baran pracuje obecnie w pomocy technicznej drugiego poziomu. Po zidentyfikowaniu problemu przez telefon Baran lub jego koledzy zwykle musieli udać się do komputera sprawiającego problemy i sprawdzić kable lub połączenia, aby rozwiązać problem.

Jeszcze do niedawna wiele aspektów pracy było frustrujących dla Barana: – Miałem poczucie, że zawsze tracę czas, ponieważ dużą część mojego dnia pracy poświęcałem na podróżowanie w celu naprawienia problemów IT. Te problemy było często dość proste, a ponadto często musieliśmy usuwać ten sam problem na wielu komputerach. Na przykład pod zainstalowaniem nowej aktualizacji oprogramowania pojawiały się te same problemy z użytkownikami. Po prostu marnowaliśmy czas. W ubiegłym roku mieliśmy 1600 wizyt serwisowych w celu rozwiązania problemów IT. Szacujemy, że połowa z nich mogła zostać rozwiązana przy użyciu technologii Intel vPro, która jednak nie została jeszcze zaimplementowana. W praktyce oznacza to około 15 podróży odbywanych co miesiąc przez każdego pracownika działu IT do biura zdalnego.

– Dzięki technologii Intel vPro mój dzień pracy wygląda zupełnie inaczej. Zmienił się sposób, w jaki moi koledzy i ja pracujemy, ponieważ nawet poważne problemy z systemem możemy rozwiązać przy użyciu konsoli zdalnego sterowania KVM. Od momentu aktywacji sposób rozwiązywania problemów IT różni się, gdyż technologia Intel vPro jest niezależna od systemu operacyjnego, który może być wyłączony, gdy zdalnie naprawiamy komputer. Średni czas rozwiązywania problemów to obecnie 30 minut. Wcześniej były to nawet cztery godziny ze względu na czas podróży. Oczywiście był to również czas marnowany przez danego pracownika. Oznacza to, że skrócenie czasu naprawiania problemów IT zwiększyło wydajność w całej firmie. Obecnie jestem znacznie bardziej zadowolony ze swojej pracy. Mogę skutecznie wykorzystać swój czas i wykonać wiele różnych zadań w ciągu dnia. Czuję, że mam znacznie więcej czasu. Możliwość instalowania aktualizacji oprogramowania w nocy także miało pozytywny wpływ na wszystkich pracowników.

Firma Intel i Galaxy – integrator systemów z certyfikatem Integratora i eksperta technologii Intel vPro – współpracowały z członkami zespołu pomocy technicznej IT nad przeszkoleniem ich w zakresie nowej technologii, tak aby mogli wykonać jej wszystkie zalety. – To szkolenie bardzo mi się przydało – powiedział Baran. – Przed wykonaniem instalacji firma Intel przeprowadziła kilka warsztatów poświęconych procesowi aktywacji platformy Intel vPro. Te warsztaty bardzo się nam podobały.

Wnioski

Inwestycja w nowe komputery z procesorami Intel Core i5 i i7 vPro zapewniła niespodziewanie wysoką redukcję kosztów w firmie GAZ-SYSTEM. Teraz firma oszczędza na kosztach wysyłki i innej logistyki IT, ponieważ komputery można konfigurować zdalnie przy użyciu wymaganego oprogramowania i aplikacji po dotarciu do miejsca docelowego. Wcześniej komputery były dostarczane do działu pomocy IT w celu ręcznej konfiguracji przed wystaniem do biur. Zdalne zarządzanie przy użyciu technologii firmy Intel uprościło wiele procesów roboczych w firmie.

Znacząca poprawa

– Aktywowaliśmy 2500 komputerów. Wszyscy pracownicy już korzystają lub wkrótce skorzystają z zalet tej aktywacji platformy Intel vPro – powiedział Zając. – Najważniejszą korzyścią jest usprawnienie współpracy w skali kraju dzięki szybszym i bardziej wydajnym automatyzowanym procesom IT i scentralizowanemu systemom. Wcześniej dział IT firmy GAZ-SYSTEM musiał obsługiwać różne wersje technologii Intel vPro w swoim ekosystemie, a także komputery różnych generacji. Zarządzanie taką kombinacją platform i typów klientów było skomplikowane. Możliwość integracji wszystkich tych komputerów w ramach jednej platformy zarządzania pozwala oszczędzać mnóstwo czasu pracowników. Korzystają z tego także pracownicy spoza zespołu IT, ponieważ większość problemów IT jest rozwiązywana zdalnie, a praca nie jest przerywana podczas wykonywania aktualizacji oprogramowania w ciągu dnia. Firma obniżyła koszty podróży, a także znacząco zredukowała budżet IT, doświadczając jednocześnie niespotykanego wzrostu wydajności.

Firma GAZ-SYSTEM kontynuuje inwestycje w zdalne zarządzanie, skupiając się szczególnie na wbudowanych korzyściach technologii firmy Intel, takich jak Intel® Active Management Technology (Intel® AMT) i Intel® Identity Protection.

Znajdź rozwiązanie odpowiednie dla swojej organizacji. Zobacz przykłady udanych wdrożeń w innych firmach, dowiedz się więcej na temat technologii vPro dla przedsiębiorstw i poznaj IT Center – serwis firmy Intel dla branży IT.

Niniejszy dokument i zawarte w nim informacje podano dla wyгоды klientów firmy Intel i są one dostarczone W STANIE TAKIM, W JAKIM SĄ, BEZ JAKICHKOLWIEK GWARANCJI, WYRAŹNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM JAKIEJKOLWIEK DOROZUMIANEJ GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU LUB NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ. Otrzymanie lub posiadanie tego dokumentu nie oznacza udzielenia jakiegokolwiek licencji do własności intelektualnej opisanej, pokazanej lub zawartej w tym dokumencie. Produkt Intel® nie są przeznaczone do zastosowań w medycynie, ratownictwie i podtrzymania życia, sterowania awaryjnego, systemów bezpieczeństwa ani do użycia w instalacjach nuklearnych.

Oprogramowanie i obciążenia wykorzystywane w testach wydajności mogły zostać zoptymalizowane pod kątem wydajnego działania tylko na mikroprocesorach firmy Intel. Testy wydajności, takie jak SYSmark i MobileMark, mierzą wydajność określonych systemów komputerowych, podzespołów, oprogramowania i funkcji. Jakkolwiek zmiana wyżej wymienionych czynników może spowodować uzyskanie innych wyników. Aby wszechstronnie ocenić planowany zakup, w tym wydajność danego produktu w porównaniu z konkurencyjnymi, należy zapoznać się z informacjami z innych źródeł oraz innymi testami wydajności. Więcej informacji można znaleźć na stronie <http://www.intel.com/performance>

Technologia Intel® AMT powinna być używana przez administratora IT z odpowiednią wiedzą i wymaga obsługujących ją systemów, oprogramowania, aktywacji i połączenia z siecią firmową. Funkcje technologii Intel AMT w systemach mobilnych mogą być ograniczone w niektórych sytuacjach. Wyniki będą zależne od danej implementacji. Więcej informacji można znaleźć na stronie <http://www.intel.com/content/www/us/en/architecture-and-technology/intel-active-management-technology.html>

Technologia Intel® vPro™ wymaga konfiguracji i aktywacji przez administratora IT z odpowiednią wiedzą. Dostępność poszczególnych funkcji oraz wydajność technologii zależą od konfiguracji sprzętu, oprogramowania i środowiska informatycznego. Dowiedz się więcej na stronie: <http://www.intel.com/technology/vpro>

Funkcjonalność konsoli zdalnego sterowania KVM (klawiatura, karta graficzna i mysz) jest dostępna wyłącznie w przypadku procesorów Intel® Core™ i5 vPro™ i Core™ i7 vPro™ ze zintegrowaną kartą graficzną oraz aktywną technologią Intel® Active Management. Zewnętrzne karty graficzne nie są obsługiwane.

Copyright © 2014, Intel Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Intel Inside, logo Intel Inside, Look Inside., logo Look Inside. i Core vPro są znakami towarowymi firmy Intel Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach.

* Inne nazwy oraz marki mogą być przedmiotem praw ich właścicieli.