



История успеха

Процессорная технология Intel® vPro™

Компания-поставщик услуг Silicon East



«Наши заказчики – искушенные и значительные компании, и они в курсе того, что услуги в сфере информационных технологий – это стратегический ресурс. Им необходима исключительно высокая надежность и обслуживание мирового класса».

Марк Харрисон
(Marc Harrison),
Президент компании
Silicon East

Услуги управления мирового класса

Компания Silicon East использует процессорную технологию Intel® vPro™¹ для обслуживания многочисленных значимых в деловой сфере заказчиков, используя немногочисленные ресурсы.

Задачи

- Увеличение качества удаленного проактивного обслуживания.
- Сокращение нагрузки на технических специалистов.
- Рост бизнеса.

Решения

- Обеспечение безопасного доступа к ПК в любое время, даже в выключенном состоянии, при неработоспособной операционной системе или выходе из строя оборудования (например, жесткого диска).
- Возможность для технических специалистов выполнять больший объем работы за меньшее время, с увеличенной эффективностью, меньшей загруженностью и без выезда в офис заказчика.
- Увеличение эффективности обслуживания и высвобождение ресурсов для выполнения новой и интересной работы.

Компания Silicon East² – это относительно небольшая IT-компания с репутацией мирового класса и клиентской базой, состоящей из компаний малого и среднего бизнеса, занятых в отраслях недвижимости, строительства, ипотечного кредитования и страхования. В настоящее время компания Silicon East ведет непрерывный поиск решений некоторых критических задач, таких как соответствие постоянно меняющимся потребностям заказчиков, сокращение нагрузки на технических специалистов и переориентирование рабочих процессов с реактивных действий на проактивные и выполнение заранее запланированных заданий.

Компания Silicon East впечатлена возможностью внедрения аппаратно реализованной процессорной технологии Intel® vPro™¹ для упрощения удаленного управления парками компьютеров своих заказчиков. Компания Silicon East полагает, что использование новой технологии поможет ей значительно увеличить эффективность обслуживания. Например, ключевым преимуществом является улучшение круглосуточной поддержки, которая осуществляется по всему миру. Подобная возможность позволяет компании Silicon East более рационально использовать глобальные технические ресурсы и помогает техническим специалистам удаленно управлять даже теми компьютерами, питание которых выключено или ОС которых неработоспособны. Такой уровень оказания услуг управления позволяет компании Silicon East расширять клиентскую базу и предпринимать новые инициативы, оставаясь небольшой IT-компанией.



Краткая информация о компании Silicon East

Компания является ведущим в отрасли поставщиком полного набора услуг мирового класса по работе с IT-инфраструктурой и занимается обслуживанием компаний малого и среднего бизнеса уже более 20 лет. Silicon East оказывает услуги по внедрению, управлению, поддержке и разработке схем сетевых IT-инфраструктур для известных компаний, ведущих свою деятельность в отраслях жилищного строительства, производства, услуг на рынке ипотечного кредитования и страхования. Большое внимание, уделяемое стратегической ценности услуг в сфере информационных технологий, является причиной того, что Silicon East считается одной из ведущих компаний в США, оказывающих IT-поддержку компаниям малого и среднего бизнеса, что подтверждается значимостью заказчиков, которых она обслуживает³.

Оценка ситуации

Большинство поставщиков услуг в сфере информационных технологий, занимающихся поддержкой компаний малого и среднего бизнеса, просто не обладают достаточным количеством сотрудников или ресурсов для обеспечения экономически эффективного традиционного обслуживания в офисе заказчика в условиях растущей клиентской базы. Результатом этого является реактивный характер поддержки, большое время решения проблем, а также большая нагрузка на технических специалистов. В этой отрасли привлечение и удержание талантливых сотрудников – такая же проблема, как и оказание эффективной поддержки. А с ростом числа попыток поставщиков услуг поддерживать географически распределенных заказчиков эта задача еще больше усложняется проблемами, связанными с постоянно растущими потребностями заказчиков.

Внедрение решения

Компания Silicon East не слишком велика, и предоставление дополнительных услуг на достаточно большом географическом пространстве с помощью ресурсов небольшой группы IT-специалистов стало критической проблемой. Особенность рынка компаний малого и среднего бизнеса заключается в том, что возможность удаленной поддержки ПК является жизненно необходимой в вопросах затрачиваемого времени и стоимости обслуживания.

Компания Silicon East полагает, что ключом для переориентирования схемы обслуживания с модели реактивной поддержки на более проактивную и экономически оправданную модель являются аппаратно реализованные возможности процессорной технологии Intel vPro, такие как удаленное и безопасное включение компьютера. Вот как это объясняет Марк Харрисон, президент компании Silicon East: «До появления процессорной технологии Intel vPro мы делали дистанционно столько работы, сколько было возможно, однако возможности включения системы посреди ночи, установки необходимых обновлений, конфигурирования и выключения – это действительно новый уровень удаленного управления, о котором мы мечтали, но которого мы еще не достигли».

Другие возможности, полученные техническими специалистами компании Silicon East, включают в себя доступ к критической системной информации, такой как детализированные данные об аппаратных ресурсах, конфигурация системной BIOS и журналы оповещений и событий, в любое время. Возможность доступа к информации в любое время поможет техническим специалистам компании Silicon East удаленно определять потенциальные проблемы до того, как они станут причиной выхода из строя компьютера заказчика, и увеличивать точность установления факта восстановления его работоспособности даже в выключенном состоянии, при неработоспособной операционной системе или выходе из строя оборудования (например, жесткого диска).

Снижение нагрузки на технических специалистов и привлечение талантливых сотрудников

Одной из причин того, что массовая установка обновлений или другое обслуживание традиционно создают большую нагрузку на технических специалистов, является то, что для экономии электроэнергии и увеличения срока службы ПК жесткие диски компьютеров заказчиков настраиваются на прекращение вращения по истечении 45 минут, в то время как сами компьютеры настроены на переход в спящий режим по истечении 2 часов. Поэтому определение времени последнего доступа к машине и обеспечение уверенности в том, что система будет находиться во включенном состоянии для более позднего обновления, были действительно проблемами.

«Благодаря возможности удаленного включения наши технические специалисты больше не должны следить за тем, насколько они задержались за обедом или могут ли позволить себе побыть с семьей, – говорит Харрисон. – Мы можем полностью и независимо управлять сетями заказчиков без особых проблем и без необходимости прямого диалога с пользователями. Более того, теперь мы можем делать это удаленно, более производительно, более эффективно и экономически более рационально».

«Отрасль IT-поддержки неконтролируема. Технические специалисты почти всегда находятся в полной готовности – как пожарники. Использование процессорной технологии Intel vPro позволяет нам работать в более спокойном и планомерном режиме, так что наши сотрудники могут концентрироваться на более интересной и стратегически важной работе, а мы – развивать свой бизнес».

Марк Харрисон
президент компании Silicon East

Харрисон добавляет: «Это отличное корпоративное преимущество для наших сотрудников. Они могут просыпаться утром и тратить три-четыре часа на обработку инцидентов прямо из дома, без необходимости выезжать куда-либо. Затем они могут отправляться на места ввода новых систем в действие и помогать заказчикам лучше использовать их инвестиции в информационные технологии. Принимая во внимание то, как тяжело найти хороших технических специалистов, последняя вещь, которую мы хотим делать – это заставлять наших сотрудников тратить все свое время на поддержку в авральном режиме».

Круглосуточная поддержка

Компания Silicon East уже применяет аппаратно реализованную процессорную технологию, позволяющую в полной мере пользоваться преимуществами бизнес-модели круглосуточной поддержки («follow-the-sun») и укреплять плодотворные отношения с выдающимися компаниями-заказчиками. К примеру, компания Silicon East с успехом применяет доступные по всему миру технические ресурсы группы технических специалистов из Израиля, где дневная смена отлично согласуется с нерабочими часами в Северной Америке. Это помогает компании Silicon East укреплять свою конкурентоспособность и переходить на менее затратную бизнес-модель.

Расширение бизнеса

Для компании Silicon East аппаратно реализованные функции удаленного управления и обеспечения безопасности открывают и новые возможности. Как говорит Харрисон: «В рамках нашего географического покрытия существует много предприятий, которые мы даже не пытались охватить, – мы можем немедленно расширить свой бизнес на них. Я впечатлен возможностью создания независимого направления деятельности – оказания услуг управления небольшим IT-компаниям, мощность которых недостаточна для выполнения всей работы самостоятельно».

«Процессорная технология Intel vPro – это верное стратегическое вложение, которое стоит сделать, чтобы остаться в игре. Мы начали внедрять системы на базе процессорной технологии Intel vPro с той же недели, когда в продаже появились системные платы Intel с поддержкой этой технологии, и ни разу не оглянулись назад. Если Вы не используете процессорную технологию Intel vPro, то не пройдет и нескольких лет, как Вы больше не будете являться игроком на рынке».

Марк Харрисон,
президент компании Silicon East

Общие выводы

- Ключевым достижением компании Silicon East является внедрение масштабирования службы поддержки посредством привлечения технических специалистов по всему миру не для отслеживания выполнения задач, а для выполнения более управляющих функций по обслуживанию парка ПК, даже при выключенных компьютерах или неработоспособности операционных систем.
- Надежность архитектуры производства корпорации Intel помогает компании Silicon East продолжать внедрять полную, безопасную и современную аппаратную базу для всеохватывающих решений поддержки.
- Обслуживание ПК еще до того, как у пользователей возникнут проблемы, означает, что пользователи будут реже обращаться в службу технической поддержки и больше концентрироваться на выполнении задач бизнеса.

Возврат инвестиций

- Переход на системы на базе процессорной технологии Intel® vPro™ дает компании Silicon East возможность управлять ими более проактивно и эффективно, так что нагрузка на технических специалистов уменьшится и они смогут уделять больше времени вводу в действие новых систем и работе над стратегическими проектами, что увеличивает возврат инвестиций заказчиков.
- Возможность удаленного управления означает, что компания Silicon East может пользоваться преимуществами менее затратной бизнес-модели круглосуточной поддержки, позволяющей компании использовать технические ресурсы, распределенные по всему миру.
- Увеличенная эффективность обслуживания создает для компании Silicon East возможность расширения охвата служб внутри своего географического покрытия и добавляет независимое направление деятельности, обеспечивающее IT-поддержку малых компаний.

Компания-поставщик услуг Silicon East

Ожидаемое улучшение благодаря использованию технологии Intel® AMT⁴

Зашифрованная удаленная доставка обновлений

- Уровень доставки исправлений составляет до 99%. Обновление системы безопасности и критических исправлений осуществляется в течение 4 часов, даже для географически распределенных офисов заказчика.
- Скорость доставки обновлений системы безопасности и установки критических исправлений возросла на 85%.

Удаленная диагностика и восстановление

- Точность удаленной диагностики аппаратного обеспечения возросла на 85%.
- Устранена необходимость доставки ПК в центр обслуживания для проведения диагностики аппаратного обеспечения.

Безопасное удаленное включение компьютера

- 98% запланированных мероприятий поддержки, резервного копирования и мониторинга ресурсов выполняется в нерабочее время.

Мониторинг состояния и поддержка

- Работа системы проактивного оповещения о проблемах с производительностью и возможностях обновления улучшена на 35%.

Таблица 1. Возврат инвестиций⁴

Небольшая компания и обслуживание мирового класса

Компания Silicon East полагает, что процессорная технология Intel vPro – это недостающее звено между оборудованием и программными средствами управления. Как говорит Харрисон: «Мы – относительно небольшой партнер, и для поддержания конкурентоспособности нам необходимо преимущество в виде возможности удаленного включения и управления компьютерами».

Компания Silicon East уже использует процессорную технологию Intel vPro для выполнения большего количества работы в нерабочее время, сокращения времени обработки инцидентов и еще более качественного обслуживания заказчиков. Результатом этого являются возможность расширения бизнеса с помощью имеющихся ресурсов, поддержка уровня обслуживания на мировом уровне и одновременное уменьшение нагрузки на технических специалистов.

Найдите решения для Вашей компании. Свяжитесь с представителем корпорации Intel или посетите страницу веб-сайта корпорации Intel, посвященную решениям для сферы бизнеса/уровня предприятия, intel.com/business или страницу поиска решений по отраслям intel.com/business/bss/industry/.

Дополнительная информация о процессорной технологии Intel® vPro™: www.intel.com/vpro.

Для получения дополнительной информации о решениях, предоставляемых компанией Silicon East, посетите страницу www.silicon-east.com.

Что представляет собой процессорная технология Intel® vPro™?

- Аппаратно реализованные возможности безопасного удаленного доступа к ПК практически в любое время для проведения поддержки, установки обновлений, диагностики, восстановления работоспособности и исправления ошибок в работе – даже при выключенном компьютере, при неработоспособности операционной системы, отсутствии агентов управления или выходе из строя оборудования (например, жесткого диска).
- Лучшая в отрасли производительность благодаря использованию двухъядерных процессоров Intel® Core™2 Duo, оптимизированных для одновременного выполнения нескольких задач, и передового программного обеспечения, позволяющая IT-специалистам производить сканирование системы с целью поиска вирусов и выполнять другие задачи в фоновом режиме без потерь производительности пользовательских приложений.
- Поддержка ОС Microsoft Windows Vista*, в том числе поддержка 64-разрядных приложений и уровня производительности, необходимого для работы ОС с интенсивной многопоточной обработкой данных.

Решение предоставлено компанией:



¹ Процессорная технология Intel® vPro™ включает мощную технологию Intel® Active Management (Intel® AMT). Для реализации технологии Intel AMT необходима вычислительная система, содержащая набор микросхем Intel с поддержкой данной технологии, подключенная к источнику питания и сети, а также сетевое оборудование и ПО. Технология Intel AMT может быть недоступна для ноутбуков или некоторые ее возможности могут быть ограничены, в случае работы в виртуальных частных сетях на базе управляющей ОС, при использовании беспроводных сетевых подключений, а также в случаях, когда ноутбук работает от батарей, находится в состоянии сна, ожидания или его питание отключено. Дополнительная информация приведена на сайте: <http://www.intel.com/technology/iamt>.

² Вся информация о Silicon East предоставлена компанией Silicon East.

³ Источник: <http://www.smbnation.com/makingitbigsmb.htm>.

⁴ Источник. Статистика по пилотному внедрению процессорной технологии Intel® vPro™ для компании Silicon East в 2007 году, проводившемуся в начале 2007 года в филиалах компании Atlantic Realty в Манхэттене и Нью-Джерси. Положения, высказываемые представителями компаний Silicon East и Atlantic Realty, отражают результаты независимого тестирования, проведенного компаниями Silicon East и Atlantic Realty в своих собственных вычислительных средах. Реальные улучшения в работе вычислительной среды могут отличаться. Другие компании могут наблюдать отличия результатов, в зависимости от их IT-инфраструктур.

⁵ Для реализации 64-разрядных вычислений необходима вычислительная система на базе процессора, набора микросхем, BIOS, ОС, драйверов и приложений, поддерживающих архитектуру Intel® 64. При отсутствии поддержки архитектуры Intel 64 в BIOS процессор работать не будет (в том числе и в 32-разрядном режиме). Реальные значения производительности могут изменяться в зависимости от конфигурации и настроек аппаратных средств и программного обеспечения. Поддержка технологии Intel® EM64T в ОС, BIOS, драйверах и приложениях может отсутствовать. Для получения дополнительной информации свяжитесь с поставщиком.

Данный документ предлагается исключительно с информационной целью. КОРПОРАЦИЯ INTEL НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ КАКИХ-ЛИБО ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ ОТНОСИТЕЛЬНО ДАННОГО ДОКУМЕНТА.

Корпорация Intel © 2007 г. Все права защищены.

Intel, логотип Intel, Intel. Leap ahead., логотип Intel. Leap ahead., Intel vPro и Intel Core являются товарными знаками корпорации Intel в США и других странах.

* Другие наименования и товарные знаки являются собственностью своих законных владельцев.

0607/JN/OCG/XX/PDF 317524-001RUS