



## 共探 IT 消费化时代管理新方案 IT@Intel 领先实践收成效

据分析机构 Gartner 2012 年 11 月最新发布的新闻公告显示，2012 年智能设备已占设备总销量的 70%，2013 智能设备（智能手机及平板电脑）的销量将会突破十亿大关。IT 的消费化趋势已经势不可挡<sup>1</sup>。同样，IDC 研究发现，使用消费类设备进行工作的信息化员工的数量被 IT 机构低估了近 50%，使用社交网络和客户进行沟通的员工比例被低估了近 46%<sup>2</sup>。

随着各种智能手机及平板电脑等移动设备的流行，新一代员工个性解放还有移动互联网大潮的来临，在个人应用、移动办公终端这些领域，IT 消费化已经成为不可逆转的趋势。回顾过去，IT 终端设备非常单一，无非就是在办公室应用台式机。而今天，除了办公室里的台式机或者笔记本电脑，员工几乎人人都有一台智能手机，可能还有一台平板，越来越多的企业员工希望将娱乐消费领域的体验延续到商用办公领域。

消费化给用户提供个性化和便携的同时也给企业 IT 带来了多方面的影响。企业 IT 如何将不同终端设备进行统一管理？又如何在不增加成本的情况下将 IT 管理做到便利简约？多元的终端设备为 IT 管理带来了安全性、兼容性等多方面的挑战，越来越多的终端设备进入企业 IT 环境，IT 的运行成本也会随之提高，IT 部门在员工需求和企业管理之间寻找平衡越来越难。

对 IT 部门来说，IT 消费化趋势下愈加繁杂的管理固然是一种挑战，但同时也是拓展企业 IT 价值的机遇。日前，在英特尔内部的一项问卷调查中，多达 8000 名员工提出：“我们现在有很多自己的设备，希望这些设备能够获取一定限度的公司数据和信息，而且在公司的环境里也能够使用这些设备。”

察觉到员工对消费设备的应用需求，IT@Intel 立即扩展了一系列 BYOD 计划以及社交媒体和视频会议解决方案，并且转换了应用交付模式以支持计算互联，让员工可以使用各种电子设备无缝和安全地使用企业和个人的应用及服务。

例如，IT@Intel 开发了 14 个功能供员工在智能手机上进行使用。目前，英特尔 9-10 万员工中有将近 2 万人用自己的智能手机写邮件、做会议安排或者其它跟工作有关的事情。据 IT@Intel 统计，所有参加这些 BYOD 计划的员工每人每天平均可节约 51 分钟的时间，成功提升了工作效率。

作为极具前瞻性和创新力的英特尔 IT 部门，IT@Intel 致力于将最新的 IT 解决方案实施于各个业务部门的日常运行中，管理信息安全，维护 IT 系统的日常运行，并展示 IT 服务的价值。作为业务部门与 IT 的沟通渠道，IT@Intel 能够收集用户的需求来定义 IT 的服务和解决方案路线图，以用户的反馈来不断改进 IT 的服务价值和满意度。针对 IT 消费化的一系列 IT 措施就是最佳范例之一。

许多人一提起消费化就联想起“自带设备（BYOD）”这一概念，英特尔的理解却更为广泛。英特尔对消费化的定义超出了自带设备，包括整个计算体验：在日常生活中运用的应用、硬件、甚至互联网服务等技术对我们工作中的技术体验有着显著影响。因此，为了更好地拉近家庭技术体验与办公体验之间的差距，企业须

重新思考实现最终用户计算体验的途径。

为了让自己的实践经验能够帮助到企业用户应对新时期的管理挑战，IT@Intel 还建议企业应通过采取积极主动、以用户为中心的战略来管理消费化，并总结出企业管理 IT 消费化的五大步骤：

### 第 1 步：了解工作中的强大驱动力

消费化就在我们身边。消费化背后有着不可阻挡的推动力量——技术娴熟的员工和年轻一代职业新手，智能手机和平板电脑等一系列创新设备，以及随时随地可访问的云计算服务。

### 第 2 步：重新思考最终用户计算管理

以设备为中心的客户端管理方法不再有效。企业必须采取以用户为中心的战略优化计算体验，并确保用户随时随地、使用各种创新设备进行高效工作。

### 第 3 步：制定综合方案

它更多的不是涉及技术因素而是人为因素：IT 必须改变和最终用户传统的、单向的沟通模式，并转而采用双向沟通模式，以帮助 IT 更好地响应用户对工作效率的需求。

### 第 4 步：支持员工自有设备的最佳实践

英特尔基于个人设备项目，及其客户与合作伙伴的成功经验，形成了一系列最佳实践：

- 与相关人员互动沟通，明确项目设备、应用与相关政策。
- 制定安全模式，保护所有设备中的用户与企业数据。
- 明确将要支持的操作系统与设备。
- 技术激活，进行计划培训与部署。
- 保持技术更新与时俱进，考虑安全性、可管理性、工作效率、性能和易用性。

### 第 5 步：设备选择因人而异 ——不可“一刀切”

企业必须持续提供企业级别的技术支持不同的工作与职责需求，例如：为特定员工提供企业级平板电脑；为移动员工提供极致纤薄、强劲的，功能齐备的系统，如，超极本设备；为专业办公室员工提供体型简约的一体机。

英特尔认为，IT 管理部门需要看到这是最终用户的需求，从而去重新思考怎样更好地完善企业 IT 系统，才能为企业和员工提供最大的价值的服务。

与此同时，作为计算领域的全球领先厂商，英特尔也在技术与产品层面为 IT 消费化做好了准备。去年下半年，商用超极本的出现为 IT 消费化提供了更为出色的设备支持。基于英特尔酷睿博锐平台和英特尔中小企业通锐技术的商用超极本将 IT 管理者以及企业的用户之间的需求进行了很好地平衡，一方面可变形、可触控的新一代超极本能够满足用户对于个性化计算、便携性的需求；另一方面英特尔 IA 架构作为众多计算环境的主流架构，能够提供管理 IT 消费化所必需的性能、安全性和可管理性，基于 IA 架构的商用超极本也更容易纳入企业现有 IT 平台。

英特尔商用电脑产品经理陈乐良认为：“在IT消费化时代，整个 IT 决策过程当中不光要考虑如何管好 IT 设备、保证信息安全，同时也还要考虑设备如何最大可能满足员工对移动办公和个性化需求。”

<sup>1</sup> Gartner Says 821 Million Smart Devices Will Be Purchased Worldwide in 2012; Sales to Rise to 1.2 Billion in 2013, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2227215>

<sup>2</sup> Gens, Frank, Danielle Levitas, Rebecca Segal。《2011 年 IT 消费化研究：消除“消费化”鸿沟》Unisys (2011.7)。 [unisys.com/unisys/common/download.jsp?d\\_id=1120000970016710178&backurl=/unisys/ri/report/detail.jsp&id=1120000970016710178](http://unisys.com/unisys/common/download.jsp?d_id=1120000970016710178&backurl=/unisys/ri/report/detail.jsp&id=1120000970016710178)