

創新加乘自動化， 來自聰明快速的 **IBM** 端點管理

IBM Endpoint Manager 快速準確解決端點問題

IBM



目錄

- 2 前言
 - 3 享受分散式智慧的優點
 - 4 為何有效
 - 5 客戶如何運用
 - 6 將資料推送至端點
 - 11 如何運作
 - 12 相關資訊
 - 12 關於 IBM 的 Tivoli 軟體
-

前言

IT 管理者能夠存取其他部門一般無法取得的資料，因此時常被看作企業情資的「守護者」。也因為如此，購買特定工具時總會收到一些無法預料的問題，有些問題甚至可能難以歸類，現今的 IT 管理者更需要回答這些問題，或者快速找出解答。藉由以 BigFix® 技術為基礎的 IBM Tivoli® 端點管理程式，管理者幾乎能夠準確回答任何端點問題，還能永遠領先一步。

IBM Endpoint Manager 具有獨特的方式，可將情報分配至端點，讓 IT 管理者得以向各個端點提出正確的問題，並快速接收到準確的回答。此解決方案能即時預測、評估及修復，透過原則取向的單一代理程式與主控台，賦予 IT 組織機構所需的效率與精確度。

IBM Endpoint Manager 的專利技術可將運算能力分配至端點本身，利用智慧型代理程式，提供舊式解決方案無法達到的可見性與控制力。此種層次的創新會轉換為在速度、彈性與可調整性方面的絕大優勢，同時降低耗費在傳統系統與安全管理基礎架構與訓練上的成本。

「以美國總務署 (General Services Administration, GSA) 為例，使用 IBM Endpoint Manager 作為 15,000 台機器上的電源管理程式，預計每年度可省下 750,000 美元。」

—Doug Beizer, *Federal Computer Week*

享受分散式智慧的優點

藉著將情報推送至端點，而非等待超載的中央伺服器或是伺服器機房來處理資料，組織機構能獲得許多作業方面顯著的優勢，包括：

- 較清閒的服務台。與欠缺維護的電腦相比，維護良好的電腦較不會出現停電或安全問題，產生問題摘記卷的事件也相對較少。如此一來，對服務台的需求減少，成本隨之降低，也能讓技術人員有更多時間進行其他專案。
 - 減少加班與在假日進行的工作。當補救措施與系統管理程序具有高度可靠性，便降低了把這些動作排程到假日或者正常工作時間之外的需求，大幅降低了加班費用。
 - 員工生產力提高。許多組織機構都依賴端點使用者自發性地於各自的電腦上進行部分的維護工作與管理作業。所花的時間看上去可能微不足道，但一年下來，每個員工的累加時數可能會輕易高達數十小時。況且，非技術人員執行的補救操作成功率較低，所產生的問題摘記卷數目也會高出正常值。IT 人員可明確定義端點的補救原則，並讓部分原則對端點使用者為透通，如此一來可減少許多類似問題。
-

為何有效

IBM Endpoint Manager 成功的關鍵技術包括：

- **靈活的智慧型代理程式**—單一代理程式，平均 CPU 使用率僅百分之二，且對網路使用影響不大，代表使用者幾乎無法察覺程式的使用。IBM Endpoint Manager 代理程式能夠存取違反原則的端點狀態，並矯正端點使之重新符合原則，整個過程中不需任何來自管理伺服器的指令。IBM Endpoint Manager 所有的安全及系統管理功能，由安全配置至軟體修補程式配送，皆僅需以單一代理程式運作，不論需要使用什麼功能，部署一個代理程式即可。代表端點所需要的資源更少，且具備解決廣泛問題的更大彈性。

- **即時解答**—不論是要找出已安裝多少個 Adobe® Acrobat 範例，或者要驗證哪些筆記型電腦遭受最新的零時差威脅影響，IBM Endpoint Manager 皆可透過整個組織，於數分鐘內提供解答。藉由智慧型代理程式，不需花費長時間在等待掃描完成、中央伺服器檢閱所有詳細資料、或是 SQL 查詢執行完畢。各個代理程式會評估問題的相關性，分析資訊、進行回報，若有需要則會根據分析採取行動。
- **涵蓋漫遊端點**—使用者可於自家、旅館、機場，甚至飛機上連接公司網路。IBM Endpoint Manager 永遠領先一步，提供獨特的即時大規模漫遊端點管理功能，同時兼顧安全性能，不論端點位在公司辦公室還是斯里蘭卡的咖啡館，都能運作如常。

客戶如何運用

- IBM Endpoint Manager 的分散式能力，讓全球的客戶能以各種創新的方式運用此解決方案，以下提供幾個範例。

直接於 BIOS 系統上加印資產標籤，於短時間內處理上千個端點。

IBM Endpoint Manager 的客戶自 Dell 購得大批電腦，出貨前皆已加印資產標籤，但另一批電腦的資訊加印於快閃 BIOS 上，導致客戶的 IT 資產管理流程發生不一致。

- 客戶問題：如何使用 Dell 的資產戳記公用程式自動連結資產號碼與機器？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：Dell 發送給客戶一份試算表，列出機器與標籤。IBM Endpoint Manager 將清單填入端點代理程式，代理程式將序號與標籤配對，直接將號碼印至 BIOS 系統，節省數小時手動輸入時間。
- 最終結果：此解決方案讓 IT 人員免於在一個裝置上花費半個小時配對資產號碼，由於有將近 8000 個端點，等同節省了 20 萬美元以上的費用。

將「租約到期」的筆記型電腦帶回總公司

某位客戶藉由通知使用者租約週期即將屆滿，降低了「租約到期」的筆記型電腦數目、促進硬體更新週期，並讓使用者成為解決方案的一分子，成功節省許多花費。

- 客戶問題：我們的使用者遍佈各地，該如何追蹤所有筆記型電腦以及它們的租約有效週期？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：使用 IBM Endpoint Manager 的智慧型代理程式架構，於使用者的螢幕畫面上跳出訊息告知租期已屆滿，並提供如何歸還設備並取得更換品的指示。
- 最終結果：實作 IBM Endpoint Manager 的解決方案之前，此客戶每年損失超過百分之二十的應回收筆記型電腦。根據客戶的筆記型電腦使用量，以 IBM Endpoint Manager 改良筆電回收流程並使之自動化之後，可讓成本節省約三百萬美元。

於端點執行網路問題疑難排解

想嘗試定位網路問題的來源通常並不直接明確，尤其當網路使用了多種連線技術，又廣為分散。IBM Endpoint Manager 的某位客戶決定，藉由智慧型代理程式，於網路相關問題方面提供使用者更好的可見性。來自桌面視角的即時可見性有助於立即闡明網路問題，且不會影響使用者的生產力。

- 客戶問題：如何使用現有的基礎架構更有效率地篩選並排解網路問題？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：建立一個任務，從端點擷取網路的追蹤資料，並評估收集到的網路追蹤「快照」，以便準確找出特定網路問題。而非試圖自遠端存取端點，影響使用者的生產力。
- 最終結果：藉由精準且正確的即時資訊，提升了服務台的工作效率，且不需添加任何額外的基礎架構或網路搜查工具，也不會影響到端點使用者的生產力。

自動收集文件，支援電子探索

作為電子探索訴訟程序的一環，IBM Endpoint Manager 某位製藥產業的客戶必須收集全球所有站點、每個使用者電腦內「我的文件」資料夾中的全部檔案。收集過程中使用者不得知情、不可產生互動，也不能影響網路的使用或效能，即使遠端的漫遊筆電也相同。

- 戶問題：該如何在¹不影響使用者的情況下，在短時間內以現有的 IT 基礎架構收集所有的文件？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：IT 管理者使用 IBM Endpoint Manager，以特定端點為目標建立任務，複製「我的文件」資料夾及內容，傳回中央檔案伺服器。八週不到，此公司組織已經在「隱身模式」下取得所有必要的檔案，免於投資新的電子探索單點產品。由於 IBM Endpoint Manager 具有基於原則的動態頻寬節流功能，網路服務品質在整個過程中未受影響。
- 最終結果：藉由 IBM Endpoint Manager，電子探索的處理程序快速、正確，且對使用者透明。不需花費上百萬元與數個月的時間採購並部署個別工具，使用 IBM Endpoint Manager 的解決方案即可獲得快速划算的成果。

監視開機效能並回應使用者的期待

企業網路內的端點使用者有兩種常見的行為：第一，使用者對電腦效能十分要求，效能一下降馬上就會出現怨言；第二，使用者會在公司的桌上型或筆記型電腦上安裝非必要且和工作無關的應用程式，通常就是造成效能降低的主因，遑論可能會將病毒或其他惡意軟體帶進公司環境內。SaaS 產業的 IBM Endpoint Manager 客戶發現了一石二鳥的好辦法，也就是採用「開機效能監視器」。此應用程式會顯示使用者已安裝的軟體對開機過程的影響，並提供「點選此處」的指示，引導使用者改善電腦效能。開機效能的相關抱怨消失了，完全不需要服務台上場。

- 客戶問題：我們無法確定使用者安裝了什麼應用程式（不論是否與工作相關），該如何回應使用者對電腦開機效能的抱怨？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：藉由 IBM Endpoint Manager 的用戶端使用者介面，IT 人員可讓使用者自行監控工作站的開機效能。除此之外，使用者可得到診斷資訊，以及如何加快開機時間的簡單指示，譬如移除對工作不重要的 CPU 密集型程式。
- 最終結果：IT 人員找到了完美的平衡點，既能提供端點使用者社群高品質的服務，也無需投資更多服務台系統與程序。除此之外，鼓勵端點使用者移除不必要的應用程式，其中有不少會導致網路雜訊、系統漏洞、工作站效能不彰。

將資料推送至端點

如今，企業廣泛分佈的程度更勝以往，導致系統管理作業，如軟體與修補程式的配送，變得極端困難。IBM Endpoint Manager 的客戶總能以全新的創意運用解決方案，超乎傳統應用程式，不過無論如何，皆是即時將不同類型的業務重要資料推送至端點。以下列舉若干範例：

- 亞洲一家加油站公司使用 IBM Endpoint Manager 的方式為，若石油泵站出現任何價格波動，便迅速發佈計價資料，即時反應。
 - 新加坡一間銀行以 IBM Endpoint Manager 發送新圖檔至 ATM 機台。
 - 在馬來西亞，有客戶使用 IBM Endpoint Manager 於每週五傳送動作指令，於螢幕上顯示訊息提醒使用者換上傳統服裝。
 - 一間美國大型連鎖飯店企業使用 IBM Endpoint Manager 傳送最新價格至預訂中心。若使用其他解決方案，需要超過七天的時間傳送檔案，現在整個處理程序只需幾分鐘。
-

檢查瀏覽器配置，以進行修補程式目標的細部調整

一全球電信業者想要避免以地毯式「亂槍打鳥」的方式來修補系統內特定的 **ActiveX** 漏洞。IT 人員嘗試將配置中無特定漏洞的系統自修補週期內刪除，不幸的是，大部分的修補工具無法深入特定應用程式的配置，並利用所找到的資訊來鎖定特定目標，否則就是需花上數天才能回傳所需的資料。藉由 **IBM Endpoint Manager** 的分散式智慧，透過簡單的查詢，幾分鐘內就能找出電腦特定屬性的相關詳細資訊。

- 客戶問題：我們該如何在 15 萬台的遠端及漫遊系統中大海撈針，檢驗出 **ActiveX** 配置錯誤這類小漏洞？
- **IBM Endpoint Manager** 解決方案：**IBM Endpoint Manager** 的智慧型代理程式全部一覽無遺，可綜觀並回報數千項屬性，涵蓋廣泛的平台與第三方應用程式，一切在數分鐘之內便可完成。只要送出查詢，工作人員就能在 90 分鐘內收到共 15 萬個端點的必要資訊。以其他方式進行，可能需要數天才能達成這樣的效果，且資訊很有可能不完整。
- 最終結果：大幅省下等待資產識別處理程序的時間，與採用 **IBM Endpoint Manager** 前相較之下，IT 人員能夠提早一整個星期送出必要的修補程式。由於鎖定前端系統的效率提升，安裝修補程式的首次成功率能達到 98% 以上。

追蹤「出走」的 USB 裝置

USB 裝置隨處可見，常隨手作為便捷的檔案傳輸工具。不幸的是，想要追蹤 **USB** 的使用情形和所在位置可說是難如登天，尤其在許多 **USB** 裝置會被員工和約聘人員順手牽羊的情況下，更是難上加難。有一零售商使用 **IBM Endpoint Manager**，追蹤環境內所有 **USB** 裝置的序號及最後連接的位置，再將資訊與登入系統的使用者進行比對。

- 客戶問題：我們該如何控制並追蹤 **USB** 裝置的使用情形，以降低成本並減少資料流失曝光的風險？
- **IBM Endpoint Manager** 解決方案：由於代理程式能夠存取（並報告）上千台電腦的屬性，包括第三方週邊裝置，只要建立分析，便能在數分鐘內收到成果報告。此外，**IBM Endpoint Manager** 的管理主控台以原則為基礎，可讓 **USB** 裝置的存取權取決於變數（或變數的組合），如序號、使用者、系統位址或時間等。
- 最終結果：具有如此即時的可見性和控制力，零售商得以追蹤 **USB** 裝置的使用情形，同時節省花費並降低風險。

於 POS 終端上實施州定的「無營業稅」假期

許多州具有所謂的免稅假期，每年有一個週末，零售商須暫停收取營業稅。雖然對零售商與消費者而言是好事，對 IT 人員而言就成了大麻煩，他們必須處理各州所有終端機的各种例外情況，包括免稅假期的時間不一，且稅制不同。一家大型零售商的據點橫跨美國各州，即是採用 IBM Endpoint Manager，於免稅假期的前一晚替七千個 POS 系統更新各州稅制的配置資料，並在假期將盡之時自動切換回正確的稅務表。

- 客戶問題：該如何確認稅務配置資料可在不同日期正確套用至各州不同時區的適當 POS 裝置上？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：IBM Endpoint Manager 作為分散式智慧解決方案，為處理此類特定使用案例的最佳選擇，能夠確認更動是否正確套用。對於確保收入與正確的稅務計算審核而言，是最重要的步驟。
- 最終結果：藉由 IBM Endpoint Manager，可於幾分鐘內迅速進行 POS 環境的評估、實施以及驗證，可確保零售商於免稅假期過後不會有任何損失（也不會因為在假期內誤收稅而受罰）。採用 IBM Endpoint Manager 之前，此客戶曾經於免稅假期過後數月才發現許多終端機沒有重新配置回收稅模式，導致損失近數十萬美元。

提供零時差的惡意軟體保護

縱然端點安全產品不斷進化、大量生產，組織機構仍然持續奮鬥，想免於遭受惡意程式碼的爆發攻擊。零時差惡意軟體的攻擊即是特別難以預測與預防的風險之一。採用 IBM Endpoint Manager 的某一州政府，就曾在惡意軟體攻擊爆發之時身處窘境：防毒廠商並未即時發佈更新病毒碼。作為防護手段，他們必須隔離每個受感染的系統，以減緩感染的傳播，並爭取時間研究最佳的補救方式。

- 客戶問題：遇上遭受零時差惡意軟體感染的情況時，可以提供什麼額外防護？
- IBM Endpoint Manager 解決方案：IBM Endpoint Manager 能夠即時偵測異常行為，當再度面對類似情況時，管理者可立即辨識感染的進度，在數分鐘內鎖定四千個遭感染的系統。為保護網路內其他部分，管理者可快速建立 IBM Endpoint Manager 的原則，指示感染端點的代理程式截斷所有通訊埠的向外通訊，僅留下管理埠，以自動隔離遭感染的端點，而同時讓它們可接收到補救與重新配置的命令。
- 最終結果：IBM Endpoint Manager 的智慧型代理程式技術提供多重的安全性，可對抗大部分最複雜、移動最快速的混合式威脅。這是防止曝露於惡意病毒爆發潮如 Conficker 和 Stuxnet 之下的最佳方式，此類病毒會透過混合式組合的風險載體來損害系統。

如何運作

IBM Endpoint Manager 提供中央式管理，完全自動化，修復流程即時可見，且其具有的彈性可解決 IT 組織現在或未來可能會面對的各種困難。藉由 IBM Endpoint Manager 的單一工具集與統一的基礎架構，IT 組織機構得以降低管理的複雜度，並提高生產力、服務品質與涵蓋面。IBM Endpoint Manager 在提高生產力與服務品質的同時，也能提供更多優勢，如降低成本，並讓 IT 自被動轉為主動。

單一多功能的 IBM Endpoint Manager，無論是否連線，都能持續評估端點並實行原則，其所代表的是與舊式主從架構截然不同的全新模式，帶來了容易復原、有彈性的分散式智慧基礎架構。輕量的代理程式平均僅佔用百分之二的 CPU 使用率，加於系統的覆蓋區極小，消除了互相競爭的架構和解決方案可能會導致的性能問題和挑戰。

IBM Endpoint Manager 有助於大幅降低作業成本。硬體投資極小，且從中央化、自動化的軟體更新與配置更新便可看出所節省的實際時間。其所具備的可調整性，範圍可自數千上看數十萬個端點系統，IBM Endpoint Manager 可提供最關鍵的可見性與控制功能，適合各種規模的組織。

IBM Endpoint Manager 為一系列以相同的主控台或管理伺服器進行操作的產品，且僅有單一智慧型代理程式。此種作法有助於合併工具、減少端點代理程式的數量，並降低管理成本。若要新增其他服務，僅需變動授權金鑰，不需新增其他軟體或硬體。IBM Endpoint Manager 系列產品包括：

- IBM Endpoint Manager for Lifecycle Management
- IBM Endpoint Manager for Security and Compliance
- IBM Endpoint Manager for Patch Management
- IBM Endpoint Manager for Power Management

IBM Endpoint Manager 為綜合性 Tivoli 安全與自動化系列的一分子，可幫助組織機構處理應對綜合難題，例如使用者與身分辨識、資料與資訊、應用程式與處理流程、網路、伺服器與端點等。IBM Tivoli 解決方案可促進工具化、互連及智慧型營運方式的 IT 關鍵技術，形成更具智慧的系統，有助於確保即時的可見性、中央控制，同時加強整體 IT 基礎架構的安全性，涵蓋散佈全球的端點。

相關資訊

若要進一步瞭解 IBM Endpoint Manager 系列產品，請聯絡 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴，或造訪 ibm.com/tivoli/endpoint

關於 IBM 的 Tivoli 軟體

IBM 的 Tivoli 軟體可協助貴公司有效管理 IT 資源、作業及程序，以因應不斷改變的商業需求，提供彈性且具回應力的 IT 服務管理，同時降低成本。Tivoli 產品組合包括安全、法規遵循、儲存、效能、可用性、配置、作業及 IT 生命週期管理方面的軟體，並有世界級的 IBM 服務、技術支援及研究加持。



©Copyright IBM Corporation 2011

IBM 公司軟體事業處
技術諮詢熱線：0800-000-700
台北市松仁路 7 號 3 樓
美國

台灣印製
2011 年 2 月
版權所有

IBM、IBM 標誌、ibm.com、BigFix 及 Tivoli 是國際商業機器股份有限公司在美國及 / 或其他國家的商標或註冊商標。若上述及其他 IBM 商標在本文首次出現時，帶有商標符號 (® 或 ™)，表示於本文付梓時，這些符號為國際商業機器股份有限公司 (IBM) 所有的美國註冊或普通法商標。這類商標可能已在其他國家註冊或屬於普通法商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」，網址為：ibm.com/legal/copytrade.shtml

Adobe 是 Adobe Systems Incorporated 在美國和 / 或其他國家的註冊商標。

其他公司、產品和服務名稱各為其所屬公司之商標或服務標章。

本文提及的 IBM 產品及服務，並不表示 IBM 將提供於所有營運據點所在的國家或地區。

未經 IBM 公司書面同意，不得以任何形式複製或傳輸本文件。

本文初次發佈時，已複查過產品資料的正確性。產品資料如有變更，恕不另行通知。本文中所敘述的 IBM 未來方向及意向僅代表 IBM 的目標，可能會變動或取消。

本文所載資訊僅以「現狀」提供，不包括任何明示或默示之保證。IBM 未對可售性、符合特定效用及未侵權提供任何保證。IBM 產品根據合約條款（如 IBM 客戶合約、有限保固聲明、國際程式授權合約）提供保證。

客戶需自行負責確保遵循法令規定。客戶有責任向合格的法律顧問諮詢，請其確認並解釋是否有任何相關法規可能影響客戶業務，以及客戶遵循法規所需採取之動作。IBM 並不提供任何法律建議，亦不表示或保證其服務或產品將確保客戶遵循任何法規。

