



## 澳門航空導入VMware Horizon View滿足彈性又安全的人員調動需求

澳門航空成立於1994年，總部設於澳門，是地區性國際航空公司。挾著澳門被聯合國評選為世界文化遺產的優勢，澳門順理成章成為商業旅遊中心。目前台灣分公司約80多人，IT編制僅1人。卻引領潮流地嘗試透過伺服器與桌面虛擬化技術來提升工作與IT管理效率，同時滿足端點安全、資料外洩防護與節能減碳的需求。

### 產業

航空服務業

### 位置

台灣台北

### 主要挑戰

因為人員時常調動，往往每調動一次，資料就要跟著移動一次。員工及IT管理人員必須經常備份資料，在頻繁的調動過程中，難保不會有資料遺失、外洩與忘記備份的可能風險發生。

### 解決方案

透過Horizon View，使用者即使任何端點裝置上輸入自我帳號和密碼，並存取權限所及的資料與應用程式，對於工作效率與個人隱私權的提升有目共睹。

### 成果

- 人員可以在任何端點裝置上，透過簡單帳密登入，便可存取屬於自己的桌面環境，滿足航班更動等突發事件下人員緊急調度與代理需求。
- IT管理人員可在任何地方遠端進行監控管理與彈性調度，並可限制管使用者的資料與應用存取，提升端點安全、資訊安全與IT管理效益。
- 省下大筆系統授權費與硬體成本，達成空間節省與節能減碳需求。

### 挑戰

航空業經常會有突發性的天候或乘客狀況要處理，例如因颱風等天候引發航班停飛、乘客行程變更、取消訂票或重新劃位等狀況要面對，為了因應突發性的人手不足情形，所以難免會有人員調動、緊急支援等狀況的發生。

澳門航空台灣分公司（以下簡稱澳航）程式及系統工程師洪福龍表示：「因為人員時常調動，往往每調動一次，資料就要跟著移動一次。員工及IT管理人員必須經常備份資料，在頻繁的調動過程中，難保不會有資料遺失、外洩與忘記備份的可能風險發生。」不僅如此，許多單位像是訂位組或票務中心人員並沒有固定位置而會共用電腦，面對不一樣的桌面環境，難免會影響使用心情及工作效率，同時還可能引發隱私權洩漏的風險。

就IT管理面而言，澳航在台灣北中南共有9間辦公室，所以洪福龍時常需南下進行IT設備的維護作業，但目前該公司僅洪福龍一名IT管理人員，傳統的端點部署及管理模式自然負荷過重，這也促使該公司積極尋求更有效率、彈性與成本效益的IT集中管理解決之道。

事實上，該公司曾為此導入其他廠商的解決方案，但實際使用後發現，該方案只有在手機平台上表現不俗，但在桌機上仍會有明顯延遲的狀況發生，在與專業系統整合服務供應商曜揚科技股份有限公司充分討論和評估，決定全面採用VMware Horizon View。

### 解決方案

澳航分成兩大階段導入VMware Horizon View。第一階段專案在2012年進行，首先導入Horizon View 5.1以進行桌面虛擬化，同時與舊有的桌面軟體間做更進一步的驗證比較，前者在桌機上的效能表現的確遠勝後者。在獲得用戶端滿意結果後，澳航進一步透過VMware vSphereESXi展開伺服器虛擬化作業。

洪福龍表示，在導入過程中曾發生端點設備一安插USB隨身碟，卻引發網卡發生自動卸載，進而造成端點使用者無法登入的情況。透過對曜揚科技蒐集自澳航端點設備的日誌檔進行分析而找出問題根源，並且協助解決問題。為求系統可靠性及穩定性，澳航決定於今年11月新增新版View 6.0做備援，此即第二階段的重點導入項目。

澳航的VMware Horizon View應用情境在於業務部門、訂位組與會議室等單位，其中後兩者端點設備採用的是Thin Client，由於體積很小可以直接安裝在螢幕背後。洪福龍進一步指出，澳航Esxi伺服器主機不但提高可用性備援機制，並且在備援主機上以16GB SD卡取代硬碟機，所有資料全部集中在儲存設備上，所以既安全又省錢。

「透過完備的VMware Horizon View 桌面虛擬化部署作業，進而讓該公司成功打造能因應各種突發狀況的彈性人員與IT資源調配機制與平台。」

澳門航空台灣分公司  
程式及系統工程師  
洪福龍

### 導入產品

- VMware® vSphere
- VMware® Horizon View 6.0
- VMware® ThinApp

### 經銷商

曜揚科技股份有限公司

### 產品效益

「訂位組人員常有臨時調動或相互代理的需求，透過Horizon View，使用者即使在任何端點裝置上輸入自我帳號和密碼，都可以方便使用屬於自己的桌面環境，並存取權限所及的資料與應用程式，對於工作效率與個人隱私權的提升有目共睹。」洪福龍滿意地指出：「此外，管理效益大幅提升，今後每次調動再也不需重新設定，即使本人身處機場或其他外點，也可遠端進行記憶體等資源的機動調配。」

洪福龍另外針對特定業務人員，開放從家中存取並完成報表的製作功能，並且可以在緊急狀況下隨時查詢航空數據，進而讓任何工作進行得更加順暢、圓滿。洪福龍持肯定態度地表示，藉由Horizon View的導入，能有效提升端點與資訊安全，並符合個資法規遵循的要求。同仁不再需要在颱風天冒著生命危險前往辦公室，在家也可完成重要工作。

此外，透過Horizon View與外型迷你輕巧之Thin Client的搭配，能有效節省辦公室及會議室空間，並且省去每次開會還得自備或與別人共享筆電的麻煩，主講者只需透過網路傳送，便可方便地進行專題，而且不再會有等待筆電系統載入，甚至投影畫面出不來的問題。

洪福龍強調指出，在成本效益方面，桌面雲解決方案集中管理PC或NB桌面，透過電力輸出不到50瓦並無內建硬碟的Thin Client取代昂貴又耗電的一般PC，能有效降低硬體採購與軟體授權成本，同時符合節能減碳與空間節省的需求。

### 未來展望與發展

洪福龍表示，除了一直不斷自我進修桌面虛擬化管理能力，由於合作夥伴曜揚科技一直都有VMware相關課程的舉辦，再加上現場許多學員的實際問題分享，對於今後管控能力的提升，乃至各種問題的解決有很大幫助。洪福龍進一步表示，在完成新一批Horizon View 6.0的導入後，接下來會對之前5.0舊版View展開升級作業，進而達到版本統一的要求。

此外，當前客運、機坪等機下作業與登機門人員會有頻繁查詢資料的需求，但機場基礎設施皆採共用，一旦遇到乘客查詢或更改資料需求時，還要麻煩地透過電話要求辦公室人員作業，不免缺乏時效性。為了改善服務品質，接下來澳航會規劃平板電腦與Horizon 的搭配方案來加速回應效率，提升客戶服務品質和滿意度。洪福龍堅信，完備的桌面虛擬化部署作業成功打造能因應各種突發狀況的IT資源調配機制與平台。

vmware®

VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 [www.vmware.com](http://www.vmware.com)  
台北市110信義路五段七號台北101大樓57樓C室 電話 +886-2-8758-2804 傳真 +886-2-8758-2999 [www.vmware.com/tw](http://www.vmware.com/tw)  
Copyright © 2014 VMware, Inc. 版權所有。此產品受美國和國際版權及智慧財產權法保護。VMware 產品係受列於 <http://www.vmware.com/go/patents> 之一或多項專利所保障。VMware 係 VMware, Inc. 在美國和/或其他管轄區域的註冊商標或商標。此處所提及的所有其他商標和名稱，可能分別為其相關公司的商標。