

微妙的移动平衡： IT 控制与终端用户自由

内容提要

IDG 2013 年针对企业内 IT 消费化趋势的研究清楚地表明，安全性是 IT 部门目前在现代移动办公中所要克服的首要问题。同时，另一项 IDG 研究表明，随着用户经常性地使用智能手机一类的消费类设备进行办公，组织期待此举能带来重大收益：更高的用户满意度、更高的工作效率和协作上的提升。此外，他们还期待消费化能提高用户快速响应不断变化的业务需求的能力，70% 的组织期望业务敏捷性会发生重大或适度的改观。本文深入分析了移动性的重要性，并就如何制定策略来解决安全性和可用性的平衡中固有的难题提出了建议。

随着移动设备在消费类市场日益盛行，它们也逐渐开始应用在企业中。根据 2013 年 IDG 对 1600 多名 IT 专业人员进行的企业内 IT 消费情况调查，77% 的公司声称会实施改革来应对员工在工作中日益增长的个人技术运用问题。问题在于，从短期和长期来看，这些改革会带来哪些成效？这样是否会多增加一个管理层，只是为了在设备丢失或被盗时消除设备上的信息？是否需要投入额外的时间和费用来为一系列设备提供支持？用户是否需要历经多个身份验证和调配流程？这些对于用户和 IT 来说并不是双赢的结果。

今天的移动用户需要的不仅仅是将自有设备带入工作场所的自由。设备只不过是获取目标的一种手段。所谓的目标指的是公司的信息。用户越来越需要通过最适合手头任务的设备随时随地访问各种信息、应用和服务。可想而知，对于 IT 部门来说，要让用户自由地访问所需的数据绝非易事。但是，如果能够了解员工将自己的智能手机和平板电脑带入工作场所的原

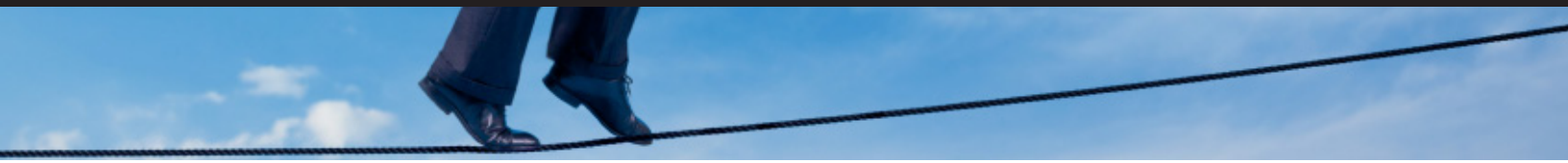
因，并进而支持他们将这些设备有效地运用在与工作相关的活动上，IT 部门就能获得一个保持平衡的策略。

自带设备体验所带来的优势

移动设备市场提供了诸多选择，用户可以选择最适合自己的工作方式的设备。员工一旦能够使用自己选择的设备工作，他们就会表现出更高的满意度，因为他们的工作方式再也不必受 IT 部门指定设备的限制。但他们的体验与设备本身的关系不大，而更大程度上在于用户如何能够轻松访问所需的内容。试想一下，如果用户能选择具备他们需要的所有最新功能的设备，但却无法处理所需的资源，这会造成什么后果。如果能够轻松进行访问，那么加班要求就不会造成多大的干扰，而且处理起来也不会那么棘手。随着员工分散度和移动性的不断增加，灵活的工作方式可以促进组织层面的协作。只需一个 ping 或点按操作就能连接和分享各自的观点。用户再也不需要启动台式机，连接到 LAN 或 Wi-Fi，然后打开即时通讯应用，只需通

vmware

CIO
Custom Solutions Group



终端用户计算的这一创新让用户能够随时随地访问应用和数据，并提供足够的安全控制，而又不会妨碍可用性。

过掌中的设备就能完成这一切操作。当然，协作的提升会带来敏捷性的提升。企业可以更迅速地对市场趋势、客户偏好和竞争压力方面的变化作出响应。

遗憾的是，个人移动设备的使用不可避免地会带来一系列的挑战，在 IT 组织战胜这些挑战之前，他们将无法充分利用员工移动办公的优势。

IT 挑战：安全性与可用性

员工移动办公面临的主要 IT 挑战与安全有关。首要的挑战是数据丢失和被盗的风险。小巧的外形使智能手机和平板电脑具有较高的移动性，但这也导致其容易丢失和被盗。大量的公司数据可能只通过一个四位数的 PIN 码来保护。用于保护设备数据的控制机制也会对用户体验产生不利影响。如果 IT 部门可以将敏感数据迁出设备，便能最大程度缩小引入风险的漏洞。这同时也会减少对用户的影响。

IT 安全一直都与安全性与可用性之间的范式息息相关：安全性越高，设备的可用性就会越低。当 IT 部门尝试使用有限的资源对移动设备实施控制时，这一现象就会达到极致。试图通过强化设备来规避风险和漏洞的做法会限制设备的可用性。移动性的优势因用户体验而异，员工会根据易用性来选择设备。可用性意味着用户可以在之前无法开展工作的场景中轻松地工作，比如排队时或电视播放广告期间。这也意味着用户可以更迅速地回应问题和请求。

从本质上来说，安全性和可用性是相互冲突的。而且，安全控制更新的步伐远远跟不上解决与每种新设备和平台相关的各类风险变数所需的变化速度，这导致事态进一步恶化。这使得损害用户体验的安全控制层不断累加，而且还增加了 IT 工具和流程的复杂性及成本。

利用虚拟工作空间实现平衡

成功的 BYOD（自带设备）体验要求 IT 组织采用新的方法来解决安全问题，从而实现安全性和可用性之间的平衡。实现这一目标的最佳途径是将关注点从设备转移到各个用户身上。注重用户偏好而非设备偏好能够整合并最大限度地减少必须解决的风险变数，以及必须降低的控制复杂性。换句话说，管理访问单个用户配置文件的安全性要比管理每位用户使用的三到五台设备上的十倍变数简单得多。通过降低安全复杂性，IT 部门可以减少对用户体验的不利影响，同时还能将风险降至理想的水平。

这种方法可通过创新的新型虚拟工作空间模式来实现。用户的应用和数据在公司数据中心内进行管理，并基于个人偏好和访问控制交付给终端用户使用，而无需考虑具体的设备。终端用户计算的这一创新让用户能够随时随地访问应用和数据，并提供足够的安全控制，而又不会妨碍可用性。借助虚拟工作空间，IT 部门还能打破技术孤岛，因为设备已不再那么重要。此外，IT 部门还可以制定相应的策略，并且降低与管理各种移动设备相关的总体拥有成本。

小结

对于希望受益于自带设备趋势的企业来说，IT 组织必须努力在安全性和可用性之间取得平衡。VMware 推出的 VMware Horizon™ Suite 可帮助 IT 组织应对这一挑战。这一全面的移动解决方案平台让 IT 组织能够在终端用户所选的设备上提供虚拟工作空间，从而安全地交付和实现强大的终端用户计算体验。当前没有任何其他方法能够如此优化与员工移动办公相关的工作效率、员工满意度、敏捷性和协作优势。■

要详细了解如何为终端用户提供所需的访问自由，而无需考虑设备或位置，同时又能保持 IT 安全性和控制力，请访问

<http://www.vmware.com/cn/products/horizon-suite/>