

光大银行防病毒外包服务——实现从骂声一片到口碑相传的利器

随着银行业务的迅速发展，银行业务对计算机网络的依赖程度越来越高，如何避免病毒侵害和保证银行内部网络的稳定运行，成为银行业关注的焦点问题之一。光大银行与趋势科技合作于 2007 年开始实行防病毒整体外包策略——采用趋势科技 PSP 企业专属服务，经过四年多的创新与实践，逐步形成了一套针对光大银行又行之有效的病毒防范管理机制，病毒治理进入可控可管的时代，也在行内和业界获得广泛认可的口碑。

病毒防护管理中的困扰：

病毒防护是桌面安全管理中的一个重要部分，但是由于病毒问题的复杂性，往往涉及多个系统，要求技术人员具有专业的病毒处理知识，同时需要多个部门的配合。而一旦系统运行出现故障，人们第一时间想到的是中毒了，因此有“病毒问题是个筐，什么问题都能往里装”的说法。如何及时发现病毒问题，判断病毒问题并有效的控制病毒的风险，是防病毒工作的重点与难点。

集中监控 及时发现病毒问题，判断风险级别：

为了能够及时发现行内各区域发生的病毒问题，防病毒外包团队在行内搭建了全天候的病毒事件监控中心，通过将各分支机构的病毒信息实时收集，归纳汇总，并对各行设置不同的监控报警阈值，及时

发现各单位的病毒感染情况。一旦出现超过阈值的病毒事件，能够第一时间通知总分行相关部门领导和技术人员，及时进行问题处理。

通过实时监控分析，还给服务器运维部门提出潜在威胁提醒建议，充分保障了业务系统的安全稳定运行。

多层防护 阻断病毒传播渠道:

病毒的感染渠道主要有 Internet 访问，邮件，移动介质等，为了最大限度的防止终端计算机感染病毒，病毒防护管理部门在 Internet 出口以及邮件服务器上均部署有病毒检测过滤设备和系统，实现病毒问题的层层拦截，在终端管理上除了要求全员计算机统一安装杀毒软件外，同时与桌面管理软件配合，关闭 U 盘自启动功能，从源头上控制病毒感染。通过多层次的防护，减少终端计算机接触以及感染病毒的概率，降低病毒风险。

积极引导 量化管理:

在日常工作中，病毒管理部门与防病毒外包团队，通过现场处理，远程协助，电话邮件等多种方式对全行出现的病毒问题进行直接处理与技术支持，同时通过面向全行计算机用户发放四格漫画的防毒小贴士，定期培训的方式提高全员的防病毒安全意识，减少由于人员安全意识不足而感染病毒的事件。

同时为了能够评判防病毒外包团队的工作效果，针对防病毒外包团队，病毒防护管理部门与防病毒外包团队讨论之后制定了严格的服务协议，在问题响应，问题处理以及处理效果上做了明确的量化要求，通过优化问题处理流程，明确各方职责，加强沟通与交流，并严格落

实最终达到较好的防护效果。

苦尽甘来 防病毒外包效果斐然

通过实施防病毒外包服务，经过 4 年多的不断建设与完善，目前光大银行已经建立起了一套完善且行之有效的防病毒体系，并且逐步覆盖到全行范围内，全行的病毒防范水平逐年提高，其办公网月平均病毒感染率有 2007 年初的 35%左右下降到目前的 5%以下；生产网实现了零病毒事件。防病毒管理工作在行内的口碑也由之前一面倒的批评变为各分行管理员，计算机用户，各级领导的一致认可。光大银行防病毒管理员，这样说道，“整个防病毒管理工作是与趋势科技携手，才真正步入有序治理的良性循环阶段，我也可以睡个安稳觉了！”