



OPTIMIERTE BENUTZERERFAHRUNG FÜR DIE MITARBEITER VON TRINKS

Kontinuierliches Monitoring mit Controlup.

AUF EINEN BLICK

AUFGABEN

Monitoring der End-User-Experience und Automatisierung von Fehlerbehebungen

SYSTEME UND SOFTWARE

ControlUp DEX Management Plattform mit den Modulen:

- > Real-time EUC Monitoring, Langzeitdaten (Insights)
- > Real-time Modern Web UI (Solve)
- > Automation
- > Client Device Metrics (RemoteDX)
- > Synthetic Proactive Testing (Scoutbees)
- > Physical Endpoint & Apps Monitoring (EdgeDX)

VORTEILE

- > Optimierung der End-User-Experience in EUC-Umgebungen
- > Schnelles und zielgerichtetes Analysieren von Problemen
- > Proaktive Fehlererkennung und -beseitigung
- > Optimierung von IT-Ressourcen

TRINKS GMBH

Die Firma Trinks gehört mit rund 1.700 Mitarbeitern, 16 Niederlassungen und einem Netto-Umsatz von rund 1,6 Milliarden Euro zu den führenden Getränke-logistikern in Deutschland. Um seine Marktposition zu halten und für die Zukunft gut gerüstet zu sein, investiert das Unternehmen kontinuierlich in die Digitalisierung seiner Infrastruktur: Mit modernster Fuhrpark-, Lager- und Sortiertechnik schafft die Trinks GmbH die Voraussetzungen für optimierte Dienstleistungen. Hochwertige Informationssysteme sichern Geschäftsprozesse ab, machen sie effizienter und effektiver und bilden die Grundlage für Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der verarbeiteten Daten.

HERAUSFORDERUNG

Um den Mitarbeitern in Pandemiezeiten flächendeckend die Möglichkeit zur Arbeit aus dem Homeoffice zu ermöglichen, forcierte Trinks die Einführung einer neuen End-User-Computing-Umgebung, die dem hohen Qualitätsanspruch seiner Mitarbeiter an ihren digitalen Arbeitsplatz sowie den Anforderungen der IT in Sachen personeller Ressourcen-optimierung gerecht wird. In diesem Zuge begab sich Trinks auf die Suche nach einem Tool, das sich nahtlos in die neue Infrastruktur integrieren lässt und dabei hilft, die End-User-Experience kontinuierlich zu verbessern. Alle Einflussfaktoren auf die Benutzererfahrung sollten konsolidiert dargestellt werden können. Ebenso wünschten sich die IT-Mitarbeiter die Möglichkeit, durch Alarmierungen und automatisierte Fehlerbeseitigungen flexibel und proaktiv auf Probleme reagieren zu können.

LÖSUNG

Die ControlUp DEX Management-Plattform stellte aus Sicht des Getränke-logistikers die optimale Lösung dar, um die gewünschten Anforderungen umzusetzen. Besonders überzeugte hierbei der ganzheitliche Ansatz, nicht nur die gesamte EUC-Umgebung, sondern



ÜBERSICHTLICHE DARSTELLUNG

auch die Endpunkte mittels des Monitorings zu überwachen. So lassen sich mithilfe von ControlUp Metriken aus Hypervisor, EUC-Infrastruktur sowie aller beteiligten Windows-Systeme aggregiert darstellen. Über Stressindikatoren werden Probleme sofort sichtbar, sodass sich die Ursachen zeitnah eingrenzen lassen.

Trinks startete im Jahr 2020 zunächst mit der On-Premises-Version der ControlUp Suite und nutzte RealtimeDX zur Echtzeitanalyse der Citrix-Umgebung. Einflüsse auf die End-User-Experience konnten durch den Einsatz der Echtzeitüberwachung schnell erkannt und bereits beim Aufbau der neuen EUC-Umgebung berücksichtigt werden. Mit der ControlUp Automatisierung ließen sich sowohl die CPU- und Speichernutzung der User-Sitzungen optimieren als auch bestmögliche Logon-Zeiten realisieren. Darüber hinaus stellen Automatismen dauerhaft sicher, dass Veränderungen der Logon-Zeiten erkannt werden und entsprechend gegengesteuert werden kann.

Die Langzeitdaten in ControlUp Insights ermöglichen es der Trinks GmbH außerdem, das Sizing ihrer Umgebung auf Basis von Langzeitmetriken zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Dem Unternehmen steht dazu eine detaillierte Ansicht der User Logon-Zeiten sowie der gemessenen Performance-Metriken zur Verfügung, die dabei hilft, Anmeldezeiten wie auch die Leistungsfähigkeit der Umgebung über einen langen Zeitraum im Blick zu behalten und Indikatoren für kommende Sizing-Engpässe frühzeitig zu erkennen.

Im Jahr 2022 entschied sich Trinks zum Umstieg auf die ControlUp Hybrid-Cloud-Infrastruktur, was dem Unternehmen das Monitoring der Endgeräte mithilfe von Edge DX ermöglichte.

Weiterhin werden dank des Tools Scoutbees nun auch die internen und externen Infrastruktur-Komponenten wie Storefront und Gateway sowie die http- & https-Services regelmäßig getestet und bei Problemen Benachrichtigungen ausgelöst. Scoutbees baut hierzu eine User Session auf, um die Anmeldeperformance und Funktionalität zu prüfen.

Mit dem Einsatz der Monitoring-Plattform ControlUp konnte die Trinks GmbH den Aufwand für den IT-Support deutlich reduzieren. Die Zeitersparnis im Bereich der Administration und des Helpdesks beläuft sich nach Schätzungen der IT-Mitarbeiter auf bis zu 20 Prozent. Die Gründe hierfür sind vielfältig: Einerseits ließ sich durch die Einbindung der Endgeräte ein ganzheitliches Monitoring der End-User-Experience realisieren; andererseits hilft ControlUp dabei, Ursachen von Anwenderproblemen schneller aufzuspüren und ein zeitnahes Troubleshooting einzuleiten. Folglich kann die IT-Abteilung von Trinks ihre Endanwender effizienter und zielführender unterstützen, wodurch mehr Ressourcen für die Administration der IT-Landschaft und deren Optimierung frei werden.

KONTAKT

SVA System Vertrieb
Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
Fax +49 6122 536-399
mail@sva.de
www.sva.de