



REFERENZ DIE MÜRWIKER

ECHTZEITÜBERWACHUNG MIT CONTROLUP ENTLASTET IT DER MÜRWIKER

↳ Schnellere Fehlerbehebung und Analysen sowohl für VDI als auch Client-Geräte

AUF EINEN BLICK

Aufgabe

Aufbau einer Echtzeit-Überwachung- und Managementlösung für virtuelle Desktop-Infrastrukturen (VDI) und Client-Geräte

Systeme & Software

- ControlUp for VDI Advanced
- ControlUp for Desktops Advanced

Vorteile

- Echtzeit-Einblick in Performance-Informationen der IT-Umgebung
- proaktive synthetische Überwachung kritischer Anwendungen und Systeme
- datengestütztes Sizing des neuen Datacenters

DIE MÜRWIKER GMBH

Die 1922 gegründete Gesellschaft unterhält Werkstätten und Wohnangebote für Menschen mit Assistenzbedarf und schafft so erfolgreich Arbeitsplätze für sie, damit sie ihre Stärken entfalten können. Derzeit arbeiten bei den Mürwikern ca. 820 Kolleginnen und Kollegen mit Behinderung in Werkstätten in Flensburg, Harrislee, Niebüll und Munkbrarup. Dazu ist die Gesellschaft mit einem breiten Spektrum an Leistungen in verschiedenen Bereichen durch die DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen) zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellen Version.

HERAUSFORDERUNG

Bei den Mürwikern steht das IT-Team täglich vor einer Vielzahl von Herausforderungen, vor allem im Zusammenhang mit der Administration einer komplexen IT-Umgebung. Aus diesem Grund wurde zur Entlastung und Reduzierung des Workloads nach einer Software gesucht, die eine detaillierte Echtzeit-Überwachung der vorhandenen Infrastruktur, vor allem der Citrix-Umgebung, proaktive Fehlerbehebung und leistungsstarke Analysen und Dashboards bietet. So sollten IT-Probleme schneller erkannt und effizient gelöst sowie eine rasche Fehlerdiagnose bei Unterbrechungen im Betrieb durchgeführt werden – bereits bevor der Anwender bemerkt, dass ein Problem vorliegt.

UMFASSENDES MONITORING UND SICHERSTELLUNG DER PRODUKTIVITÄT

Da die User IT-Probleme mit ihrem Endgerät häufig nur schwer beschreiben konnten, war außerdem eine Lösung nötig, die eine umfassende Analyse aller vorhandenen Daten vom Endgerät bis zur VDI abbilden kann. Zudem sollten die Lasten im Data-center überwacht werden, damit man in Zukunft die nötige Skalierung der Umgebung datengestützt planen und kontrollieren kann.

LÖSUNG

Für die Mürwiker empfahlen die SVA Experten ControlUp, da die Software im Gegensatz zu anderen Tools eine Echtzeit-Überwachung bietet: Die Leistungs- und Zustandsdaten aus VDI-Sitzungen und Endgeräten werden im Drei-Sekunden-Takt erfasst und in der Konsole aktualisiert. Dadurch erhalten die Administratoren nahezu in Echtzeit Einblick in Performance- und Statusinformationen ihrer Umgebung. Während sich zudem andere Lösungen häufig nur auf entweder die VDI-Sitzung oder Endgeräte spezialisieren, kann ControlUp beides überwachen und Trouble Shootings durchführen. So stehen dem IT-Team alle Sitzungsdaten und Geräteinformationen übersichtlich in einer Konsole zur Verfügung und es muss nicht zwischen verschiedenen Anwendungen gewechselt werden.

Wichtig ist auch die Möglichkeit eines synthetischen Monitorings, mit dem proaktiv die Verfügbarkeit kritischer Anwendungen und Systeme überwacht und das IT-Team informiert wird, sobald eine Anwendung nicht verfügbar ist. Dank ControlUp kann der IT-Support sich zudem mithilfe der integrierten Remote-Lösung mit der Sitzung der Endanwender verbinden, um so besser bei Problemen zu unterstützen.

Ein weiteres Ziel war die Sicherstellung der Produktivität und damit auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter durch schnelleres Finden und Beheben der Ursachen im Falle eines Problems. Dank des Sizing Dashboards konnte bei der Aktualisierung des Datacenters der genaue Bedarf an Hardware durch ControlUp ermittelt werden. Durch Auswertung von Metriken wie CPU, RAM, I/O und Session-Dichte bis zu 12 Monate rückwirkend lieferte ControlUp eine belastbare Grundlage, um Über- oder Unterdimensionierung zu erkennen und die Hardware passgenau zu planen – mit entsprechendem Einsparpotenzial bei der Neubeschaffung.

OPTIMALE LÖSUNG, ERFOLGREICHES PROJEKT

Durch den Einsatz von ControlUp konnten sämtliche Anforderungen an eine Echtzeit-Überwachungs- und Managementlösung für virtuelle Desktop-Infrastrukturen und Client-Geräte erfüllt und für das IT-Team der Mürwiker eine erhebliche Zeiterparnis im Support erreicht werden. Als erster Anlaufpunkt bei der Fehleranalyse wird ControlUp nun genutzt, um auf alle Probleme im VDI- und Client-Umfeld zu reagieren. Die schnellere und verlässlichere Fehleranalyse sorgt gleichzeitig auch für weniger IT-Tickets durch entstandene Fehler.



SVA EXPERTISE IM GESAMTEN PROJEKT-LIFECYCLE

Da SVA das IT-Team der Mürwiker seit mehreren Jahren in diesem Umfeld begleitet, waren die SVA Experten von Beginn bis Ende der Implementierung eine kompetente Unterstützung und übernahmen nach der Etablierung der Lösung auch die Schulung.

Die Mitarbeitenden der Mürwiker können sich nun über schnellere und verlässlicher funktionierende virtuelle Desktops freuen und melden deutlich weniger Probleme. Die Verbesserung ihrer Benutzererfahrung an ihrem digitalen Arbeitsplatz ist unabhängig von der Entlastung der IT einer der wichtigsten Faktoren, die für den Einsatz einer solchen Digital-Employee-Experience-Lösung (DEX) sprechen.

KONTAKT

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

