

Professionelle IT-Werkzeuge helfen dem VIA University College, immer einen Schritt voraus zu sein



Effiziente IT-Standards und zufriedene Endbenutzer sind für die IT-Abteilung des VIA University College ein Muss. PerformanceGuard ist das professionelle und zuverlässige IT-Tool, mit dessen Hilfe sie immer auf dem neuesten Stand ist.

“Wir arbeiten mit Standards, weil es wichtig ist, dass alle dasselbe IT-Erlebnis haben, egal wo sie sich befinden.

Mit PerformanceGuard erreichen wir dieses Ziel”

IT SUPPORT MANAGER
PETER NORDESTGAARD
VIA UNIVERSITY COLLEGE

Wenn mehr als 10 000 Computer an 52 Standorten gemeinsam mit 50 000 Endbenutzern und 17 000 privaten mobilen Endgeräten (BYOD) in einem Netzwerk verwaltet werden müssen, dreht sich alles um Standardisierung und darum, immer einen Schritt voraus zu sein.

– Das sieht vielleicht nach großen Zahlen aus, aber wir haben bei unserer Arbeit ständig die Skalierbarkeit im Blick, so dass wir alles wieder und wieder tun können. Wir arbeiten mit Standards, weil es wichtig ist, dass alle dasselbe IT-Erlebnis haben, egal wo sie sich befinden. PerformanceGuard erstellt eine sachkundige Momentaufnahme der Qualität des IT-Services, den wir unseren Benutzern liefern, sagt Peter Nordestgaard, IT Support Manager am VIA University College.

Wir treffen Peter Nordestgaard im Hauptbüro der IT-Abteilung in der zweitgrößten dänischen Stadt Aarhus. Von hier werden IT-Dienstleistungen an alle Studenten und Mitarbeiter an den acht Campusstandorten des VIA University College geliefert. Die 75 Angestellten der Abteilung sind darüber hinaus auch für die IT-Service-Community zuständig, die 20 Jugendbildungsprogrammen in ganz Westdänemark ein breites Angebot an technischen und pädagogischen IT-Services bietet.

EINE TOLLE KOMBINATION

Das VIA University College verwendet den Capalnstaller von CapaSystems bereits seit November 2009 als Computer & Device Management-Lösung. Ende 2012 nahm die IT-Abteilung dann auch das Performance Monitoring-Tool PerformanceGuard in ihre Werkzeugbox auf:



– PerformanceGuard und CapaInstaller arbeiten sehr gut zusammen. Die beiden Tools liefern eine perfekte Übersicht und tragen zur Professionalisierung unserer Abteilung bei. Sie helfen uns dabei, unsere Dienstleistungen genau im Auge zu behalten, und angesichts der Tatsache, dass wir 10 000 Computer an 52 verschiedenen Standorten betreuen, bietet uns PerformanceGuard ein wesentlich besseres Bild der Computerleistung als das, das wir auf Basis subjektiver Äußerungen von Benutzern wie „Mein Computer ist langsam...“ erhalten, erläutert Peter Nordestgaard.

ERWIESENE LEISTUNG

Anfänglich erwartete der Support Manager, dass einige Systeme an den vielen Standorten langsamer sein würden als andere. Aufgrund unterschiedlicher Netzwerkanbieter war dies wahrscheinlich. Allerdings entwickelte sich dann ein wesentlich positiveres Bild:

– PerformanceGuard ist ein starkes Tool und seine Reporting-Funktionen sind wirklich gut. So stellte sich beispielsweise heraus, dass sich die Unterschiede in der Netzwerkgeschwindigkeit und bei den Anmeldezeiten in Wirklichkeit in einem akzeptablen Rahmen bewegten, so Peter Nordestgaard.

Das Reporting war eine der ersten PerformanceGuard-Funktionen, die sich das VIA University College zu eigen machte. Nun liefert PerformanceGuard monatlich Berichte an die Jugendbildungsprogramme der IT-Service-Community sowie an die Mitarbeiter in IT-Support-Funktionen. Die standortspezifischen Reports enthalten unter anderem Top 20-Listen mit den längsten Start- und Anmeldezeiten an jedem Standort.

VERBESSERTE BUDGETS

– Es ist noch nicht vollständig formalisiert worden, aber wir untersuchen, welche Art von Wert PerformanceGuard bieten kann: Wir können über PerformanceGuard Informationen beziehen, die für den verantwortlichen Supporter sehr nützlich sein können. Außerdem wird es nicht mehr lange dauern, bis wir das Tool der Unternehmensleitung der IT-Service-Community vorstellen. Wir werden dem Management zum Beispiel Einblicke in den Zustand der IT-Dienstleistungen geben können, wie z. B. eine Übersicht darüber, welche Computer schrittweise ausgemustert werden müssen und wann.



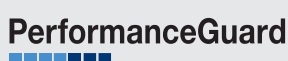
Peter Nordestgaard ist sich sicher, dass diese Informationen zu einer Basis für sachkundige IT-Budget-Entscheidungen beitragen können.

PerformanceGuard hat dem Support Manager bewiesen, dass die IT-Dienstleistungen am VIA University College grundsätzlich gut sind. Bislang sind keine größeren Probleme aufgetreten und die Leute sind im Allgemeinen sehr zufrieden mit der Art, wie die Dinge laufen.

– Das Monitoring, das wir eingerichtet haben, soll uns helfen, proaktiv vorgehen zu können. Anstatt zu warten, dass Endbenutzer uns langsame Systeme melden, werden wir in der Lage sein zu handeln, bevor irgendwelche Probleme auftreten. Ich habe keinen Zweifel, dass wir im Falle einer plötzlichen Veränderung des Benutzererlebnisses PerformanceGuard verwenden werden, um das Problem präzise zu lokalisieren, schließt Peter Nordestgaard.

FAKTEN ÜBER DAS VIA UNIVERSITY COLLEGE

- VIA ist das Ergebnis einer Fusion zwischen dem Alpha Centre for Higher Education, dem Mid-West Centre for Higher Education, dem Vita Centre for Higher Education, dem University College Jutland, Vitus Bering Denmark und TEKO
- VIA hat 25 Adressen in der westlichen Region Dänemarks
- VIA unterhält acht Campusstandorte in den folgenden Städten: Herning, Holstebro, Horsens, Randers, Silkeborg, Viborg und Aarhus
- VIA bietet eine große Auswahl an Studiengängen in verschiedenen Bereichen an, zum Beispiel in der Kreativbranche, dem Gesellschafts- & Sozialwesen, dem Gesundheitswesen und der Technologie- & Wirtschaftsbranche.
- VIA erzielt einen Umsatz von 1,5 Milliarden DKK



Über CapaSystems: Softwarelösungen für das Computer & Device Management, Performance Monitoring und Anwenderzufriedenheit: Bei CapaSystems arbeiten wir an einer Zukunft, in der intelligente Technik alle manuellen Prozesse ersetzt. Wir tun dies, indem wir Fachwissen und intelligente, eigens entwickelte Software zur Verfügung stellen, die das volle Potenzial des IT-Betriebs unserer Kunden ausschöpft. CapaSystems ist ein im März 1996 gegründeter dänischer Softwareanbieter. Heute stammen unsere Kunden aus der ganzen Welt und wir pflegen starke Partnerschaften mit Unternehmen in Skandinavien, Zentral- & Osteuropa, den USA und im Mittleren Osten.