

## Strategie für ein optimales und kosteneffizientes End User Computing



### Der Weg zu mehr Anwenderzufriedenheit

- Was sind die Ursachen für langsame Anmeldungen?
- Gibt es übergroße Benutzerprofile?
- Gibt es Anwendungen, die CPU- und RAM-Spitzen verursachen?
- Wer nutzt welche Anwendungen und wer hat sie wann und wo installiert?
- Wie wird sich das Entziehen von Administratorrechten auf die Benutzer auswirken?
- Wie viele Mitarbeiter und Endgeräte nutzen welche Windows-Betriebssystemversion?
- Welche Systeme verfügen über lokale Admin-Konten und wer hat diese Rechte?
- Welche Daten sind auf welchen Endgeräten gespeichert?

Diese Fragen gilt es auf dem Weg zu mehr Anwenderzufriedenheit zu beantworten.

### Insight überwacht kritische Endnutzer-KPIs

- Benutzeranmeldungen
- Benutzerprofile
- Erweiterte Rechte
- Anwendungsinstallationen
- Anwendungsnutzung
- CPU-Auslastung
- Arbeitsspeicherauslastung
- Windows-Plattformen
- Desktop-Bereitstellung
- Lokale Administratoren
- Systemverfügbarkeit
- Benutzerdaten
- Eingehende Berichterstellung auf AppSense DataNow

### Der Anwender steht an erster Stelle

Um andauernde Zufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter zu gewährleisten, muss das IT-Team eines Unternehmens den Überblick behalten – eine Aufgabe mit ständig neuen Herausforderungen. Herauszufinden, welche Informationen tatsächlich Handlungsbedarf signalisieren, ist für die Aufrechterhaltung eines optimalen IT-Betriebs entscheidend. Physische PCs werden parallel mit virtuellen Desktops, Remote Desktop Session Hosts sowie Desktop-as-a-Service-Lösungen (DaaS) eingesetzt. Zwar installiert die IT immer noch zahlreiche Anwendungen lokal, doch zugleich steigt die Zahl virtueller Bereitstellungen mit Software wie Microsoft App-V oder VMware ThinApp. Allein den Normalbetrieb aufrecht zu erhalten ist mitunter eine Herkulesaufgabe.

Doch die Benutzer erwarten mehr. Sie benötigen einen reaktionsschnellen, flexiblen Desktop, den sie zu jeder Zeit von jedem Endgerät aus nutzen können.

IT-Abteilungen messen heute ihren Erfolg an der Produktivität und Zufriedenheit der Benutzer. Häufig fehlen ihnen aber die Möglichkeiten, Desktop-Probleme zu erkennen und zu lösen, bevor sie eskalieren. Die IT-Fachkräfte arbeiten intensiv daran, die IT-Umgebungen zu vereinfachen und gleichzeitig die Erwartungen der Benutzer an eine möglichst hohe Performance zu erfüllen. Doch nur selten verfügen sie über die erforderlichen Daten, um fundierte Entscheidungen für eine möglichst effektive End User Computing-

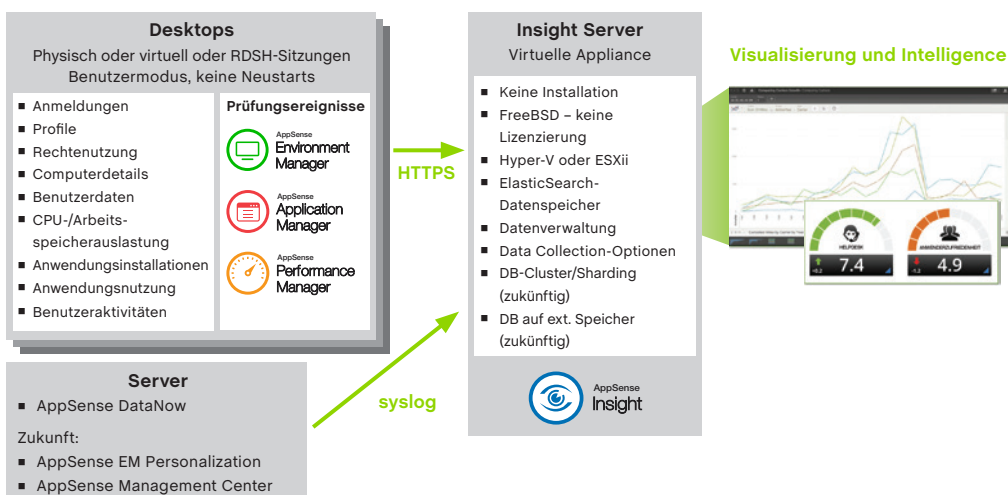
Strategie zu treffen. Eine einfache PC-Aktualisierung, ein Betriebssystem-Upgrade oder ortsungebundenes Arbeiten? Welche Vorgehensweise ist die beste und zugleich kostengünstigste?

### Potenzial für Verbesserungen

AppSense Insight nutzt die in 14 Jahren gesammelten Erfahrungen mit End User Computing-Umgebungen, um verschiedenste Echtzeitdaten zu Endgeräten, Plattform, Anwendungen und Auslastung zu analysieren. Die Daten von Insight geben Tag für Tag Aufschluss über die Gründe für Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Anwender mit ihren Desktops. So werden beispielsweise Benutzerprofiltypen, Größe und Gesamtzustand des Profils ermittelt.

Insight liefert detaillierte Informationen über die individuellen Logon-Komponenten einschließlich Gruppenrichtlinien, ActiveSetup, Drucker- und Laufwerkszuordnung, Skripte und Aktionen nach der Anmeldung. Es wird ermittelt, welche Anwendungen Administratorrechte benötigen, wie häufig sie von wem und auf welchen Endgeräten genutzt werden. AppSense Insight bietet die Grundlage für gezielte und effektive Veränderungen in der Desktop-Umgebung. Diese Veränderungen senken die TCO und erhöhen somit die Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität.

### Architektur von AppSense Insight



## Leistungsmerkmale von AppSense Insight:

AppSense Insight ist eine virtuelle Appliance mit einer webbasierten Konsole. Mit Insight können, Desktop-Administratoren flexibel und einfach Informationen von Benutzerendgeräten und Interaktionen sammeln und analysieren.

### Schlanker Agent

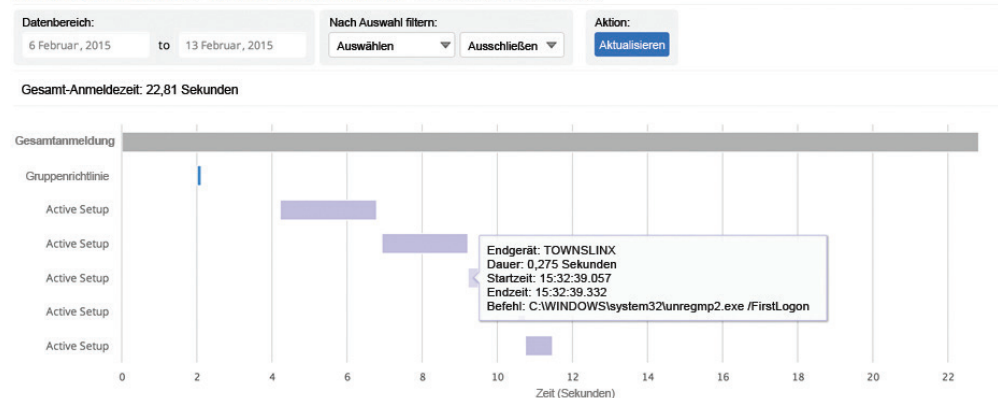
AppSense hat den Insight Agent zugleich schlank und leistungsfähig gestaltet. Es sind keine Neustarts und Treiber erforderlich, und er lässt sich einfach über die gewünschte Software-Verteilungsplattform verteilen – auch mit AppSense Management Center.

Der Insight Agent kann in der Windows Vista-Umgebung oder einer höheren Windows-Version auf Laptops, Terminal-Servern, VDI und statischen Desktops implementiert werden. Die Datenermittlung kann jeweils nahtlos beginnen.

### Benutzeranmeldungen

AppSense Insight erfasst alle Vorgänge bei der Anmeldung und ermöglicht umfangreiche Analysen und Untersuchungen bis zu einzelnen Gruppenrichtlinienobjekten und Skripten. Welches Gruppenrichtlinienobjekt verzögert jede Anmeldung um 40 Sekunden? Warum dauert die Druckerzuordnung für Benutzer im Außendienst so lange? Bei welchen Skripten treten Fehler auf, wenn sich Benutzer der Finanzabteilung anmelden? Insight kann helfen, denn es bietet Informationen über die Logon-Zeiten hinaus. Es bietet Details zum Anmeldeprozess für jeden Benutzer in der Umgebung und ermöglicht proaktives Handeln – Grundlage für das Erreichen höchster Anwenderzufriedenheit.

Benutzeranmeldungen > TownsLinX\Administrator > 07:32:29 09/Feb/2015



### Benutzerprofile

AppSense Insight ermittelt die Anzahl der Benutzerprofile in der Umgebung. Es bestimmt nicht nur den Windows-Profiltyp, sondern auch dessen Größe auf dem lokalen Rechner, die Menge der umgeleiteten Daten, ob das Profil korrupt ist, welche Ordner umgeleitet werden und welcher Teil des Profils ineffizient über schlechte Netzwerkverbindungen gestreamt wird.

### Erweiterte Rechte und lokale Administratoren

Mit AppSense Insight lassen sich einfach alle administrativen Rechte zuweisen, die der Benutzer für seine Arbeit benötigt. Insight ermittelt nicht nur, welche Anwendungen ein Benutzer mit erweiterten Rechten ausführen muss, sondern auch, welche Systemberechtigungen – etwa das Ändern von Datum und Uhrzeit oder Hinzufügen einer neuen Hardware – ein Benutzer benötigt. Diese Rechte und Informationen darüber, wer was wann und wo gemacht hat, lassen sich einfach über eine Web-Oberfläche nachvollziehen.

Auch lokale Administratorrechte für bestimmte Endgeräte lassen sich hierüber zuweisen. Dadurch können Laptops außerhalb der Domäne schnell wieder in Einklang mit den Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens gebracht werden.

### Installation und Nutzung von Anwendungen

AppSense Insight stellt fest, welche Software auf welchen Endgeräten installiert ist und wer sie nutzt. Detaillierte Informationen zu Akzeptanz und Nutzung von Anwendungen geben die Richtung für die Strategie zur Anwendungsverwaltung vor.

### CPU- und Arbeitsspeicherauslastung

AppSense Insight zeigt nicht nur, welche Anwendungen die Anwender nutzen, sondern auch die Auslastung der entsprechenden Ressourcen. „Ressourcenfresser“ können problemlos erkannt und Maßnahmen getroffen werden, bevor die Benutzer Beeinträchtigungen spüren.

### Windows-Plattformen und Desktop-Bereitstellung

Insight hilft, die End User Computing-Umgebung zu rationalisieren. Wie viele Endgeräte laufen unter Windows 8.1? Ein Mausklick genügt. Wie viele Laptop-Benutzer und wie viele Desktop-Benutzer arbeiten in der Umgebung? Kein Problem. Wie viele Benutzer nutzen Laptops und wie viele VDI? Auch das lässt sich ganz leicht herausfinden. Das proaktive Anpassen der Strategie für die Desktop-Bereitstellung ist die Grundlage dafür, Projekte termingerecht und im Rahmen des verfügbaren Budgets auszuführen.

### Systemverfügbarkeit

AppSense Insight zeigt, welche Endgeräte in der Umgebung zu lange genutzt wurden. Wer hat seit der Verteilung eines kritischen Sicherheits-Patches keinen Neustart mehr durchgeführt? Welche Endgeräte haben keine effektive Energieverwaltung? Diese Informationen stehen mit nur wenigen Mausklicks zur Verfügung.

### Benutzerdaten

Die Migration von Benutzerdaten kann zahlreiche Probleme mit sich bringen. Ob Daten von alten Endgeräten auf neue oder aus Dateifreigaben auf Lösungen für die Synchronisierung und den Austausch von Unternehmensdaten wie AppSense DataNow migriert werden: Alle Daten bereitzustellen, die ein Benutzer benötigt, kann zu einer großen Herausforderung werden.

AppSense Insight vereinfacht den Prozess erheblich, denn es lokalisiert jede nicht ausführbare Datei eines Benutzers auf einem Endgerät und stellt dadurch sicher, dass Daten nicht in Ordnern gespeichert werden, die nicht gesichert oder migriert werden. Im Zusammenspiel mit AppSense DesktopNow Plus lassen sich die Ergebnisse nutzen, um eine automatische Datenmigration nach AppSense DataNow mit AppSense Environment Manager durchzuführen.

### Über AppSense

AppSense ist einer der weltweit führenden Hersteller im Bereich User Environment Management (UEM): Über 3000 Firmenkunden setzen die Lösungen auf über 7 Millionen Desktops ein. AppSense DesktopNow und DataNow ermöglichen es IT-Abteilungen sowohl auf virtualisierten als auch physischen Desktops eine optimale Anwenderzufriedenheit und Produktivität sicher zu stellen. Gleichzeitig wird die Sicherheit erhöht und laufende Infrastrukturkosten reduziert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Sunnyvale, USA und weltweite Niederlassungen.