

Case study: Electrical engineering

Croon Elektrotechniek installeert werkplek van de toekomst



“Onze doelstelling is om een desktop aan te kunnen bieden aan onze werknemers, ongeacht waar ze zich bevinden, en onafhankelijk van het type device: of het nu een thinclient is of een laptop”

Jhon Megens, IT Manager



croon
TBI techniek

Uitdaging

- Instabiele SBC infrastructuur
- Gebruikers ontevredenheid
- Inflexibiliteit m.b.t. nieuwe applicatie uitrol
- Security

Oplossing

- AppSense Environment Manager
- AppSense Application Manager
- AppSense Performance Manager

Resultaten

- Verlaagde support effort en kosten
- Consistente performance voor eindgebruikers
- Verbeterde eindgebruikers ervaring
- Toekomstgericht platform voor optimaal werkplek beheer

Croon is een van de eerste elektrotechnische bedrijven van ons land. In haar meer dan 130-jarige bestaan maakte Croon onder meer fusies, verhuizingen en twee wereldoorlogen mee. In 1938 was Croon een van de eerste bedrijven in het land die een cao invoerden. Sinds de oprichting in 1876 heeft Croon voorop gelopen bij alle belangrijke technologische ontwikkelingen. Van de introductie van elektrische verlichting, telefonie en de eerste radarinstallaties op marineschepen tot onderhoud van offshore windparken.

Croon Elektrotechniek valt onder de TBI Holdings, een van de belangrijkste vastgoed-, bouw- en techniekconcerns in Nederland. De grootte van TBI biedt voordelen, zoals financiële zekerheid en mogelijkheden om kosten te reduceren en kwaliteit te verhogen. Binnen TBI vervult Croon een structurele voorlopers functie op het gebied van IT initiatieven. In de afgelopen 20 jaar heeft technologie en innovatie binnen Croon een steeds belangrijkere rol ingenomen als bedrijfsondersteunende- en zelfs bedrijfskritische component. Door de mobiliteit en diversiteit van het personeel en de vele project locaties waar het personeel van Croon aanwezig is, kan een organisatie zoals Croon niet meer zonder een hoogwaardige infrastructuur en IT dienstverlening.

Op zoek naar stabiliteit

Met meer dan 1700 eindgebruikers is het instand houden en optimaliseren van een goede IT dienstverlening geen sinecure. Door de jaren heen had Croon een applicatie- en eindgebruikers infrastructuur opgebouwd die uit veel losse componenten bestond, waardoor er een aantal problemen naar boven kwamen die geadresseerd dienden te worden.

Ten eerste veroorzaakte de Citrix Presentation Server 4.5 omgeving die draaide op Windows 2003 Server te veel instabiliteit voor de IT afdeling. Het op behoorlijk grote schaal toepassen van scripting veroorzaakte een meer en meer toenemende beheerlast wat niet langer acceptabel was. Daarnaast bood de standaard Citrix policy set Croon niet genoeg mogelijkheden: het beheren van printers, printer mappings, process monitoring, afschermen van applicaties etc. was niet eenvoudig in te regelen voor de IT groep.

Gevolgen voor de eindgebruikers ervaring

Eindgebruikers merkten dit door een sub-optimale performance van de Citrix omgeving en beperkte mogelijkheden van IT om flexibel met extra wensen om te gaan. Dit veroorzaakte veel support verzoeken, vertraging op projecten in het veld en een toenemend aantal incidenten op de helpdesk. Duidelijk een situatie waarbij verbetering van de omgeving noodzakelijk werd.

Begin 2011 werd er door Croon een Desktop Optimalisatie Programma gestart met als doel de ontstane situatie te adresseren en structureel te verbeteren. Een stuurgroep werd aangesteld met Jhon Megens (IT Manager), Peter Noorlander (Projectcoördinator) en Richard Meeuwisse (Systeem Beheerder) om het programma vorm te geven en concrete doelstellingen en een plan van aanpak te formuleren.

AppSense.com

iwanttoknowmore@AppSense.com

Duidelijke doelstellingen

De doelstellingen voor het Desktop Optimalisatie Programma werden geformuleerd op een aantal hoofdlijnen:

- Beheerslasten en support inspanningen moeten teruggedrongen worden, met structurele kostenbesparingen als resultaat
- Uitrol van applicaties moet gemakkelijk worden
- Applicatie/OS migraties moeten makkelijker en naadlozer verlopen voor IT en eindgebruiker
- Structurele en consistente verbetering van de performance voor de eindgebruiker en een meetbare verbetering van eindgebruikers tevredenheid
- Vendor keuze wordt gebaseerd op o.a. visie, partnership benadering en technische fit
- Een omgeving creëren waar zowel nu als in de toekomst met tevredenheid op gewerkt kan worden met een optimale performance voor eindgebruikers en groei mogelijkheden.

De aanpak

'We hebben eerst een team van gemotiveerde systeembeheerders samengesteld' zegt Richard Meeuwisse, 'waarna we na een grondige evaluatie de volgende technologie componenten geselecteerd hebben om de nieuwe werkplek omgeving in te richten'.

- Citrix XenApp 6
- AppSense Management Suite
- Microsoft Windows Server 2008 R2 (Hyper-V Nodes)
- Microsoft App-V
- Citrix Provisioning Server

'Onze doelstelling is om een desktop aan te kunnen bieden aan onze werknemers, ongeacht waar ze zich bevinden, en onafhankelijk van het type device: of het nu een thinclient is of een laptop. 60% van onze gebruikers zitten aan het netwerk vast op vaak verschillende locaties, dus is het voor ons van groot belang dat zij altijd toegang hebben tot de juiste applicaties in de juiste context' zegt Jhon Megens.

In Oktober 2011 werd gestart met de uitrol door een pilot met 40 gebruikers uit te voeren en de nieuwe werkplek omgeving te valideren en te tunen met de feedback van deze gebruikers. 'Doordat we deze gebruikersgerichte aanpak hebben gekozen en kort schakelen met de eindgebruikers, is de acceptatie van de nieuwe werkplek op een zeer positieve manier beïnvloedt', volgens Richard Meeuwisse.

Acceptatie is key

Binnen het Desktop Optimalisatie traject valt ook het inrichten van een remote storage omgeving die naar verwachting januari 2012 gereed zal zijn. Tegen die tijd zullen met name de heavy users live gaan met de nieuwe werkplek. Door een aantal 'business champs' te ontwikkelen verwacht Jhon Megens dat de verdere acceptatie van de nieuwe werkplek in hoge mate versneld kan worden ten behoeve van de verdere uitrol van de nieuwe werkplekken.

Met AppSense richting de toekomst

Ten tijde van het evaluatie proces werden er 2 aanbieders van User Virtualization oplossingen vergeleken, waarbij AppSense eenduidig als beste oplossing naar voren kwam voor Croon.

Ten eerste bleek dat de eindgebruikers scenarios het best konden worden geadresseerd met AppSense. 'We hebben duidelijk gekeken naar de inhoud, en niet alleen naar de chromen randjes', juist de valkuilen waar we tegenaan kunnen lopen moeten besproken worden' zegt Jhon Megens. Op onderdelen als CPU controle en contextuele applicatie rechten & policies heeft AppSense ons bewezen de ideale oplossing te bieden voor Croon'.

Daarnaast bleek gedurende de evaluatie fase en Proof of Concept dat de beheersinspanning van AppSense veel lager was. Gezien de doelstellingen van Croon's Desktop Optimalisatie programma een belangrijk aspect. De efficiency voordelen die daarmee behaald konden worden, korte en lange termijn, waren van groot belang voor Croon.

Ook is gebleken dat de eindgebruikers ervaring met AppSense het best kon worden gegarandeerd. De zeer sterke integratie van AppSense met de reeds aanwezige Microsoft technologie bood Croon het vertrouwen dat voor de eindgebruikers de ideale nieuwe werkplek kon worden gecreeerd. "Met name richting toekomstige Operating System implementaties, bijvoorbeeld die naar Windows 8, heeft Croon het user virtualization platform al in huis om naadloos over te kunnen stappen en niet meer te hoeven migreren. Dat was voor ons ook een belangrijke factor om voor AppSense te kiezen", volgens Jhon Megens.

Over AppSense

AppSense is de toonaangevende leverancier van user virtualization technologie. User virtualization is een manier om gebruikersspecifieke informatie onafhankelijk van de desktop te beheren en op aanvraag toe te passen op elke desktop (lokaal geïnstalleerde, virtuele, gepubliceerde, gestreamde enzovoort). Het IT-team kan met behulp van user virtualization de desktop-build standaardiseren, de levering van desktops en applicaties automatiseren en gebruikers naar nieuwe desktops migreren. En dit allemaal met een naadloze, persoonlijke, voorspelbare en eenvoudig te beheren gebruikerservaring.