



”Vi arbejder med standarder, for det er vigtigt, at man har den samme IT-oplevelse – uanset om man er i Thisted eller Aarhus. Og det kan PerformanceGuard hjælpe os med at kvalificere.”

IT Supportchef
Peter Nordestgaard

Professionelle IT-værktøjer bringer VIA et skridt foran

Velfungerende IT-standarder og glade brugere er et ”must” for IT-afdelingen på VIA University College – og PerformanceGuard er det professionelle og troværdige IT-værktøj, der gør det muligt at være på forkant.

Det handler om størst mulig standardisering og om at være et skridt foran, når flere end 10.000 computere skal administreres på 52 lokationer med 50.000 brugere samt 17.000 ”bring-your-own-devices” på netværket.

- Det kan virke som store tal, men vi arbejder hele tiden med udgangspunkt i at kunne skalere, så vi kan gøre det igen og igen. Vi arbejder med standarder, for det er vigtigt, at alle har den samme IT-oplevelse og kvalitet – uanset om man er i Thisted eller Aarhus. Og PerformanceGuard giver os et kvalificeret billede af de IT-ydelser, som vi leverer til brugerne, siger IT Supportchef Peter Nordestgaard, VIA University College.

Vi har mødt Peter Nordestgaard i IT-afdelingen, der har kontor på Hedeager 2 i Aarhus N, hvorfra man leverer ikke kun IT til alle studerende og medarbejdere i VIA University Colleges 7 campusbyer. De 75 medarbejdere står også på mål for IT fællesskabet (ITS), der leverer en bred vifte af tekniske og pædagogiske IT-ydelser til 20 ungdomsuddannelser – fra Ålborg til Horsens og fra Thisted til Grenaa.

DET GIVER EN SIKKERHED

VIA University College har benyttet Capalnstaller fra CapaSystems som Computer & Device Management solution siden november 2009 – og i slutningen af 2012 blev monitoreringsværktøjet PerformanceGuard også en del af IT-afdelingens professionelle værktøjskasse:

- PerformanceGuard spiller rigtig godt sammen med Capalnstaller. De to IT-værktøjer supplerer hinanden godt, giver et overblik og er med til at professionalisere vores afdeling. Det skærper vores opmærksomhed, fastholder fokus på vores ydelser og med 10.000 computere på 52 forskellige adresser



er PerformanceGuard med til at give mig et billede af, hvordan det ser ud derude på en helt anden måde end den subjektive brugeroplevelse, der ligger i udsagnet: ”Min computer er langsom”, forklarer Peter Nordestgaard videre.

GIVER SYN FOR SAGEN

Som udgangspunkt havde Supportchefen en forventning om, at nogle af systemerne på de mange forskellige adresser kørte langsommere end andre. Med forskellige netværksleverandører ville det ikke være en overraskelse. Men der viste sig et andet og langt mere positivt billede:

- PerformanceGuard er et kraftfuldt værktøj og rapporteringsmulighederne er rigtig gode. Det viste sig, at variationen i f.eks. netværkshastighed og logintid rent faktisk lå indenfor en acceptabel procentsats, siger Peter Nordestgaard.

Og netop rapporteringen er noget af det første, som er blevet taget i brug hos VIA University College. Der leveres nu månedlige rapporter til skolerne i IT Servicefællesskabet og til medarbejdere i supportfunktionerne – bl.a. en top 20-liste over de computere, der på en given adresse har været længst tid om at starte eller logge på.

KVALIFICERER BUDGETTERNE

- Det er endnu ikke sat fuldstændig i system eller formaliseret, men vi har set på, om det var noget, der kunne give værdi. Og der kan trækkes oplysninger via PerformanceGuard, som kan være vigtige for en ansvarlig supporter, ligesom der nok heller ikke går længe, før værktøjet præsenteres for ledelsen i ITS. Vi kan f.eks. tilbyde skoleledelsen et indblik i, hvordan tingene står til i skolens IT-miljø. Herunder hvilke computere, der bør udfases og hvornår. De oplysninger kunne være med til at kvalificere de budgetter, der lægges for IT, er Peter Nordestgaard ikke i tvivl om.

PerformanceGuard har da også vist Supportchefen, at IT-leverancen på VIA University College ser fornuftig ud. Der har indtil nu ikke været de store ”ildebrande”, der skulle slukkes, og generelt set er der god tilfredshed med den måde, som tingene kører på.

- De målinger, vi laver nu, skal bruges til at være proaktive. I stedet for at sidde og vente på, at brugerne melder ind om, at systemerne kører langsomt, kan vi nu selv handle og reagere, inden brugeren selv oplever problemet. Og jeg er ikke i tvivl om, at sker der pludselig en ændring i brugernes oplevelse, vil vi bruge PerformanceGuard som værktøj til at pinpointe problemet, slutter Peter Nordestgaard.

Om CapaSystems:

Softwareløsninger til Computer & Device Management, Performance Monitoring og slutbrugertilfredshed: I CapaSystems ønsker vi at skabe en fremtid, hvor smart technology eliminerer alle manuelle processer. Det gør vi ved at levere ekspertise og intelligent, egenudviklet software, som udnytter potentialet i vores kunders it-systemer. CapaSystems er en dansk softwarevirksomhed etableret i marts 1996. I dag har CapaSystems kunder i hele verden og stærke partnerrelationer i Skandinavien, Centraleuropa og USA.

- er en fusion mellem fem midtjyske centre for videregående uddannelser – Jysk Center for Videregående Uddannelse, CVU Vita, Vitus Bering Danmark, CVU Midt-Vest og CVUalpha.
- har adresser 39 steder i regionen
- består af syv campusbyer: Herning, Holstebro, Horsens, Randers, Silkeborg, Viborg og Aarhus
- huser 50 forskellige uddannelser – f.eks. 35 forskellige mellem- og videregående uddannelser som f.eks. ingeniør, designer, sygeplejerske, lærer, fysioterapeut, bygningskonstruktør eller pædagog
- har en omsætning på 1,2 mia. kr.