

Révéler les 5 principaux défis de l'informatique des utilisateurs finaux (EUC)

—

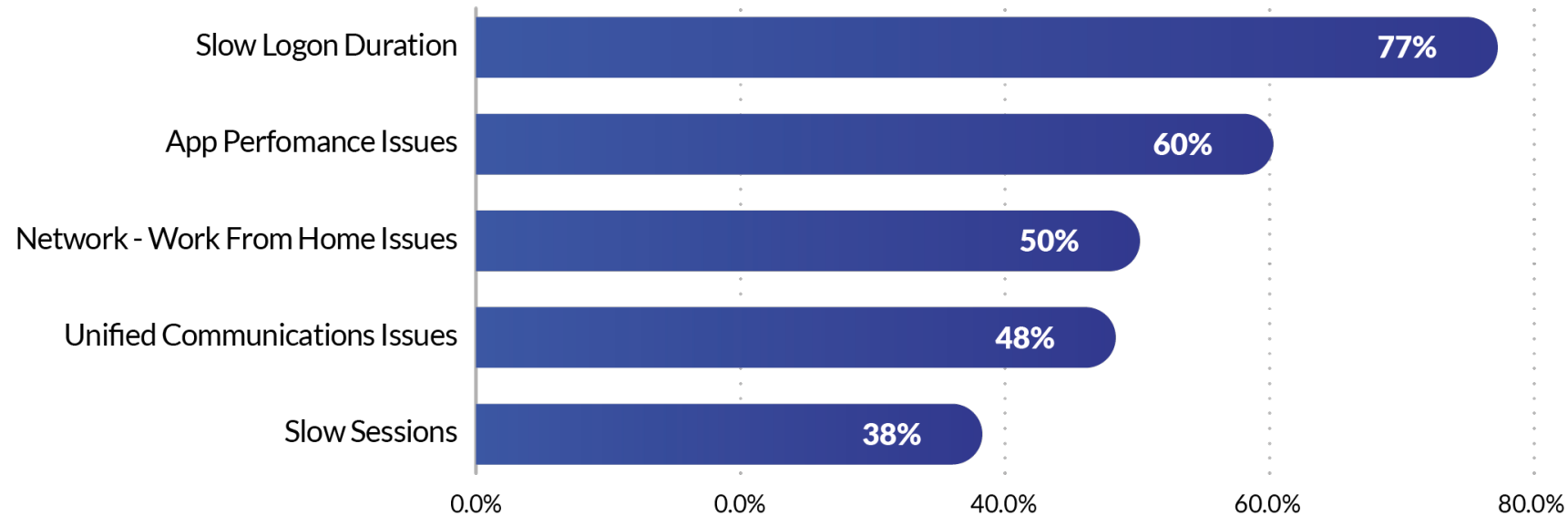
Analyse des résultats de l'enquête sur les principaux problèmes portant sur les applications et les postes de travail virtuels



Résultats du sondage

En raison de la pandémie mondiale, des millions de personnes dans le monde travaillent désormais à distance. Bien que la COVID-19 ne soit bientôt plus qu'un souvenir, cette tendance à «travailler de n'importe où» se poursuivra longtemps dans le futur. Pour prendre en charge les télétravailleurs, les organisations ont déployé des applications et des postes de travail virtuels, mais ont encore du mal à rendre l'expérience des employés aussi bonne ou meilleure que l'expérience de bureau.

Nous avons interrogé plus de 450 administrateurs informatiques d'environnement EUC et les avons interrogés sur leurs problèmes les plus difficiles en matière de prise en charge du travail à distance. Cet article explique le top 5 de l'enquête et explore les façons dont ControlUp aide à atténuer ces problèmes.



Ouverture de session lente | #1 Problème le plus signalé

Le problème le plus fréquemment cité par les administrateurs informatiques prenant en charge les applications et les postes de travail virtuels est celui de la lenteur des connexions. Souvent, les utilisateurs supposent que les temps d'ouvertures de session excessifs sont normaux, certains pensent que la durée de connexion prolongée est un problème de bande passante, mais la plupart pensent que c'est un produit informatique qui leur impose une technologie obsolète et qui laisse à désirer.

Certaines des questions à prendre en compte sont les suivantes: Quels facteurs affectent la durée de connexion (par exemple, script de connexion, profil, stratégie de groupe) ? Comment les ouvertures de sessions peuvent-elles être plus rapide ? Comment est mon environnement comparé aux autres ?



Ce que nous aimons vraiment, ce sont les fonctionnalités de clic droit pour l'administration, pour pouvoir faire la gestion à distance des GPO, regardez le registre.

La plus grande fonctionnalité que nous aimons vraiment est l'outil de comparaison pour le registre, les services et le système de fichiers, tout.

Sean Cottrell | Secura Insurance



Ouverture de session lente | La solution de ControlUp

ControlUp résout les ouvertures de sessions lentes en affichant des informations détaillées sur l'ensemble du processus de connexion et en vous donnant les outils pour identifier la cause première du ralentissement.

| User | T | Login Time | T | Login Duration v. T | Profile Load Time | T | Group Policy Load Time | T | Desktop Load Time | T | Login Duration - Other | T |
|------------------|---|---------------------------|---|---------------------|-------------------|--------|------------------------|--------|-------------------|---|------------------------|---|
| CONTROLUPjamesj | | Thu, Mar 25, 2021 9:50 AM | | 94 sec | 2 sec | 34 sec | 34 sec | 34 sec | 24 sec | | | |
| ACMEjim.slow | | Wed, Mar 31, 2021 6:42 AM | | 77 sec | 2 sec | 57 sec | 5 sec | 11 sec | | | | |
| CONTROLUPdemisg | | Thu, Apr 1, 2021 10:10 AM | | 74 sec | 46 sec | 2 sec | 5 sec | 23 sec | | | | |
| CONTROLUParenttt | | Thu, Apr 1, 2021 8:13 AM | | 49 sec | 9 sec | 1 sec | 9 sec | 37 sec | | | | |
| CONTROLUPvodgec | | Thu, Apr 1, 2021 12:33 PM | | 49 sec | 18 sec | 1 sec | 9 sec | 23 sec | | | | |

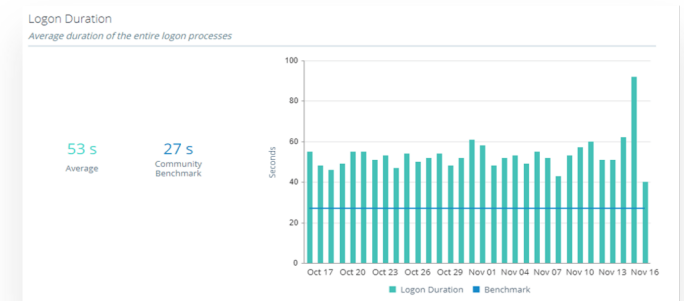
Une fois qu'une connexion lente est détectée, l'assistant virtuel de ControlUp fournit une aide contextuelle pour rechercher les causes profondes, comme notre script Analyser la durée de la connexion. En un seul clic, chaque événement majeur lié au processus d'ouverture de session peut être vu. Le script identifiera la technologie responsable d'un délai de connexion.

```
User name : amtye
Broker : H2Kconnect.bottheory.local
Display Protocol : BLAST
Client Name : Z9PE-D16

Logon start : 4/17/2020 10:59:41
Logon end : 4/17/2020 11:01:46
Duration : 124.7 seconds

Source Phase Duration (s) Start Time End Time Gap (s)
-----
Windows Windows Logon Time 0.0 10:59:40.5 10:59:40.5
App Volumes wait For Volume Attach 15.1 10:59:41.6 10:59:56.7 1.1
FSLogix LoadProfile 60.2 10:59:46.1 11:00:46.4
Windows User Profile 0.4 11:00:46.4 11:00:46.8 0.0
Windows Group Policy 10.4 11:00:46.8 11:00:57.3 0.0
App Volumes Shellstart 0.0 11:00:57.5 11:00:57.5 0.3
FSLogix Shellstart 3.7 11:00:57.6 11:01:01.3 0.0
Windows Pre-Shell (Userinit) 0.0 11:01:01.3 11:01:01.3 0.0
Windows Shell 45.0 11:01:01.3 11:01:46.3 0.0
Shell Appx File Associations 15.9 11:01:01.9 11:01:17.8
Shell Appx Load Packages 39.0 11:01:02.1 11:01:41.1
Shell ActiveSetup 7.1 11:01:03.5 11:01:10.7
Windows Duration 124.7
```

Et, grâce aux rapports historiques de ControlUp, vous pouvez voir comment vos connexions s'améliorent au fil du temps, ainsi que comparer votre environnement avec d'autres clients à l'aide d'analyse comparative anonyme de la communauté de ControlUp.



Performances des applications | #2 Problème le plus signalé

Le Business fonctionnent sur des applications; ces applications doivent être disponibles et avoir les performances nécessaires pour répondre aux exigences de productivité de vos utilisateurs, qu'elles soient installées localement, mises à disposition via la virtualisation ou basées sur le SaaS.

Voici quelques questions à prendre en compte: Mes applications sont-elles disponibles lorsque mes utilisateurs en ont besoin ? Mes applications se chargent-elles assez rapidement pour répondre aux besoins de l'entreprise ? Mes applications fonctionnent-elles à la vitesse dont j'ai besoin pour augmenter ma productivité ?



L'agent ControlUp utilise très peu de ressources et s'installe rapidement. C'est le meilleur produit que j'ai utilisé pour surveiller les serveurs Citrix. Je le recommande fortement!

Kevin Simpson | Citrix/Windows Infrastructure Specialist



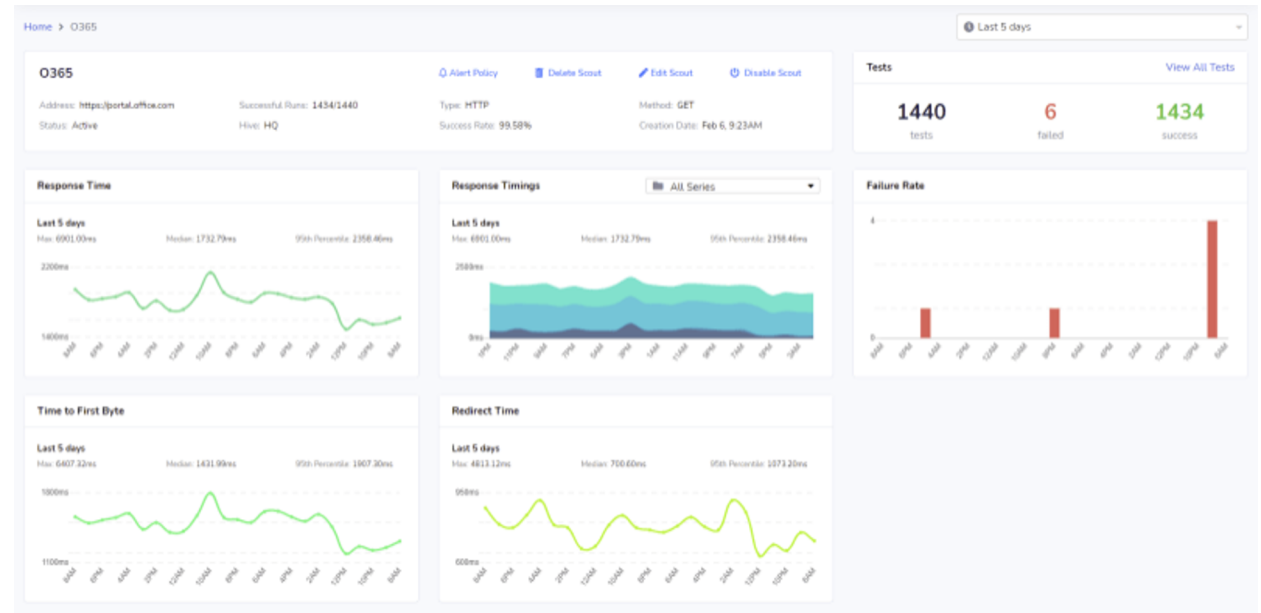
Performances des applications | La solution de ControlUp

ControlUp résout les problèmes de performances des applications en observant le comportement et la disponibilité d'une application.

ControlUp fournit un moyen simple et précis d'obtenir diverses métriques spécifiques à une application. Il s'agit notamment du temps de chargement des applications, des performances des applications et des mesures de l'expérience utilisateur.

Les performances de l'application doivent également surveiller la disponibilité de l'application. Avec ControlUp Proactive Synthetic Monitoring, vous savez quand et si les applications rencontrent des problèmes avant même que vos utilisateurs ne le sachent ou aient le temps d'ouvrir un ticket au support.

Une fois que vous avez surveillé les performances et la disponibilité d'une application, vous pouvez rapidement résoudre les problèmes avec les actions de correction recommandées



Réseau du domicile | #3 Problème le plus signalé

La prise en charge d'un utilisateur travaillant de n'importe où présente des défis aussi uniques que chaque utilisateur lui-même. Certains utilisateurs ont accès à un service Internet robuste, mais rencontrent des problèmes car de nombreuses personnes (par exemple, les enfants qui suivent un «cours virtuel» ou des partenaires effectuant leurs tâches quotidiennes) partagent la même connexion. À l'inverse, certains foyers ont des vitesses Internet médiocres, mais un maillage Wi-Fi haut débit sophistiqué.

Certaines des questions à prendre en compte sont les suivantes: Y a-t-il des problèmes de performances avec le Wi-Fi domestique de l'utilisateur ? Y a-t-il des problèmes de bande passante ou de connectivité du FAI?



La technologie ControlUp for Physical Endpoints et les métriques client que nous obtenons du portail en ligne aident à résoudre les problèmes de nos agents en télétravail et nous offrent des possibilités infinies avec leurs outils de script complémentaires.

Toan Thai | Responsable, Entreprise de cybersécurité - Équipe des solutions d'accès distants



Réseau du domicile | La solution de ControlUp

ControlUp révèle les problèmes de réseau du domicile en surveillant le réseau à partir du point de terminaison physique. Quel que soit le type d'appareil ou la manière dont un utilisateur est connecté (ou non), ControlUp surveille l'expérience numérique de l'utilisateur, de bout en bout.

ControlUp capture les mesures de l'expérience des clients, telles que la vitesse de la carte réseau, la force du signal Wi-Fi et la latence du réseau local pour calculer la latence totale de la session. À partir de là, vous pouvez déterminer, par exemple, si un utilisateur à domicile doit se rapprocher de son routeur Wi-Fi, mettre à niveau la bande passante de son FAI ou autre chose.

| OS | Client NIC Type | Client NIC Speed | Client Packet Loss | LAN Latency | WiFi Signal | Internet Latency | Total Session Latency | Client Inactive Ti | Local Router IP |
|----------|-----------------|------------------|--------------------|-------------|-------------|------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | Ethernet | 1,000 Mbps | 0% | 1 ms | N/A | 41 ms | 164 ms | | 10.20.30.... |
| 2 | IEEE 802.11... | 725 Mbps | 0% | 5 ms | 84% | 21 ms | 15 ms | | 192.168.... |
| 1 (64... | IEEE 802.11... | 72 Mbps | 0% | 2 ms | 99% | 18 ms | 15 ms | 16 minutes | 192.168.... |
| 1 (64... | IEEE 802.11... | 72 Mbps | 0% | 3 ms | 86% | 18 ms | 18 ms | 15 minutes | 192.168.... |
| 1 (64... | Ethernet | 1,000 Mbps | 0% | 0 ms | N/A | 15 ms | 15 ms | 14 minutes | 192.168.... |
| 3 | Ethernet | 100 Mbps | 0% | 1 ms | N/A | 14 ms | 13 ms | 39 minutes | 192.168.... |
| | Ethernet | 100 Mbps | 0% | 0 ms | N/A | 11 ms | 13 ms | 32 minutes | 192.168.... |

Communications unifiées | #4 Problème le plus signalé

Les applications SaaS, telles que Slack, Teams ou Zoom, peuvent être ce qui se rapproche le plus d'un travailleur distant pour interagir véritablement avec ses équipes - un élément essentiel de l'expérience de l'employé. Ainsi, lorsque ces applications ont des problèmes, l'utilisateur peut se sentir isolé ou bloqué.

Voici quelques questions à prendre en compte: les services SaaS dont les utilisateurs ont besoin pour communiquer sont-ils disponibles ? Mes plates-formes de virtualisation sont-elles optimisées pour les communications unifiées ?



"PreviAuparavant, j'utilisais ControlUp principalement comme un utilitaire de tableau de bord pour vérifier l'état des serveurs, mais de nouvelles fonctionnalités l'ont ouvert pour faire bien plus. Je suis ravi de gérer les packages App-V sur mes serveurs XenApp avec les actions basées sur des scripts. Bon travail!"

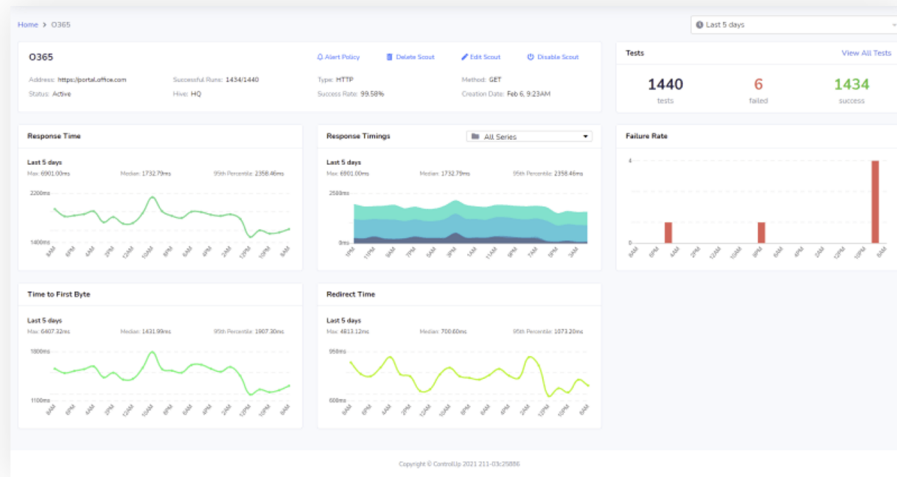
Michael Kutyna | Administrateur Systèmes et Programmeur, Université de Floride 



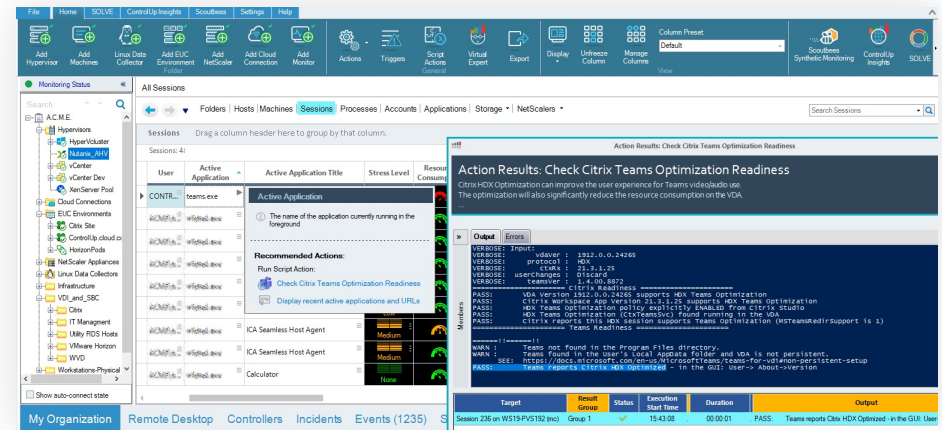
Communications unifiées | La solution de ControlUp

ControlUp teste de manière proactive les applications de communications unifiées (UC) pour s'assurer qu'elles fonctionnent efficacement et peuvent offrir la meilleure expérience numérique possible.

ControlUp fournit des tests synthétiques pour garantir que les applications UC telles que Zoom, Slack et Teams fonctionnent comme prévu et enverront des alertes proactives lorsque les services ne sont pas disponibles ou rencontrent des problèmes.



Avec ControlUp, vous pouvez détecter si le bureau dispose de la version correcte de l'application UC. Et avec l'optimisation Citrix HDX, vous pouvez améliorer l'expérience utilisateur pour l'utilisation vidéo et audio de Teams.



Sessions virtuelles lentes | #5 Problème le plus signalé

Lorsque les applications et les bureaux virtuels fonctionnent lentement, les utilisateurs sont frustrés et la productivité ralentit. Détecter et dépanner une session virtuelle lente peut même être un obstacle encore plus grand.

Voici quelques questions à considérer: Mes voisins virtuels monopolisent-ils des ressources ? Mes hôtes ou clients sont-ils mal configurés ? Les scripts de connexion et les stratégies de groupe ralentissent-ils ma session ?

”

Avec ControlUp, vous pouvez passer plus de votre journée à faire du travail réel plutôt qu'à passer d'une console à une autre, à enregistrer des fichiers et à assister à des appels d'urgence concernant les problèmes Citrix. Honnêtement, il offre un niveau de visibilité sur les fermes RDS / Citrix que nous n'avons jamais eu auparavant, ce qui nous a aidés à être beaucoup plus proactifs dans l'identification des problèmes.

Dustin Donner | Analyste Système, Université de la santé et des sciences de l'Oregon

Sessions virtuelles lentes | La solution de ControlUp

ControlUp affiche un niveau de stress global de l'expérience d'un utilisateur et vous permet de descendre au niveau du processus pour voir exactement ce qui affecte leur expérience numérique.

L'assistant virtuel ControlUp basé sur l'apprentissage automatique aide à trouver rapidement la cause première des problèmes et appelle une action recommandée pour le résoudre et rendre l'expérience numérique de l'utilisateur sans problème.

| User | Stress Level | Latency Avg |
|------------------|--------------|-------------|
| CONTROLUP\jamesj | Low | 407 ms |
| ACME\cclear | Medium | 400 ms |
| CONTROLUP\jasond | Low | 64 ms |
| CONTROLUP\jamesj | Medium | 1 ms |

Conclusion

ControlUp optimise l'expérience numérique avec des informations exploitables captées par l'observation en temps réel

Nous avons résolu les 5 problèmes les plus fréquemment signalés concernant la prise en charge des applications et des postes de travail virtuels, ainsi que certains des problèmes de travail à distance, afin que vos utilisateurs puissent rester heureux et productifs; Laissez nous vous montrer comment.

- Connexions VDI longues
- Problèmes de performances des applications
- Problèmes de travail à domicile
- Problèmes de communications unifiées
- Sessions virtuelles lentes

Laissez-nous vous prouver comment nous pouvons résoudre les 5 principaux problèmes d'application et de bureau virtuels.

En seulement 15 minutes, nous pouvons vous montrer chacun des 5 principaux problèmes liés à la gestion d'un environnement virtuel. Ou vous pouvez simplement installer ControlUp vous-même; cela ne prend que 10 minutes.

[Planifiez une démo](#)

[Téléchargez un essai gratuit](#)

