

SysTrack と Citrix Virtual Apps and Desktops で生産性の高いデジタルワークスペースを創造

在宅勤務がどこかへ行ってしまふことはありませんし、組織はそれを望んでいません。しかし、組織は前例のない課題に直面しています。従来のオンプレミスの IT 監視が選択肢にない場合でも、従業員の生産性を維持することです。使用パターンの変更やネットワークの問題がデバイスの性能を低下させる可能性があります。これにより、個人的な雑用や子供の世話、飼い犬の鳴き声、新しい作業ルーチンへの対処に追われている在宅勤務者の作業効率も低下します。

本稿では、エンドユーザーに優れたリモートワークエクスペリエンスを提供し、パフォーマンスの継続的な監視によって発生する可能性がある問題を IT 部門が常に把握できるようにするための、Citrix Virtual Apps and Desktops と Lakeside Software—の SysTrack との連携の仕組みについて説明します。



IT における「ニューノーマル」 について

リモートアクセスのパターン

在宅勤務はニューノーマルであり、今後もナレッジワーカーにとってメインの作業形態であり続ける兆しが見られます。在宅勤務からはさまざまなメリットが得られるため、ほとんどの企業はこのことに熱心に取り組んでいます。たとえば、オフィス関連のコストの削減、場所にとらわれずにチームを立ち上げられること、従業員の通勤時間の削減などといったメリットがあります。

しかし、この大規模な在宅勤務への移行は既存の IT 構成を一変させました。在宅勤務の増加は、新しいエンドポイントの追加と在宅勤務者に一貫性のあるセキュアな IT エクスペリエンスを提供する Citrix Virtual Apps and Desktops などの仮想化ソリューションの導入が増加することを意味します。このソリューションはクラウドサービスおよびオンプレミス製品として導入できるため、IT コストを削減しつつ、従業員はどこからでも、どのデバイスからでも自由に作業が行えます。Windows 版、Linux 版、Web 版、SaaS 版のアプリケーション、または完全な仮想デスクトップをパブリック、オンプレミス、ハイブリッドといった任意のクラウドから配信できるようになります。

このすべての変化と在宅勤務の急増の中、IT チームは在宅勤務者にシステムとデータベースへのアクセスを短時間で提供するための緊急対応を余儀なくされました。会社が提供するデバイスの場合も従業員の個人所有のデバイスの場合もありますが、通常はコンシューマーレベルのインターネット接続が使用されます。

従業員は、リモートオフィスの IT エクスペリエンスが自分のコンシューマーテクノロジーのエクスペリエンスと一致することを期待しながら、複数のデバイスを操作して仕事をすることがあります。

すべてのデバイスまたはネットワークが同じ作りというわけではないため、これにより新たな問題が発生します。接続や情報の取得に遅れが生じる可能性があり、新しいリモートシステムが制御の行き届いたクローズドなオフィス環境と同じ効率性で機能しないこともあります。

問題の根本原因の分析

従業員が性能低下やアクセスの問題に直面した場合、できるだけ早く回復させるための最初の連絡先は IT 担当者です。在宅勤務者のハードウェアとソフトウェアは千差万別なため IT チームにとっては難儀です。チェーンのどのエンドポイントが原因で性能が低下しているのかを正確に指摘するのは必ずしも簡単ではありません。IT チームがリモートで問題を解決するためには適切なデータを自由に利用できる必要があります。

これを実現するには、適切な監視システムを導入する必要があります。つまり、利用可能な最高のテクノロジーを使用してデータを収集・解析・分析するとともに、予防的な警告を発するインテリジェントなシステムが必要です。IT にとって優れたエンドユーザーエクスペリエンスの土台の 1 つは、システムとアプリケーションのアクセスおよび実行の速度とスムーズさです。

エンドユーザーエクスペリエンスを重視する理由

優れたエンドユーザーエクスペリエンスのメリット

あなたの会社の抱える人材は戦略的アドバンテージとなります。各企業は従業員に最適な労働環境を提供する必要があり、優れたエンドユーザーIT エクスペリエンスがまさにそれです。ユーザーエクスペリエンスの最適化により、作業をより簡単に、より速く、より創造的に行えるようになります。しかし、ご存じのように、この種のエンゲージメントと生産性は最終目的ではないが、組織に大きな戦略的アドバンテージをもたらすものでもあります。スムーズなユーザーエクスペリエンスは、従業員が最高のパフォーマンスを発揮してトップレベルの企業を作り上げるのに役立ちます。IT運用の観点からは、優れたエクスペリエンスはヘルプデスクの需要を減らすことでITコストを削減するのに役立ちます。

ユーザーエクスペリエンスの問題に対処する必要がある理由

従業員がスムーズかつ迅速に仕事をするのを妨げるものはすべて、ビジネスにとって問題となります。遅くて重々しいユーザーエクスペリエンスは、特にそれが従業員の大部分に影響を与える場合、多額のコストがかかります。すべての従業員が自分のマシンの前で待機しなければならないとしたら、大きな機会損失となります。アプリケーションの読み込みを待たなければならないために会議を開始できなかつたり、マシンの起動を待つ間にコーヒーを飲みに行かなければならないとすると、企業はその失われた時間を取り戻すことはできません。常に遅れが発生するようでは、従業員のエネルギーとモチベーションも低下します。



Citrix Virtual Apps and Desktops の役割

シトリックスは在宅勤務を合理化します

世界中に 1 億人以上のユーザーを抱える Citrix Virtual Apps and Desktops は、アプリケーションおよびデスクトップへのアクセスのための最先端ソリューションです。Citrix Virtual Apps and Desktops は、Windows アプリケーションとデスクトップ、および Linux 版、Web 版、SaaS 版のアプリケーションのあらゆるネットワーク上のあらゆるデバイスからのワールドクラスのセキュリティを備えたリモートアクセスを容易にします。Citrix Virtual Apps and Desktops は、すべてのビジネスアプリケーションとデバイスを一元化することで IT の仕事をはるかに容易にし、どこからでもセキュアな作業を可能にします。機密データは常に安全に保たれ、IT 部門は仮想化環境を完全に可視化して制御できます。

Citrix Virtual Apps and Desktops のメリット

- ・ 柔軟性：ビジネスニーズに適応
- ・ セキュリティ：場所とデバイスを問わずアプリケーションや情報へのセキュアなアクセス方法を提供
- ・ ユーザーエクスペリエンスの最適化：使用するデバイスを問わず、HDX (High Definition Experience) テクノロジーにより常に同じ高品位なエクスペリエンス

シトリックスのシステムは管理が容易

Citrix Cloud および Cloud Connectors はシトリックスによって直接管理されています。これらはハイパーバイザーおよび Active Directory ドメインとともに、お客様によって管理されるのは、Citrix Workspace アプリのフロントエンドの部分です。ネットワークの管理、および選択したデバイスまたはすべてのデバイスからのアクセスの制御が可能です。このアクセスは、ユーザープロファイル、デバイス、ネットワーク、または場所に基づいて制御されます。従業員が任意のデバイスで作業できるようにし、すべてのアプリケーションに統一されたユーザーエクスペリエンスを提供することができます。

シトリックスは問題の追跡を容易にします

Citrix Virtual Apps and Desktops の IT 管理者は、クレームや障害に直面した場合でも、複数のシステムで解決策を探す必要はありません。管理者はシトリックスのシステムの問題を単一の画面から追跡できます。これは、ユーザーの問題をはるかに迅速かつ正確に解決できるため、ユーザーエクスペリエンスの観点から重要です。

SysTrack の役割

SysTrack とは

Lakeside Software のデジタルエクスペリエンス監視ソリューションである SysTrack は、従業員がリモート、オフィス、またどこにいても、IT チームがパフォーマンスを合理化し生産性を最適化するのを支援します。SysTrack は、テクノロジーの使用状況、パフォーマンス、エンドユーザーエクスペリエンスを監視することで、エンドポイントのデバイスに関する完全なインサイトと制御を提供します。SysTrack は、環境内の各デバイスで 15 秒ごとに 10,000 を超えるデータポイントを追跡することにより、ユーザーとユーザーの生産性に影響を与える可能性のあるすべてのデータを収集します。SysTrack を使用すると、過去の傾向を追跡したり、リアルタイムの問題を診断したりできます。また、AI を活用したセンサーと自動化により、IT チームによる予防的な対処も可能です。SysTrack の予防的かつ予測的な管理により、IT チームはヘルプデスクのコストを大幅に削減し、ユーザーの生産性の低下を防ぐことができます。

SysTrack は、40 万台以上の展開が可能な世界中の企業から信頼されている、Citrix Ready 認証ソリューションです。Windows、macOS、Chrome OS、Android など、さまざまなエンドポイントをサポートします。

SysTrack の主な機能

- ・ **ワークスペース・アナリティックス:** IT はユーザーの生産性のニーズをどの程度満たしているか。
- ・ **IT 資産の最適化:** 提供されている IT リソースは過剰ではないか、不足していないか。
- ・ **人工知能を活用した IT 運用:** 環境にどのような問題があるか、自動化によってどのような予防的対処が可能か。

「SysTrack は驚異的な量の有益なデータ分析を提供してくれます。ソリューションとして、VDI への移行を成功させるだけでなく、物理エンドポイントユーザーのユーザーエクスペリエンスの改善にも役立ちました。」

~ Chris Breaux 氏 (Kelsey-Seybold Clinic 社エンタープライズテクノロジーシステムズ部門マネージャー)

SysTrack による IT 支援

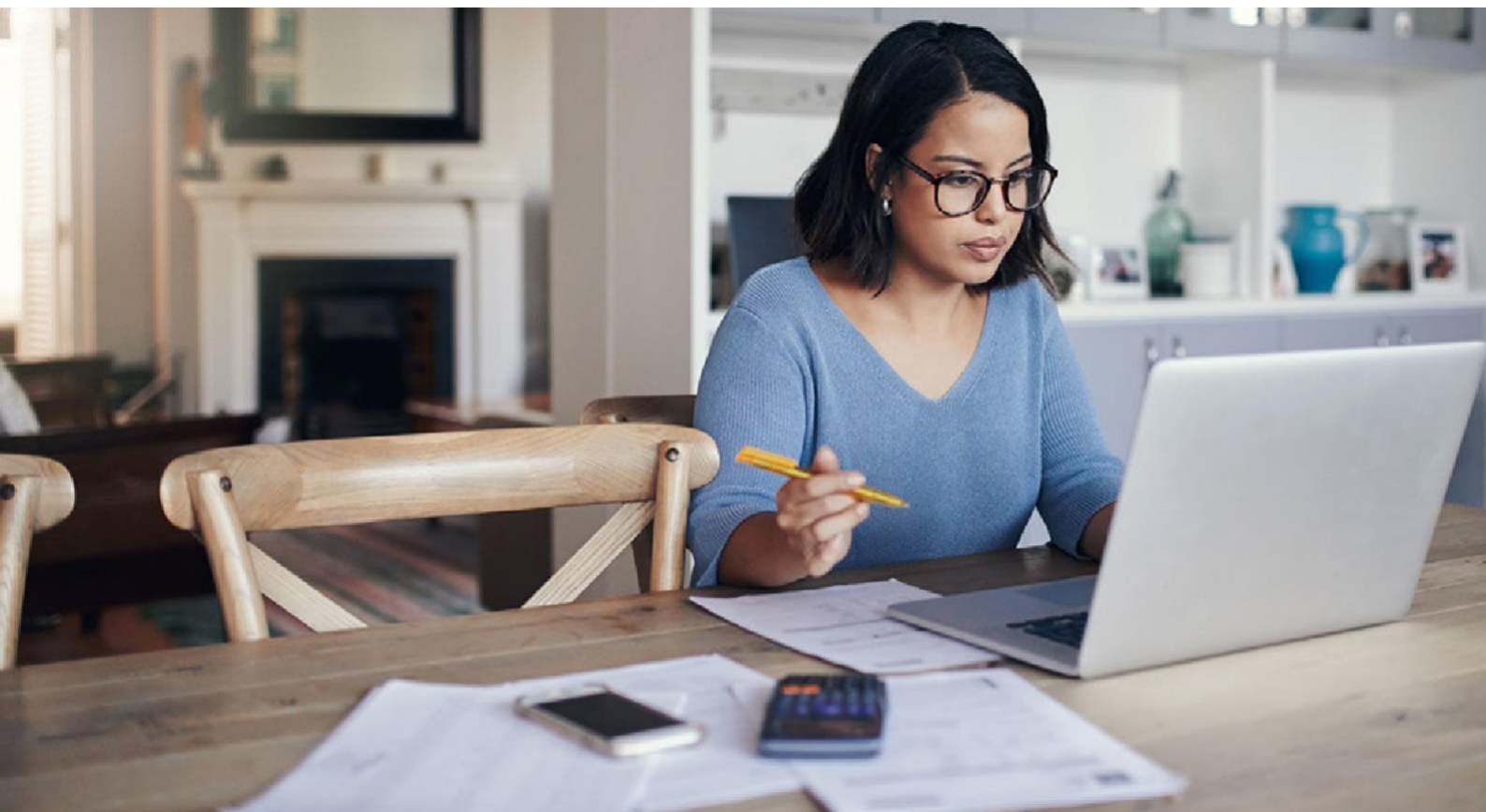
SysTrack は、IT 担当者が実施された施策を確認し、ハイレベルの KPI となる数値化されたエンドユーザー エクスペリエンス スコアを通じて意思決定者に定量的な達成を証明するのに役立ちます。エンドポイントのデバイスとリモートセッションを可視化し、IT チームによるシトリックスのシステムの土台となるパフォーマンス、使用状況、およびエンドユーザーエクスペリエンスの分析を支援します。

SysTrack による IT 資産の最適化

- ・ SysTrack データを使用して需要ベースの調達を実施
- ・ ソフトウェアライセンスとエンタープライズライセンス契約を最大限に活用
- ・ SysTrack によるアプリケーション/ハードウェアのパフォーマンス管理の簡素化方法を活用
- ・ エンドユーザーエクスペリエンススコアと問題の起点の追跡で SLA の透明性を確保

SysTrack による IT サポートの加速

- ・ 継続的なモニタリングによりエンドユーザーが気付く前に問題を修正
- ・ インシデントの優先順位付けを迅速に行い、ITSM ツールとの統合により Click-to-Ticket (ワンクリックでチケット発行) 機能を実装
- ・ SysTrack の継続的なデータ記録および分析ツールにより根本原因分析を実行
- ・ 自己修復とセルフサービスやレベル 0 サポートを利用



SysTrack とシトリックスの相互補完

コンテキストの提供

シトリックスと SysTrack は連携して機能し、最適化されたリモートセッションで在宅勤務者により良いエクスペリエンスを提供できるように支援します。このソリューションは、Citrix Virtual Apps and Desktops および Microsoft Windows Virtual Desktop 上に展開されたシトリックスのソリューションとネイティブに連携します。

SysTrack が提供するシステムの使用状況とパフォーマンスに関するインサイトは、アセスメントと計画策定の両方に使用でき、Citrix Virtual Apps and Desktops の継続的なモニタリングにも使用できます。アセスメントフェーズでは、仮想化の候補として適切なユーザーは誰か、どのシステムまたはアプリケーションが課題になるかを特定するのに役立ちます。展開の最適化にあたっては、最も重要なアプリケーションと必要なキャパシティを特定し、IT チームがユーザーの生産性維持に必要なリソースを正確に提供できるようにします。展開が進行中の場合は、IT チームがシトリックスの管理ツールと SysTrack を併用し、完全なエンドツーエンドのモニタリングビューを提供できます。IT チームは、完全な可視性により、デバイス、リモートセッション、インフラストラクチャ、ネットワーク、アプリケーションのいずれであっても、問題の根本原因を理解することができます。

デスクトップ、ネットワーク、およびインフラストラクチャのデータの結果を組み合わせ、任意の時点でのユーザーエクスペリエンスの全体像を把握することができます。SysTrack と Citrix Virtual Apps and Desktops を組み合わせることにより、パフォーマンスとエンドユーザーエクスペリエンスの統一されたビューを得る

ことができます。この統一されたビューは、仮想デスクトップとアプリケーションの検出、診断、解決に役立ちます。エンドツーエンドのエクスペリエンスをこのようなレベルで可視化できるため、IT チームが問題の真の根本原因に到達するのに役立つほか、どの問題が最も深刻または広範囲に及ぶかを記録するのに役立ちます。

Citrix Virtual Apps and Desktops と SysTrack を併用するメリット

- ・ Citrix Virtual Apps and Desktops の総合的なパフォーマンスモニタリング
- ・ より高速で正確なトラブルシューティングと根本原因の分析
- ・ AI を活用したリアルタイムおよび予測的インサイト
- ・ エンドユーザーエクスペリエンスと生産性の向上
- ・ IT チームによる Citrix 製品の価値の最大化

シトリックス環境向けモニタリングの詳細

Citrix Virtual Apps and Desktops、Storefront、および Citrix Director についてのインサイトを追加するため、SysTrack には事前定義されたシトリックスの役割、構成、ダッシュボードが組み込まれています。また、SysTrack は、SysTrack ダッシュボードのサードパーティデータコネクタを介して Citrix Gateway と統合されます。

SysTrack のパフォーマンス指標、ダッシュボード、スコアリング、測定データは、連携して次のような重要な質問への回答を支援します。

- ・ セッションが遅い原因は何ですか？
- ・ シトリックス環境の問題ですか、それともバックエンドの問題ですか？
- ・ シトリックスのアップグレードで問題が発生しましたか？
- ・ ログオンとセッションエクスペリエンスの影響は何ですか？
- ・ ユーザー側に ICA 遅延と仮想チャネル帯域幅の問題が発生していますか？
- ・ ユーザー、構成、ネットワーク、またはアプリケーションに問題はありますか？
- ・ どのユーザーやアプリケーションを他のサーバーまたはデスクトップに移行する必要がありますか？

Citrix Virtual Apps and Desktops は、世界中の企業のリモートワークを可能にしている業界屈指のツールです。Citrix Virtual Apps and Desktops と SysTrack を組み合わせることで、これら 2 つのソリューションが環境全体の可視性と制御を提供します。従業員が仕事をするときはいつでもどこでも、テクノロジーの使用状況、パフォーマンス、エンドユーザーエクスペリエンスをモニタリングできます。

詳細

は今すぐ [Citrix Ready](#) でご確認ください。

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
www.citrix.com/ja-jp/

 citrix™

 Lakeside®

©2020 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix、Citrix ロゴおよびその他のマークは、Citrix Systems, Inc. および/またはその一つもしくは複数の子会社の商標であり、米国の特許商標庁および他の国において登録されている場合があります。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の登録商標または商標です。