



# Zukunftssichere Infrastrukturen mit Citrix und Splunk

bluecue unterstützt Viessmann bei der Auswertung und Neugestaltung seiner Infrastruktur und seiner Arbeitsplätze im Hinblick auf den Arbeitsplatz der Zukunft

Die rund 11.500 Mitarbeiter des Heizsystem-Experten Viessmann verteilen sich auf Standorte von Kanada bis China. Seine weltweite IT-Infrastruktur wird im deutschen Hauptwerk im hessischen Allendorf betreut. Doch wie sieht sie in Zukunft aus? Kann Viessmann über die aktuellen Systeme mehr Informationen bekommen? Ist es sinnvoll, die teuren CAD-Arbeitsplätze zu zentralisieren? Viessmann wollte Antworten und erarbeitet diese nun zusammen mit der bluecue consulting GmbH & Co. KG.

Angefangen hat die Zusammenarbeit über die Fragestellung: Kann Viessmann einen Teil seiner CAD-Arbeitsplätze zentralisiert per Citrix-XenDesktop-Technologie bereitstellen? Die meisten dieser Arbeitsplätze befinden sich im Hauptwerk, doch vereinzelt halten auch Außenstellen Infrastruktur für wenige CAD-Arbeitsplätze vor. „Die gut ausgebauten CAD-Workstations, der zusätzliche Server und die Pflege und Wartung dieser Systeme in den Außenstandorten kostet natürlich Geld“, erklärt Falk Engelbrecht, verantwortlich für den Bereich Systemtechnik Client/Server bei Viessmann, und ergänzt: „Wir haben also heute einen relativ großen Aufwand, um die recht überschaubaren Außenstandorte mit CAD zu betreiben. Also haben wir gefragt: Kann man das Ganze nicht mit Citrix-Technologien zentral bereitstellen?“

## Vom Test in die Realität

Genau hier sind die „Flexible-Workplaces-Experten“ von bluecue in das Projekt eingestiegen und haben unterschiedliche Testinstallationen durchgeführt, um in der neu geschaffenen Pilotumgebung prüfen zu können, ob eine Zentralisierung der Daten mit den vorhandenen Leitungen vom Hauptwerk in die Außenstellen realisierbar ist. Konkret geprüft wurde, welche Bandbreiten vorhanden sein müssen, welche Latenzzeiten nicht überschritten werden dürfen und welcher Packetdrop-Wert eingehalten werden muss. „Wir wissen jetzt ganz konkret, was wir tun müssen, um die Infrastruktur nach

draußen zu bringen, und sind der Meinung, dass uns die Citrix-XenDesktopbasierte Lösung helfen kann, den Aufwand in den Außenstellen zu minimieren.

Während der Testphase ist den Experten von bluecue jedoch aufgefallen, „dass Viessmann beim Monitoring Defizite hat und beispielsweise zu wenig objektive Daten im Bereich der Citrix-Infrastruktur-Latenzzeiten darstellen konnte“, so Virtualisierungsexperte Sascha Ellerbrock von bluecue. Ein Problem, das mit Hilfe der Big-Data-Plattform Splunk Enterprise in Verbindung mit dem uberAgent schnell und einfach gelöst werden konnte. Innerhalb eines Tages implementierte bluecue die Lösung bei Viessmann, an zwei weiteren Tagen wurden spezielle Features ergänzt. „Ich bin total davon begeistert“, freut sich Engelbrecht. „Insbesondere, weil ich diese Tiefe an Informationen früher nie gehabt habe, schon gar nicht an einer zentralen Stelle. Man musste sich da durch diverse Logfiles durchfräsen, und das war natürlich sehr zeitintensiv.“

## Big Data mit „Aha-Effekt“

Viessmann nutzt Splunk Enterprise mit der Technologieerweiterung uberAgent primär zur Analyse von Schwachstellen. Wenn Anwender Probleme melden, können die User Experiences jetzt konkret nachvollzogen werden. Außerdem hat bluecue eine Landkartenfunktion entwickelt, über die die Latenzzeiten in den Außenstellen

„An der Zusammenarbeit mit bluecue schätze ich erstens, dass ich einen konkreten Ansprechpartner im Unternehmen habe und dieser unsere Anfragen an die entsprechende Stelle weiterleitet, und zweitens die Termintreue. Wenn wir zeitliche Vereinbarungen treffen, funktioniert das bisher tadellos. Ich denke, das wird auch in Zukunft so sein.“

Falk Engelbrecht, verantwortlich für den Bereich Systemtechnik Client/Server bei Viessmann



von Viessmann visualisiert werden können und über die angezeigt wird, sobald gewisse Schwellenwerte überschritten werden. „So können wir ableiten, ob es Probleme mit der Leitung oder einem Client gibt, und proaktiv eingreifen“, freut sich Engelbrecht. Gleichzeitig wurde durch Einbindung der Splunk-App Netflow Analytics mehr Transparenz im Netzwerk geschaffen. Welcher Rechner kommuniziert mit welchem Server? Wir sehen also nun selbst, wo die Auslastungsschwerpunkte im Netzwerk liegen.“ Und Ralf Walkenhorst von bluecue ergänzt: „Es wird jetzt alles lückenlos aufgezeichnet, sodass Störungen erkannt und Datenanalysen auf Zeit gefahren werden können. Das bedeutet, Viessmann kann Muster erkennen und sieht zum Beispiel, wann viele und wann wenig Ressourcen notwendig sind.“

Momentan erlebe er fast täglich einen „Aha-Effekt“, wenn er auf die Fülle der neu gewonnenen Informationen blickt, sagt Engelbrecht. Er betont jedoch, dass die Möglichkeiten von Splunk für ihn längst nicht ausgereizt seien. Denn in Zukunft möchte er noch eine Anbindung an die Servicedatenbank realisieren, um eine Sicht auf

das Ticketverhalten der Anwender zu bekommen und den Service-desk mit besseren Informationen versorgen zu können. In Echtzeit sollen die Techniker sehen können, in welchem Bereich die Störungen vorliegen. Ein Vorhaben, bei dem bluecue natürlich unterstützt.

#### Mehr als nur Techniker

Die Rolle von bluecue hat sich im Projektverlauf verändert. Nach dem Anfang als kompetenter technischer Prüfer für die mögliche Umstellung der CAD-Arbeitsplätze ist bluecue mittlerweile zu einem externen Berater geworden, der Viessmann auch bei der zukünftigen Ausrichtung seiner Infrastruktur unterstützt. „Eine der größten Herausforderungen für unsere IT ist momentan die Digitalisierung in sämtlichen Bereichen“, so Engelbrecht. Zudem erarbeitet das Unternehmen gerade ein Redesign seiner Arbeitsplatzstruktur, indem es den „Arbeitsplatz der Zukunft“ auch im Hinblick auf Digitalisierung entwirft. „Gemeinsam beleuchten wir so die bisherige Infrastruktur in Richtung Zukunft“, beschreibt bluecue-Berater Walkenhorst die weitere Zusammenarbeit. (KLS)

**VISSMANN**

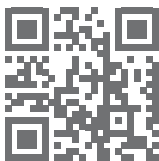
**bluecue**  
by acocon

Die Viessmann Group ist einer der international führenden Hersteller von Heiz-, Industrie- und Kühlsystemen. Das 1917 gegründete Familienunternehmen beschäftigt 11.500 Mitarbeiter, der Gruppenumsatz beträgt 2,2 Milliarden Euro. Mit 22 Produktionsgesellschaften in 11 Ländern, mit Vertriebsgesellschaften und Vertretungen in 74 Ländern sowie weltweit 120 Verkaufsniederlassungen ist Viessmann international ausgerichtet. 56 Prozent des Umsatzes entfallen auf das Ausland.

bluecue Digital Strategies für mehr Spielräume, mehr Möglichkeiten, mehr Wertschöpfung: Collaboration Systems, Flexible Workplaces und IT-Management. bluecue consulting GmbH & Co. KG ist hervorgegangen aus dem Geschäftsbereich „Systems & Services“ der acocon GmbH, Bielefeld. Die in 20 Jahren gesammelten Erfahrungen bei digitalen Dienstleistungen setzt bluecue seit Anfang 2013 als eigenständiges Unternehmen für anspruchsvolle Kunden aus der gesamten DACH-Region ein.

#### Viessmann Werke GmbH & Co. KG

Viessmannstraße 1  
35108 Allendorf (Eder)  
Telefon: +49 6452 70-0  
info@viessmann.com, www.viessmann.de



#### bluecue consulting GmbH & Co. KG

August-Schroeder-Straße 4  
33602 Bielefeld  
Telefon: +49 521 32 90 13-80  
info@bluecue.de, www.bluecue.de

