

April 2005

ISSN 1614-2888

administrator

Das Magazin für professionelle System- und Netzwerkadministration

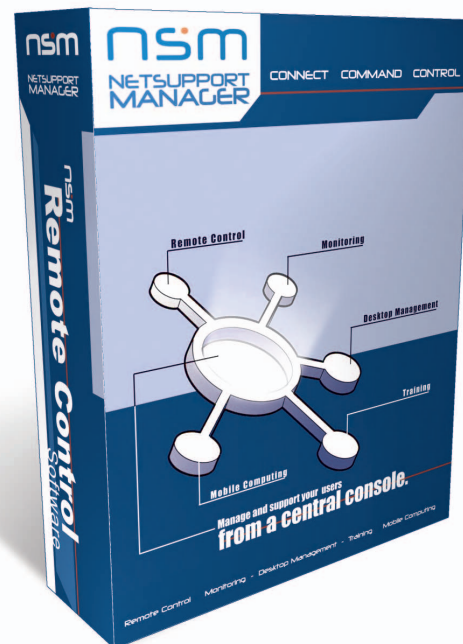
**Fernwartungstool
mit Zusatznutzen**
Im Test:
Netsupport Manager 9

**Sonderdruck für
PCI Software**

Im Test: Netsupport Manager 9

Fernwartungstool mit Zusatznutzen

Mit dem Netsupport Manager 9 vertreibt PCI Software ein Werkzeug für IT-Administratoren, das mit den Betriebssystemen Linux und Windows zusammenarbeitet. Die Lösung dient hauptsächlich zur Fernwartung, ermöglicht aber auch Dateitransfers zu den gesteuerten Rechnern, Dateiverteilung, Inventarisierung von Hard- und Software, Monitoring, den Einsatz für Schulungen sowie die zeitgesteuerte Ausführung bestimmter Aufgaben mit Hilfe von Skripten. Wir haben uns das Produkt näher angesehen.



Fernsteuerung, Inventarisierung und mehr: der Netsupport Manager 9

Zur Installation des Netsupport Managers 9 genügt es, nach dem Aufruf der Setupdatei die Lizenz und den Installationspfad anzugeben. Danach stellt das Setupprogramm die zur Verfügung stehenden Komponenten zur Auswahl. Dazu gehören neben der Steuerungssoftware selbst noch ein Client, die Scripting- und Scheduling suite, die Hilfedateien, das Konfigurationsprogramm, die Gatewayfunktion (die die Fernsteuerung von Rechnern über das Internet ermöglicht) sowie eine Deploysoftware, mit der sich der Client auf entfernten Rechnern installieren lässt. Zusätzlich sind die Administratoren auch dazu in der Lage, die "School-Komponenten", also ein Paket für Trainings am PC, mit einzuspielen. Über diese School-Komponenten kann ein Lehrer beispielsweise seiner Klasse Lehrstoff am Bildschirm vorführen oder auch Prüfungen am Rechner realisieren.

Konfiguration

Nach dem Abschluss des Setups sollten die Administratoren zunächst das Konfigurationsprogramm aufrufen, da dieses dabei hilft, die Netzwerkverbindungen über die verwendeten Protokolle (hier unterstützt die Lösung TCP/IP, IPX, NetBIOS

und HTTP) sowie die Dial-in-Bridge sicherzustellen. Darüber hinaus kann der Benutzer bei Bedarf Passwörter für den Konfigurator und den Client vergeben sowie Zugriffsprivilegien festlegen. Soll die Gatewayfunktion zum Einsatz kommen, die das Fernsteuern von Remote-Clients über das Internet ermöglicht, so liegt der letzte Installationsschritt darin, das Konfigurationsprogramm des Gateways auszuführen. Danach ist die Software auf Serverseite einsatzbereit.

Clientinstallation

Damit der Zugriff auf die zu wartenden Rechner funktioniert, müssen die Administratoren noch die Clientsoftware auf den gewünschten Systemen installieren. Dazu gibt es mehrere Möglichkeiten, die alle im sehr ausführlichen gedruckten deutschen Handbuch genau beschrieben werden: Zunächst gibt es die manuelle Installation der Software direkt am Client über die Setuproutine. Diese Vorgehensweise werden aber nur die wenigsten Anwender nutzen, da hierbei auf jedem Computer die Lizenzdaten neu einzugeben sind. Besser ist es, die Installation über ein Share auf dem Server durchzuführen, auf das die Clients zugreifen können. Wenn die Verantwort-

lichen die Setupdatei, die Lizenzdatei und die Datei "client32.ini" aus dem Netsupport-Manager-Verzeichnis in dieses Share kopieren und auf dem Client die Setuproutine starten, so entfällt die Angabe der Lizenzierungsdaten. Eine vollkommen unbeaufsichtigte Installation lässt sich auch realisieren: Dazu müssen die Administratoren das Tool "instcfg.exe" aus dem Netsupport-Verzeichnis ausführen und mit seiner Hilfe eine Datei erzeugen, die Anweisungen darüber enthält, was genau wohin installiert werden soll. Kopieren sie anschließend diese Datei, die beispielsweise "values.txt" heißen kann, in das Share auf dem Server, so startet ein Aufruf des Befehls

```
setup.exe /s /m=values.txt
```

auf dem Client eine automatische Installation ohne Rückfragen. Noch komfortabler ist die Pushinstallation des Clientprogramms vom Server aus. Dazu liefert der Hersteller eine gesonderte Deploysoftware mit, die im Test ohne Probleme funktionierte. Allerdings lässt sich die Pushinstallation nur auf Rechnern unter Windows NT, 2000, XP und Server 2003 durchführen. Auf anderen Windows-Systemen muss ein Share zum Einsatz kommen.

Im Test lief die Steuerungskomponente ohne Schwierigkeiten auf einem Lynx-PC mit einer AMD-Athlon64-CPU mit zwei GHz Taktfrequenz, einem GByte RAM und 160 GByte Festplattenkapazität. Als Serverbetriebssystem verwendeten wir den Windows Server 2003, auf den zu steuernden Microsoft-Clients kamen folgende Produkte zum Einsatz: Windows 98SE, ME, 2000, XP und Server 2003. Zusätzlich zu diesen Lösungen unterstützt die Software noch Linux und Windows CE (Pocket PC 2003 oder neuer). Bei diesen beiden Betriebssystemen läuft die Installation etwas anders ab, da die Anwender den entsprechenden Client erst von der Homepage des Herstellers herunterladen müssen.

Unter Linux ist die Installation vergleichsweise einfach. Es genügt, die Installationsroutine auf dem jeweiligen Client zu entpacken und das Installationswerkzeug aufzurufen. Unter Windows CE setzt die Software voraus, dass auf dem betroffenen Handheld eine Netzwerkverbindung vorhanden ist. Falls das der Fall ist, so können die Verantwortlichen den Client mittels Active Sync einspielen.

Laut Hersteller unterstützt der Netsupport Manager die Linux-Distributionen von Redhat, Fedora, Suse und Mandrake. Im Test setzten wir den Linux-Client auf Systemen unter Debian Sarge (3.1) und Suse Linux 9.2 ein. Während auf dem unterstützten Suse-System keinerlei Schwierigkeiten auftraten, blieb beim Fernsteuern des Debian-Rechners der Bildschirm dunkel, obwohl bei der Installation kein Fehler aufgetreten war. Es scheint also durchaus so zu sein, dass der Client speziell an die vier genannten Distributionen angepasst wurde und nicht mit allen Linux-Varianten zusammenarbeitet. Das ist vor allem im Fall von Debian bedauerlich, da diese Lösung inzwischen in vielen Serverumgebungen eine wichtige Position erringen konnte und deswegen von Managementtools berücksichtigt werden sollte. Es bleibt zu hoffen, dass der Hersteller hier noch

nacharbeitet. Beim Einsatz des Linux-Clients müssen die Anwender übrigens berücksichtigen, dass dieser nicht den vollen Funktionsumfang des Windows-Produkts mitbringt. Er eignet sich lediglich zur Fernsteuerung, für Shutdown- und Rebootvorgänge sowie zum Nachrichtenaustausch, nicht aber für die anderen Funktionen wie Inventarisierung, Datenübertragung oder auch die School-Features.

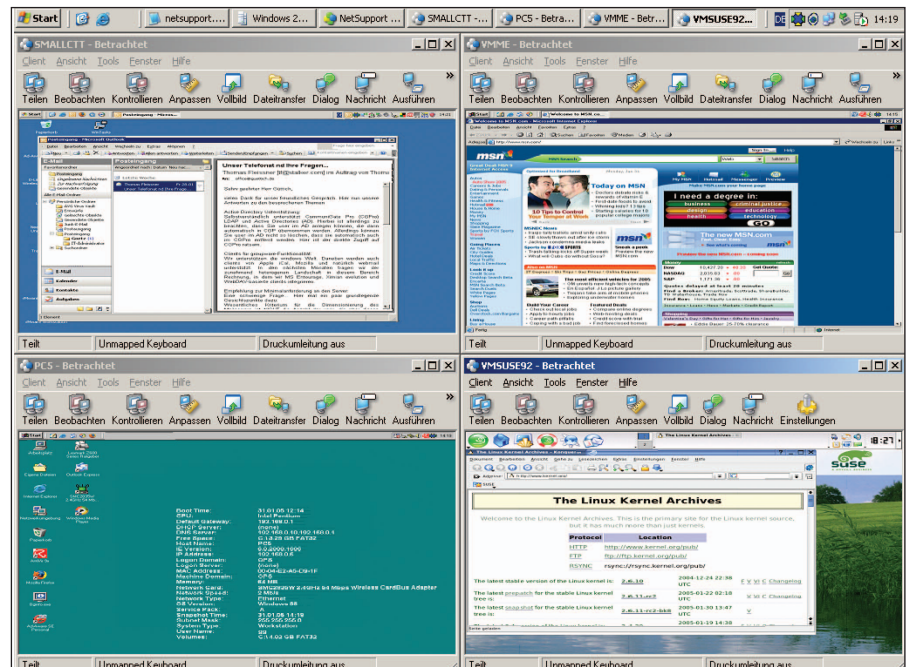
Funktionsumfang

Nach der Installation der Clients war es in unserem Testnetz sofort möglich, mit Hilfe der Steuerungssoftware auf die zu steuernden Rechner zuzugreifen. Beim Zugriff im Vollbildmodus fiel eine Iconleiste positiv auf, die die Software in das Clientfenster einblendet und die diverse Steuerungsfunktionen zur Verfügung stellt. Damit diese Leiste nicht stört, wird sie bei Nichtbenutzung transparent.

Insgesamt stehen drei Steuermodi zur Verfügung: Kontrollieren (also das alleinige Steuern des Rechners), Teilen (hierbei haben sowohl der Netsupport Manager als auch der lokale Benutzer Zugriff auf den Rechner) und Betrachten (also ein View-

Only-Modus). Die Fenster mit den Clientbildschirmen sind beliebig skalierbar und lassen sich bei Bedarf auch nebeneinander anzeigen. Sollen Konfigurationsänderungen vorgenommen werden, die der Endanwender nicht sehen darf, so hat der Administrator während des Remotezugriffs die Möglichkeit, den Clientbildschirm zu deaktivieren. Darüber hinaus kann er die Druckausgabe vom Client auf den Drucker des Kontrollrechners umleiten und sich mit dem entfernten Computer die Zwischenablage teilen.

Neben dem Zugriff auf die angeschlossenen Computer stellt das "Control-Programm" noch eine Vielzahl weiterer Funktionen zur Verfügung. Die Software wurde, wie unter Windows üblich, mit einer Explorer-ähnlichen Oberfläche versehen. Diese umfasst oben eine Menüleiste und diverse Icons, die direkt auf die wichtigsten Funktionen verweisen. Über die Menüleiste sind die Anwender unter anderem dazu in der Lage, das Netzwerk zu durchsuchen, das Konfigurationsprogramm für die Netzkommunikation aufzurufen und eine Broadcastmeldung an die Clients zu senden. Der Menüpunkt "Ansicht" ist interessant, denn er ermöglicht es über eine Mi-



Das Kacheln der Clientbildschirmanzeigen stellt dank der Skalierbarkeit der Displays kein Problem dar

niaturansicht, die Bildschirme der Clients als eine Art ständig aktualisierte Thumbnails darzustellen und gibt so einen groben Überblick über den Status der angeschlossenen PCs. In manchen Situationen kann auch der Befehl "Zeigen" von Nutzen sein. Er stellt den Bildschirminhalt des Servers auf ausgewählten Clients dar und bietet gleichzeitig eine Funktion an, mit der die Anwender den Bildschirm mit Anmerkungen und Erklärungen versehen können.

Die Scanfunktion dient zum periodischen Anzeigen der Clientbildschirme. Dabei lassen sich bei Bedarf auch mehrere Fenster kacheln. Verfügen die beteiligten Rechner über Soundkarten, so bietet der Netsupport Manager eine Funktion für akustische Durchsagen an. Möchte ein Administrator häufig wiederkehrende Aktionen demonstrieren, so ist er mit dem Tool dazu in der Lage, sein Vorgehen am PC als Film aufzunehmen und diesen Film dann später bei den Clients abzuspielen. Abgeschlossen wird die Menüleiste durch Tools zur Dateiverteilung zwischen den Rechnern und zur Konfiguration des Systems. Mit Letzterem können die Verantwortlichen Namen setzen, die RAS-Konfiguration vornehmen, Passwörter zum Zugriffsschutz vergeben, die Ereignisprotokollierung aktivieren und Farbtiefe beziehungsweise Tastaturbelegung festlegen. Zusätzlich ist es möglich, bestimmte Funktionen, wie etwa den Dateitransfer oder die Neustartoption zu beschränken.

Im Hauptfenster sind die Anwender dazu in der Lage, die vorhandenen Clients einzusehen, Clients anzulegen, Clients zu suchen und Verbindungen aufzunehmen, zu trennen oder remote Programme auszuführen. Darüber hinaus bietet die Software einen direkten Zugriff auf die Kommandozeile der Clients. Funktionen zum Ausschalten und Neustarten des jeweiligen Rechners, zum Dateitransfer, zum Austausch von Nachrichten, zum Chatten, zum Senden der Tastenkombination "STRG-ALT-DEL" und zum Erstellen eines Inventars schließen den Leistungsumfang dieses Unterpunktes ab.

Die restlichen Punkte sind schnell erklärt. Mittels "Hilfeanfragen" können die Clientuser über die Clientsoftware beim Control-PC Hilfe anfordern. Im Test funktionierte das problemlos. Eine Gruppenfunktion ermöglicht das Einsortieren der Clients in verschiedene Rechnergruppen, und die Punkte zu entfernten Netzwerken und Gateways dienen zum Konfigurieren von Fernverbindungen.

Inventarisierung

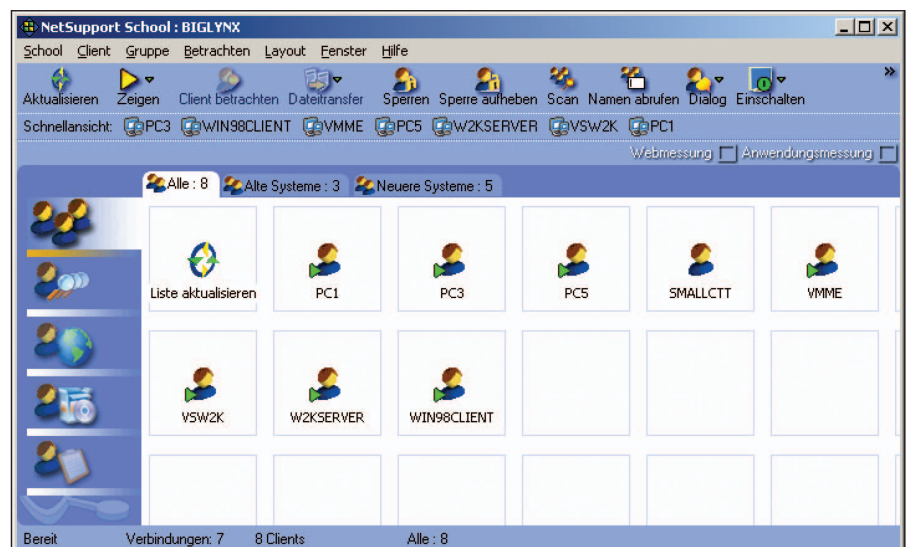
Der Netsupport Manager ist dazu in der Lage, bei Windows-Clients Hard- und Softwareinventarisierungen durchzuführen. Das dauerte im Test – je nach Rechenleistung des Clientrechners – pro PC zwischen zehn und 40 Sekunden. Auf Hardwareseite findet das Produkt Angaben zu folgenden Punkten: BIOS, verwendetes Betriebssystem, RAM-Größe, Prozessor, Netzwerkan schlüsse, Videokonfiguration, Festplattenkapazität (mit aktueller Auslastung), Drucker, Sound und USB. Auf Softwareseite liefert das Tool Informationen zu den installierten Anwendungen und Hotfixes. Darüber hinaus zeigt es an, welche Applikationen und Prozesse laufen. Eine Dienststatusseite, mit der die Verantwortlichen die Dienste auf dem Client einsehen sowie starten und stoppen können, rundet den Leistungsumfang der Inventarisierungsfunktion ab. Die gefundenen Daten lassen sich jeweils als CSV-Datei exportieren.

Scripting

Zum Automatisieren von Aufgaben gehört eine Visual-Basic-ähnliche Skriptsprache mit Scheduler zum Lieferumfang des Netsupport Managers. Damit sind die Administratoren beispielsweise in der Lage, unbeaufsichtigt Dateien zwischen den einzelnen Rechnern zu übertragen. Damit sich die Verantwortlichen leichter in die Skriptsprache einarbeiten können, liefert der Hersteller diverse Demoscripts mit, zum Beispiel zum Erzeugen von Registrykeys und zum Anzeigen der Clientplattform. Zum Erstellen und Bearbeiten der Skripte kommt der so genannte "Script Editor" zum Einsatz, der den Anwendern auf der linken Seite einen Baum mit den vorhandenen Funktionen, Variablen und Konstanten anbietet. Zum Erstellen von Scripts müssen die Verantwortlichen lediglich die von ihnen benötigten Komponenten per Drag-and-Drop in das Skriptfenster ziehen und dort das Skript vervollständigen.

Schulungsfunktionen


Speziell für Schulungsaufgaben wurde der "Netsupport Lehrer" vorgesehen. Dieses Tool ermöglicht es dem Anwender, sich mit Clients zu verbinden und diesen seinen Bildschirminhalt zu zeigen und Lehrvideos vorzuführen. Es existieren auch Datenaustauschfunktionen, beispielsweise zum Verteilen und Einsammeln von Arbeiten. Für Prüfungen steht zudem ein



Netsupport Lehrer, das Steuerungswerkzeug für die Schulungsfunktionen

Testdesigner zur Verfügung, mit dem sich Fragen unterschiedlichster Art erstellen lassen. Dazu gehören Multiple-Choice-Fragen, Kombinationslisten, Fragen, bei denen die Antworten per Drag-and-Drop an die richtige Stelle gezogen werden müssen und Fragen, bei denen es darum geht, Bilder zu beschriften.

Fazit

Der Leistungsumfang des Netsupport Managers geht weit über den einer normalen Remote-Control-Lösung hinaus. Dank der umfangreichen Nachrichten- und Chat-Funktionen kann das Produkt auch in Helpdesks zum Einsatz kommen. Die Möglichkeit zur Anzeige eines mit Kommentaren versehenen Serverbildschirms bei den Clients eignet sich nicht nur für Schulungen, sondern auch für hilfreiche Demonstrationen bei der täglichen Arbeit. Da die mitgelieferte Inventarisierungsfunktion zumindest bei den Windows-Rechnern die wesentlichen Informationen liefert, entfällt in Netzwerken, in denen der Netsupport Manager arbeitet, wohl auch oft die Anschaffung eines zusätzlichen Inventarisierungsprodukts. 

Dr. Götz Gütlich

Produkt

Fernsteuerungssoftware mit Inventarisierung, Datenaustausch, Chat und Schulungsfunktionen

Vorteile

- › Gute Dokumentation
- › Einfach zu administrieren
- › Sehr großer Funktionsumfang
- › Bindet Linux- und Windows-CE-Systeme mit ein

Nachteile

- › Linux-Unterstützung beschränkt sich auf die wesentlichen Funktionen

Hersteller

Netsupport
www.pci-software.de

Preis

Eine Lizenz für zehn Plätze kostet mit einem Jahr Support und Updateservices 922 Euro

Netsupport Manager 9