

Sonderdruck für PCI Software

Im Test: Netsupport Manager 9.0

Fernsteuerung mit Finesse

Einen mächtigen Funktionsumfang bietet Productive Computer Insight mit der Remote-Control-Lösung Netsupport Manager. Die Version 9 umfasst Clients für Linux und Pocket-PCs sowie diverse Detailverbesserungen. LANline hat sich das Produkt näher angesehen.

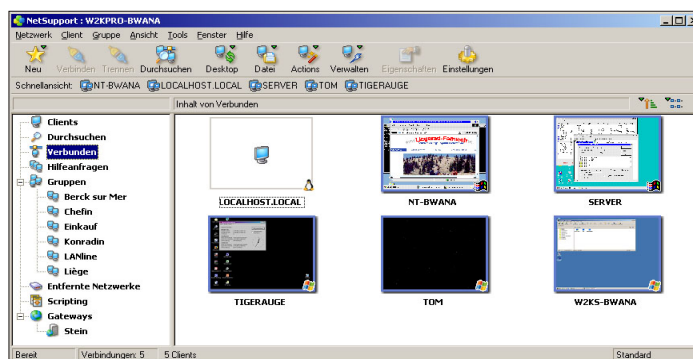
Neu im Netsupport Manager 9 sind eine Miniaturansicht, die Chat-Funktion inklusive einem Whiteboard sowie mit mehreren parallelen Clients und eine Remote-Konsole. Verfügt der Client über einen größeren Bildschirm als der Control-PC, erscheint das Fenster wahlweise in einer verkleinerten Darstellung oder mit Scroll-Balken (wobei automatisch gescrollt wird, je nachdem wohin der Administrator die Maus bewegt). Da beides kein komfortables Arbeiten ermöglicht, sind diese Funktionen kein Ersatz für einen hochauflösenden Administratorbildschirm. Auch wenn mehrere Computer gleichzeitig betrachtet oder fernbedient werden sollen, ist ein großer Monitor auf dem Control-System sinnvoll. Die Druckerumleitung leitet auf dem Remote-

System ausgegebene Daten zum Drucker des Administrators um. Voraussetzung dafür ist, dass der Client über den passenden Druckertreiber verfügt. Alternativ dazu kann der Administrator seinen Drucker im Netz freigeben und vom Client eine entsprechende Verbindung herstellen. In der Praxis sehr hilfreich ist die Möglichkeit, den Inhalt der Zwischenablage auszutauschen, während die Option zur Tastaturanpas-

sung nützlich ist, wenn Control und Client Tastaturbelegungen unterschiedlicher Sprachen verwenden. Dank der neuen Remote-Eingabeaufforderung arbeitet der Administrator an der Kommandozeile, ohne den Benutzer der betroffenen Arbeitsstation zu stören. Zur späteren Dokumentation geeignet ist die Screenshot-Funktion, die den Client-Bildschirminhalt als BMP-Datei auf dem Control-PC speichert, während die Aufzeichnung sämtliche Aktionen als Film aufzeichnet, wahlweise inklusive gesprochener Kommentare. Damit der Administrator auch bei zahlreichen Clients nicht die Übersicht verliert, kann er Gruppen anlegen, beispielsweise nach Gebäuden, Abteilungen oder aufgeteilt in Server und Arbeitsstationen. Hinzu kommen mehrere dynamisch erzeugte Gruppen, beispielsweise für aktive Clients oder entfernte Netze. Neu ist die Miniaturansicht, die die Bildschirmhalte der aktiven Clients verkleinert darstellt.

Fernbedienung

Die Fernbedienung kennt die drei Modi „Beobachten“, „Teilen“ und „Kontrollieren“. Beim Beobachten werden Mausclicks und Tastatureingaben auf dem steuernden PC nicht zum Client übertragen, sodass der Systemverwalter „live“ zuschauen kann, ohne versehentlich einzugreifen. Im Teilen-Modus können sowohl der Systemverwalter als auch der Client-User am PC arbeiten, während beim Kontrollieren Maus und Tastatur des Clients deaktiviert sind – so kann der lokale Anwender dem Administrator nicht ins Handwerk pfuschen. Auf Wunsch lässt sich zusätzlich der Client-Bildschirm abschalten. Bei entsprechender Konfiguration des Clients ist sogar der Zugriff von mehreren Control-Systemen aus gleichzeitig möglich. Die Scan-Funktion zeigt mehrere Client-Bildschirme abwechselnd nacheinander an, womit der Administrator einen laufenden Überblick über bestimmte Systeme erhält, beispielsweise um Backup-Vorgänge oder Skripte aller Server zu kontrollieren. Natürlich können Systemverwalter diese Funktion auch auf Arbeitsstationen anwenden, um ständig den Überblick darüber zu behalten, was die Anwender machen. Den umgekehrten Weg geht das „Zeigen“, bei dem der Administrator einem oder mehreren Benutzern



Mit der Miniaturansicht behält der Systemverwalter das Netz im Auge

zugleich seinen eigenen Bildschirminhalt anzeigt, was beispielsweise für Instruktionen oder in Schulungen nützlich ist. Noch mehr Funktionen dieser Art bietet das mit Netsupport Manager gelieferte Netsupport School 7.5, das auch separat erhältlich ist.

Mit der Nachrichtenfunktion schickt der Administrator einen Hinweis an einen oder mehrere Clients, während der Chat eine textbasierte Unterhaltung ermöglicht, ebenfalls auf Wunsch mit mehreren Benutzern zugleich und zusätzlich mit einem einfachen Zeichenbrett. Durchdacht ist der Dateitransfer, der nicht nur Daten kopiert, sondern sie auch umbenennt, ihre Attribute verändert und eine wechselseitige Synchronisation bietet. Interessant ist die Möglichkeit, Dateien an mehrere Clients gleichzeitig zu senden, beispielsweise um für einheitliche LMHOST-Konfigurationsdateien im Netzwerk zu sorgen oder um Dokumentvorlagen zu verteilen. Der Ausführen-Befehl startet ein beliebiges Programm auf den Clients, und die Audio-Kommunikation ermöglicht die Telefonie, wobei zur Datenkomprimierung sämtliche im System existierende Codecs zur Verfügung stehen. Weitere Funktionen der Admin-Oberfläche sind das Herunterfahren und Einschalten der Clients per Wake-on-LAN, wahlweise für einzelne Clients oder alle Mitglieder einer Gruppe. Über die Hilfe-Anforderung können Benutzer von sich aus die Kommunikation beginnen und den Administrator mit einer kurzen Nachricht um Unterstützung bitten.

Scripting-Funktionen

Besonders leistungsfähig sind die Scripting-Funktionen, mit denen sich wiederkehrende Aufgaben automatisieren lassen. Dazu gehören beispielsweise die Datei-

übertragung und Software-Updates. Damit der Administrator möglichst wenig eingreifen muss, führt er die Skripts zeitgesteuert aus. Eher bescheiden ausgefallen ist die Hard- und Softwareinventur, denn sie beherrscht lediglich die Echtzeitabfrage, speichert aber keine Informationen. Zur Verteilung der Client-Software im Netz stehen dem Administrator zwei Möglichkeiten zur Verfügung: Besonders für Windows 95/98/ME geeignet ist die unbefaufsichtigte Installation, die über ein Anmeldeskript gestartet wird. Auf Windows 2000/2003/XP-Systemen lässt sich der Netsupport Manager bequemer und ohne Zeitverzögerung per Push aus einer Oberfläche installieren. Der Administrator muss lediglich einige Verteilungsoptionen festlegen und die Clients vorkonfigurieren, anschließend genügen wenige Mausklicks, um die Software auf beliebig viele Systeme zu bringen.

Clients die hinter einer NAT-Firewall (Network Address Translation) liegen und damit von außen nicht direkt erreichbar sind, können über ein Gateway ferngesteuert werden. Dasselbe gilt für Rechner in Netzen, die per DFÜ/VPN angebunden sind. Der Administrator muss lediglich auf einem Rechner, der in der DMZ steht, eine Gateway-Software installieren und die Clients entsprechend konfigurieren. Die einzige Einschränkung liegt darin, dass hierbei ausschließlich TCP/IP zum Einsatz kommen kann, während innerhalb des LANs auch IPX/SPX und NetBEUI erlaubt sind. Sicherheitsoptionen legen zusätzliche Kennwörter fest, erlauben nur den Zugriff von bestimmten Steuerungskonsolen oder nur nach Bestätigung des lokalen Benutzers. Bestimmte Funktionen (etwa das Entfernen ausgelöster Herunterfahren) lassen sich deaktivieren.

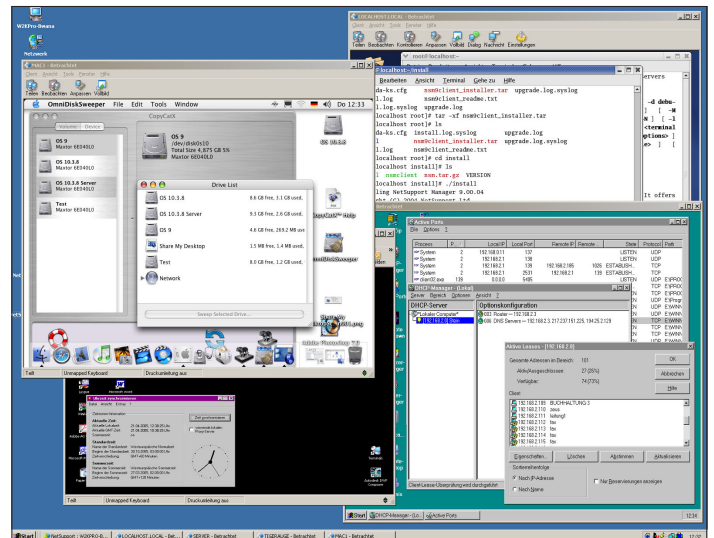
Installation

Im Test traten keine ernsthaften Probleme auf. Die manuelle Installation der Software verlief reibungslos, wobei das Setup die gewünschten Komponenten abfragte. Ebenfalls einwandfrei arbeitete der Deploy Manager, der die Client-Komponente samt Konfiguration im Netzwerk ver-

schiedlichen Räumen sitzen. Für die Serverüberwachung praktisch ist die Scan-Funktion, die nacheinander die Bildschirme von Clients darstellt.

Fazit

PCI Software bietet mit Netsupport Manager eine umfassende und gut funktionierende Remote-



Mit dem Netsupport Manager lassen sich unterschiedliche Plattformen unter einen Hut bringen

teilt. Auch das Gateway gab keinen Anlass zur Kritik. Die Bedienung von Linux-Systemen mit dem neuen Client funktionierte einwandfrei, allerdings fehlen hier einige Funktionen, nämlich die Dateiübertragung, der Austausch der Zwischenablage, die Audio-Kommunikation, die Eingabeaufforderung und die Miniaturansicht. Auf die Fernsteuerung beschränkt ist der Administrator bei VNC-Clients, die mithilfe geeigneter VNC-Software den Zugriff auf andere Plattformen ermöglicht, beispielsweise auf MacOS X. Ein Fehler trat bei der Miniaturansicht von VNC-Clients auf. Hier stürzte die Control-Komponente reproduzierbar ab. Gefallen haben uns die Schulungs- und Aufzeichnungsfunktionen, mit denen ein Dozent seinen Schülern bestimmte Vorgänge „live“ vorführen kann, auch wenn die Schüler in unter-

schiedlichen Räumen sitzen. Für die Serverüberwachung praktisch ist die Scan-Funktion, die nacheinander die Bildschirme von Clients darstellt. Die Bedienung ist trotz der großen Funktions- und Optionsvielfalt einfach und übersichtlich, sodass der Administrator nur selten die übersichtliche Onlinehilfe in Anspruch nehmen muss. Netsupport Manager 9.0 kommuniziert problemlos mit Clients der Vorgängerversion 8.60 und umgekehrt. Das positive Gesamtbild wird dadurch etwas getrübt, dass der neue Linux-Client nur wenige Funktionen beherrscht. Die Software kostet 890 Euro für zehn, 3786 Euro für 50 und 6236 Euro für 100 Arbeitsplätze. Die Wartung kostet im Jahr ab 10,50 Euro pro Arbeitsplatz und enthält neben dem Support sämtliche Updates.

Andreas Roeschies/mw

Info:PCI Software
Tel.: 089/550508-10
Web: www.pci-software.de