

Sonderdruck für Aagon Consulting

Ausfallsicherheit & Hochverfügbarkeit

Die Cloud als
Sicherungsstrategie

Disaster Recovery
für virtuelle Umgebungen

mit Marktübersicht

Externe RAID-Subsysteme



Client-Management und Helpdesk

Konkurrierende Ansätze

Für Unternehmen ist die Einführung eines Client-Management-Systems der erste Schritt zur Steigerung ihrer Effizienz in der Systemadministration. Soll später ein Helpdesk zusätzlich die Support-Prozesse optimieren, gibt es drei Möglichkeiten bei der Auswahl einer passenden Lösung: Best of Breed, teilintegriert oder eng mit dem Client-Management verzahnt.

Fragt man Administratoren in Unternehmen mit 50 oder mehr PC-Arbeitsplätzen, wofür sie neben den klassischen Administrationsaufgaben wie Softwareverteilung und Fernwartung ihre Zeit aufwenden, so kommt regelmäßig an vorderster Stelle die tägliche Betreuung der Anwender mit ihren Problemen und Wünschen. Um in diesem Bereich die Prozesse zu optimieren, gibt es verschiedene Helpdesk-Systeme – von der Open-Source-Lösung bis hin zum fest in das Client-Management integrierten Helpdesk-Modul. Deren Aufgaben reichen von

der Erfassung von Benutzeranfragen per Telefon, E-Mail oder Web über die Verwaltung der so genannten Trouble-Tickets bis zur Dokumentation häufiger Support-Fälle etwa in Wissensdatenbanken. Bei der Auswahl eines Helpdesk-Systems sollte man dabei bedenken, wie gut sich dies in ein vorhandenes Client-Management-System integrieren soll. Denn hier gibt es mehrere Möglichkeiten – alle mit ihren Vor- und Nachteilen. Betrachtet man Client-Management und Helpdesk als zwei komplett separate Ein-

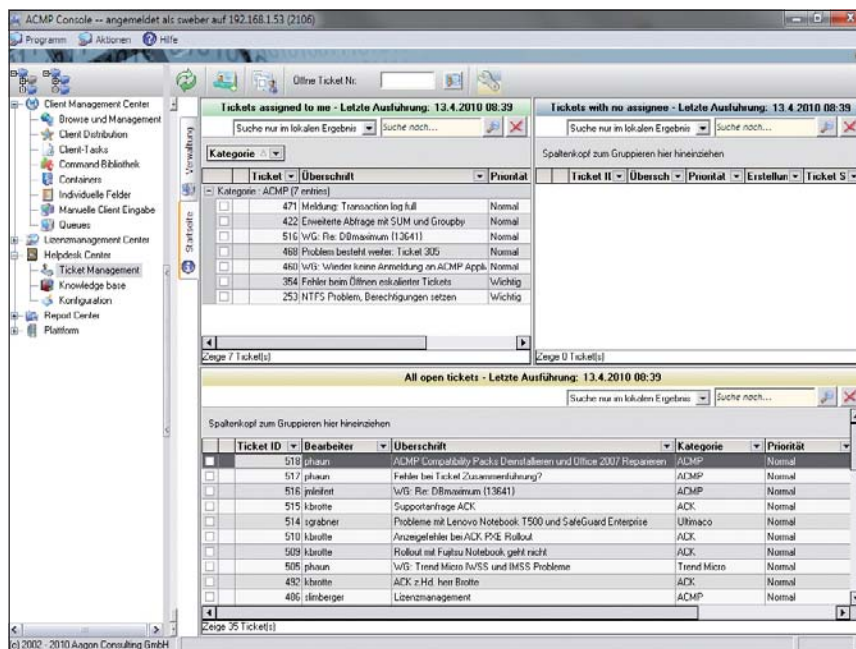
heiten, so hat dies den Vorteil, dass man das jeweils für sich optimale Produkt einsetzen kann. Dieser auch als „Best-of-Breed“ bekannte Ansatz führt in der Praxis jedoch dazu, dass Systemadministratoren bei Support-Anfragen von Mitarbeitern mit zwei unterschiedlichen Systemen gleichzeitig arbeiten müssen, die voneinander erst einmal nichts wissen. Vergleicht man dann die Daten, die ein klassisches Client-Management-System und ein User-Helpdesk im Unternehmen sammeln und verwalten, so lassen sich zahlreiche Gemeinsamkeiten entdecken. Denn in der Regel haben Benutzer entweder Probleme mit der Hardware ihres Clients oder mit darauf installierter Software.

Best of Breed

Informationen über Benutzer sowie deren Hard- und Software wird beim Best-of-Breed-Ansatz in Client-Management und Helpdesk jedoch immer doppelt abgelegt und gepflegt. Der Nachteil liegt dabei weniger in der zusätzlichen Datenmenge als im Zeitverlust. So haben beispielsweise Erfahrungen aus der Praxis ergeben, dass IT-Mitarbeiter bei separaten Systemen allein zwischen fünf und zehn Minuten benötigen, um die zu einem Helpdesk-Ticket passenden Daten eines Client-PCs zusammensuchen. Ein weiterer Nachteil doppelt abgelegter Daten ist zudem deren Aktualität. Denn – meist aus Bequemlichkeit – werden Daten lediglich entweder im einen oder im anderen System aktualisiert.

Teilintegriert

Eine Alternative, um weg von der doppelten Datenhaltung und dem damit verbundenen Zeitverlust zu kommen, aber die Best-of-Breed-Idee nicht komplett aufgeben zu müssen, stellt der Ansatz dar, Client-Management und Helpdesk über Schnittstellen zu integrieren. Der große Vorteil liegt darin, dass zumindest theoretisch jedes System auf die Daten des anderen zugreifen kann. Dabei besteht allerdings immer die Gefahr, dass sich bei Problemen in der Kommunikation zwischen den Systemen die betroffenen Hersteller gegenseitig die Schuld zuweisen – und man als Kunde in der Mitte und dort meist im Regen stehen bleibt. Kommen bei-



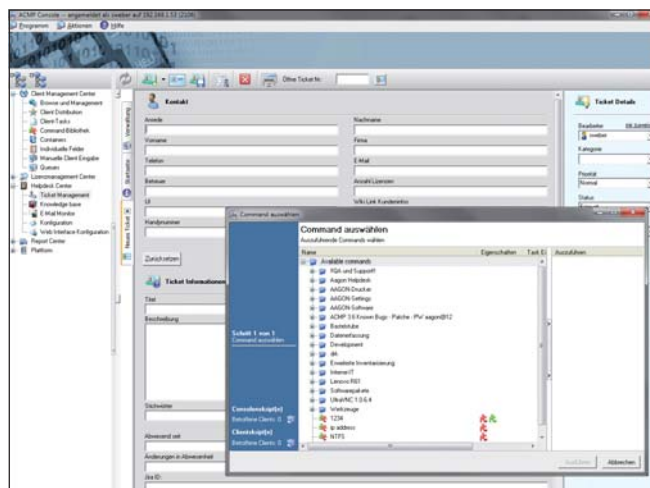
Die enge Verzahnung eines Helpdesk-Moduls mit Inventarisierungsdaten, Fernwartungsfunktionen und Mechanismen zur Softwareverteilung dient der höheren Produktivität der Hotline-Mitarbeiter. Bild: Aagon

de Programme vom selben Hersteller, so ist die Wahrscheinlichkeit deutlich höher, dass die Schnittstellen reibungslos funktionieren und bei Updates an einer der beiden Komponenten die Zusammenarbeit weiterhin funktioniert. Doch ist dann die Frage berechtigt, warum die beiden Lösungen über Schnittstellen miteinander kommunizieren müssen und nicht richtig miteinander integriert sind. Der Grund dafür ist meist, dass beispielsweise ein Hersteller einer Client-Management-Lösung einen Helpdesk hinzugekauft hat, um so ein Gesamtpaket anbieten zu können.

Vollintegriert

Als dritte Variante gibt es vollständig integrierte Helpdesk- und Client-Management-Lösungen auf dem Markt. Diese zeichnen sich unter anderem dadurch aus, dass sie auf eine gemeinsame Datenbank zurückgreifen, um dort ihre jeweiligen Daten abzulegen beziehungsweise Informationen abzurufen. Vollintegrierte Lösungen stammen immer von ein und demselben Hersteller, da nur dieser die Möglichkeiten zur engen Verzahnung beider Komponenten hat.

Die Vorteile einer Vollintegration lassen sich am besten an einem Beispiel illustrieren: Ein Benutzer wendet sich per E-Mail an den Helpdesk, da plötzlich eine von ihm benötigte Anwendung nicht mehr startet. Das Helpdesk-System erstellt aus der E-Mail ein Trouble-Ticket und weist dies einem Support-Mitarbeiter zu. Dieser öffnet das Ticket, liest die Problemdarstellung, und hat mit nur einem Mausklick sofort Zugriff auf alle Daten des betroffenen Client-PCs. Der Support-Mitarbeiter erkennt dann anhand der aktuellen Inventarisierungsdaten, dass es einen Konflikt zwischen zwei Applikationen gibt, von denen eine in der letzten Nacht automatisch aktualisiert wurde. Daraufhin aktualisiert er wieder per Mausklick die betroffene Komponente und hat so erst einmal das akute Problem gelöst. Im nächsten Schritt erstellt der Support-Mitarbeiter dann eine Abfrage im Client-Management-System und lässt sich alle Rechner im Unternehmen anzeigen, die dieselben Bedingungen wie das betroffene System aufweisen. Auf diesen PCs führt er dann ebenfalls per



Vollständig integrierte Helpdesk- und Client-Management-Lösungen zeichnen sich unter anderem dadurch aus, dass sie auf eine gemeinsame Datenbank zurückgreifen.

Bild: Aagon

Mausklick die notwendigen Aktualisierungen aus und hat so zahlreiche Support-Anfragen bereits erledigt, bevor sie überhaupt entstanden sind.

Möglich – und vor allem sehr zeitsparend – wird das Ganze durch eine gemeinsame Datenbasis von Helpdesk und Client-Management. So kann der Helpdesk in diesem Beispiel etwa anhand der E-Mail-Adresse des anfragenden Benutzers automatisch eine Abfrage im Active Directory durchführen und darüber die IP-Adresse des Clients ermitteln, auf dem der Kollege zuletzt angemeldet war. Die Daten dieses Client-PCs lädt der Helpdesk dann im Hintergrund aus der zentralen Datenbank, verknüpft sie mit dem Ticket und stellt sie dem Support-Mitarbeiter in seiner Benutzeroberfläche dar. Sämtliche Aktualisierungen an allen Clients, egal ob per Fernwartung oder automatisch per Skript in der Nacht, sind dabei sowohl im Helpdesk als auch in der Client-Management-Konsole sichtbar. Asynchrone Datenbestände und veraltete Informationen gehören damit ebenso der Vergangenheit an wie das Suchen nach benötigten Informationen.

Übergreifende Transparenz

Ein weiterer Vorteil eines vollintegrierten Systems ist, dass auch das Reporting auf eine gemeinsame Datenbasis zugreifen kann. Nur so sind relational verknüpfte Auswertungen möglich, wie zum Beispiel „Wer ist der Hersteller dessen PCs im Zeitraum x die meisten Defekte aufwiesen?“ oder „Welche Abteilung hatte am meisten Prob-

leme mit einer bestimmten Software?“ oder „Welche Updates führten zu den meisten Support-Anfragen in den darauffolgenden fünf Tagen?“ Solche Informationen lassen sich beispielsweise gut zur Optimierung des Einkaufs oder der Update-Planung verwenden.

Doch trotz aller Vorzüge müssen vollintegrierte Helpdesk- und Client-Management-Systeme nicht immer die optimale Lösung sein. So lohnt sich deren Anschaffung beispielsweise kaum, wenn über den Helpdesk schwerpunktmäßig externe Support-Anfragen abgewickelt werden sollen, bei denen kein Zugriff auf die betroffene Hard- und Software nötig oder möglich ist.

Fazit

Wer die Arbeitsplatzrechner seines Unternehmens mit einem Client-Management-System administriert und den Support der eigenen Mitarbeiter mit einer Helpdesk-Lösung unterstützen will, sollte auf die Vorteile einer vollintegrierten Lösung nicht verzichten. Denn über Schnittstellen teilintegrierte Lösungen bergen immer die Gefahr von Reibungsverlusten, während komplett separate Systeme sich eher für die Unterstützung externer Kunden eignen.

Sebastian Weber/wg

Sebastian Weber ist Produkt-Manager ACMP bei Aagon Consulting.

Info: Aagon Consulting GmbH
Tel.: 02921/78920
info@aagon.com
Web: www.aagon.com