

Microsoft® Windows Clients

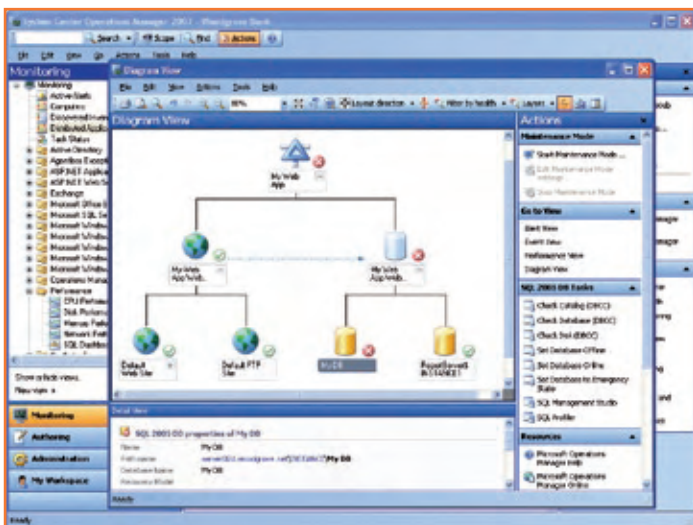
Clientüberwachung mit System Center Operations Manager 2007

Clientsysteme sind ein wesentlicher Bestandteil eines Unternehmens und spielen eine wichtige Rolle in der Erbringung seiner Leistungen. Sie sind die Schnittstelle zu den Benutzern. Nach Aussage von Analysten werden bis zu 50 Prozent der laufenden IT-Kosten für Wartung und Support von Clients aufgewendet. Das Nachverfolgen von Anwendungsproblemen, Hardwarefehlern und Systemrichtlinien ist zeitaufwendig und teuer. Die Verantwortung liegt beim Helpdesk, der nur einen eingeschränkten Überblick hat und Probleme nicht proaktiv lösen kann, bevor sie für das gesamte Unternehmen zum Problem werden.

Microsoft System Center Operations Manager 2007 hilft Ihnen bei der Clientverwaltung und -überwachung. System Center Operations Manager 2007 ist die beste Lösung für das End-to-End-Servicemanagement für Microsoft Windows®, da es eine einfache Integration in Microsoft-Software und -Anwendungen und intelligente Überwachung und Berichte bietet. Damit können Sie Ihre Effektivität steigern und die Kontrolle über Ihre IT-Umgebung vergrößern. Operations Manager ermöglicht Ihnen, Arbeitszeit und Ressourcen so einzusetzen, dass diese einen Mehrwert für Ihr Unternehmen schaffen.

Die Management Packs für Windows-Client-Betriebssysteme und Office-Clients erweitern System Center Operations Manager 2007. Mit diesem Expertenwissen können Sie Clients, auf denen Windows Vista™, XP oder 2000 ausgeführt wird, entdecken und überwachen und erhalten Unterstützung bei der Fehlersuche und Berichterstattung.

Vorteile der Clientüberwachung



System Center Operations Manager 2007 ermöglicht Unternehmen, Hunderttausende Clients zentral zu überwachen, zu verwalten und Berichte bereitzustellen. Die Supportabteilung kann proaktiv die Ursachen von Fehlern und Problemen von Betriebssystem, Anwendungen oder Hardware beseitigen – und zwar bevor die Supportkosten steigen und die Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit beeinträchtigt werden.

Vorteile der Clientüberwachung:

- verringert Supportkosten durch Ausdehnung von Problembereichen und Betriebsüberwachung auf Clientsysteme
- vereinfacht die Identifikation und Beseitigung von Problemen durch den Desktopsupport und IT-Betriebs- und -Verwaltungsteams und beschleunigt die Lösung von Problemen mithilfe von Expertenwissen zum Windows-Betriebssystem und zu Microsoft Office
- reduziert die Kosten durch Fehler von Clientanwendungen, Betriebssystemen und Hardware
- sichere und effiziente Bereitstellung von Berichten in Bezug auf interne Richtlinien
- optimiert die Kosten der Clientüberwachung durch flexible Bereitstellungsoptionen, beispielsweise agentenlose Absturzüberwachung, umfassende Zustandsüberwachung und Überwachung geschäftskritischer Prozesse
- verbessert Servicelevel und Transparenz durch ein End-to-End-Servicemanagement für die gesamte IT-Infrastruktur – einschließlich Anwendungen, Betriebssystemen und Hardware

Optimale Lösung für Windows-Clients

System Center Operations Manager ist die optimale Lösung für die Windows- und Office-Clientüberwachung, da es Wissen aus den Windows- und Office-Entwicklungsteams enthält und Ihnen damit Möglichkeiten eröffnet, Ihre Effektivität zu verbessern. Die Clientüberwachung mit System Center Operations Manager 2007 bietet die folgenden Vorteile:

- proaktive Überwachung von Systemauslastung, Zuverlässigkeit und Fehlern für Windows Vista- und Windows XP-Clients, Microsoft Internet Explorer und Microsoft Office. Fachwissen zur Fehlerbeseitigung und Funktionen zur beschleunigten Identifizierung und Lösung von Benutzerproblemen
- ermöglicht proaktive Problemverwaltung durch Untersuchen und Berichten von Anwendungs- und Systemproblemen, die von den Clients gesammelt werden, mit der Windows-Fehlerberichterstattung. Diese stellt automatisch die Verbindung zu den aktuellsten Informationen zur Störungssuche und -behebung von Microsoft her
- proaktive Störungssuche für Windows-Clients und beschleunigte Identifizierung und Lösung des Benutzerproblems
- Management Packs mit Informationen und automatisierten Aufgaben, die von Teams für die Betriebssystem- und Anwendungsentwicklung in Produktivumgebungen getestet wurden und die Überwachung, Problembehandlung und Problemlösung verbessern

Agentenlose Absturzüberwachung

Das am meisten verbreitete Problem in Bezug auf Clients sind Betriebssysteme oder Anwendungen, die nicht mehr reagieren. Der Client-support hat so nur eingeschränkte Zugriffsmöglichkeiten und keine Chance, solche Probleme proaktiv zu lösen. Die agentenlose Absturzüberwachung ermöglicht Supportteams, das Ausmaß und die Ursache des Problems zu identifizieren, Lösungen zu schaffen und so Clientsysteme stabiler und zuverlässiger zu machen.

System Center Operations Manager 2007 ermöglicht Supportteams:

- Anwendungs- und Betriebssystemprobleme zu erkennen, zu sammeln, zu verwalten und Berichte zu erstellen
- die Windows-Fehlerberichterstattung („Watson“) für die Sammlung und Weiterleitung von Fehlern zu nutzen, ohne dass Agenten auf die Systeme verteilt werden müssen
- das Sammeln und Auswerten von Daten für interne oder angepasste Clientanwendungen
- Lösungen von Microsoft und Drittanbietern zu nutzen, mit denen Ursachen für Client- und Anwendungsfehler beseitigt werden können

Kollektive Zustandsüberwachung

In der Regel wollen IT-Administratoren nicht nur einzelne Clients überwachen, sondern die Verbreitung eines Problems über eine große Anzahl von Clients verfolgen. Zum Beispiel kann die Frage lauten: „Wie viele Notebooks sind davon betroffen?“ oder „Hängt dieser Vorfall mit einem speziellen Anbieter oder einem Modell mit einer speziellen Konfiguration zusammen?“ Durch die kollektive Überwachung können Supportteams sich informieren lassen, wenn Clientprobleme eine hohe Anzahl von Benutzern betreffen. System Center Operations Manager 2007 ermöglicht Clientsupportteams:

- detaillierte Informationen über Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Leistung und Hardwarekonfiguration von den Clients zu erhalten
- Gruppen von Clients mittels anpassbarer Sichten und Berichte zu überwachen
- vorgefertigte Berichte und Statistiken über wichtige Clientinformationen zu nutzen
- unter Verwendung von Clientfachwissen, automatisierter Wiederherstellung und Diagnoseaufgaben auf den Zustand der Clientcomputer zu reagieren

Überwachung geschäftskritischer Dienste

Manche Clientsysteme, wie zum Beispiel besonders abgesicherte Desktopcomputer, Kioskcomputer oder Point-of-Sale-Geräte, sind für das Unternehmen genauso wichtig wie Serversysteme und müssen wie diese auf Verfügbarkeit und Zustand hin überwacht werden. Die Überwachung geschäftskritischer Dienste ermöglicht Supportteams das Erkennen und Beseitigen von Problemen einzelner wichtiger Clients. System Center Operations Manager 2007 ermöglicht den Client-supportteams:

- Überwachung von Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Leistung und Hardwarekonfiguration einzelner Clients
- reagieren auf individuelle Veränderungen der Clients unter Verwendung von Clientfachwissen, automatisierter Wiederherstellung und Diagnoseaufgaben
- sicheres Sammeln, Archivieren und Berichten in Bezug auf die Einhaltung von Sicherheitsvorgaben mit den Überwachungssammel-diensten (Audit Collection Services)

Client Management Packs

Die folgenden Management Packs ermöglichen die kollektive Zustandsüberwachung und die Überwachung geschäftskritischer Dienste.

Windows Base Client Operating System Management Pack

Bietet Dienst- und Leistungsüberwachung für Windows-Betriebssysteme, darunter Microsoft Windows 2000 Professional, Windows XP und Windows Vista.

Windows Vista Management Pack

Bietet eine detailliertere Überwachung durch neue Betriebssystemverwaltungsmöglichkeiten in Windows Vista.

Information Work Application Management Pack

Bietet Dienst- und Leistungsüberwachung für Anwendungen für Büroanwender wie Microsoft Office 2003, 2007 Microsoft Office System und Internet Explorer.

Management Packs

Management Packs (MPs) sind Bausteine, mit denen Sie die Verwaltungsmöglichkeiten von Operations Manager 2007 auf Betriebssysteme, Anwendungen und andere Technologiekomponenten erweitern können. Ein Management Pack (MP) enthält Best Practice-Wissen, mit dem Sie Probleme einer bestimmten Technologiekomponente erkennen, überwachen und lösen können. Management Packs enthalten zudem auf dem System Definition Model (SDM) basierende Zustandsmodelle, mit deren Hilfe Leistung, Verfügbarkeit, Konfiguration und Sicherheitseingaben sowie der Zustand abhängiger Komponenten analysiert werden können, um so den Gesamtzustand von Komponenten zu ermitteln. Management Packs stehen für Betriebssysteme, Anwendungen und Geräte von Microsoft und Drittanbietern zur Verfügung.

Microsoft-Management Packs

Microsoft bietet MPs für mehr als 60 Microsoft-Produkte und Windows-Komponenten an. Die MPs werden von denselben Teams entwickelt, die auch die Produkte entwickeln. Somit kommen die Erfahrungen und Informationen stets von sachkundiger Stelle. Alle Microsoft-MPs sind für lizenzierte Benutzer von Operations Manager 2007 inklusive. Eine komplette Liste der Microsoft-MPs finden Sie im Management Pack-Katalog auf der Operations Manager Website.

Partner-Management-Pack-Lösungen

Management Packs für viele Drittanbieterprodukte, wie Linux, Oracle, SAP und Netzwerk- und Serverhardware, werden von Microsoft-Partnern erstellt und angeboten. Es gibt mehr als einhundert Partner-Management Packs, die die meisten Technologien, die heute in Unternehmen genutzt werden, abdecken. Eine komplette Liste der Partner-MPs finden Sie im Management Pack-Katalog.

Management Pack-Tools

Microsoft bietet mehrere Tools zum Entwickeln oder Anpassen von Management Packs für Operations Manager 2007 an. Der Distributed Application Designer ist ein grafischer Assistent, der IT-Administratoren hilft, schnell Modelle und MPs für ihre IT-Dienste zu entwickeln. Die Management Pack Authoring Console ist ein grafisches Tool, mit dem IT-Administratoren und Entwickler eine Hilfe bei der Erstellung eigener MPs für ihre eigenen Anwendungen und andere Komponenten erhalten. Das Operations Manager 2007 Development Kit (SDK) bietet Entwicklern Programmierschnittstellen für eine tiefe Integration und Automatisierung von Operations Manager 2007.

Weitere Informationen zu System Center Operations Manager 2007 finden Sie unter www.microsoft.com/germany/systemcenter/opsmgr



Windows Server System™ software is engineered with industry-leading standards and delivers better manageability, security, and integration.