

Weniger Produktivitätseinbußen beim Defekt des Arbeitsplatz-PC

Geben Sie Ihrer IT die Möglichkeit, Anwendungs- und Betriebssystemfehler zu erkennen. Microsoft® System Center Desktop Error Monitoring ermittelt hierzu für Ihre IT nicht nur die Auswirkungen, sondern auch den wahrscheinlichen Grund und die Lösung von Fehlern. Mit Microsoft Diagnostics and Recovery Toolset stehen Ihren Administratoren einheitliche Werkzeuge für die Arbeit an nicht mehr startfähigen Systemen zur Verfügung. Beide Produkte sorgen so gemeinsam durch eine schnellere Wiederherstellung für viel zufriedenerer Anwender. Ihre IT-Abteilung wird von dem besseren Schutz profitieren und sich über geringere Kosten freuen.

Die Herausforderung:

Ausfallzeiten sind nicht nur ärgerlich für den Anwender. Der Mitarbeiter verliert produktive Arbeitszeit, bis das Problem gelöst ist. Die Folge: höhere Kosten für das Unternehmen.

Um dem zu begegnen, benötigen Helpdesk-Mitarbeiter optimale Tools, mit denen sie den Problemursachen schnell auf den Grund gehen können, selbst wenn der PC nicht mehr gestartet werden kann. Gleichzeitig kann unnötig hoher Schulungsaufwand vermieden werden.

Um den Aufwand für die Problemlösung minimal zu halten, haben viele Unternehmen Schwellwerte definiert, nach deren Überschreitung ein PC als nicht mehr reparabel definiert und neu installiert wird. Aus Anwendersicht bedeutet dies zwar, dass der Reparaturvorgang als solcher überschaubar lange dauert. Aber in der Folge muss mit Produktivitätseinbußen gerechnet werden: Unter Umständen sind persönliche Daten verloren gegangen, auf jeden Fall aber müssen Einstellungen wiederhergestellt und zusätzliche Anwendungen installiert werden.

Wünschenswert ist in diesem Zusammenhang, dass es gar nicht erst zum Ausfall kommt – und die IT bereits bei den ersten Anzeichen eines Problems tätig wird.

Die Lösung:

Das Microsoft Desktop Optimization Pack ist ein umfassendes Lösungsangebot für den effizienten Betrieb von Desktops – gerade mit Blick auf Problemlösungsszenarien:

Mit dem Diagnostics and Recovery Toolkit lassen sich PCs reparieren, selbst wenn diese nicht mehr startfähig sind. Mithilfe des in das Windows Recovery Environment integrierte Toolkit kann ein Administrator auf den PC zugreifen und mithilfe von Meldungen der Ereignisanzeige oder einer Analyse des beim Absturz erstellten Speicherabbilds den Problemen auf den Grund gehen. Zahlreiche Tools unterstützen dann bei der Problembehebung. So können zum Beispiel Hotfixes deinstalliert oder Dienste deaktiviert werden. System Center Desktop Error Monitoring bietet regelmäßige Healthchecks: Sobald ein Problem auf einem Client-PC auftritt, werden die dadurch generierten Meldungen zentral erfasst und können einen Alarm per Mail oder SMS erzeugen. Auswertungen unterstützen den Administrator darüber hinaus beim vorausschauenden Problem-Management.

Der Nutzen:

Durch den Einsatz von Diagnostics and Recovery Toolkit können Probleme schnell gelöst werden und die Reaktionszeiten des Helpdesks deutlich verkürzt werden. Ausfallzeiten aufgrund von PC-Defekten können reduziert und Probleme gelöst werden, bevor das System neu installiert werden muss. Auch dem durch die Neuinstallation bedingten Datenverlust kann vorgebeugt werden. Die Analysten von IDC haben ermittelt, dass sich durch den Einsatz von DaRT die Helpdesk-Kosten um 27 Prozent und die Ausfallzeiten um 50 bis 60 Prozent reduzieren lassen (IDC White Paper „Improving Desktop Management with Microsoft Desktop Optimization Pack“, Doc #207542, Juli 2007 – von Microsoft beauftragt).

Und dank des System Center Error Monitoring kann ein Administrator sogar reagieren, bevor es zu spät ist: Mit Desktop Error Monitoring werden Ereignisse gesammelt und können an zentraler Stelle ausgewertet werden. Der Administrator wird vom Problem benachrichtigt und kann dank der Reporting-Funktionalitäten die Aktivitäten zur Problemlösung sinnvoll priorisieren und in Angriff nehmen, bevor eine Anwendung ein ernstes Problem verursacht hat.



Microsoft Diagnostics and Recovery Toolkit



Fast Facts

Herausforderung:

- Ausfallzeiten und hohe Kosten beim Ausfall des Arbeitsplatz-PC

Lösung:

- Einsatz des Microsoft Desktop Optimization Pack: Diagnostics and Recovery Toolkit, System Center Desktop Error Monitoring

Nutzen:

- Höhere Benutzerproduktivität und geringere Gesamtkosten durch schnelle Problemlösung

Weitere Informationen zu MDOP und Microsoft Diagnostics and Recovery Toolkit finden Sie unter

<http://www.microsoft.com/germany/windows/mdop/>