

## NetSupport DNA v3.0

Für immer mehr Unternehmen und Organisationen ist eine moderne, effiziente IT-Infrastruktur der Schlüsselfaktor der eigenen Wettbewerbs- und Leistungsfähigkeit. In ihr stecken nicht nur das Potential der Organisation, sondern auch ganz erhebliche Vermögenswerte.

Um diese Vermögenswerte optimal zu verwalten und bestmöglich einzusetzen, um Budgets zu planen und Kosten zu kontrollieren, um Anschaffungen zu begründen oder um Leasingverträge zu überwachen, sollte man immer ganz genau wissen, wo, wie und welche Hard- und Software tatsächlich verwendet wird.

Dabei geht es nicht nur um die primär eingesetzten Mittel für die Anschaffung einzelner Bestandteile, sondern um die Total Cost of Ownership, bei der die zu erwartenden Folgekosten, z. B. für Wartung, Service und Unterhalt betrachtet werden. Ferner geht es um die Frage nach der Notwendigkeit für neue und die Einhaltung bestehender Lizenzvereinbarungen oder um den Schutz vor Raubkopien und unerwünschten Applikationen. Es geht um Ordnung, Sicherheit und sehr viel Geld. NetSupport DNA liefert die Antworten.

Mit NetSupport DNA verwalten und überwachen Sie zentral und effizient alle PCs in Ihrem Netzwerk. NetSupport DNA kombiniert dazu verschiedene ausgesprochen leistungsfähige Module: eine schnelle und zuverlässige Hard- und Software-Inventarisierung, eine einfache Software-Verteilung, das „Wer nutzt wieviel“-Lizenz- und Internet-Metering-Werkzeug, ein praktisches Helpdesk-Modul und das preisgekrönte Remote-Control-Tool von PCI-Software.

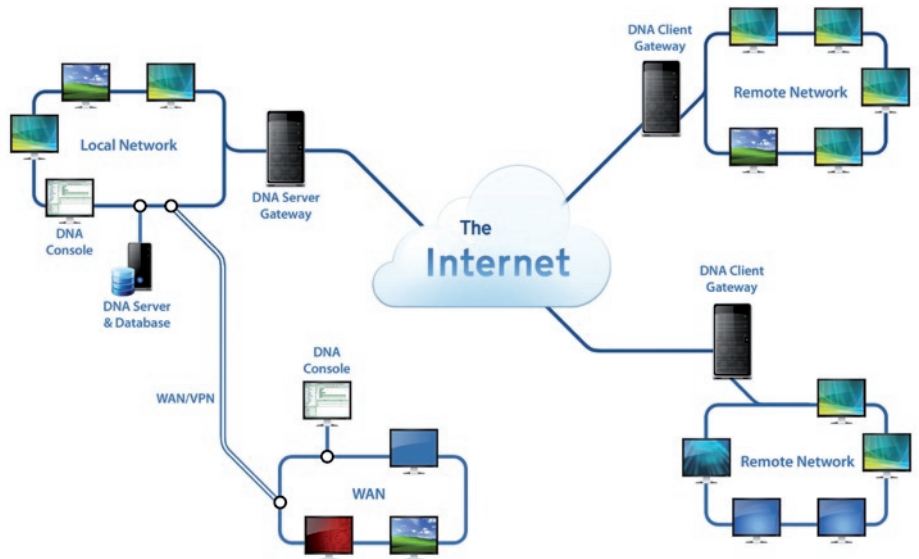
NetSupport DNA ist modular aufgebaut und kann entsprechend den individuellen Bedürfnissen jedes Unternehmens zusammengestellt werden.

"NetSupport DNA ist ein ausgezeichnetes Werkzeug für das Systemmanagement. Seine Hersteller hören den Benutzern offensichtlich zu. Es ist benutzerfreundlich, der Client strapaziert den Host-PC nicht zu stark, und für ein vielfältiges Programm ist auch der Preis attraktiv."

TECHWORLD

"Wir haben NetSupport gewählt, weil es so benutzerfreundlich und leistungsfähig ist und DNA gleichzeitig auch unter anderen Betriebssystemen wie Linux installiert werden kann. Wir haben ausgesprochen positive Erfahrungen gemacht, besonders beim Umgang mit dem Verkaufspersonal. Über den technischen Support können wir nichts sagen, denn wir haben ihn noch nie gebraucht. Eines der Hauptmerkmale von DNA ist seine benutzerfreundliche Installation und Verteilung." - David Merino, Head of IT, Unicef

unicef



Darstellung der erweiterten Konnektivität von DNA

### DNA FUNKTIONEN:

**HARDWAREINVENTARISIERUNG**

**SOFTWAREINVENTARISIERUNG**

**ANWENDUNGSMETERING**

**INTERNET METERING\*\***

**LIZENZMANAGEMENT**

**SOFTWAREVERTEILUNG**

**BERICHTSERSTELLUNG**

**ENERGIEMONITOR**

**ACTIVE DIRECTORY-INTEGRATION**

**WEB BASIERTES HELPDESK\***

**FERNWARTUNG\***

\* Optional Components

\*\* Nur in der englischen Version 3 von DNA erhältlich

### Discover

NetSupport DNA findet auf der Basis eines definierten IP-Adressbereiches oder ausgewählten Windows-Netzwerks automatisch alle PCs im LAN oder WAN. Mit wenigen Klicks erhält man sofort erste Informationen zum Status der jeweiligen PCs und – sofern bereits installiert – zum Status des DNA-Clients.

### Detail

NetSupport DNA liefert alle Fakten: Übersichtliche On-Screen-Berichte im Textformat, mit Balken- oder Kreisdiagrammen und mit der Möglichkeit, in allen Hauptsparten erweiterte Details abzurufen. Oder als druckoptimierte Berichte, bei denen die „Crystal Reports Engine“ eine große Palette an vorgefertigten Managementberichten anbietet. Alle Berichte können gedruckt oder als PDF, DOC bzw. XLS-Dokument exportiert und archiviert werden.

### Deploy

NetSupport DNA beinhaltet eine so genannte „Multi Delivery Option“ für die Software-Verteilung. Man erstellt ein Anwendungspaket, bestehend aus Applikationen, Dateien, Ordnern und Installationsparametern. Dieses Paket wird dann bei den Anwendern wahlweise im Hintergrund und ohne dessen Zutun bzw. nach dessen aktivem Abruf installiert.

# Discover

## USER MANAGEMENT

NetSupport DNA bietet eine große Auswahl an Features, um PCs in einem Netzwerk aufzufinden und das gesammelte Wissen zu verwalten. So können neben den Basis-Userdaten (Name, Telefon, Ausstattung usw.) viele weitere, nützliche Informationen, z. B. zu Leasing- und Wartungsdaten gespeichert werden. Die erhobenen Daten können auch nachträglich noch angepasst und erweitert werden.

Über dynamische Gruppen filtert man Systeme nach eigenen Vorgaben, z. B. alle PCs mit Windows XP und mehr als 256 MB RAM. Die Gruppen werden im Verzeichnisbaum angezeigt und geben den notwendigen Überblick für Planungen, Einkauf und Software-Verteilung. Weitere zusätzliche Tools umfassen unter anderem Verbindungsstatistiken, das Finden von Usern, Chat, Messaging und ein leistungsfähiges Abfrage-Tool.

NetSupport DNA wird in Active Directory integriert, sodass die PCs und Benutzer in der DNA Konsole ihre relative Position in der Active Directory Container-Struktur spiegeln können. Innerhalb der AD-Struktur vorgenommene Änderungen werden dann automatisch auch in DNA aufgenommen. Auch Benutzerinformationen lassen sich in Active Directory abrufen.

## DISCOVERY

NetSupport DNA findet auf der Basis eines definierten IP-Adressbereiches oder ausgewählten Windows-Netzwerkes automatisch alle PCs im LAN oder WAN. Mit wenigen Klicks erhält man sofort erste Informationen zum Status der jeweiligen PCs und – sofern bereits installiert – zum Status des DNA-Clients. Und wenn noch kein DNA-Client vorhanden ist, kann er mit dem Discovery-Tool remote und unternehmensweit sauber installiert werden.

## DNA INVENTARISIERUNG FÜR ENTFERNE COMPUTER

Damit genaue Anlageninformationen verfügbar sind, müssen unbedingt alle Daten zu Benutzer, Hardware und Software aufgezeichnet werden. Der DNA Server ruft zwar dynamisch Informationen von den Computern ab, auf denen ein Client installiert ist, aber es treten Fälle auf, in denen Zusatzgeräte, wie z. B. Router, oder entfernte, nicht mit dem Netzwerk verbundene PCs nicht gefunden werden. Um sicherzustellen, dass auch diese Informationen bekannt sind, liefert DNA die Werkzeuge zum manuellen Hinzufügen nicht gescannter Details.

# Detail

## HARDWARE-INVENTARISIERUNG

NetSupport DNA verfügt über ein leistungsfähiges Hardware-Inventarisierungs-Modul, das detaillierte Informationen über jeden PC wie z. B. CPU-Typ, BIOS, Arbeitsspeicher und Speicherlots – auch mit Angabe, welche Slots noch für Erweiterungen zur Verfügung stehen – speichert. Diese Fakten kann man zusammenführen und sich für das ganze Unternehmen oder einzelne Abteilungen in Kategorien anzeigen lassen, z. B. alle PC gruppiert nach Betriebssystem, CPU oder Größe des Arbeitsspeichers.

## SOFTWARE-INVENTARISIERUNG

NetSupport DNA umfasst eine detaillierte Aufstellung aller installierten Programme und auf den einzelnen PCs erkannten Anwendungen und diese Informationen werden entweder für einen ausgewählten PC, eine Abteilung oder eine benutzerdefinierte Gruppe von NetSupport DNA angezeigt. Vollständige Unterstützung für Aufnahme, Tracking und Management von Software-Lizenzen und Wartungsverträgen ist mit eingeschlossen.

## LIZENZ-METERING

NetSupport DNA bietet eine Anwendungsmetering-Komponente, die alle auf jedem Windows PC genutzten Anwendungen auflistet, mit Angabe der Zeit, zu der die Anwendung gestartet und beendet wurde und der tatsächlichen Aktivitäts- und Nutzungszeit. Ferner werden bei Betrachten der Daten auf "Abteilungs"-Ebene Zusammenfassungen nach Nutzungshäufigkeit oder Dauer angezeigt.

## ALERTING

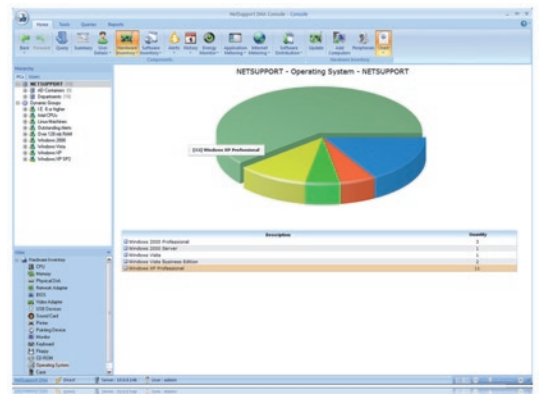
Mit der Echtzeit-Alertingfunktion von DNA können Sie Änderungen an der gesammelten Datenbank oder an vordefinierten Bedingungen identifizieren. Man erkennt so zum Beispiel Fälle, in denen die Anzahl installierter Kopien einer Anwendung über das Lizenzlimit des Unternehmens hinaus geht oder der freie Festplattenplatz eines PCs unter ein bestimmtes Niveau gesunken ist.

## ENERGIEMONITOR

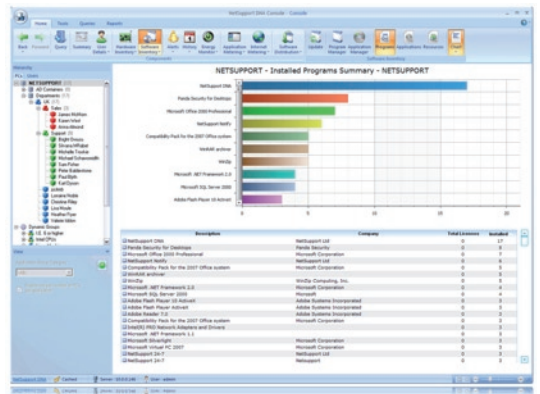
Die Energiemonitor-Komponente liefert eine einfache und kurze High-Level-Zusammenfassung der potenziellen Energieverschwendung in einem Unternehmen durch Computersysteme, die außerhalb der Geschäftszeiten eingeschaltet bleiben. Nach Implementierung können die Abteilungsleiter oder Geschäftsleitung eine High-Level-Ansicht der Energienutzung pro Computer für die gesamte Organisation sehen und feststellen, wo die Nutzung außerhalb der Geschäftszeiten am höchsten ist und ob dies auf engagierte Mitarbeiter, die Überstunden machen, oder Systeme, die über Nacht eingeschaltet bleiben, zurückzuführen ist.



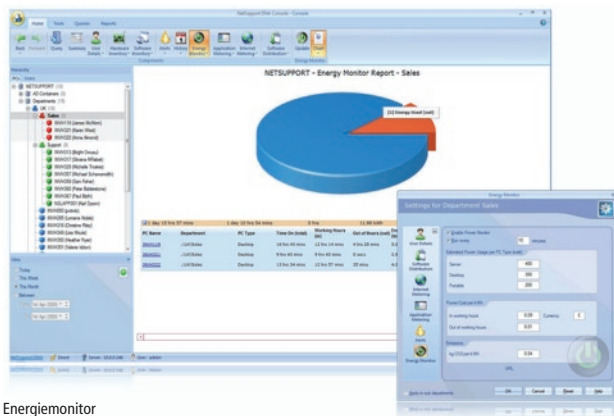
Systemübersicht



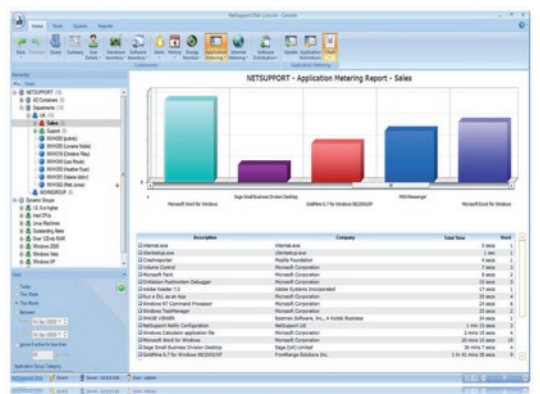
Hardware-Inventarisierung



Software-Inventarisierung



Energiemonitor



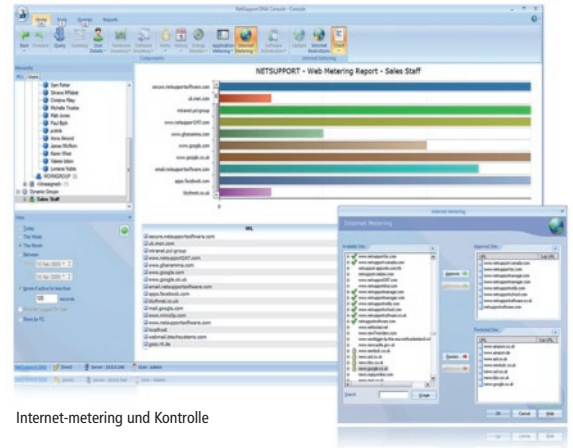
Anwendungsmetering und Kontrolle

**INTERNET-METERING - (Nur in der englischen Version 3 von DNA erhältlich)**

Ähnlich wie beim Anwendungsmetering bietet DNA hier eine detaillierte Übersicht über die Internet- (oder Intranet-) Aktivitäten jedes Windows PCs. Es werde alle besuchten URL, die auf einer Seite verbrachte Zeit sowie eine Seitenanalyse innerhalb einer spezifischen URL aufgezeichnet. DNA enthält sogar einen schnellen Link zur Ansicht einer spezifischen URL. Das Internet-Metering ermöglicht dem Operator ferner die Einschränkung des Zugriffs auf eine URL gemäß ihrem "genehmigten" oder "eingeschränkten" Status und aufgrund einer flexiblen zeitlich basierten Struktur.

**BERICHTE**

NetSupport DNA liefert alle Fakten: Übersichtliche On-Screen-Berichte mit Texten, Balken- und Kreisdiagrammen, bei denen man per Mausclick für jede Hauptsparte erweiterte Details abrufen kann. Darüber hinaus liefert die „Crystal Report Engine“ eine Reihe vorgefertigter Management-Reports. Das sind druckoptimierte Berichte, die man auch als PDF, DOC bzw. XLS-Dokument exportieren und archivieren kann.



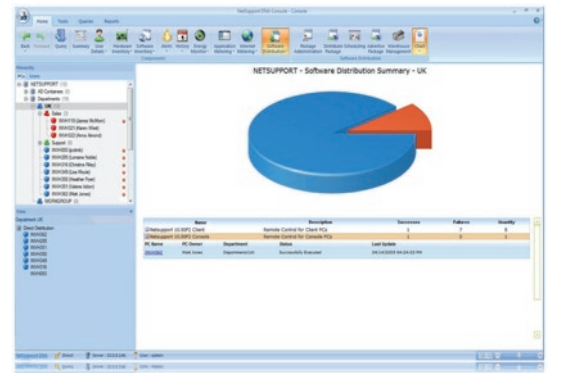
Internet-metering und Kontrolle

**Deploy**

**SOFTWARE-VERTEILUNG**

NetSupport DNA verteilt Software mit Hilfe der so genannten „Multi Delivery Option“. Dabei erstellt man ein Anwendungspaket, bestehend aus Applikationen, Dateien, Ordnern und Installationsparametern. Dieses Paket wird dann vollständig bei den ausgewählten Anwendern installiert.

Dabei kann das Anwendungspaket wahlweise „gepusht“ – also vollautomatisch und im Hintergrund installiert oder aber „veröffentlicht“, also für den Anwender zum Abruf bereitgelegt werden. In diesem Fall sieht der Anwender im „Paket-Advertiser“, welche Software für ihn bereit steht und entscheidet dann selbst, ob und was er installieren möchte.



Software-warehouse

DNA bietet ferner die Möglichkeit, die Verteilung von Paketen zu planen. Der Benutzer kann das Datum und den Zeitpunkt wählen, zu denen er ein bestimmtes Paket verteilen möchte. Dies ist ganz besonders für eine Verteilung außerhalb der Bürozeiten nützlich, da dann am wenigsten Aktivität im Netzwerk stattfindet.

**SOFTWARE-WAREHOUSE**

Um den Traffic auf dem eigenen NetSupport DNA Server und im Netz gering zu halten, kann man jeden beliebigen anderen PC als „Software-Warenhaus“, also als Zwischenlager für Daten einrichten. Dieser Rechner, der sinnvollerweise bei den Clients lokal vor Ort steht, übernimmt für den DNA-Server die Verteilung und stellt den Clients die Daten schneller und direkter zur Verfügung.

**INTERNET GATEWAY**

NetSupport DNA zeichnet sich besonders dadurch aus, dass Sie unabhängig vom Standort Ihrer Anlagen Berichte darüber erstellen können und nicht mehr auf ein bloßes LAN oder WAN beschränkt sind. Die Internet Gateway-Technologie von NetSupport bietet eine stabile und sichere Methode für das Tracking von Anlagen, die sonst vielleicht in einem entfernten Netz oder hinter Firewalls „verloren gehen“ würden.

**REMOTE-CONTROL**

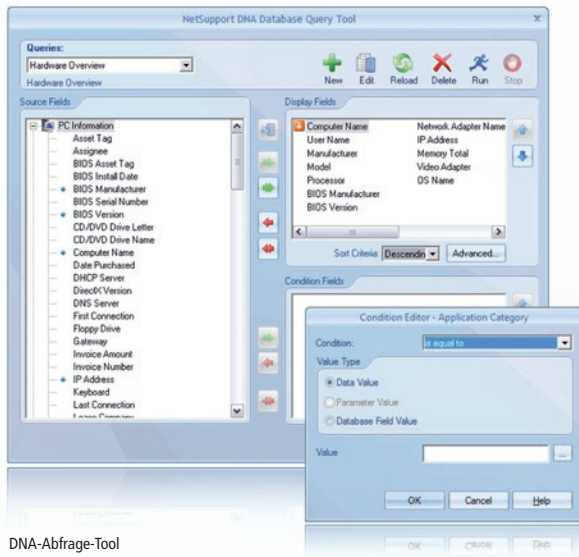
Mit dem Remote-Control-Tool können entfernte Rechner ferngesteuert werden. Der eigene Rechner kontrolliert den Client. Man sieht den Bildschirminhalt des anderen, bedient Maus und Tastatur. Das Tool funktioniert bei unterschiedlichen Versionen des Betriebssystems und unabhängig vom verwendeten Netzwerkprotokoll.

Es beinhaltet eine Messaging- und Chat-Funktion, vielfältige Sicherheitseinstellungen, Multi-Plattform-Support und volle Integration des Desktops. Erweiterte Remote-Control-Funktionen stehen durch ein Upgrade auf die professionelle Fernwartungssoftware NSM NetSupport-Manager zur Verfügung.

„Obwohl NetSupport DNA auf den ersten Blick sehr einfach erscheint, bietet es ein ansehnliches Sortiment an Desktop-Managementtools, unterstützt von den einmaligen Internet- und Anwendungsmetering und Kontrollfunktionen. Eine perfekte Wahl für Unternehmen, welche die Komplexität vieler Enterprise Management-Produkte vermeiden wollen.“



„Geschäfte auf der Suche nach einer leicht verteilbaren Desktop Management-Lösung sollten sich die Anschaffung von NetSupport DNA ernsthaft überlegen. Seine Bedienung ist viel einfacher als bei vielen Enterprise Level-Produkten, aber es bietet trotzdem ein Sortiment an nützlichen und zum Teil einmaligen Funktionen und dies zu einem durchaus erschwinglichen Preis.“



DNA-Abfrage-Tool



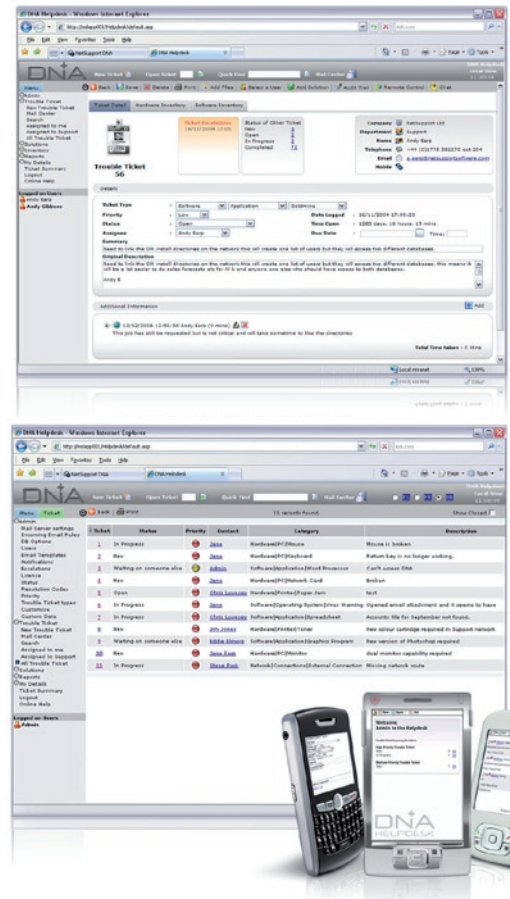
## DNA Helpdesk

NetSupport Helpdesk ist eine leistungsfähige und vollständig webbasierte Lösung, mit der die Systemadministration Probleme und Hilfeanfragen von Benutzern detailliert aufzeichnen und tracken kann. Diese Lösung unterstützt eine effiziente Abarbeitung von Störfällen und sichert so geringe Ausfallzeiten, schnelle Problemlösungen und die aktive Unterstützung von Anwendern.

NetSupport Helpdesk ist als alleinstehende Anwendung oder als integriertes Modul erhältlich.

Dabei werden standardmäßig folgende Funktionen geboten:

- Automatische Zuweisung von Tickets an den Operator gemäß vordefinierter Kundenrichtlinien und basierend auf Art und Herkunft der Probleme.
- Automatische Eskalation eines Tickets basierend auf kundenspezifischen Richtlinien.
- Strukturierte Case-History in einem Ticket mit Quellenangabe (Telefon, E-Mail usw.) für jeden einzelnen Eintrag während der gesamten Ticketlaufzeit.
- Direkte Anbindung zur DNA-Inventurliste mit den entsprechenden Abteilungsinformationen.
- Custom Data Designer für die individuelle Definition von Datenfeldern.
- Active Directory-Synchronisierung.
- Einfache Erstellung einer Lösungsdatenbank zur Verwendung bei zukünftigen Hilfeanfragen.
- Import von Benutzerabteilungen und Unternehmen aus anderen Systemen in NetSupport Helpdesk.
- Protokollierung von Hilfeanfragen mit benutzerdefinierten Kategorien.
- User können Hilfeanfragen online eingeben und den aktuellen Status in Echtzeit überprüfen.
- Priorisierung der Hilfeanfragen nach Benutzer- oder Tickettyp kombiniert mit schneller Operator-Auswahl.
- Benutzerdefinierbare Funktionen und profilierte Operator-Auswahl.
- Zugriff auf alle Daten des Users aus der aktuellen Hard- und Software-Inventur.
- Unternehmensstatusberichte in Echtzeit – Gesamtzahl der eingegangenen Anrufe, Status der Anrufe, durchschnittliche Lösungszeit usw.
- Kontinuierliche Historie der Benutzer für alle vorherigen Supportanfragen.
- Für die Unterstützung von mobilen Geräten optimiert.



## Wirtschaftliche Faktoren und kaufmännische Aspekte

- Mehr Transparenz und Konsequenz in der Beschaffung von Hard- und Software führt zu einer geringeren Anzahl von Bezugsquellen und senkt so die Gesamtkosten (TCO – Total Cost of Ownership).
- Ein verbesserter Helpdesk / Support reduziert die Ausfallzeiten.
- Neue Konfigurationen und Technologien sind schneller einsatzfähig und nutzbar – die störungsanfälligen Roll-Out-Zeiten werden verkürzt.
- Die Lizenzverwaltung wird optimiert – in Zukunft werden nur noch die Lizenzen gekauft, die auch wirklich gebraucht werden.
- Illegale und/oder potentiell gefährliche Software kann erkannt und beseitigt werden.
- Unternehmensweit einheitliche Standards für die Konfiguration aller PCs können effektiv durchgesetzt und – auch nach Systemausfällen – aufrecht erhalten werden.
- Technologiewechsel können genau budgetiert, sorgfältig vorbereitet und schnell durchgeführt werden.
- Lückenlose Bestandskontrollen ermitteln fehlende, vielleicht gestohlene Hardware-Komponenten wiez. B. CD-ROM-Laufwerke, Speicher-Chips, Festplatten und natürlich auch komplette Rechner.
- Geringere Kosten für die Inventur, da nicht mehr jeder PC einzeln und vor Ort gesichtet werden muss.
- Schnelleres Disaster-Recovery durch Auswertung und Nutzung der gesammelten Daten für Notfallpläne.
- NetSupport DNA ist unabhängig vom E-Mail-Server und daher auch während eines Virusbefalls schnell einsatzbereit.

## SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

### SERVER

Hardware: P3 500Mhz oder höher mit 256mb RAM  
 Freier Platz: 100mb (je nach Anzahl der Clients Unterstützte)  
 OS: NT und 2000, XP, 2003 server, 2008 server  
 Databases: MSDE, SQL 7, SQL 2000 or later, SQL Express  
 TCP/IP Network

### KONSOLE

P3 500Mhz oder höher mit 256mb RAM  
 Windows 2000, XP, 2003/2008 Server, Vista  
 Internet Explorer 6 oder höher  
 Java Virtual Machine

### CLIENT

Pentium 133  
 10Mb freier Platz  
 Windows 98, NT, 2000, XP, 2003/2008 server, Vista  
 Internet Explorer 6 oder höher  
 TCP/IP (winsock2 for 98)

### LINUX CLIENT

Pentium 133  
 10Mb freier Platz  
 Unterstützte Linux-Distributionen:  
 Red Hat 9 / Red Hat Enterprise / SuSe 9 / Fedora Core

gtk+ 2 und glade 2 zu installieren  
 (standardmäßig auf den meisten Distributionen installiert)  
 X Windows System

\*Die Linux-Unterstützung schließt Metering und Softwareverteilung aus

Kontakt:  
 ProSoft Software Vertriebs GmbH  
 vertrieb@prosoft.de

