

Ferndiagnose und -wartung von Kunden-PCs

Toolhouse erleichtert IT-Support für Systemhäuser

Toolhouse hat seine PC-Diagnose-Tools mit einer Remote-Lösung weiterentwickelt. Vor allem für Systemhäuser verspricht das Tool zur Ferndiagnose und Fernwartung von Kunden-PCs enorme Vorteile. Sie können den IT-Service beim Kunden schneller und günstiger abwickeln.

Michaela Wurm

Seit mehr als 20 Jahre stellt das bayerische Unternehmen Toolhouse Produkte für die Fehlersuche in PCs, Servern und Notebooks zur Verfügung. Unter dem Namen Toolstar gibt es unterschiedliche Kits mit Diagnose-Tools für die Fehlersuche, Datenrettung, Datenvernichtung und mehr. Zielgruppe sind IT-Supportler, Administratoren und Techniker in Unternehmen und Systemhäusern.

Seit den Anfangsjahren ist das Unternehmen auch als Aussteller auf der CeBIT vertreten, berichtet

Ludwig Leinzinger, General Manager Toolhouse, im Gespräch mit CRN. Davon schon einige Jahre im Planet Reseller. Dieses Jahr war der CeBIT-Auftritt wieder eine Premiere. Rechtzeitig zur Messe war das neueste Produkt einsatzbereit, das Leinzinger an einem PC im Glasgehäuse demonstrierte: Die Remote-Lösung

»Toolstar testLX-Remote«. Mit der Weiterentwicklung des bewährten Test-Tools können Techniker und Administratoren jetzt auch PCs testen und fernwarten, die beim Kunden stehen. Vor allem für Systemhäuser bietet die neue Lösung enorme Vorteile. Sie sparen sich die erste Anfahrt zum Kunden und können diese deut-

lich schneller und effektiver betreuen. Servicepakete werden für sie damit deutlich lukrativer. Die Remote-Hardware-Diagnose eröffnet im Servicebereich ein immenses Einsparpotenzial bei der Bewertung und Abwicklung von Service Calls, erklärt Leinzinger. Die Hauptzielgruppe sind deshalb Systemhäuser, aber auch für Administratoren und IT-Verantwortliche in Unternehmen ist die Lösung interessant.

Das Kernprodukt »Toolstar TestLX« ist eine selbstbootende Testsoftware, mit der jeder PC auf Fehler überprüft werden kann. Da sie über ein eigenes Betriebssystem verfügt, spielt es keine Rolle, ob oder welches Betriebssystem im PC installiert ist. Die Software bootet den PC eigenständig und testet die Hardware unabhängig vom Betriebssystem. Deshalb funktioniert sie auch, wenn Windows nicht mehr startet. Für die neue Remote-Version ist lediglich

eine funktionierende Internetverbindung nötig. Mit dem Tool lassen sich alle Komponenten durchtesten und die Ergebnisse in einem Protokoll festhalten. Die Tests können auch vorkonfiguriert werden und automatisch ablaufen. Mittels effizienter Testalgorithmen kann der Supporter in kurzer Zeit die Fehlerursache einer Funktionsstörung diagnostizieren. Um beispielsweise zu verhindern, dass unberechtigt Garantieleistungen in Anspruch genommen werden, ist eine exakte Unterscheidung von Hardware- und Systemfehlern unerlässlich.

Die »Toolstar testLX Stick«-Lizenz gibt es als USB-Stick-Lösung ab 299 Euro, zusammen mit der Toolstar testLX Remote-Lizenz für 399 Euro. Im Preis inbegriffen sind die Updates für ein Jahr und der Support durch den Hersteller. ■

www.toolhouse.de



Ludwig Leinzinger, General Manager Toolhouse, freut sich über großes Interesse der Planet Reseller-Besucher