

IT-Probleme vorab vermeiden und im Notfall schnell „therapieren“:

Weniger Ausfallzeiten durch professionelle PC-Diagnose-Tools

Jede gute Therapie setzt eine richtige Diagnose voraus. Das gilt auch im IT-Support und der IT-Administration. Professionelle Diagnose-Tools, früher die Domäne spezialisierter Werkstätten, sind heute selbst für PC-Techniker und interne IT-Abteilungen ein probates Mittel zur Fehlervermeidung und methodischen Fehlerdiagnose.

Der systematische Check von Hardware und Systemkomponenten verlangt großes Know-how und ist zeitintensiv. Zudem verursachen Hardware-Schwächen oft nur unter ganz spezifischen Bedingungen und bei hoher Belastung Fehler. Das erschwert deren Reproduzierbarkeit, so dass der herbeigeeilte PC-Techniker die Ursache der Symptome oft nicht zuverlässig eingrenzen kann. Oft folgt ein zeitaufwändiges „Versuch und Irrtum“-Vorgehen - oder die Holzhammermethode, ein System komplett auszutauschen, selbst wenn die meisten Systemkomponenten noch einwandfrei funktionieren. Zu den unnötig hohen Kosten für Hardware-Neuanschaffungen

summieren sich zudem die unproduktiven Arbeitsstunden für Techniker sowie betroffene Mitarbeiter.



Ludwig Leinzinger, Geschäftsführer der ToolHouse DV-Systeme: „Mittlerweile erkennen immer mehr IT-Abteilungen, dass sich mit professionellen Diagnose-Tools viel Zeit, Geld und Ärger sparen lässt.“

Allerdings existieren inzwischen professionelle Werkzeuge, die den Technikern aus der internen IT-Abteilung oder vom PC-Service ein „proaktives“ Vorgehen bei Fehlerdiagnose und -vermeidung ermöglichen. „Ursprünglich wurden Präzisions-Tools für die Hardware-Analyse für große Systemhäuser und Hardware-Hersteller entwickelt, damit Komponenten vor der Auslieferung oder im Reparaturfall auf

ihre Funktionsfähigkeit überprüft werden können“ beschreibt Ludwig Leinzinger, Geschäftsführer der ToolHouse DV-Systeme, im bayerischen Pfaffenhofen firmierender Anbieter von PC-Diagnose-Systemen. „Mittlerweile erkennen aber auch immer mehr IT-Abteilungen, dass sich mit professionellen Diagnose-Tools viel Zeit, Geld und Ärger sparen lässt.“ In Form von speziellen USB-Speichersticks mit darauf installierter Diagnose-

Software samt Betriebssystem erlauben die Profi-Lösungen heute den Technik-Check sämtlicher Komponenten eines PC-Systems - beziehungsweise beliebig vieler PC-Systeme - ohne den Schraubenzieher anlegen oder im System zusätzliche Software installieren zu müssen. Die Kosten für eine solche Lösung sind niedrig und rechnen sich schnell: Entsprechende Produkte hat etwa Toolhouse schon für unter 250 Euro („toolstar*testOS“) im Angebot, kostenloser technischer Support inbegriffen. Selbst für Systeme, die nicht mehr booten, gibt es passende Lösungen.

Eine zusätzlich auf dem USB-Stick verfügbare Windows-Version der Diagnose-Werkzeuge bietet die vorausschauende Fehlervermeidung im Einsatz unter realen Bedingungen: „Da sich die toolstar-Software ohne Installation direkt ausführen lässt, können wir

ARCFLOW

Die Dokumentenmanager.

www.arcflow.de

auch unsere ganzen Desktops und Server regelmäßig automatisch durchchecken, nachts oder tagsüber, wenn die Kollegen gerade nicht da sind. Dabei wird nichts im Leit- und Steuerungssystem der Gepäckförderanlage des Terminals 1 am Flughafen München verstellt - die Akzeptanz für unsere regelmäßigen ‚Vorsorgeuntersuchungen‘ ist unter den Systembetreuern entsprechend hoch“, so Sven Hütten, Rechner & Kommunikation, Flughafen München GmbH Infrastruktur Sonderanlagen.

Die Tools erlauben das Verändern von Einstellungen bei der Analyse, simulieren durch parallele Tests der einzelnen Komponenten Dauer- und Hochbelastungen, messen Erreichbarkeit und Geschwindigkeit aller Netzwerkressourcen. So ist es problemlos möglich, Testläufe proaktiv zu starten und Hard-

ware-Schwächen - etwa bei Speichermodulen - zu identifizieren, bevor diese zu Problemen in den Anwendungen führen. Gleichzeitig erhöht sich neben der IT- und Datensicherheit auch die Informationssicherheit, etwa indem mit der Software die Festplatten ausgemusterter Geräte absolut unwiderruflich gelöscht werden können. Auch die Planungssicherheit steigt: durch ausführliche Test- und Fehlerprotokolle können Management-Entscheidungen für Hardware-Investitionen, die meist im Spannungsfeld von Technik- und Controlling-Verantwortlichen stehen, auf fundierter Basis getroffen werden. Auch eventuelle Reklamationen bei Hardware-Lieferanten werden durch die qualifizierten Protokolle erleichtert.

„Auch bei Noteinsätzen im Gepäckfördersystem des Terminals 1 am Flughafen München dauert es jetzt

nicht mehr bis zu mehreren Stunden, sondern vielleicht noch maximal zehn Minuten, um den Fehler eindeutig als Software- oder bestimmtes Hardware-Problem zu identifizieren“, so Sven Hütten.

Sogar für „tote“ PC-Systeme führt Toolhouse ein handliches PCI-Diagnoseboard im Sortiment, das über ihr integriertes Display anzeigt, welche Komponente - etwa Mainboard, Erweiterungskarten, Prozessor oder Arbeitsspeicher - die Wurzel des Übels ist. Auch bei solchen Hightech-Lösungen überzeugt der wirtschaftliche Aspekt: Meist hat sich die Investition bereits nach dem ersten „Ernstfall“ amortisiert. Zudem sind diese Produkte intuitiv zu bedienen, das heißt, stundenlanges Einarbeiten entfällt, man kann gleich mit der Diagnose „loslegen“.

www.toolhouse.de