

Whitepaper

# Insider-Leitfaden für die Evaluation von Fernsteuerungs-Software

## Drei grundlegende Regeln für die Auswahl der besten Lösung

### **ÜBERSICHT:**

Angesichts ihres klaren geschäftlichen Nutzens und ihrer Möglichkeiten zur Vereinfachung der Betriebsabläufe ist es wenig verwunderlich, dass viele Organisationen bei der Einführung von Fernsteuerungs-Software nicht lang gezögert haben. In den Computerumgebungen von heute jedoch müssen IT-Experten von Unternehmen spezielle Anforderungen beachten, zu denen die Sicherheit von Netzwerken, die Anforderungen eines heterogenen Personalbestands und die Implementierung von Lösungen für eine Vielzahl von Benutzern zählen. Die Art von Fernsteuerungs-Software, für die sich eine Organisation entscheidet, kann erhebliche Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit hinsichtlich Skalierbarkeit, Kompatibilität und – vor allem – Sicherheit haben.

Dieser Artikel beschäftigt sich damit, welche Merkmale von Fernsteuerungs-Software für Organisationen wichtig sind, die ein absolut sicheres, uneingeschränkt plattform- und geräteübergreifendes Tool benötigen, das sich für jede Umgebung skalieren lässt. Er wird IT-Experten dabei helfen, eine Fernsteuerungslösung auszuwählen, die Produktivität und Kundenzufriedenheit steigert, die Flexibilität der IT-Organisation erhöht und das Risikoprofil des Unternehmens optimiert.

## **Insider-Leitfaden für die Evaluation von Fernsteuerungs-Software** *Drei grundlegende Regeln für die Auswahl der besten Lösung*

### **Einführung**

Seit fast 30 Jahren bietet Fernsteuerungs-Software IT-Experten die Möglichkeit, Verbindungen mit Desktop- und Server-Computern herzustellen, um Netzwerke zu verwalten und Support zu leisten. Unternehmen, die Fernsteuerungstechnologie nutzen, konnten beachtliche Mengen an Zeit, Geld und Ressourcen sparen, indem sie Geschäftsreisen des IT-Personals überflüssig machten, Systemausfallzeiten reduzierten und die Effizienz der IT-Organisation steigerten.

Da Unternehmen den Einsatzbereich von Technologie kontinuierlich erweitern, um Prozesse zu optimieren, Kosten einzusparen und Arbeitskräften Mobilität zu ermöglichen, hat sich Fernsteuerungs-Software im Laufe der Zeit von einem „Tool für technischen Support“ zu einem grundlegenden Bestandteil der IT-Infrastruktur und einer Schlüsselanwendung für Kundenservice, Herstellung und mobile Arbeitskräfte entwickelt. Im Rahmen der zunehmenden Bedeutung von IT suchen Organisationen nach Fernsteuerungslösungen, die für den Kunden-Support sowie für die Ferndiagnose und -wartung von Produkten eingesetzt werden kann. Ein Wegfall der Leistungen von Fernsteuerungs-Software würde zu einer exponentiellen Steigerung der Budgets von IT-Abteilungen führen und auf Kosten der Systemzuverlässigkeit und der Endanwender gehen.

Angesichts ihres klaren geschäftlichen Nutzens und ihrer Möglichkeiten zur Vereinfachung der Betriebsabläufe ist es wenig verwunderlich, dass viele IT-Organisationen bei der Einführung von Fernsteuerungs-Software nicht lang gezögert haben. Es ist dabei nicht ungewöhnlich, dass Organisationen drei bis vier verschiedene Fernsteuerungsprodukte einsetzen, um der zunehmend heterogenen Mischung aus Betriebssystemen, Software-Anwendungen, PDAs, Mobiltelefonen und Embedded-Geräten gerecht zu werden.

Zurzeit überdenken viele Organisationen jedoch ihr Portfolio von Fernsteuerungsprodukten, da sie erkennen, dass der Einsatz verschiedener Tools ihre Abläufe nicht unbedingt leichter oder sicherer macht, da jedes Produkt eine eigene Firewall-Konfiguration benötigt. Darüber hinaus hat der Druck durch gesetzliche Bestimmungen und Richtlinien in bestimmten Branchen, in denen Datenschutz von entscheidender Bedeutung ist, zu neuen Bedenken hinsichtlich der Sicherheit von Fernsteuerungsanwendungen geführt.

Ob Sie nun nach einer Möglichkeit zur Konsolidierung Ihrer Fernsteuerungslösungen suchen oder bisher keinerlei Erfahrungen in diesem Bereich haben – die Anzahl von Fernsteuerungsprodukten auf dem Markt wird Sie schlicht überwältigen. Das Angebot ist verwirrend, aber wenn Sie eine hochstabile und zukunftssichere Software benötigen, sollten Sie nach einer Lösung suchen, die

- Umfassende Sicherheitsfunktionen bietet, die selbst in den sicherheitskritischsten Umgebungen an die Bedürfnisse der IT-Experten und ihrer Anwender angepasst werden können;
- Eine heterogene Umgebung im Rahmen der aktuellen IT-Bedingungen unterstützt; und
- Eine flexible und offene Architektur sowie die Möglichkeit zur zentralisierten Implementierung bietet, um sicherzustellen, dass die Lösung mit dem Wachstum Ihres Unternehmens Schritt halten kann

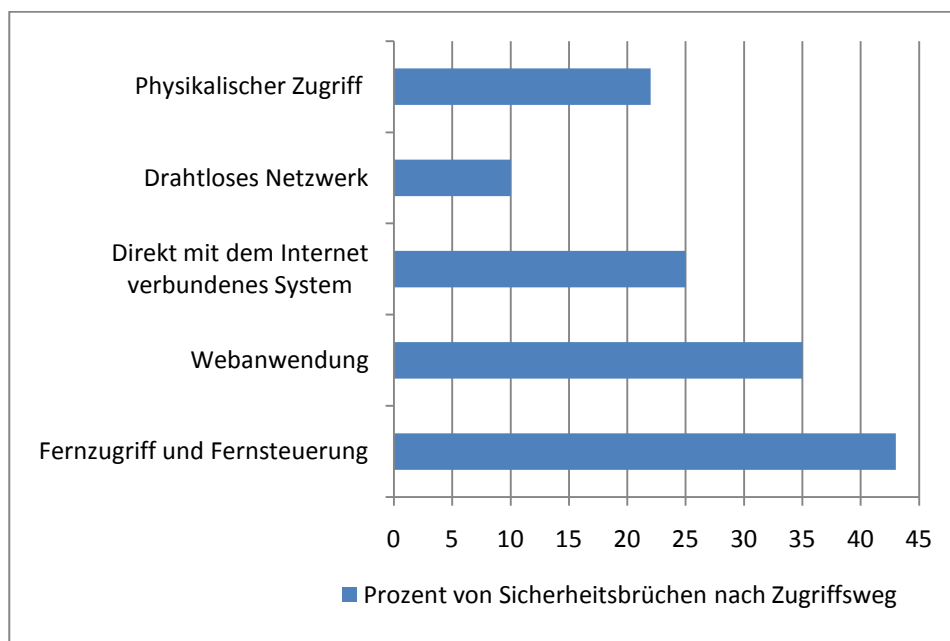
## Testen von Fernsteuerungs-Software: Drei Grundregeln

In Anbetracht der langjährigen Geschichte der Fernsteuerungs-Software ist es wenig verwunderlich, dass es zahlreiche Lösungen gibt, die dieselben Grundfunktionen bieten, um den allgemeinen „Fernsteuerungsbedarf“ zu befriedigen. Zu diesen Optionen zählen Open-Source-Produkte für VNC (Virtual Network Computing), integrierte Tools (z. B. Windows Remote Assistance oder SSH in Unix-Varianten), webbasierte Dienste (z. B. gotomypc.com) und traditionelle, Software-basierte Lösungen wie Netop Remote Control.

Der Funktionsumfang einer Fernsteuerungslösung sollte Ihren persönlichen Anforderungen entsprechen. Suchen Sie nach einer Lösung, um einem Freund zu helfen, eine Verbindung zu Ihrem PC zu Hause herzustellen oder den Helpdesk eines internationalen Unternehmens zu betreiben? Wenn Letzteres der Fall ist, sollten Sie bei der Auswahl einer Fernsteuerungs-Software die Schlüsselkriterien für den Erfolg heutiger Unternehmen beachten, um so eine Lösung zu finden, die Ihren globalen Anforderungen hinsichtlich Sicherheit, Kompatibilität und Skalierbarkeit in jeder Hinsicht gerecht wird.

### REGEL NR. 1 – SICHERHEIT ZUERST

Fernsteuerungs-Software bietet viele Vorteile, kann Ihre Systeme jedoch auch für verschiedene Arten von Missbrauch anfällig machen, z. B. für unbefugten Zugriff über Ports, die zu Fernsteuerungszwecken an der Firewall geöffnet wurden, das Ausspähen von Passwörtern im Rahmen von Fernsteuerungssitzungen, Brute-Force-Angriffe auf passwortgeschützte Hosts usw. Ein kürzlich veröffentlichter Bericht des Verizon Business RISK Teams ergab, dass „bei über 40 % aller untersuchten Sicherheitsbrüche der Angreifer sich anhand einer Art von Fernzugriffs- oder Fernsteuerungs-Software unbefugter Zugriff auf den Computer des Opfers verschaffte.“



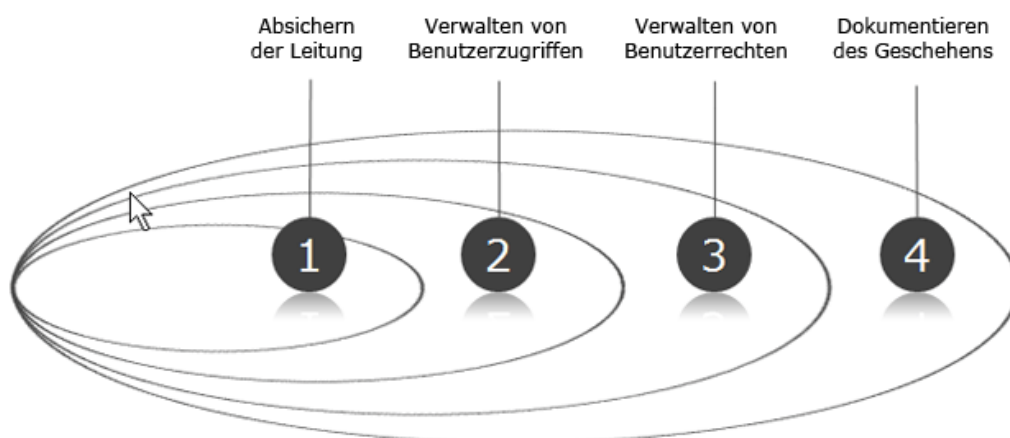
Quelle: Verizon Business RISK Team 2008 Data Breach Investigations Report

Heißt das, dass jede Fernsteuerungs-Software grundsätzlich ein großes Sicherheitsrisiko darstellt und man ihren Einsatz vermeiden sollte? Nein. Die Vorteile überwiegen eindeutig gegenüber den potenziellen Gefahren, und Sie können Maßnahmen treffen, um die Risiken zu minimieren, zum Beispiel die Standard-Ports ändern, rollenbasierte Zugriffsprofile verwenden usw. In jedem Fall sollten Sie der Sicherheit stets höchste Beachtung schenken.

### Ein vierschichtiges Sicherheitsmodell für Fernsteuerungs-Software

Damit sie auch weiterhin eine Schlüsselrolle in jeder IT-Infrastruktur spielen kann, muss eine Fernsteuerungslösung Informationen schützen und unbefugten Zugriffen anhand eines mehrschichtigen Sicherheitsansatzes vorbeugen, wie er im folgenden Schaubild dargestellt wird.

### Mehrschichtige Sicherheit ist notwendig



Jede Fernsteuerungs-Sitzung besteht aus zwei Seiten: der Seite, die den Support bietet, und der Seite, die den Support in Anspruch nimmt. Anbieter von Fernsteuerungs-Lösungen verwenden verschiedene Begriffe, um diese zwei Seiten zu beschreiben. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden wir innerhalb dieses Artikels den Support-Anbieter als „Guest“ und den Support-Empfänger als „Host“ bezeichnen.

#### Die Verbindung sichern

Zum Herstellen einer Verbindung zwischen Guest und Host muss ein Datenaustausch innerhalb des Netzwerks stattfinden. Das potenzielle Risiko dabei besteht darin, dass ein Eindringling die Paketinformationen ausspäht und Ihre Fernsteuerungssitzung „belauscht“. Dieses Risiko ist bei der Verwendung einer Internetverbindung natürlich höher als beim Datenaustausch über Ihr LAN. Es wird zusätzlich erhöht, wenn der Zugriff über Server von Dritten gewährt wird. In diesem Fall nämlich speichert ein externes Unternehmen Ihre Anmeldeinformationen, Verkehrs- und Protokolldaten, verfügt über die notwendige Kontrolle, um auf Ihre vertraulichen Informationen zuzugreifen und sie zu manipulieren und setzt Sie damit dem zusätzlichen Risiko eines externen Angriffs auf die Systeme dieses Anbieters aus. Der Zugriff auf den Host über das Internet hat klare Vorteile – Sie müssen keine Konfigurationen an Firewalls, Routern oder Proxies vornehmen, wodurch es einfacher wird, Support für Mitarbeiter außerhalb Ihres Netzwerks, Heimanwender und mobile Arbeitskräfte bereitzustellen. Um dabei sicherzustellen, dass die Flexibilität nicht auf Kosten der Sicherheit geht, sollten Sie nach einer Lösung suchen, die es Ihnen ermöglicht, internetbasierten Fernzugriff über Ihre eigenen Server anzubieten. Auf diese Weise haben Sie volle Kontrolle über die Sicherheit und über Ihre Daten.

In jedem Fall sollten Sie darauf achten, dass Ihre Fernsteuerungslösung 256-Bit-AES-Verschlüsselung und dynamischen Schlüsselaustausch anhand der Diffie-Hellman-Methode mit Schlüssellängen bis zu 2048 Bit bietet.

Obwohl Verschlüsselung oft der erste Begriff ist, an den man in Zusammenhang mit Sicherheit denkt, bildet sie in Wirklichkeit nur den ersten Schritt bei der Einrichtung einer professionellen, sicheren Fernsteuerungslösung. Sie müssen darüber hinaus festlegen, wie die Verbindung zwischen Benutzern hergestellt wird und welche Rechte Benutzer haben, nachdem dies erfolgt ist. Zuletzt ist es wichtig, die Möglichkeit zur Aufzeichnung der Vorgänge während einer Fernsteuerungssitzung zu haben.

## Benutzerzugriff verwalten

Eine Fernsteuerungssitzung beginnt damit, dass der Guest eine Einladung an den Host sendet und um Erlaubnis zum Herstellen einer Verbindung bittet. Wenn der Host die Einladung annimmt, wird die Fernsitzung eingeleitet. Es ist wichtig, dass der Host über bestimmte Kriterien für das Akzeptieren von eingehenden Einladungen verfügt, da ansonsten jeder Eindringling anhand von unbefugten Einladungen Zugriff auf Ihr Netzwerk nehmen könnte. Bei der Verwaltung der Zugriffsrechte von Benutzern werden die Kriterien festgelegt, aufgrund derer der Host Einladungen annehmen sollte.

Die einzelnen Fernsteuerungsprodukte unterscheiden sich hinsichtlich der Kriterien, die Sie festlegen können: einige verwenden ausschließlich Passwörter, andere benötigen Benutzerbestätigung, was sich nachteilig auf die Serverleistung auswirkt. Die besten Lösungen bieten Ihnen mehrere Zugriffskriterien, darunter:

- **MAC-/IP-Adressprüfung.** Der Host akzeptiert nur Verbindungen von Guest-Adressen, die auf einer vordefinierten MAC-/IP-Liste enthalten ist. Dies bietet zwar ein Mindestmaß an Schutz, aber da IP-Adressen gefälscht werden können, sollte dieses Kriterium niemals als alleinige Alternative für einen umfassenden Sicherheitsansatz verwendet werden.
- **In geschlossenen Benutzergruppen** werden sämtlichen Guests und Hosts spezifische Seriennummern zugewiesen und Verbindungen nur zwischen diesen Nummern zugelassen. Guest-Module mit anderen Seriennummern werden abgelehnt. Dies ist ein wichtiger Teil eines erstklassigen Sicherheitsansatzes, aber es gibt weitere Elemente, die in einem mehrschichtigen Sicherheitssystem beachtet werden müssen.
- **Authentifizierung.** Jede Fernsteuerungsanwendung sollte Ihnen die Integration in das Authentifizierungsschema ermöglichen, das in Ihrem Netzwerk eingesetzt wird – egal, ob es sich dabei um eine Windows-Domäne, einen LDAP-Server oder einen RSA SecurID-Server handelt. Die Integration in das vorhandene Authentifizierungsschema bietet eine sichere Methode für die Identifizierung des Guests beim Host.
- **Callback.** Diese Funktion, bei der der Host den Guest zurückruft, kann in Verbindung mit einem Modem, ISDN oder TCP verwendet werden. Die Callback-Funktion setzt voraus, dass sich der Guest-Benutzer an einem bestimmten Ort befindet, was für potenzielle Eindringlinge eine weitere Hürde darstellt. Besonders wichtig ist dies in Branchen, bei denen viele Systeme anhand von Modems verbunden sind, beispielsweise in Einzelhandelsgeschäften, Banken und Tankstellen.
- **Benutzergesteuerter Zugriff.** Beim Einsatz des benutzergesteuerten Zugriffs wird der Host vor Beginn der Fernsteuerungssitzung anhand eines Popup-Fensters gefragt, ob er die eingehende Guest-Anfrage akzeptieren möchte. Diese Methode wird häufig in HelpDesk-Umgebungen eingesetzt, wo sie für ein hohes Maß an Sicherheit sorgt. Für die Fernverwaltung von Server- oder Desktop-Rechnern, Ferninstallationen oder Fern-Updates ist sie jedoch nicht geeignet.

Nachdem wir uns mit der Herstellung einer Fernsteuerungssitzung beschäftigt haben, können wir uns nun einem weiteren wichtigen Sicherheitsaspekt zuwenden: welche Zugriffsrechte dem Guest-Benutzer für den Host-Computer eingeräumt werden.

## **Benutzerrechte verwalten**

Nachdem die Verbindung hergestellt ist, kann ein Guest verschiedene Aufgaben auf dem Host-Computer ausführen, ihn neu starten, die Registry ändern, Dateien kopieren, drucken, mit dem Benutzer chatten usw. Im Hinblick auf die genauen Möglichkeiten des Guests gibt es zwischen den einzelnen Fernsteuerungsprodukten große Unterschiede. Viel wichtiger jedoch ist, wie genau Sie die verschiedenen Zugriffsrollen definieren können. Der bereits erwähnte Verizon-Bericht veranschaulicht die immense Bedeutung dieses Aspekts: Der Studie zufolge wurde ein Account, der externen Beratern die Fernverwaltung von Systemen ermöglichen sollte, von unbefugten Außenstehenden für den Zugriff auf Informationen des Unternehmens missbraucht.

Unterschiedliche Fernsteuerungsbenutzer benötigen unterschiedliche Zugriffsprofile. Ihre Lösung sollte Ihnen die Einschränkung bestimmter Funktionen ermöglichen, wie z. B. Sperren von Tastatur und Maus, Ausführung bestimmter Befehle (Dateien löschen oder kopieren), Ausführung von Programmen, Verwaltung von Diensten, Eingabe von Eingabeaufforderungen, Ändern der Registry usw.

Ein letzter Hinweis zur Verwaltung von Benutzerrechten: Viele Fernsteuerungsprodukte der gehobenen Klasse ermöglichen Ihnen die Verwaltung von Benutzerrechten, aber Sie sollten Wert auf eine Lösung mit zentraler Verwaltung legen. Die zentrale Verwaltung von Benutzerrechten erlaubt es Ihnen, die Einstellungen für tausende von Computern zu ändern, ohne jeden Host einzeln konfigurieren zu müssen. Dies bietet Ihnen zudem größere Flexibilität bei der Verwaltung von Benutzerrechten, da Berechtigungen „im Handumdrehen“ geändert werden können, was wiederum für zusätzliche Sicherheit sorgt.

## **Aktivitäten dokumentieren**

Dokumentation ist der letzte Stützpfiler eines stabilen, sicheren Fernsteuerungssystems. Wenn alle Sitzungen protokolliert und Videoaufzeichnungen von ihnen erstellt werden, wissen Sie stets genau, was passiert ist und wann es passiert ist. Hat der HelpDesk-Mitarbeiter die wichtige Vertriebsdatei gelöscht, während er sich um das Internetproblem des Verkäufers kümmerte? Wer hat am Samstagabend Fernzugriff auf die vertraulichen Krankenakten genommen? Dies sind Fragen, die Sie jederzeit beantworten können sollten.

Datenlecks können nicht nur zur Offenlegung vertraulicher Kundeninformationen und geheimer Unternehmensdaten führen, sondern als Nichteinhaltung der Sicherheitsstandards ausgelegt werden, die durch Regelwerke wie HIPAA, Sarbanes-Oxley, den Freedom of Information Act und die International Financial Reporting Standards definiert werden. Dies wiederum kann schwere Geldbußen oder sogar Gefängnisstrafen für Ihr Unternehmen oder dessen Mitarbeiter nach sich ziehen. Deshalb sollten Sie der Dokumentierungsfunktion eines Fernsteuerungsprodukts besondere Beachtung schenken. Diese Funktion wird häufig übersehen, ist jedoch von grundlegender Bedeutung, um die Einhaltung besagter Auflagen zu gewährleisten. Die Aufzeichnung von Sitzungen ist eine weitere wichtige Komponente, da sie es Ihnen erlaubt, die Aktionen nachzuverfolgen, die ein Guest auf einem Host-Rechner ausführt.

## REGEL NR. 2 – PLATTFORMÜBERGREIFENDE KOMPATIBILITÄT SICHERSTELLEN

Microsofts Vorherrschaft im IT-Umfeld von heute kann zu dem Trugschluss führen, dass ein Fernsteuerungsprodukt ausschließlich Unterstützung für Windows bieten muss. „Welches Windows?“, könnte man berechtigterweise fragen, denn das Betriebssystem bietet zahlreiche Variationen für Desktop-Computer, Server, mobile Geräte und Embedded-Systeme, darunter Vista (32- and 64-Bit), XP, 2000, NT, ME, 98, 95, MS-DOS, Server 2003, 2008, CE, XP Embedded, Mobile 5 und 6. Viele Fernsteuerungsprodukte unterstützen lediglich die aktuellen Versionen der Desktop- und Server-Versionen von Windows, aber in zahlreichen Unternehmen werden spezialisierte Anwendungen genutzt, die ältere Windows-Plattformen voraussetzen. Darüber hinaus müssen Sie dem zunehmenden Bedarf für die Unterstützung von Smartphones und Embedded-Geräten gerecht werden.

Tatsächlich werden in den wenigsten Unternehmen ausschließlich Microsoft-Systeme eingesetzt. Server werden häufig mit Linux betrieben, viele Marketingabteilungen nutzen Macs und im Finanzbereich ist OS/2 keine Seltenheit. Wenn Sie nun noch die Komplexität mehrerer Local Area Networks und den Bedarf für Support über das Internet berücksichtigen, ist es wenig verwunderlich, dass IT-Abteilungen und Dienstleister zum Teil bis zu zehn verschiedene Fernsteuerungs-Tools benötigen, um die täglichen Wartungs- und Support-Aufgaben zu erledigen. Dies hat zur Folge, dass Fernsteuerung nicht etwa zur Steigerung der Effizienz und zur Optimierung der IT-Umgebung führt, sondern lediglich zu der Unzahl von Software-Produkten beiträgt, die ihrerseits Support und Wartung erfordern.

Jedes Mal, wenn ein Problem nicht anhand eines Fernsteuerungs-Tools gelöst werden kann, muss ein HelpDesk-Mitarbeiter einen Vor-Ort-Besuch machen oder mehrere Stunden im Serverraum verbringen. Die Folge sind zusätzliche Kosten, eine geringere Effizienz der IT-Abteilung und höhere Ausfallzeiten von Desktop- und Server-Computer. Daher ist es von klarem geschäftlichen Nutzen, sich auf eine einzige Fernsteuerungslösung zu beschränken, die für die verschiedensten Betriebssysteme, Geräte, LANs und das Internet genutzt werden kann. Außerdem ist eine solche Lösung zeit- und ressourcensparend, da sie den Schulungsbedarf neuer Mitarbeiter verringert und nie mehr Zeit für die Auffindung des geeigneten Tools verschwendet werden muss.

## REGEL NR. 3 – FLEXIBILITÄT UND SKALIERBARKEIT SIND EIN MUSS

Ein medizinisches Zentrum in New Mexico beschäftigte 1.400 Mitarbeiter, die über den gesamten Staat verteilt waren. Wenn Endanwender Support benötigten, konnten sie keine umgehende Unterstützung erhalten, sondern mussten einen Termin machen und mitunter mehrere Tage auf Hilfe warten. Support war jedoch nicht das einzige Problem: Die Installation von Wartungs- oder System-Upgrades auf den 1.000 Computern des Krankenhauses zog sich über Monate hin und kostete tausende von Arbeitsstunden.

Organisationen mit ähnlichen Sorgen wie das Krankenhaus in New Mexico können durch eine Investition in Fernsteuerungs-Software zahlreiche IT-bezogene Probleme lösen. Um jedoch den Anforderungen einer ausgedehnten Organisation mit hunderten oder gar tausenden von Computern gerecht zu werden und Verbindungen über LANs und das Internet sowie durch verschiedene Firewalls und Router zu unterstützen, muss eine Fernsteuerungslösung flexibel und skalierbar sein.

Achten Sie darauf, dass Ihre Lösung über Funktionen verfügt, die Ihnen die Verwaltung der Skalierbarkeit ermöglichen und Flexibilität für Guests und Hosts bieten, unter anderem:

- **Möglichkeit zur zentralen Installation**, um eine einfache, netzwerkweite Einrichtung der Fernsteuerungssoftware auf Host-Computern anhand von Installations-Hilfsprogrammen zu gewährleisten.
- **Zentralisiertes Sicherheitsmanagement**. Eine skalierbare Fernsteuerungslösung bedarf eines zentralisierten Systems für Sicherheitsmanagement, das Administratoren die einfache Verwaltung von Authentifizierungsregeln, Benutzergruppen und deren Zugriffsrechten ermöglicht, ohne dass sie dafür jeden einzelnen Host-Computer aufsuchen müssen.

- **On-Demand-Fernsteuerung**, die Ihnen die Flexibilität bietet, Support für Computer zu leisten, auf denen keine Host-Software installiert ist. Bei einer On-Demand-Lösung wird ein Benutzer, der Hilfe benötigt, dazu aufgefordert, eine kleine ausführbare Datei zu installieren. Dies kann durch Anklicken eines Symbols auf einer Website oder per E-Mail geschehen. Nach der Installation gewährt die ausführbare Datei dem Guest vorübergehenden Fernzugriff.
- **Flexible Konnektivität** mit einem Internet-basierten Verbindungsdienst, wobei Guest und Host lediglich Daten an den Verbindungsdienst senden müssen, um eine Fernsteuerungssitzung einzuleiten. Dadurch kann sich der Guest problemlos mit jedem Host verbinden, unabhängig von dessen Standort. Ein weiterer Vorteil ist, dass Sie keine Änderungen an der Firewall-Konfiguration vornehmen müssen, da ausgehender Datenverkehr normalerweise von Firewalls durchgelassen wird. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie es vermeiden, dafür Server von Drittanbietern zu nutzen und diesen somit Zugriff auf Ihre Anmelde- und Verkehrsdaten zu geben.
- **Unterstützung für Intel vPro**, eine Reihe von Funktionen, die in den Chipsatz integriert sind und zusätzliche Flexibilität bieten. Eine Fernsteuerungslösung mit vPro Unterstützung ermöglicht Administratoren den Fernzugriff auf Computer, ohne dass dafür das Betriebssystem geladen werden muss. Der Zugriff ist sogar dann möglich, wenn gar kein Betriebssystem vorhanden ist. So kann ein Computer per Fernzugriff hoch- und heruntergefahren werden, um Änderungen an den BIOS-Einstellungen vorzunehmen oder ein Betriebssystem von einem Image zu installieren, das sich auf dem Guest-Computer befindet.
- **Skalierbares Telefonbuch**, das Guests die Organisation, den Austausch und die Anpassung von Verbindungen und den einfachen Zugriff auf alle Hosts erlaubt, unabhängig davon, wo diese sich befinden und wie viele es gibt.
- **Zuverlässige, zukunftsichere Technologie** von einem Anbieter, der über umfangreiche Erfahrung bei der Implementierung von Fernsteuerungslösungen verfügt.



## Fazit

Fernsteuerungssoftware ist ein extrem nützliches Tool für IT-Abteilungen und Mitarbeiter von Organisationen, da sie eine schnellere Lösung von Computerproblemen ermöglicht, die Systemwartung effizienter macht und allgemein für eine höhere Stabilität und Zuverlässigkeit sorgt. Aufgrund der zunehmenden Komplexität von IT-Umgebungen und dem damit verbundenen höheren Sicherheitsbedarf, der heterogenen Beschaffenheit der IT-Architektur vieler Unternehmen und der wachsenden Anzahl von Endanwendern jedoch ändern sich die Anforderungen, welche eine Fernsteuerungs-Software für Unternehmen erfüllen muss.

IT-Abteilungen, die den Kauf einer Fernsteuerungs-Software oder die Konsolidierung ihrer vorhandenen Lösungen in Betracht ziehen, brauchen ein sicheres Tool, das plattform- und geräteübergreifende Funktionalität bietet und uneingeschränkt skalierbar ist. Noch wichtiger ist, dass die Software eine absolut sichere Verschlüsselung bietet, rollenbasierte Zugriffs- und Rechteverwaltung ermöglicht und über Funktionen zur Protokollierung und Aufzeichnung von Sitzungen verfügt, um die Organisation vor Datenlecks und Sicherheitsbrüchen zu schützen.

IT-Abteilungen sollten vor der Entscheidung für eine Lösung gründlich recherchieren und Augenmerk auf Funktionen legen, die den Höchststandards der Fernsteuerungstechnologie entsprechen. Auf diese Weise können sie eine Anwendung auswählen, die die Grenzen der Fernsteuerung überschreitet und nicht nur die Produktivität und Kundenzufriedenheit, sondern auch die Flexibilität der IT-Organisation steigert und das Risikoprofil des Unternehmens optimiert.

## Über Netop Remote Control

Netop Remote Control ist die umfassende Fernsteuerungslösung für professionelle Benutzer. Sie bietet alles, was Sie für die Wartung und den Support von Computern und Netzwerken benötigen: von Funktionen für komplexe Fernwartung und Dateiübertragung über Fernsupport für Endanwender bis hin zur Verwaltung der netzwerkweiten Software- und Hardware-Bestände. All diese Aufgaben werden anhand einer einzigen, intuitiven Benutzeroberfläche durchgeführt, wobei verschlüsselte Verbindungen, ausgeklügelte Authentifizierung und umfassende Rechteverwaltung für höchste Sicherheit sorgen.

## Über Netop

Netop Solutions A/S, ehemals Danware A/S, entwickelt und verkauft Software-Lösungen, die einen raschen, sicheren und nahtlosen Transfer von Video- und Audiomaterial, Bildschirmhalten und anderen Daten zwischen zwei oder mehr Computern über das Internet ermöglichen. Das Unternehmen hat drei Geschäftsbereiche: **Administration**, **Education** und **Communication**. Netops einzigartige und kostensparende Administrationslösungen erleichtern IT-Experten durch sichere Fernsteuerungsfunktionen die Arbeit. Durch seine erstklassigen Education-Produkte, darunter Lösungen für Klassenraum-Management und E-Learning-Programme von Unternehmen, hilft Netop Schülern, Studenten und Lehrkräften dabei, anhand virtueller Lehrmethoden optimale Ergebnisse zu erzielen. Die Netop Communication Lösungen ermöglichen die einfache und sichere Kommunikation mit Kunden, Partnern und Kollegen per Chat sowie Video- und Audioübertragung über das Internet. Netop beschäftigt 142 Mitarbeiter und verfügt über Niederlassungen in den USA, Großbritannien und der Schweiz. Das Unternehmen vertreibt seine Lösungen an Firmen- und Privatkunden in mehr als 80 Ländern. Die Aktien der Netop Solutions A/S sind an der Kopenhagener Börse OMX gelistet. Weitere Informationen finden Sie unter [www.netop.com](http://www.netop.com)

