

Raptor Service Desk Support System

Das Citrix-Modul

Einsatzbereich

RAPTOR ist eine Software Lösung für den Service Desk in Terminal Server/Citrix Farmen und Fat-Client Umgebungen aller Grössen. RAPTOR optimiert die Erstlösungsrate im 1st und 2nd Level Support bei der Unterstützung der Benutzer durch den Service Desk.

Das Citrix Modul erweitert die Informationen und Aktionen in RAPTOR zur Unterstützung der Benutzer in Citrix- und Terminal Server Umgebungen.

Benutzersitzungen und laufende Prozesse auf den Terminal-Servern werden angezeigt und können durch den Service Desk beendet werden.

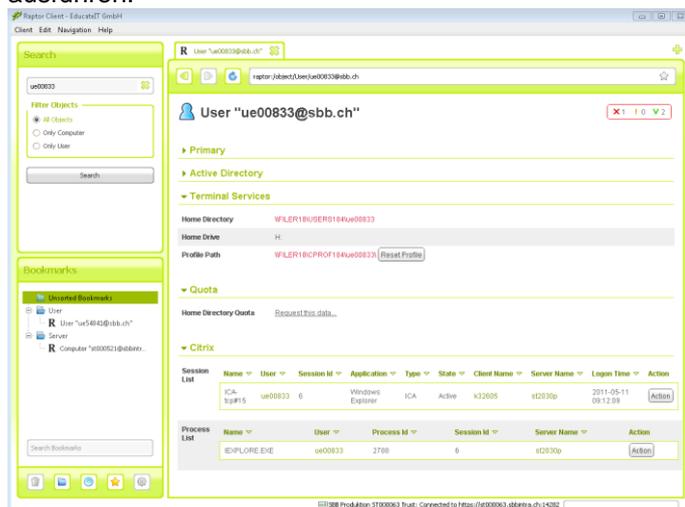
Systemarchitektur

RAPTOR besteht aus drei Komponenten:

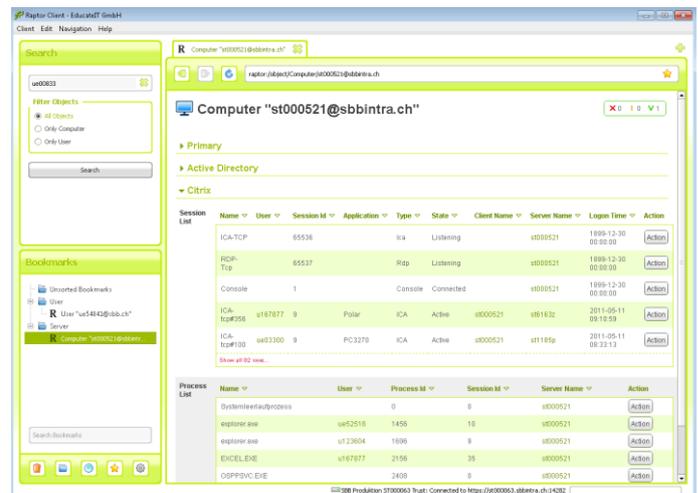
- dem **Client** für den Service Desk Mitarbeiter
- dem **Management Agent**, der Daten sammelt
- dem **Management Server**, der die Daten verwaltet

Der **Client** bietet dem Anwender des Systems eine einfache Schnittstelle, mit der er alle für ihn relevanten Informationen schnell findet. Über diese Schnittstelle kann der Anwender nach verwalteten Objekten wie Servern, Clients und Benutzern im Netzwerk suchen.

Zu jedem gefundenen Objekt erhält der Service Desk Mitarbeiter eine Übersicht alle relevanten Informationen. In dieser Oberfläche kann er technologie- oder unternehmensspezifische korrigierende Aktionen ausführen.



Übersicht der Benutzersitzung



Übersichtsseite für den Server

RAPTOR wurde für die Nutzung durch 1st und 2nd Level Support-Mitarbeiter optimiert. Diese können mit minimalen Kenntnissen der technischen Systeme Störungen beseitigen und Routineaktionen wie die Rücksetzung von Passwörtern auslösen.

Im Benutzersupport zählt für die Anwender eine kurze Reaktionszeit, d.h. die relevanten Informationen müssen für den Support-Mitarbeiter innerhalb von wenigen Sekunden verfügbar sein. RAPTOR wertet deshalb die wichtigsten Informationen der überwachten Server in Echtzeit aus und stellt diese unmittelbar zur Verfügung, damit der Kunde am Telefon nicht warten muss.

Der **Management Server** speichert und analysiert die Informationen der überwachten Systeme und liefert diese Informationen an autorisierte Clients.

Der **Management Agent** arbeitet als Service auf den überwachten Servern. Er sammelt relevante Informationen wie zum Beispiel angemeldete Benutzer, Sitzungen und laufende Prozesse und sendet diese zur Analyse an den zentralen Server.

Leistung und Skalierbarkeit

RAPTOR wurde auf hohe Performance besonders in grossen Citrix-Umgebungen optimiert. Dabei spielt es keine Rolle, ob 10, 100 oder 1000 Server überwacht werden, durch die verteilte Logik entstehen keine Engpässe. Lediglich der zentrale Management Server muss entsprechend der Gesamtgrösse der Umgebung dimensioniert werden.