



Factsheet

**VERA**

Das Help Desk  
Monitoring Tool für  
Sun Ray-Umgebungen

## Trend: Steigende Anforderungen an die Qualität des Help Desks

Die Qualität des Help Desks nimmt einen zunehmenden Stellenwert bei der Beurteilung von Unternehmen und Produkten ein. Denn: Kundenbindung und Image stehen oft in engem Zusammenhang mit der angebotenen Unterstützung. Darüber hinaus ist der Help Desk zentrale Anlaufstelle und Aushängeschild der IT-Abteilung. Im Mittelpunkt stehen neben der Produktivität der Anwender das kosteneffiziente Arbeiten und das schnelle Agieren.

### Die Lösung: Effiziente Unterstützung für Help Desk-Serviceprozesse im Sun Ray-Umfeld

Das speziell für den Sun Ray Session-Broker entwickelte Monitoring Tool VERA (**V**irtual **E**nvironment **R**emote **A**ssistance/**A**dmistration/**A**pplication) unterstützt Administratoren und

Help Desk-Mitarbeiter bei der Verwaltung von Sun Ray-Servern und Client Sessions.

Bedienkomfort und Funktionalität sind entscheidend bei einer Help Desk-Software. Deshalb sind ein übersichtlicher Aufbau, strukturierte Darstellungsformen und zahlreiche Sortierfunktionen bei VERA selbstverständlich:

So informiert bereits die Startseite über den aktuellen Benutzer, die ausgewählte Sprache, die zur Verfügung stehenden Bereiche je nach individueller Rechtestruktur. Die individuell anpassbare Darstellungsform in Tabellen sorgt jederzeit für eine leichte Sortierung der relevanten Inhalte, darüber hinaus können Listen nach bestimmten Begriffen gefiltert werden.

### VERA – Bedienkomfort und Transparenz beginnt bereits bei der Startseite:

The screenshot shows the VERA web interface. At the top left is the VERA logo, and at the top right is the oraïse logo. Below the logo, it displays 'Benutzer: admin Sprache: Deutsch'. A navigation menu includes 'Home', 'Lizenzverwaltung', 'Laufende Sitzungen', 'Token Admin', 'Konfiguration', 'Benutzer Admin', 'Sitzungsprotokoll', and 'Logout'. The main content area is titled 'Status der Failover Gruppe' and contains a table with the following data:

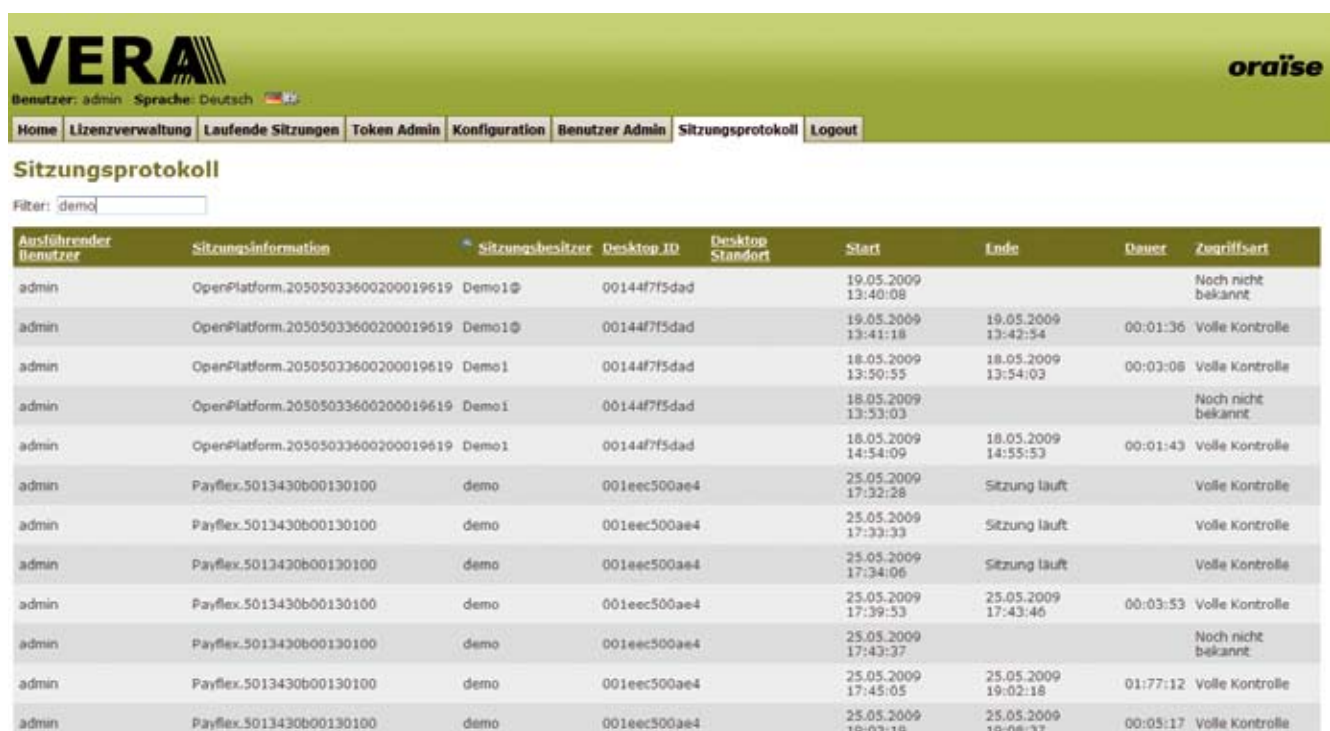
Server Name	Aktuelle Sitzungsanzahl	192.168.1.0/24	192.168.51.0/24
raycent01	1	192.168.1.9	192.168.51.46

## Im Mittelpunkt: Die Session-Spiegelung und der kontrollierte Remote-Zugriff auf den Anwender-Desktop

Eine der häufigsten Help Desk-Anforderungen ist das Prinzip der Spiegelung: Eine Anforderung, die VERA komfortabel erfüllt, so dass jetzt auch Sun Ray-Umgebungen, die über gemischte VDI- und Terminalserver-Umgebungen verfügen, gespiegelt werden können. Mit VERA kann sich der Help Desk-Mitarbeiter via Remote-Zugriff auf eine Sun Ray User-Session direkt verbinden und somit auf den Bildschirminhalt des Mitarbeiters kontrolliert zugreifen, um so mit ihm das Problem zu beheben und dem entfernten Enduser direkt und remote zu unterstützen.

Dabei ist eine Authentifizierung des Service-Mitarbeiters ebenso selbstverständlich wie auch eine Autorisierung durch den Anwender, der über eine On-Screen-Einblendung über den Zugriff informiert wird. Durch diese Vorgehensweise werden alle Datenschutzanforderungen erfüllt.

Das Sitzungsprotokoll zeichnet zudem alle Sitzungs-Aktivitäten mit Informationen über Benutzer, Desktop-ID und -Standort, Zugriffe, Zeiträume und Art der Kontrolle detailliert auf:



Ausführender Benutzer	Sitzungsinformation	Sitzungsbesitzer	Desktop ID	Desktop Standort	Start	Ende	Dauer	Zugriffsart
admin	OpenPlatform.20505033600200019619	Demo1	00144f7f5dad		19.05.2009 13:40:08			Noch nicht bekannt
admin	OpenPlatform.20505033600200019619	Demo1	00144f7f5dad		19.05.2009 13:41:18	19.05.2009 13:42:54	00:01:36	Volle Kontrolle
admin	OpenPlatform.20505033600200019619	Demo1	00144f7f5dad		18.05.2009 13:50:55	18.05.2009 13:54:03	00:03:08	Volle Kontrolle
admin	OpenPlatform.20505033600200019619	Demo1	00144f7f5dad		18.05.2009 13:53:03			Noch nicht bekannt
admin	OpenPlatform.20505033600200019619	Demo1	00144f7f5dad		18.05.2009 14:54:09	18.05.2009 14:55:53	00:01:43	Volle Kontrolle
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 17:32:28	Sitzung läuft		Volle Kontrolle
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 17:33:33	Sitzung läuft		Volle Kontrolle
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 17:34:06	Sitzung läuft		Volle Kontrolle
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 17:39:53	25.05.2009 17:43:46	00:03:53	Volle Kontrolle
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 17:43:37			Noch nicht bekannt
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 17:45:05	25.05.2009 19:02:18	01:77:12	Volle Kontrolle
admin	Payflex.5013430b00130100	demo	001eec500ae4		25.05.2009 19:03:19	25.05.2009 19:08:37	00:05:17	Volle Kontrolle

## Die System-Vorteile der oraise-Weiterentwicklung: Rollenstruktur, Spiegelung und die übersichtliche Darstellung in Textfeldern

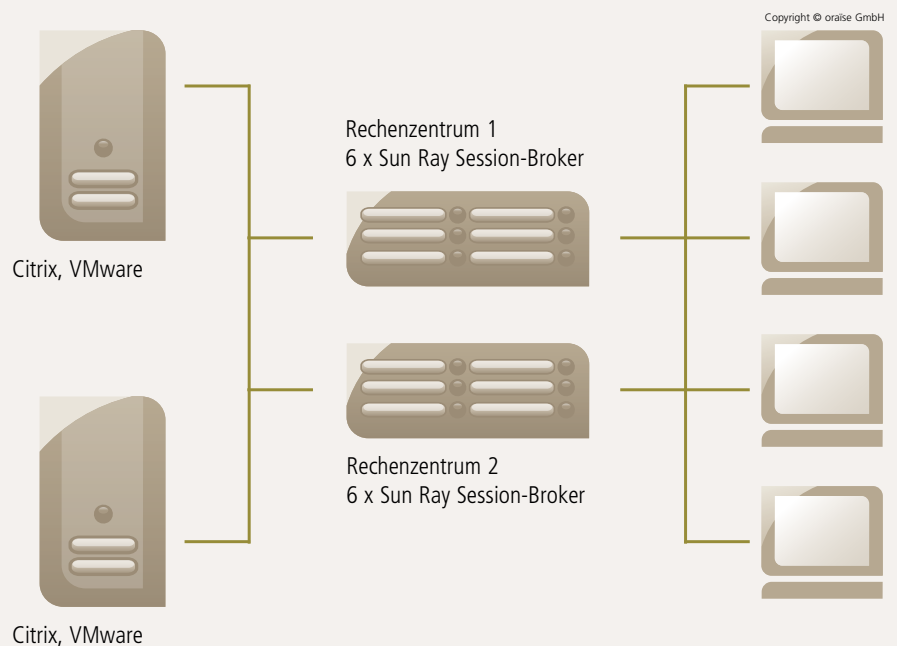
VERA basiert auf einer Rollen- und Rechtestruktur: Via Smartcard werden Sitzungsart, Rechte und Eigenschaften dem jeweiligen Benutzer (Token) individuell zugewiesen. Der Vorteil: Token können ab sofort eigenständig verwaltet werden, die Help Desk-Mitarbeiter greifen zudem nicht direkt auf die Sun Ray Administrations-Umgebung zu.

Darüber hinaus können beliebig viele Textfelder angelegt werden, die Beschränkung auf ein Textfeld entfällt. Dadurch können Kunden- sowie interne Prozessanforderungen jederzeit leicht, flexibel und übersichtlich integriert werden.

Durch diese oraise-Weiterentwicklungen steigen Transparenz, Bedienkomfort und Sicherheit, der Pflegeaufwand wird deutlich reduziert.

Das Produkt wird auf jedem Sun Ray-Server installiert und kann ohne Clientinstallation von einem Browser aus genutzt werden.

### Architektur



---

## Die Vorteile im Überblick:

- Effizientes modulares Help Desk-Unterstützungs-Tool für Sun Ray-Umgebungen
  - Verbesserung der Servicequalität durch einfache Abbildung der kundenbezogenen und internen Anforderungen
  - Entlastung der Administratoren, da die Benutzer-Administration auch von Help Desk-Mitarbeitern durchgeführt werden kann
- Rollen- und rechtebasiertes System: Erweiterte Benutzerverwaltung der Sun Ray Token-Verwaltung
- Komfortable benutzerfreundliche und dynamische Oberfläche
- Übersichtliche Darstellung in mehreren Textfeldern, deren Informationen wiederum in einem Textfeld zusammengefasst werden (können)
- Erfüllung der Datenschutzerfordernungen durch transparente Informationen über Zugriffe und Session Status, keine Verbindung ohne Genehmigung des Endusers
- Mehr Sicherheit und geringere Fehlerquote, da kein Zugriff des Benutzers auf die Sun Ray-Umgebung
- Betriebssysteme: MS Windows, Linux, Solaris
- Einbindung eigener Skripte und Datenbanken
- View only modus
- Kopieren in die Zwischenablage

Kontakt und weitere Informationen:



**oraise**

oraise GmbH  
Haferwende 10 a  
28357 Bremen  
www.oraise.de

Ansprechpartner: Thore Bahr

Tel.: +49 (0) 421 -3 35 53 - 3  
Fax: +49 (0) 421 -3 35 53 - 55  
E-Mail: t.bahr@oraise.de

Copyright ©  
oraise GmbH  
Registergericht  
AG Bremen HRB 17491

Geschäftsführer:  
Markus Hengstenberg | Thomas Viohl

oraise Beteiligungs- und  
Verwaltungs GmbH & Co. KG  
Registergericht  
AG Bremen HRA 24070

Geschäftsführer:  
Markus Hengstenberg  
Thomas Viohl

oraise Schweiz AG  
Churerstrasse 20  
8808 Pfäffikon SZ