

13 REMOTE DESKTOP TOOLS IM ÜBERBLICK

HERSTELLER	AEROADMIN	BEAMYOURSCREEN	BOMGAR	CITRIX	COMMODO	ELSNORE TECHNOLOGIES	ISL ONLINE
Name der Lösung	Aeroadmin 3.0	Mikogo Version 5	Bomgar Box	Gotoassist Remote Support	Geekstein	Screenconnect	ISL Online 4.0 (ISL Online 3.5.5)
Lösungsbeschreibung in Kürze	Aeroadmin soll laut Hersteller das Leben von System-Admins und technischen Supportern einfacher machen. Deshalb spricht Aeroadmin auch von einer «Zero-Configuration-Application», die Rechner hinter NAT und in verschiedenen LANs ohne Installation und Registration verbinden kann. Der Nutzer muss für eine Verbindung lediglich ein 1,5 MB grosses File herunterladen und auf dem Client und dem Host ausführen. Danach soll es dem Admin möglich sein, auf dem Remote-Rechner zu arbeiten, als würde er davor sitzen. Die Authentifizierung erfolgt via Hardware, per Passwort oder über eine Kombination der beiden. Dank Auto Image Quality/Performance Balance soll Aeroadmin auch bei tiefen Bandbreiten funktionieren. Optional kann die Gratis-Lösung auf eigene Bedürfnisse angepasst werden, und es ist möglich, Aeroadmin auch über private Router zu nutzen, falls man nicht die öffentlichen Aeroadmin-Router brauchen will.	Die Lösung Mikogo soll laut Hersteller Beamyourscreen weltweit mehr als eine Million registrierte Benutzer zählen und eignet sich nebst der Fernwartung auch für Online-Meetings, Webkonferenzen, Präsentationen und Webinare. Hervorgehoben wird unter anderem die intuitive Bedienung, die es auch technisch weniger versierten Nutzern ermöglichen soll, das Tool zu gebrauchen. Bildschirmhalte werden in Echtzeit übertragen, was Fernwartungs- und Supportvorgänge schnell und einfach ermöglicht. Um die Verbindung zu einem entfernten Rechner herzustellen, werden am Remote PC keinerlei Installationen oder Registrierungen benötigt. Ausserdem steht die Lösung in 35 Sprachen bereit, es ist möglich, für Anwendungsfälle Profile anzulegen und die Software auf die eigenen Bedürfnisse anzupassen.	Das Produkt von Bomgar hebt sich von den Konkurrenzlösungen dadurch ab, dass es sich um eine Hardware-Appliance handelt. Dank der Appliance soll ein Unternehmen seine und die Daten der Kunden unter dem Schutz der eigenen Sicherheitsmassnahmen zentral verwalten können. Änderungen an Firewalls für den Remote-Zugriff sollen nicht nötig sein, da sich sowohl der Kunde als auch der Support-Mitarbeiter über ausgehende Verbindungen mit der Appliance verbinden. Mit Bomgar soll eine Vielzahl von IT-Systemen und Endgeräten gewartet und konfiguriert werden können – angefangen von PCs und Mobilgeräten bis hin zu Servern und Netzwerk-Switches. Die Remote-Support-Lösung integriert das Microsoft-Protokoll RDP (Remote Desktop Protocol), loggt alle Verbindungen, bindet auf HTML5-Basis programmierte Chat-Clients ein, unterstützt mobile Präsentations-Clients, lässt sich an Ticket-Systeme anbinden und bietet eine API für Anpassungen.	Gotoassist Remote Support aus dem Hause Citrix wird als Support Tool für IT-Fachleute, Managed-Service-Anbieter und Software-Berater angepriesen, die in einer Team-Umgebung arbeiten. Entsprechend finden sich unter anderem auch Funktionen für teambasiertes Arbeiten, über die mehrere Support-Techniker gemeinsamen Zugriff auf unbeaufsichtigte Computer haben. Diese können nach benutzerdefinierten Kategorien gruppiert werden wie etwa Unternehmen, Betriebssystem oder Standort. Nebst der Wartung von unbeaufsichtigten Computern erlaubt es die Lösung ebenfalls, Support-Sitzungen spontan einzuberufen. Weiter ist es möglich, Kollegen zu laufenden Sitzungen einzuladen oder Sitzungen weiterzugeben, es gibt ein Web-Chat-Modul, und es können Konfigurationsprofile erstellt und an mobile Endgeräte verteilt werden.	Comodo Geekstein ist eine kostenlose Remote-Desktop-Anwendung für Windows- und Linux-Systeme. Mit Hilfe der Web-basierten Lösung können Support-Mitarbeiter über eine verschlüsselte Verbindung auf den Desktop ihres Kunden zugreifen können. Der Verbindungsaufbau erfolgt nach Eingabe eines Einladungscode über das Webportal www.comodo123.com , wobei auch Links und Einladungs-E-Mails generiert werden können. Eine Chat-Funktion soll für die Kommunikation bereitstehen. Darüber hinaus ermöglicht das Tool den Transfer von Dateien sowie das Kopieren und Einfügen von Texten, das Sperren von Tastatur und Maus sowie das Anzeigen eines leeren Bildschirms beim Client. Ein Deployment-Tool gehört ebenfalls zur Online-Anwendung. Für eingehende Support-Anfragen und das Zuweisen von Aufgaben, Rollen, Berechtigungen und mehr stehen zudem eine Desktop- und eine Web-Administration-Konsole bereit.	Die Lösung Screenconnect unterscheidet sich dadurch wesentlich von anderen Produkten, als dass das Tool nicht als Service bezogen, sondern selbst gehostet wird und dem Käufer somit auch gehört. Damit positioniert Hersteller Elsinore Technologies Screenconnect als umfassende, kostengünstige und sichere Lösung ohne Folgekosten, die im Gegensatz zu vielen SaaS-Tools nur einmal bezahlt werden muss. Nebst dem Remote-Support von PCs und Servern ist es auch möglich, mit Screenconnect Remote Meetings, Präsentationen und Online-Seminare abzuhalten. Installiert werden kann Screenconnect sowohl auf einem Windows-, einem Linux- oder einen Mac-Server beziehungsweise auf einer entsprechenden virtuellen Maschine oder auch auf einem herkömmlichen Desktop. Eine zentrale Webapplikation soll das Setup und die Verwaltung der Lösung vereinfachen, während auf betreuten Clients keine Installation nötig ist.	ISL Online wird als 4-in-1-Lösung angepriesen – mit den Funktionen Fernsupport, Fernzugriff, Live Chat und Online Meeting. Der Fernsupport soll dabei besonders benutzerfreundlich sein, das Live-Chat-Tool ISL Pronto soll es Helpdesk-Teams ermöglichen, Kundenanfragen schnell und direkt zu beantworten, und ISL Group wird als professionelle Business-Web-Konferenz-Software positioniert. Eine Besonderheit von ISL Online ist, dass die Server-Lizenz einmalig gekauft und auf einem eigenen Server betrieben werden kann. Dabei soll ein hoher Grad von Individualisierung möglich sein. Die einzelnen Produkte und Funktionen können laut Anbieter beliebig zusammengestellt, integriert und ausserdem dem CI des Unternehmens angepasst werden.
Unterstützte Client-Betriebssysteme	Windows XP, Vista, 7, 8.x	Windows XP, Vista, 7, 8.1; Mac OS X (ab 10.5)	Windows 2000, XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X; Linux (Suse 9, Red Hat 9, Ubuntu, Solaris)	Windows XP, Vista, 7, 8; Mac OS X 10.6, 10.7, 10.8	Windows 2000, XP, Vista, 7, 8.x; Linux (Ubuntu)	Windows XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X (ab 10.39); Linux (Ubuntu, Mint, Debian, CentOS, Red Hat, Fedora, Opensuse)	Windows 2000, XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X (ab 10.5); Linux (Ubuntu)
Unterstützte Mobile-Plattformen	☐	Viewer-Apps für Android (ab 2.0.1); iOS (keine Fernsteuerung)	Android (ab 2.3); iOS; Windows Phone; Blackberry	Android (ab 2.3.3); iOS (ab 4.2)	☐	Android (ab 2.1); iOS (ab 3.0)	Android (ab 2.3); iOS (ab 5.0); Windows Phone
Unterstützte Server-Betriebssysteme	Windows Server 2003, 2008	Windows Server 2003, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2	Windows Server 2008 R2, 2012, 2012 R2	Windows Server 2003, 2008	alle Windows- und Linux-Server	Windows Server 2003, 2008, 2012	Windows Server 2008 R2, 2012, 2012 R2; Linux
Display-Optionen	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren	bis zu 4 Monitore können als Split Screen geteilt werden; Übertragung im Fenster- oder Vollbildmodus	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen	unterschiedliche Darstellung möglich	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen	Vollbildschirm, auf Displaygrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen
FUNKTIONEN							
Chat-Funktion	☐	■	■	■	■	■	■
Audio-Support	☐	■	☐	☐	☐	■	■
Video-Support	☐	☐	☐	■	☐	☐	■
Video-/Screenaufzeichnung	☐	■	■	■	☐	■	■
Datei-Tansfer	■	■	■	■	■	■	■
Dateifreigabe	☐	■	■	■	k.A.	☐	■
Cut, Copy&Paste Text	■	■	■	■	■	■	■
Leeren Bildschirm (Client) anzeigen	☐	☐	■	■	■	■	■
Tastatur/Maus auf Client sperrbar?	■	☐	■	■	■	■	■
Remote Printing	☐	☐	■	☐	☐	☐	■
Deployment-Tool	☐	■	■	■	■	■	■
Verschlüsselung	■ (AES + RSA)	■ (256 Bit AES; proprietäre Kompressionsalgorithmen)	■ (256 Bit AES SSL)	■ (128 Bit AES)	■ (256 Bit SSL)	■ (256 Bit AES)	■ (256 Bit AES)
Max. Anzahl gleichzeitiger Remote-Verbindungen pro Host	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	8	k.A.	abhängig von Anzahl Lizenzen	unlimitiert
INFOS							
Preismodell	gratis	ab Fr. 190.- pro Jahr	ab ca. Fr. 4400.-	ca. Fr. 60.- pro Benutzer (umfasst 100 ferngesteuerte Geräte)	gratis	einmalig ab ca. Fr. 275.- (Single-Concurrent-Session-Lizenz) bzw. ca. Fr. 3800.- (unlimitierte Concurrent-Session-Lizenz)	Serverlizenz einmalig Fr. 961.-; Mietversion Fr. 485.-/Lizenz und Jahr; Pay per Use Fr. 135.-/500 Minuten
Freeware-Version für nicht-kommerziellen Einsatz erhältlich	■	■	☐	☐	■	☐	☐
Trial-Version erhältlich	■	■	■	■	■	■	■
Info	www.aeroadmin.com	www.mikogo.de	www.bomgar.com/de	www.gotoassist.de	www.geekstein.com	www.screenconnect.com	www.islonline.com
Besonderes	-	-	Hardware-Appliance	-	-	-	-

■ = ja, ☐ = nein; k.A = keine Angaben

Quelle: Swiss IT Magazine

13 REMOTE DESKTOP TOOLS IM ÜBERBLICK

HERSTELLER	MANAGEENGINE	PJ TECHNOLOGIES	PROXY NETWORKS	SHOWMYPC	TEAMVIEWER	USORIS SYSTEMS
Name der Lösung	Desktop Central	Goverlan Remote Administration Suite v7	Proxy Pro Remote Desktop	Premium Remote Support	Teamviewer 9	Remote Utilities 5.6
Lösungsbeschreibung in Kürze	Manage Engine Desktop Central ist Teil der Produktfamilie Manage Engine, die den ganzen IT-Infrastructure-Bereich mit Produkten wie Netzwerk-Monitoring, Helpdesk Management oder Application Management abdeckt. Dabei wird Desktop Central als integrierte Desktop und Mobile Device Management Software angepriesen, die die Verwaltung von Servern, Rechnern und mobilen Geräten von einem zentralen Punkt aus erlaubt. Laut Hersteller ist es unter anderem möglich, Desktop Central mit Helpdesk zu integrieren, um komplette Prozesse basierend auf dem ITIL-Framework zu realisieren. Remote Control ist dabei nur eine von vielen Funktionen, die unter anderem Patch Management, Software Deployment, Asset Management, USB Device Management oder Power Management umfassen. Dabei soll die Lösung aber einfach auszurollen wie auch zu benutzen sein und zu erschwinglichen Preisen verkauft werden.	Die Goverlan Remote Control Solution will mehr sein als nur eine Remote-Control-Lösung. Goverlan bedeutet laut Hersteller IT-Management via Remote Control. Dabei werden Funktionen versprochen wie Active-Directory-Integration und in dem Zusammenhang Wildcard AD, mit dem durch die Eingabe eines User- oder Computernamens ganz einfach eine Verbindung mit einem bestimmten Rechner hergestellt werden kann. Ausserdem kann Remote-Kontrolle auch auf Bios-Level angewendet werden, und Maschinen können mit einem vorkonfigurierten ISO-Image neu gebootet und aufgesetzt werden. Ein Client kann zudem von verschiedenen Hosts kontrolliert werden, mehrere Clients inklusive Performance-Indikatoren können in einer Ansicht verwaltet werden und sowohl Citrix Xenserver-, XenDesktop-, Xenapp als auch Microsoft-Terminal-Service-Server-Infrastrukturen werden unterstützt.	Proxy Networks richtet sich mit seiner Remote Desktop Software an Helpdesk-Techniker, Netzwerkadministratoren und IT Manager. Versprochen wird der Zugriff auf Desktops, Laptops, Thin Clients und virtuelle Maschinen innerhalb und ausserhalb des LANs. Dank einer verfügbaren Private Cloud Edition ist es möglich, den Dienst auch On-Premise zu betreiben. Diese Lösung soll sich auch für Managed Service Provider eignen. Daneben gibt es aber auch eine günstige Workstation-Edition für Kleinfirmen, um Peer-to-Peer-Verbindungen innerhalb des eigenen Netzwerks ohne Active Directory aufzubauen, sowie die Gateway Edition, welche auch mit Firewalls und NAT-Devices umgehen kann und gemeinsamen Remote Access erlaubt. Und unter dem Namen Proxy.me bietet Proxy Networks zudem auch eine webbasierte Remote-Access-Lösung an.	Hersteller Showmypc hat sich auf die Fahne geschrieben, leistungsfähige Tools basierend auf offenen Technologien zu tiefen Preisen anzubieten. Das Remote-Support-Werkzeug in der Premium-Version eignet sich sowohl für Support-Aufgaben als auch für Webkonferenzen, Desktop Sharing, Meetings und Online-Demos. Die Lösung kann durch den Kunden angepasst und in die eigene Website integriert werden. Teil der Lösung ist ein Helpdesk-System, mit dem eingehende Anfragen verwaltet werden können. Die Remote-Access-Komponente erlaubt das Booten eines entfernten Rechners, zudem kann auf mehrere Rechner gleichzeitig zugegriffen werden, und es wird Windows RDP-Support (Remote Desktop Protocol) über Firewalls hinweg versprochen. Wer die totale Datenkontrolle will, dem steht es als Option offen, Showmypc auf einem eigenen, privaten Server laufen zu lassen.	Teamviewer ist mit Sicherheit eines der populärsten Werkzeuge im Bereich Remote Support und deckt alle typischen Szenarien für Fernwartung ab. Anwender können rasch eine Verbindung zu Computern und mobilen Geräten unabhängig von deren Standort aufbauen und diese steuern, auch ganz ohne Installation. Der Hersteller verspricht dabei schnelle, intuitive und einfache Bedienung. Nebst den grundlegenden Funktionen bietet Teamviewer auch Features wie den Neustart des entfernten Rechners, Wake-on-LAN, Audio- und Video-Chat, Video- und Audio-Streaming sowie Dateitransfer. Teamviewer ermöglicht ausserdem Online-Meetings für bis zu 25 Teilnehmer. Der neueste Release erlaubt es zudem, mehrere Verbindungen in unterschiedlichen Tabs zu öffnen, personalisierte Kundenmodule zu speichern, Kundenanfragen in einer Service-Warteschlange zu organisieren und die Lösung mittels API in andere Anwendungen zu integrieren.	Die Lösung Remote Utilities besteht aus zwei Modulen – Viewer und Host – und wird als ideal für den Remote Support und die Netzwerkadministration bezeichnet. Der Administrator kann auf mehrere Remote PCs zugreifen und dabei 15 unterschiedliche Verbindungsmodi (z.B. Full Control, View Only, File Transfer, Terminal oder Screen Recorder) nutzen, je nach Anwendungsgebiet. Ausserdem können PCs remote heruntergefahren oder neu gestartet werden, es findet sich Active Directory Support und Firewalls sollen dank Firewall Bypass Connection auch ohne aufwendige Netzwerkkonfiguration kein Hindernis darstellen. Die Gratis-Version darf für bis zu zehn Remote-Rechner auch kommerziell eingesetzt werden.
Unterstützte Client-Betriebssysteme	Windows XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X (ab 10.39)	Windows 2000, XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X; Linux (via VNC-Protokol)	Windows XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X	Windows XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X; Linux	Windows XP, Vista, 7, 8.x; Mac OS X (ab 10.6); Linux (Ubuntu, Mint, Debian, CentOS, Red Hat, Fedora, Mandriva, Suse)	Windows XP, Vista, 7, 8.x
Unterstützte Mobile-Plattformen	Android (ab 2.3); iOS (ab 4.0)	☐	iOS; Windows Phone	Android (ab 3.0); iOS (ab 4.3)	Android (Remote Control ab 2.1, Meeting ab 2.2); iOS (ab 5.0); Windows Phone 8	Android (ab 2.3); iOS
Unterstützte Server-Betriebssysteme	Windows Server 2000, 2003, 2008 R2, 2012, 2012 R2	Windows Server 2000 und neuer	Windows Server 2008 R2, 2012, 2012 R2	Windows; Linux	Windows Server 2003, 2008, 2008 R2, 2012; Windows Home Server/Home Server 2011	Windows Server 2008 R2, 2012, 2012 R2
Display-Optionen	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, HTML Viewer	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, mehrere Bildschirme anzeigen, zwischen Bildschirmen wechseln	Vollbildschirm, auf Bildschirmgrösse skalieren, frei skalieren, auf Vollbildschirm dehnbar, auf Fenstergrösse dehnbar, mehrere Bildschirme anzeigen (in verschiedenen Tabs)
FUNKTIONEN						
Chat-Funktion	■	■	■	■	■	■
Audio-Support	☐	☐	☐	■	■	■
Video-Support	☐	■	■	■	■	☐
Video-/Screenaufzeichnung	■	■	■	■	■	☐
Datei-Tansfer	■	■	■	■	■	■
Dateifreigabe	☐	■	☐	■	■	☐
Cut, Copy&Paste Text	■	■	■	■	■	■
Leeren Bildschirm (Client) anzeigen	■	■	■	■	■	■
Tastatur/Maus auf Client sperrbar?	■	■	■	■	■	■
Remote Printing	☐	■	■	■	■	■
Deployment-Tool	■	■	■	☐	■	■
Verschlüsselung	☐	■ (124 Bit RC4)	■ (256 Bit AES)	■ (256 Bit AES)	■ (256 Bit AES)	■ (256 Bit AES + 2048 Bit RSA)
Max. Anzahl gleichzeitiger Remote-Verbindungen pro Host	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	1000	je nach Lizenz (1 bei Business- und Premium-Lizenz; 3 bei Corporate Lizenz)	unlimitiert
INFOS						
Preismodell	Professional Edition für Desktop ab ca. Fr. 460.- (für 50 Systeme) und ca. Fr. 125.- (für 10 Mobile Devices)	einmalig Fr. 666.-	k.A.	ab ca. Fr. 12.- pro Monat	jeweils einmalig ca. Fr. 624.- (Business Lizenz), Fr. 1248.- (Premium Lizenz), Fr. 2488.- (Corporate Lizenz)	Jeweils einmalig ca. Fr. 29.- (per Remote PC) oder ca. Fr. 530.- (pro Concurrent Operator mit unlimitierten Remote-Installationen)
Freeware-Version für nicht-kommerziellen Einsatz erhältlich	■ (für bis zu 25 PCs und 5 Mobile Devices)	☐	☐	■	■	■ (für bis zu 10 PCs pro Firma auch kommerziell einsetzbar)
Trial-Version erhältlich	■	■	■	■	■	■
Info	www.manageengine.com	www.goverlan.com	www.proxynetworks.com	www.showmypc.com	www.teamviewer.com	www.remoteutilities.com
Besonderes	-	-	-	-	-	-

■ = ja, ☐ = nein; k.A = keine Angaben

Quelle: Swiss IT Magazine