

Wettstreit ermittelt die beste Software für Support, Training und Vertrieb – Bei der Sicherheit sind alle Top – Vista kann Probleme bereiten

## High Noon beim Desktop Sharing

In einem Supportfall lässt sich mit Desktop Sharing viel Zeit gegenüber reinen Telefonaten einsparen. Im Rahmen der E-Learning-Messe Learntec stellten sich vier Anbieter einigen Ad-hoc-Aufgaben in einem Wettstreit. Das beste Team wurde vom anwesenden Publikum gekürt.

Einen Produktionsausfall kann sich ein Unternehmen auch an Büroarbeitsplätzen nicht leisten. Es wird daher immer wichtiger, dass User Probleme mit ihren Anwendungen dem Hersteller visualisieren können. Dazu muss der externe Support durch eine Firewall hindurch eine Verbindung aufbauen. Fastviewer, Netviewer, Logmein und Webex stellten sich diesem Wettbewerbs auf der Learntec.

Die Aufgaben: Wie schnell lässt sich der Desktop des Users auf den Bildschirm des Dienstleiters übertragen, wie sicher ist die Verbindung, wie intuitiv ist die Bedienung, wie gut ist die Darstellung bewegter Bilder, und wie effizient kann bei einer konkreten Anwendung geholfen werden. Die Teilnehmer wussten im Vorfeld nur, dass sie Themen aus den Bereichen Support, Vertrieb, Präsentation und Training bewältigen müssen. Die konkrete Ad-hoc-Aufgabe erfuhren die Teams erst kurz vor dem Startschuss.

Der Sieger heißt Fastviewer: Ihre Lösung wurde von Moderator Markus Besch, Vorstand des Veranstalters IT-Adventure, als geschmeidig bezeichnet. Der schnelle Verbindungsaufbau, das einfache Einloggen in die Sitzung und die übersichtliche Darstellung haben nicht nur die Jury überzeugt, sondern auch das Publikum, das über Sieg und Niederlage entschied. Fastviewer erhielt von den Anwesenden die Gesamtnote 1,4, dicht gefolgt von Netviewer mit 1,53. Logmein folgte mit 2,06 auf Platz drei.

### **Webex lief bei Vista ins offene Messer**

Webex fiel mit einer Beurteilung von 3,12 glatt durch, da keine Verbindung zum Vista-Client möglich war. „Da haben die Entwickler ihre Hausaufgaben nicht gemacht“, kritisiert Juror Michael Gandke, Chef der Gandke Marketing und Software GmbH. Rainer Huttenloher, Chefredakteur



**Vier Hersteller haben sich mit ihren Softwarelösungen im Bereich Desktop Sharing einer strengen Jury gestellt. Fastviewer machte das Rennen – mit einer Nasenlänge vor Netviewer.**

Foto: Huttenloher

der *Computer Zeitung* und ebenfalls Juror, ergänzt: „Vista wird innerhalb kürzester Zeit einen großen Anteil im Client-Markt haben und muss daher auch baldmöglichst von den Applikationen unterstützt werden.“

Das Thema Sicherheit haben laut Huttenloher alle gut im Griff: „Interessant war die Aussage, dass in einer typischen Supportsituation bei einer Verbindung über eine Firewall das Auffinden der Kontakt-URL auf der Website des Herstellers eine wichtige Rolle spielt. Das ist ein Punkt, dem man normalerweise keine

so hohe Aufmerksamkeit beimisst.“

Das Patentrezept der Sieger ist einfach: „Jeder soll unser Tool ohne jegliches IT-Wissen nutzen können“, erläutert Fastviewer-CEO Steven Fürsch. Ursprünglich kommt das Unternehmen aus dem Bereich IT-Security und wurde vom Bundesfachverband der IT-Sachverständigen und Gutachter (BISG) mit der Note sehr gut bewertet. Auch beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und beim TÜV hat sich das Team aus Österreich bereits um eine Zertifizierung beworben.

Kirsten Seegmüller/lab