

# FAQs DSM 7

## Informationen für FrontRange Kunden

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Release-Informationen .....</b>	<b>4</b>
1.1	DSM 7 auf einen Blick / Hauptfunktionen .....	4
1.1.1	Elevator Pitch .....	4
1.1.2	Welche neuen Funktionen zeichnen das Release aus? .....	4
1.1.3	Was wurde an den bestehenden Funktionen geändert? .....	5
1.1.4	Wurden Funktionen entfernt? .....	5
1.1.5	Welche Fehler wurden korrigiert? .....	5
1.1.6	Wo finde ich eine Liste der aktuellen bekannten Probleme/Fehler? .....	5
1.1.7	Gibt es Änderungen im Hinblick auf andere integrierte FRS-Produkte? .....	5
<b>2</b>	<b>Produktbereitstellung .....</b>	<b>6</b>
2.1	Download oder physische Produktbereitstellung? .....	6
2.2	Gibt es aufgrund der neuen Funktionen Lizenzänderungen? .....	6
2.2.1	Neukunden .....	6
2.2.2	Upgrade-Kunden .....	6
<b>3</b>	<b>Einführung in das Produkt .....</b>	<b>7</b>
3.1	Wo finde ich die Dokumentation? .....	7
3.2	Wann werden Schulungen verfügbar sein? .....	7
3.3	Gibt es Best Practices für die Verwendung des neuen Produkts? .....	7
3.3.1	Videos für den Schnelleinstieg .....	7
3.3.2	Anleitung für den Schnelleinstieg .....	7
<b>4</b>	<b>Migration / Upgrade auf DSM 7 .....</b>	<b>8</b>
4.1	Supportrichtlinien .....	8
4.2	Wie verläuft der Upgrade-Prozess? .....	8
4.2.1	Migration von Version 6 auf DSM 7 .....	8
4.2.2	Migration von 5.x auf DSM 7 .....	8
4.3	Kann ich auch nur einen Teil meiner Infrastruktur aktualisieren? .....	8
4.4	Wie erhalte ich das Upgrade? .....	8
4.5	Welche Vorbereitungen sind für das Upgrade erforderlich? .....	8
<b>5</b>	<b>Supportprozess .....</b>	<b>9</b>
5.1	Welche Schritte sollte ich durchführen, bevor ich mich bei einem Problem an den Support wende? .....	9
5.1.1	Dateien .....	9
5.1.2	Screenshots .....	9
5.2	Welche Bedingungen gelten für den Support bei Problemen? .....	9
5.2.1	Antwortzeit .....	9
5.2.2	Incident-Priorität .....	9
5.3	Kann ich das Upgrade rückgängig machen, wenn etwas nicht funktioniert? .....	9
5.4	Wo finde ich eine Anleitung zum Upgrade? .....	9
5.5	Welche Abteilung (Support, GSO, Schulung, Marketing, Vertrieb, Wartung, PM) soll ich in welchem Fall kontaktieren? .....	10
5.6	Welche Fragen werden während der Installation gestellt? .....	10
5.7	Gibt es ein Video oder Screenshots zur Installation? .....	10
5.8	Kann ich das Upgrade durchführen lassen? .....	10
5.9	An wen kann ich mich bei Fragen während des Upgrades wenden? .....	10

<b>6</b>	<b>Systemanforderungen / Unterstützte Plattformen .....</b>	<b>11</b>
6.1	Sind Änderungen an anderen Teilen der Infrastruktur erforderlich? .....	11
6.2	DHCP-Server? .....	11
6.3	IIS-Konfiguration.....	11
6.4	Networkports an der Firewall?.....	11
6.5	Was hat sich an den Systemanforderungen geändert? .....	11
6.6	Welche Voraussetzungen gelten für die Installation? .....	11
6.7	Welche Betriebssysteme werden mit Version 7 unterstützt (für Infrastrukturkomponenten und verwaltete Clients)? .....	11
6.8	Welche Virtualisierungstechnologien werden mit Version 7 unterstützt? .....	12
6.8.1	Hardwarevirtualisierung.....	12
6.8.2	VDI/HVD-Umgebungen (Hosted Virtual Desktop) .....	12
6.9	Kann NetInventory weiterhin verwendet werden? .....	12
6.10	Ist es möglich (bzw. empfehlenswert) DSM, Discovery und License Manager auf demselben Server zu installieren? Welche Einschränkungen gibt es dafür?....	12
6.11	Sollte sich die SQL-Datenbank auf einem separaten Server befinden? .....	12
6.12	Welche SQL-Datenbankserver werden unterstützt (Anbieter und Version)? ....	12
6.13	Wie viele Clients können mit dem neuen Produkt verwaltet werden? .....	12
6.14	Mit welchem Vertrag erhalten Kunden ein kostenloses Upgrade? Wie werden die Kunden darüber informiert? .....	12

# 1 Allgemeine Release-Informationen

## 1.1 DSM 7 auf einen Blick / Hauptfunktionen

### 1.1.1 Elevator Pitch

Entlasten Sie Ihre IT-Abteilung durch Automatisierung und Unified Management – mit FrontRange Desktop & Server Management.

Mithilfe von Virtualisierung, Konsolidierung, SaaS und Cloud Computing kann Ihr Unternehmen Kosten reduzieren, die Effizienz steigern und Energie sparen. Doch ohne eine zuverlässige Desktop & Server Management-Lösung fehlt es Ihnen an der erforderlichen Kontrolle, um alle Vorteile dieser bahnbrechenden Technologien vollständig nutzen zu können.

FrontRange Desktop & Server Management stellt ein System Lifecycle Management für Desktops, Laptops, Server und virtuelle Umgebungen bereit, mit dem Ihre IT-Abteilung die Verwaltung von Software automatisieren, regulieren und vereinfachen kann.

Ganz gleich ob Ihre IT-Abteilung eine verteilte Umgebung verwalten, nach Fusionen oder Übernahmen Anwendungen aus anderen Unternehmen integrieren, ein größeres Betriebssystem-Rollout oder die Aktualisierung von Hardware vornehmen oder einfach die Komplexität reduzieren möchte: Mit FrontRange Desktop & Server Management lassen sich diese Ziele problemlos erreichen.

### 1.1.2 Welche neuen Funktionen zeichnen das Release aus?

<p><b>Virtualization Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Visualization of virtual host &amp; guest objects</li><li>• Management of vm master images</li><li>• Support PXE implementations of virtualization platforms</li><li>• Offer fast and low bandwidth user management for VDI</li><li>• Support for XenApp 6</li></ul>	<p><b>Management Reporting</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• predefined management reports</li><li>• management dashboard</li><li>• customizable monitors</li><li>• historic data and trending</li><li>• Snapshot every 1 hour</li><li>• create and send PDF reports</li></ul>
<p><b>Windows 7 Support</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Out of the box Windows 7 support</li><li>• Improved 64 bit support</li><li>• Support of new Windows 7 standards</li><li>• Simplified Wizard for Win 7 migration</li><li>• Use common packages for various Win 7 flavors</li><li>• Support of Win 7 imaging</li></ul>	<p><b>Enhancements</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ease of Use / Admin friendliness</li><li>• Customizable context menus</li><li>• Stability and scalability</li><li>• Platform support (Linux, MAC OS)</li><li>• Cross product integration</li></ul>

### **1.1.3 Was wurde an den bestehenden Funktionen geändert?**

Wir haben eine neue Imaging-Technologie integriert. Acronis wurde durch DriveSnapshot ersetzt, um die Funktionalität und Flexibilität zu erweitern (z. B. PE-basiertes Imaging; neben Linux-basierter Image-Erstellung ist diese nun auch unter Windows möglich).

Bei Installationen auf Benutzerseite ist kein Caching mehr erforderlich, sondern nur noch bei der Erstinstallation von Computerteilen.

Informationen zu den weiteren Änderungen finden Sie in den Release Notes.

### **1.1.4 Wurden Funktionen entfernt?**

W2K-Server werden aufgrund der .Net 3.5-Anforderung nicht mehr als Managementpoints unterstützt.

### **1.1.5 Welche Fehler wurden korrigiert?**

Mit DSM 7 wurden mehr als 500 Incidents behoben. Details finden Sie in den Release Notes ([www.frontrange.com/de/itam/getstarted](http://www.frontrange.com/de/itam/getstarted))

### **1.1.6 Wo finde ich eine Liste der aktuellen bekannten Probleme/Fehler?**

Diese Liste finden Sie in den Release Notes ([www.frontrange.com/de/itam/getstarted](http://www.frontrange.com/de/itam/getstarted))

### **1.1.7 Gibt es Änderungen im Hinblick auf andere integrierte FRS-Produkte?**

Die aktuelle Integration mit ITSM6 funktioniert weiterhin. Wir arbeiten derzeit an der ITSM7-Integration (voraussichtlich ab Q2/2011 verfügbar)

## 2 Produktbereitstellung

### 2.1 Download oder physische Produktbereitstellung?

Die Software wird auf der neuen Support-Website zum Download zur Verfügung gestellt. Die Download-Größe liegt bei ca. 2 GB. Eine geringe Anzahl an physischen DVDs wird auf Anfrage verfügbar sein.

### 2.2 Gibt es aufgrund der neuen Funktionen Lizenzänderungen?

DSM 7 wird nur für Kunden mit einem aktuellen Wartungs- und Supportvertrag erhältlich sein. Der Produktdownload erfolgt über das Download Center der Support-Website von FrontRange Solutions. Für die Upgrade-Installation sind neue Lizenzen erforderlich.

#### 2.2.1 Neukunden

So können Neukunden DSM 7 herunterladen und die neuen Lizenzen anfordern:

1. Melden Sie sich auf der Support-Website unter <http://www.frontrange.com/Support/Login.aspx> an.
2. Klicken Sie auf den Link »Drivers and Downloads« (Treiber und Downloads), und wählen Sie im Dropdown-Menü »DSM« aus.
3. Laden Sie DSM 7 herunter.  
Wichtig: Installieren Sie DSM 7 nicht, bevor Sie die neuen Lizenzschlüssel erhalten haben).
4. Klicken Sie in der oberen Menüleiste auf »Non-Urgent Submit Ticket« (Nicht dringendes Ticket), um Ihren Lizenzschlüssel für DSM 7 online anzufordern.

Alternativ können Kunden ihre neuen Lizenzschlüssel per E-Mail an [customer.support@frontrange.com](mailto:customer.support@frontrange.com) anfordern.

#### 2.2.2 Upgrade-Kunden

Für die Upgrade-Installation von DSM 7 werden ebenfalls neue Lizenzschlüssel benötigt.

Nach der Installation des Upgrades haben Kunden maximal 60 Tage Zeit, die neuen Lizenzschlüssel einzugeben. Wir empfehlen allen Kunden Ihre neuen Lizenzschlüssel anzufordern, bevor Sie das Upgrade installieren. So kann ein reibungslosen Betrieb der DSM-Umgebung sichergestellt werden.

So fordern Sie neue Lizenzschlüssel für Ihre DSM-Umgebung an:

1. Melden Sie sich auf der Support-Website unter <http://www.frontrange.com/Support/Login.aspx> an.
2. Klicken Sie auf den Link »Drivers and Downloads« (Treiber und Downloads), und wählen Sie im Dropdown-Menü »DSM« aus.
3. Laden Sie DSM 7 herunter.  
Wichtig: Installieren Sie DSM 7 nicht, bevor Sie die neuen Lizenzschlüssel erhalten haben).
4. Klicken Sie in der oberen Menüleiste auf »Non-Urgent Submit Ticket« (Nicht dringendes Ticket), um Ihren Lizenzschlüssel für DSM 7 online anzufordern.

Alternativ können Sie neue Lizenzschlüssel per E-Mail an [customer.support@frontrange.com](mailto:customer.support@frontrange.com) anfordern.

## 3 Einführung in das Produkt

### 3.1 Wo finde ich die Dokumentation?

Im Produkt ist eine Online-Dokumentation enthalten.

### 3.2 Wann werden Schulungen verfügbar sein?

Schulungsangebote finden Sie auf der FrontRange Webseite: <http://frontrange.learn.com>

### 3.3 Gibt es Best Practices für die Verwendung des neuen Produkts?

#### 3.3.1 Videos für den Schnelleinstieg

Wir bieten für neue Benutzer Videos für den Schnelleinstieg, in denen die wichtigsten Konzepte von FrontRange DSM vorgestellt werden. Der Schwerpunkt liegt auf folgenden Themen:

- Richtlinienbasierte Verwaltung
- Software Lifecycle
- Management Reporting
- VDI
- Hardwarevirtualisierung

Diese Videos stehen auf der FrontRange-Website unter [www.frontrange.com/de/itam/getstarted](http://www.frontrange.com/de/itam/getstarted) zur Verfügung. Außerdem führen Links im Einführungsbereich der Produktsoftware direkt zu den Videos.

#### 3.3.2 Anleitung für den Schnelleinstieg

Der Get Started Guide steht auf [www.frontrange.com/de/itam/getstarted](http://www.frontrange.com/de/itam/getstarted) zur Verfügung.

## 4 Migration / Upgrade auf DSM 7

### 4.1 Supportrichtlinien

Unsere allgemeinen Supportrichtlinien sehen vor, dass Support für die aktuelle und die vorherige Version verfügbar ist. Das bedeutet, wir bieten Support für DSM 7 sowie Version 6 und 5.86.

### 4.2 Wie verläuft der Upgrade-Prozess?

#### 4.2.1 Migration von Version 6 auf DSM 7

Die Migration von Version 6 auf Version 7 ist einfach und erfolgt wie eine Service-Pack-Installation. In kleineren Umgebungen dauert der Prozess durchschnittlich etwa zwei Stunden.

#### 4.2.2 Migration von 5.x auf DSM 7

Die Migration von Version 5 auf DSM 7 ist empfehlenswert, sollte jedoch mithilfe von Professional Services erfolgen.

### 4.3 Kann ich auch nur einen Teil meiner Infrastruktur aktualisieren?

Das Upgrade ist nur für die gesamte Infrastruktur möglich. Gemischte Umgebungen werden nicht unterstützt.

### 4.4 Wie erhalte ich das Upgrade?

Die Software ist auf der Support Seite erhältlich: <http://www.frontrange.com/Support/Login.aspx>

### 4.5 Welche Vorbereitungen sind für das Upgrade erforderlich?

Erstellen Sie immer Sicherungen von Datenbank und BLS, bevor Sie mit einem Upgrade beginnen.

Lesen Sie die Release Notes sorgfältig durch.

Vorausgesetzte Komponenten (wie .Net 3.5 SP1) müssen auf den Management Points installiert sein, bevor Sie mit der Aktualisierung beginnen. Überprüfen Sie Konto und Kennwort des in der ICDB hinterlegten Benutzerkontos für den Automimport Benutzer, um Aktualisierungsprobleme zu vermeiden.

## 5 Supportprozess

### 5.1 Welche Schritte sollte ich durchführen, bevor ich mich bei einem Problem an den Support wende?

- Überprüfen Sie, ob alle in den Release Notes angeführten Voraussetzungen wirklich erfüllt sind.
- Versuchen Sie die Installation erneut.
- Erfassen Sie Dateien und Screenshots der Installationsversuche.
- Welche Informationen werden für den Support bei Problemen benötigt?

#### 5.1.1 Dateien

Alle Protokolldateien von dem Computer, auf dem die Aktualisierung durchgeführt wurde.

#### 5.1.2 Screenshots

Screenshots von allen aufgetretenen Fehlermeldungen.

### 5.2 Welche Bedingungen gelten für den Support bei Problemen?

#### 5.2.1 Antwortzeit

Die Antwortzeit richtet sich nach der Priorität. Informationen dazu finden Sie in den Support-FAQs, die über die Support-Website oder die Kundenbetreuung als Dokument verfügbar sind.

#### 5.2.2 Incident-Priorität

Incidents, die während eines Upgrades auftreten, werden normalerweise als Produktionsausfallprobleme der Stufe P1 kategorisiert. Probleme, die nach einem Upgrade auftreten, werden individuell bewertet.

### 5.3 Kann ich das Upgrade rückgängig machen, wenn etwas nicht funktioniert?

Nur, wenn Sie Sicherungen erstellt haben. Der Managementpunkt ist veraltet, sobald die neuen Binärdateien auf dem Master-Server installiert wurden.

### 5.4 Wo finde ich eine Anleitung zum Upgrade?

In den Release Notes.

### **5.5 Welche Abteilung (Support, GSO, Schulung, Marketing, Vertrieb, Wartung, PM) soll ich in welchem Fall kontaktieren?**

Wenden Sie sich bei allen Problemen an die Support-Abteilung.

### **5.6 Welche Fragen werden während der Installation gestellt?**

Bei der Erstinstallation gibt es viele Fragen, bei einem Upgrade wesentlich weniger.

### **5.7 Gibt es ein Video oder Screenshots zur Installation?**

Nein, der Vorgang entspricht dem alten Installationsprozess oder dem aktuellen Aktualisierungsprozess (NIVerChk).

### **5.8 Kann ich das Upgrade durchführen lassen?**

Ja, wenden Sie sich dazu an GSO unter [consulting@frontrange.com](mailto:consulting@frontrange.com)

### **5.9 An wen kann ich mich bei Fragen während des Upgrades wenden?**

Bitte wenden Sie sich an den Support unter: <http://www.frontrange.com/contact/support.aspx>

## 6 Systemanforderungen / Unterstützte Plattformen

### 6.1 Sind Änderungen an anderen Teilen der Infrastruktur erforderlich?

W2K-Server werden als Managementpunkte nicht mehr unterstützt.

.Net 3.5 ist auf allen Managementpunkten erforderlich, die mit BLS/BLP und Management Reporting ausgestattet sind.

Für Clients, die Berichte mittels Management Reporting generieren, ist ein Silverlight-Plugin erforderlich.

### 6.2 DHCP-Server?

Nein.

### 6.3 IIS-Konfiguration

.Net 3.5 muss mit IIS registriert werden. Dies erfolgt automatisch, wenn IIS bei der Installation von .Net 3.5 bereits installiert ist.

### 6.4 Networkports an der Firewall?

Keine Änderung seit Version 6.

### 6.5 Was hat sich an den Systemanforderungen geändert?

.Net 3.5 SP1 anstatt .Net 2.0

### 6.6 Welche Voraussetzungen gelten für die Installation?

- Net Version 3.5 SP1
- IIS-Version: IIS 6
- Betriebssystemversion des BLS/BLP-Servers: Win2003 SRV

### 6.7 Welche Betriebssysteme werden mit Version 7 unterstützt (für Infrastrukturkomponenten und verwaltete Clients)?

Informationen dazu finden Sie in den Release Notes.

## 6.8 Welche Virtualisierungstechnologien werden mit Version 7 unterstützt?

### 6.8.1 Hardwarevirtualisierung

- Citrix XenServer
- VMWare ES X Server 3.5
- Microsoft HyperV (Windows 2008)

### 6.8.2 VDI/HVD-Umgebungen (Hosted Virtual Desktop)

- Alle VDI/HVD-Umgebungen werden unterstützt.

## 6.9 Kann NetInventory weiterhin verwendet werden?

Ja, wir empfehlen Kunden jedoch die Verwendung von FrontRange Discovery. Discovery ist das von FrontRange strategisch favorisierte Produkt und wird in Zukunft sukzessive weiter entwickelt. Die neue Version Discovery 9.1 wurde um viele Funktionen erweitert, die bisher lediglich in NetInventory verfügbar waren.

## 6.10 Ist es möglich (bzw. empfehlenswert) DSM, Discovery und License Manager auf demselben Server zu installieren? Welche Einschränkungen gibt es dafür?

Empfehlungen zum erforderlichen Hardware-Sizing erhalten Sie von GSO.

Es ist möglich, wird aber für größere Kunden (> 500 Clients) nicht empfohlen.

## 6.11 Sollte sich die SQL-Datenbank auf einem separaten Server befinden?

Bei mehr als 500 Clients, ja.

## 6.12 Welche SQL-Datenbankserver werden unterstützt (Anbieter und Version)?

Microsoft SQL 2005 und höher.

## 6.13 Wie viele Clients können mit dem neuen Produkt verwaltet werden?

Bis zu 65.000, mit sehr robusten Servern und einer Verteilung der Funktionalität auf mehrere Computer. Die Antwort hängt von verschiedenen Faktoren ab, wie Abfragefrequenzen, gewählte Add-Ons, Anzahl der Pakete und Jobs. Bitte wenden Sie sich an das [Product Management](#)

## 6.14 Mit welchem Vertrag erhalten Kunden ein kostenloses Upgrade? Wie werden die Kunden darüber informiert?

Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag können das Upgrade kostenlos durchführen.

**Kontakt:****Corporate Headquarters**

FrontRange Solutions USA Inc.  
 5675 Gibraltar Drive  
 Pleasanton, CA 94588, USA  
 Tel: 800.776.7889 and  
 +1 925 398 1800  
 www.frontrange.com

**FrontRange Solutions  
Deutschland GmbH**

Gottlieb-Manz Strasse 10  
 70794 Filderstadt  
 Tel: +49 (0)711 340190 0  
 Fax: +49 (0)711 340190 5119  
 info.germany@frontrange.com  
 www.frontrange.com/de

**Über FrontRange Solutions**

FrontRange Solutions entwickelt seit mehr als 20 Jahren Softwarelösungen und Dienstleistungen für wachsende, mittelständische Unternehmen und für Unternehmen mit verteilten Standorten.

Durch den Einsatz der Software Lösungen von FrontRange können Unternehmen ausgezeichnete Kundenbeziehungen aufbauen und tagtäglich qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbieten.

Der Ansatz von FrontRange ist eine einzigartige Kombination aus Innovation und Automatisierung auf Grundlage von Standards, um wichtige Geschäftsprozesse wie das IT Service Management, Customer Relationship Management, Sales Force Management und IT Asset Management zu vereinfachen.

Über 13.000 Kunden in 80 vertikalen Branchen und 45 Ländern weltweit greifen auf die Lösungen und Dienstleistungen von FrontRange zurück, um die Interaktion mit externen und internen Kunden zu verbessern und den Unternehmenserfolg auszubauen.

Unter FrontRangeSolsD twittert FrontRange Solutions jetzt auch auf Deutsch.

DIE VERWENDUNG DER IN DIESEM DOKUMENT UND DER ZUGEHÖRIGEN BENUTZERDOKUMENTATION BESCHRIEBENEN SOFTWARE UNTERLIEGT DEN BEDINGUNGEN DER ENTSPRECHENDEN ENDBENUTZER-LIZENZVEREINBARUNG (EULA).

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen werden ohne Mängelgewähr oder andere Gewährleistungen angeboten. In dem durch das anwendbare Gesetz maximal zulässigen Ausmaß gewährt FrontRange keine Garantien, seien sie ausdrücklicher oder stillschweigender Natur, einschließlich Garantien hinsichtlich der Qualität, Genauigkeit, Marktgängigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck, des Titels und Nichtverstoßes. In keinem Fall sind FrontRange oder deren Zulieferer für Schäden jeglicher Art verantwortlich, einschließlich direkte, indirekte, beiläufige oder Folgeschäden, Gewinnverlust oder Daten- oder Sonderschäden, auch wenn die Möglichkeit solcher Schäden bekannt gemacht wurde.