

Die 10 häufigsten Windows-Probleme

ITA Tech Talk, Oberursel, 28.09.2010

Nicholas Dille

IT-Architekt, sepago GmbH

Wer ist Nicholas Dille?

- IT-Architekt bei der sepago
 - Strategieberatung
 - Technische Konzeption
- Kernkompetenzen
 - Anwendungsbereitstellung
 - Zentralisierung
 - Überwachung und Berichtswesen
- Verantwortlich für Technologie und Innovation
- Blog: <http://blogs.sepago.de/nicholas>
- Twitter: <http://twitter.com/NicholasDille>



Top 10?

- Gibt es **die** Top 10?
- Habe ich dieselbe Top 10 wie ich?
- Was ist mit unterschiedlichen Blickwinkeln?

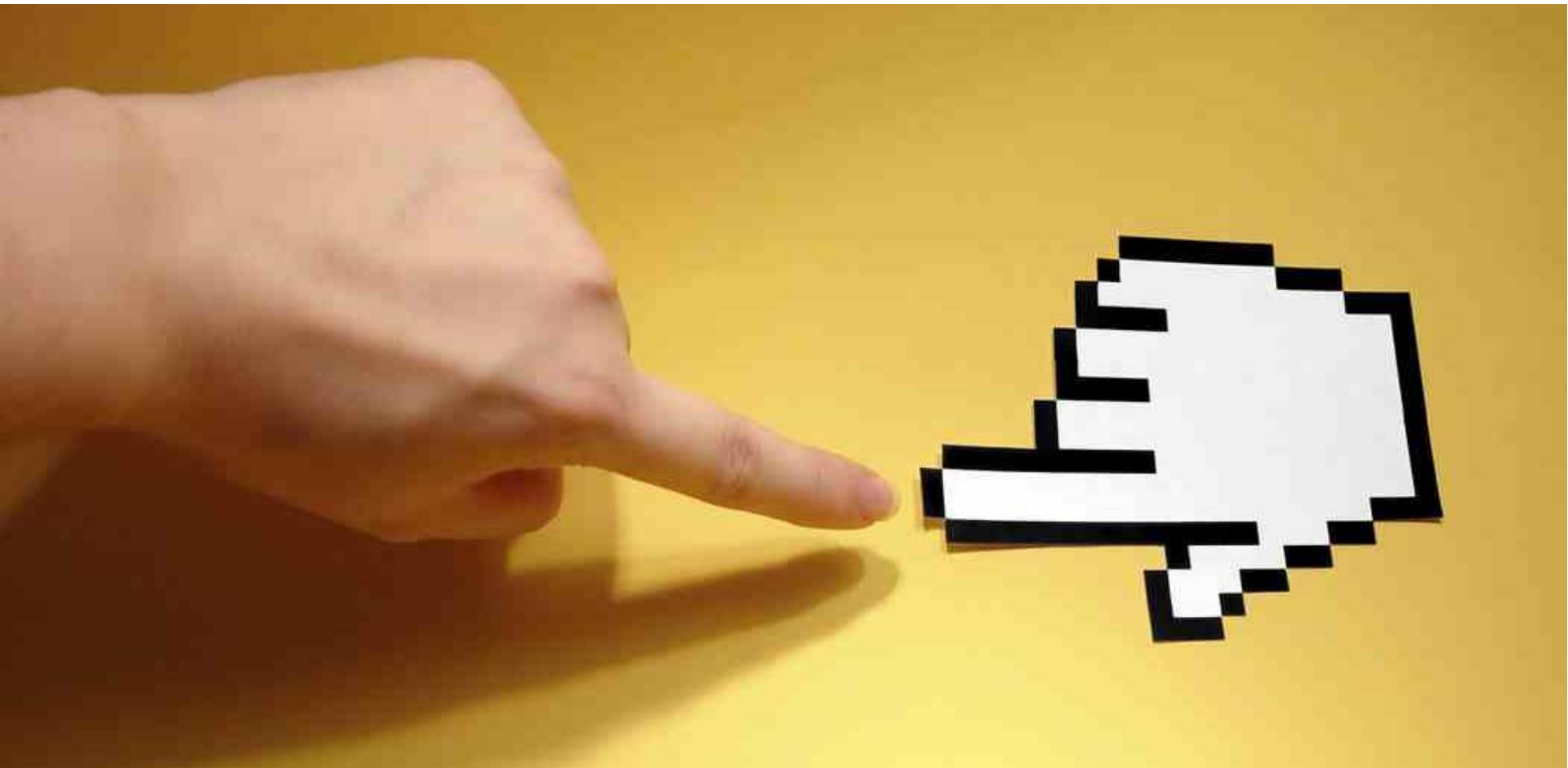


Benutzer

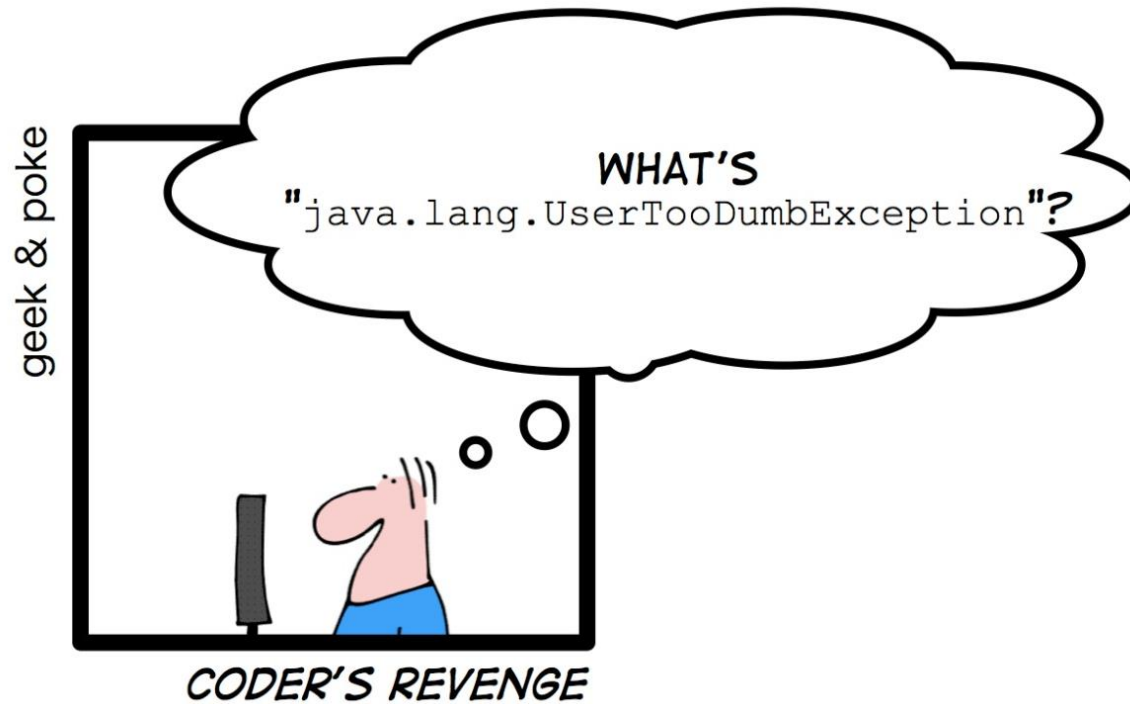


Administrator

Wählen wir unsere Top 10

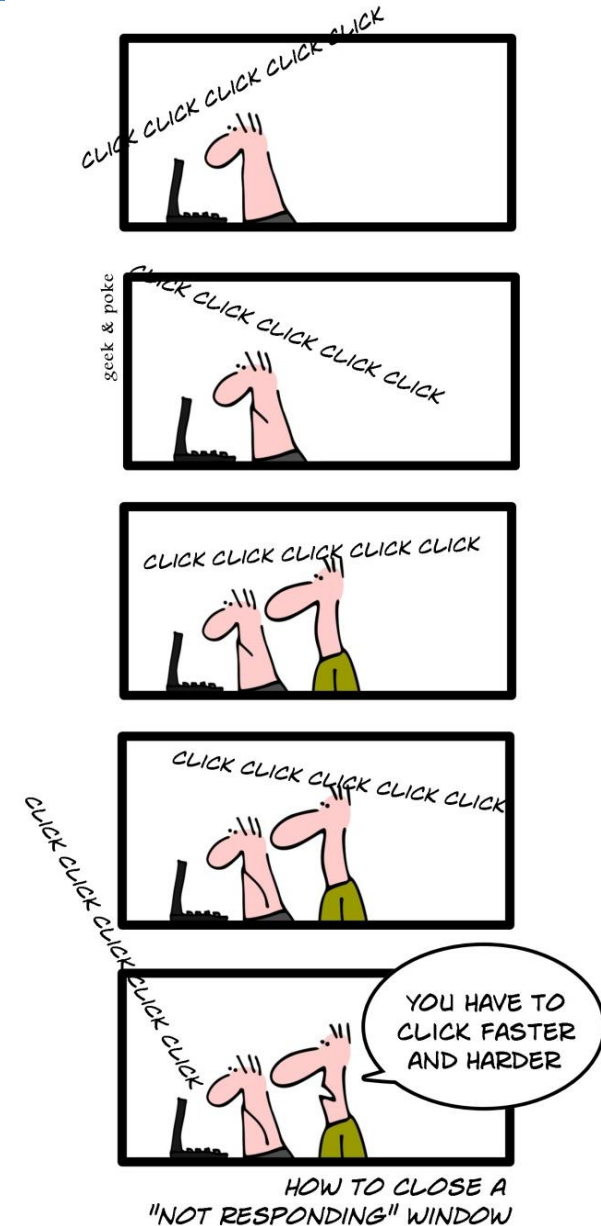


Benutzerprobleme



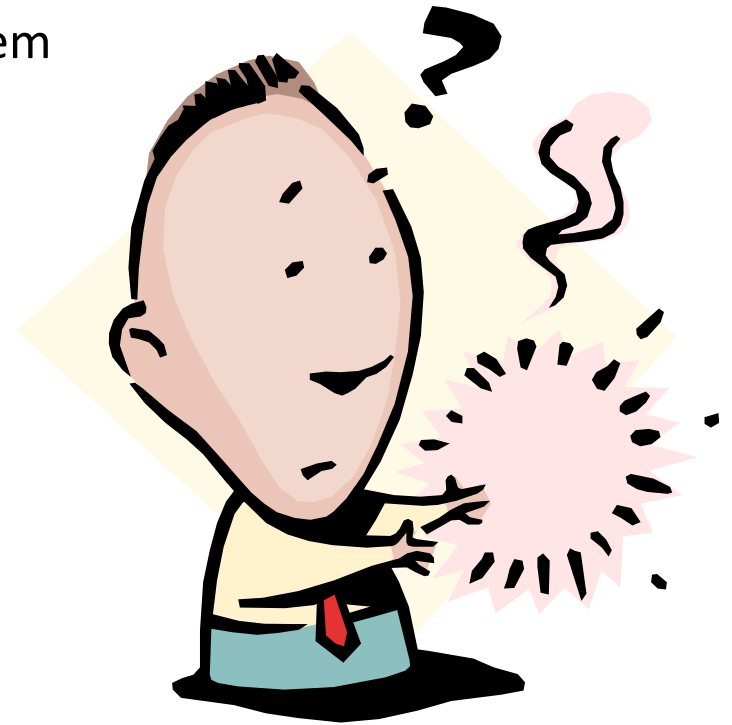
Anwendung hängt

- Die Anwendung reagiert nicht
- Mögliche Ursachen sind z.B.
 - Programmierfehler
 - Nicht erreichbares Backend
- Direkte Folge
 - Das Arbeiten ist nicht mehr möglich
- Mögliche indirekte Folge
 - Beschädigung des Benutzerprofils



Anwendung weg

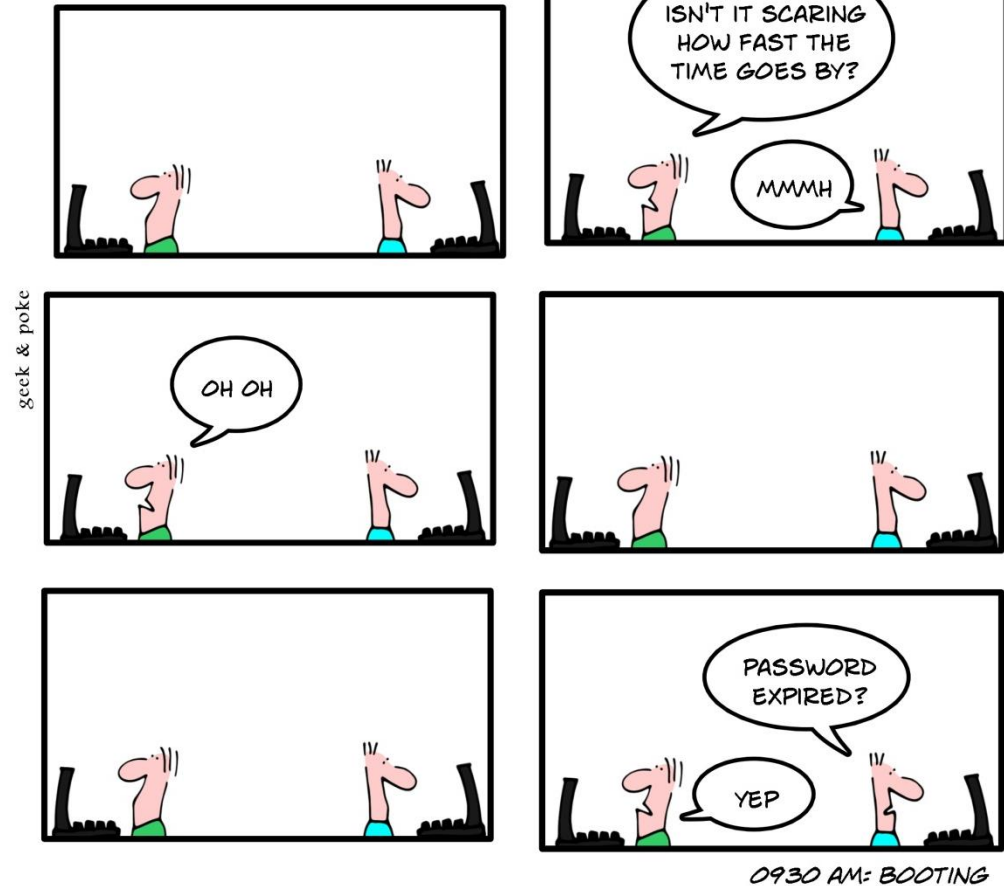
- **Fehlende Berechtigung**
 - Gruppenmitgliedschaft im Active Directory
 - Ggf. übergeordnetes Verwaltungssystem
- **Lizenzierung**
 - Kontingent erschöpft
 - Fälschliche Neuzuweisung
 - Anpassung wegen Unterlizenzierung
- **Automatische Deinstallation**



Kennwort vergessen

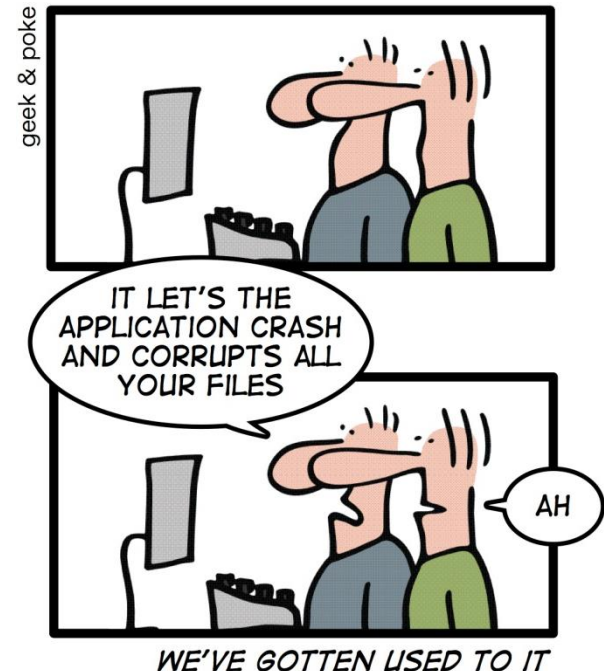
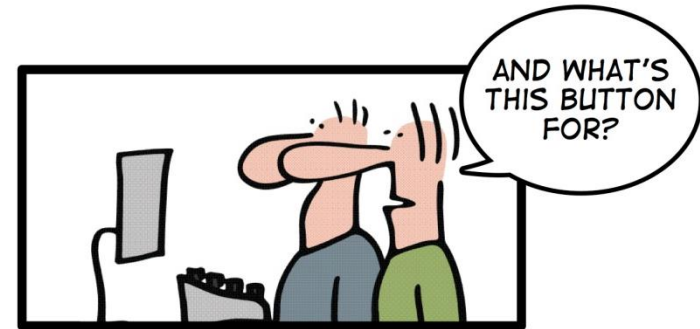
- Resultat der Kennwortrichtlinie
- Nötigung das Kennwort regelmäßig zu ändern
- Die Folge sind schlechte und entfallene Kennwörter

ONE DAY IN THE LIFE OF A CODER
PART 1



Profilprobleme

- In der Regel handelt es sich lediglich um Inkonsistenzen ...
 - ... durch einen unvollständige Schreibvorgänge ...
 - ... verursacht durch einen Anwendungsabsturz
- Der Benutzer muss davon gar nichts bemerkt haben ...
 - ... und hatte in der Regel nicht einmal Schuld daran
- Kaum vermeidbar



Anhang zu groß

- **Schnelle Abhilfe**

- Kompression mit mehreren Volumes

- **Folgen**

- Doppelte Ablage der Dateien (Original und Archiv)
- Verschwendung von Postfachspeicher (Kodieren von Anhängen verursacht Blow-Up)



- **Falsche Methode zum Datenaustausch**
- **Nutzung von web-basierten Speicherorten (nicht notwendigerweise öffentliche Lösung)**

Langsame Anmeldung

- Zu viele Benutzer / Anfrage pro Server
 - Schlechte Performance
- Zu wenige Server
 - Zu viele Benutzer / Anfragen pro Server → schlechte Performance
- Zu wenig Bandbreite
 - Geringe Datentransferrate pro Benutzer
- Lastspitzen
 - Schlechte Performance
- Kapazitätsmanagement von Nöten



Datei gelöscht

- Versehentliches Löschen
- Versehentliches Überschreiben
- Wiederherstellung aus einem Backup
- Nutzung der Schattenkopien



- Anwendungen nutzen plattformspezifische Funktionen
- Anwendungen sind nur für bestimmte Versionen freigegeben
- Internet Explorer kann nur mit einer Version arbeiten → Problem für Web-Anwendungen



Druckertreiber

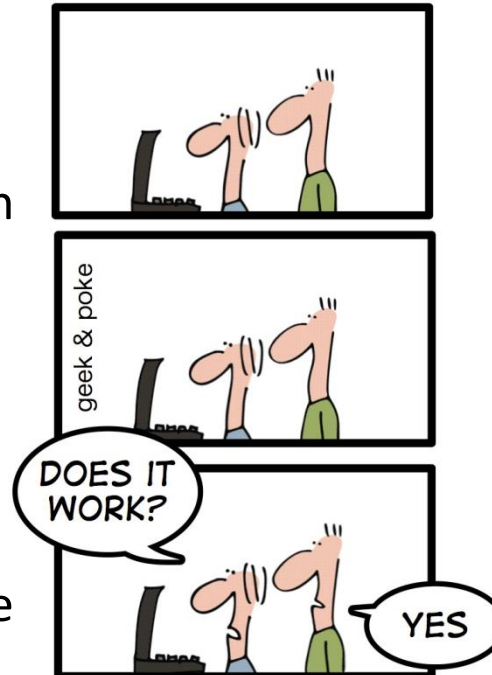
- Suche nach einem passenden Treiber
 - Unterschiedliche Treiberversionen
 - Viele Submodelle
- Konflikte
 - Gleichzeitiger Betrieb unterschiedliche Treiber
- Keine Multi-User-Fähigkeit
 - Können mehrere Benutzer gleichzeitig den Treiber nutzen?



Überwachung

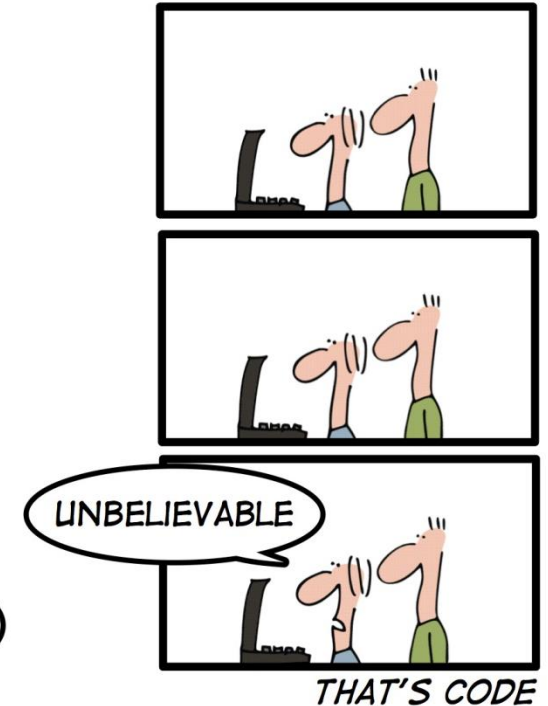
■ Einsammeln

- Von vielen Geräten ...
- ... mit unterschiedlichen Anforderungen



■ Filtern

- Reduktion auf relevante Informationen



■ Bewerten

- Ziehen von Schlussfolgerungen

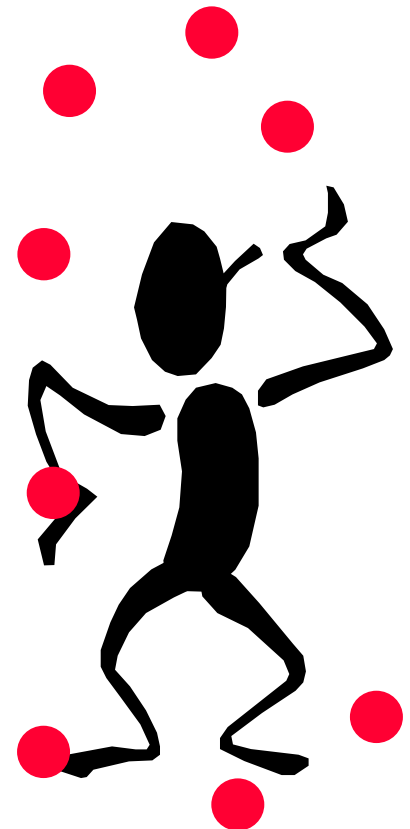
Automatisierung

- „Hardly anything is a file“
- Registrierung / FS / INI / WMI / PerfMon / (D)COM(+)
- Unterschiedliche Sprache mit unterschiedlichen Schwerpunkten
 - Batch ist in erster Linie für batchbasierte Aufgaben – arbeiten mit der Registrierung ist umständlich
 - VBScript macht alles, ist dabei aber umständlich
 - PowerShell kann alles, ist aber ungewohnt
 - WMI und AD können objektorientiert und relational (mit SQL-ähnlicher Syntax) abgefragt werden



Fehlgeschlagene Software-Rollouts

- Folge
 - Unterschiedliches Verhalten
- Ursachenforschung
 - Aufwendige Arbeit
 - Wie viele Geräte betroffen?
 - Warum trat der Fehler auf?
- Fehlerbehebung
 - Manuelle Arbeit an vielen Geräten
 - Automatisierung der Korrektur



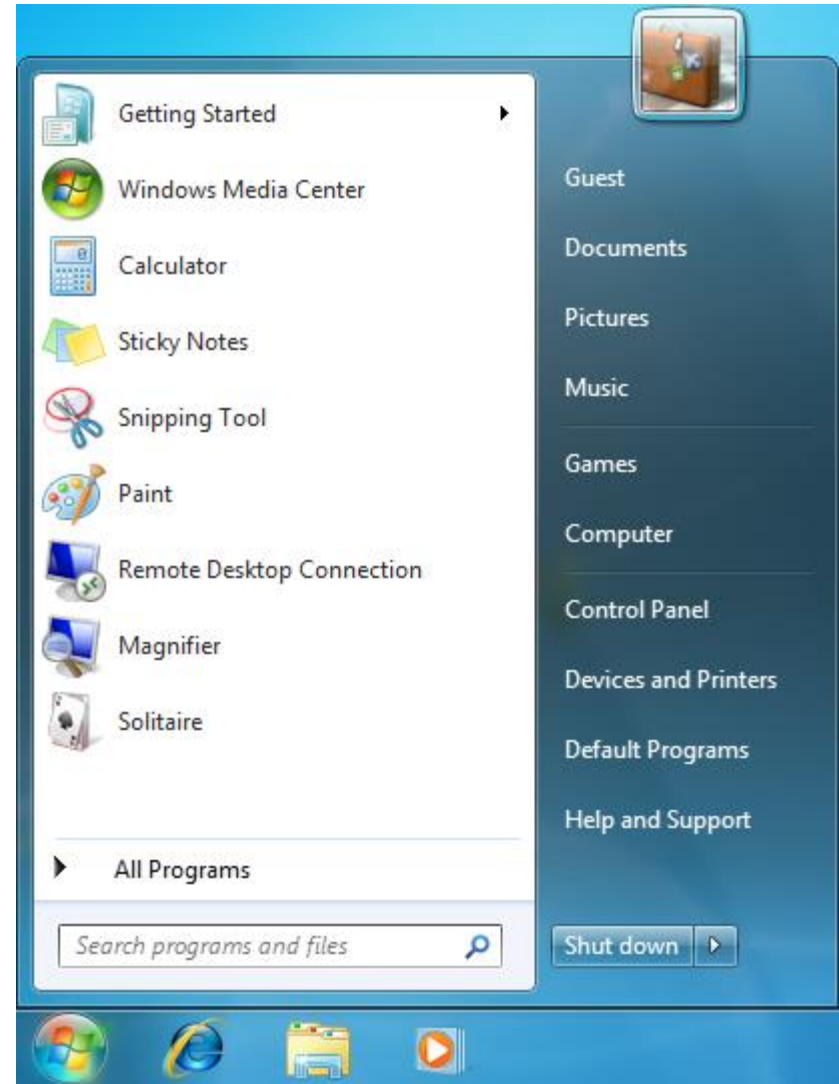
Notfallupdates

- Schließen von Sicherheitslücken durch Hersteller
 - Verursacht ungeplanten, administrativen Aufwand
- Prozess
 - Bewertung
 - Rollout-Richtlinie
 - Verteilung über ESD → Paketieren
 - Verteilung über WSUS → Freigabe
- Ungeplantes Binden von Ressourcen



Start-Button

- Erst mit Windows Vista wurde der Start-Button abgeschafft



- Naheliegenderes Bestreben
 - Einsatz einer freien Lösung für File Server
 - Einsparung von Lizenzkosten
- Bekannte Probleme
 - Mapping von Berechtigungen (NTFS vs. OGW-Konzept)
 - Auswahl der Code Page für Dateinamen
 - Performance-Probleme
- Genaue Betrachtung und Evaluierung



Votum

- 15 Kandidaten
- Weitere Vorschläge?

Benutzerproblem	Votum	Platz	Administratorproblem	Votum	Platz
Anwendung hängt	5	8	Java	5	8
Anwendung weg	2		Druckertreiber	7	6
Kennwort vergessen	15	1	Überwachung	5	8
Profilprobleme	14	2	Automatisierung	0	
Anhang zu groß	10	4	Fehlgeschlagene Rollouts	2	
Langsame Anmeldung	13	3	Notfallupdates	7	6
Datei gelöscht	10	4	Startmenü	0	
			Samba	2	

Fazit

- Es gibt mehr als die vorgestellten Windows-Probleme
- Es gibt nicht nur eine Top 10
- Der Blickwinkel bestimmt die Liste



Fragen?

