

Komunikacja: pierwszy krok w kierunku bezpieczeństwa



Wydawca baramundi software GmbH

Commend International GmbH jest wiodącym dostawcą systemów bezpieczeństwa i komunikacji. Firma oferuje wszechstronne i kompaktowe rozwiązania interkomowe przeznaczone dla różnych środowisk – zarówno sieciowych, jak i autonomicznych.

Przedsiębiorstwo z siedzibą w Salzburgu sprzedaje indywidualnie opracowywane produkty, które zapewniają bezpieczeństwo ludzi, budynków i mienia w ponad 59 krajach na całym świecie. Jego klientami są instytucje transportu publicznego, lotniska, szpitale, służby ochrony budynków, parkingi i wiele innych. Założona w 1971 roku firma rodzinna posiada ponad 40-letnie doświadczenie w dziedzinie badań i rozwoju oraz produkcji w standardzie „Made in Austria”. Zatrudnia ponad 200 pracowników w centrali w Salzburgu i ponad 450 osób na całym świecie oraz posiada 23 spółki zależne i partnerskie. Zespół administratorów IT Commend mierzy się z nie lada wyzwaniem: Martin Posch, starszy kierownik ds. IT i jego zastępca Wolfgang Zimmerl są obecnie odpowiedzialni za zarządzanie projektami, zakupy IT, projekty koncepcyjne i wsparcie drugiego poziomu. Kolejni trzej koledzy pracują w obszarze SAP, wsparcia pierwszego poziomu i wdrażania klientów. Firma zarządza na miejscu około 250 klientami, rozproszonymi na około 200 serwerach w środowisku programistycznym i testowym. Niecałe 10 procent z nich pracuje na systemie Linux lub iOS, pozostali – na Windows 10. W codziennej pracy prawie dwie trzecie użytkowników korzysta z laptopów leasingowanych w cyklu trzyletnim. Domyślnie wszystkie urządzenia są wyposażone w pakiety Office, oprogramowanie antywirusowe, aplikacje VPN i klientów SAP.

Konieczność wprowadzenia nowych rozwiązań w związku z przejściem na Windows 10

– Do zarządzania punktami końcowymi służyło nam kiedyś inne oprogramowanie komercyjne. Niestety w codziennej praktyce okazało się, że powiązane z nim usługi wsparcia są niewystarczające do naszych celów. Stało się to szczególnie widoczne po przejściu na

system Windows 10. Agent programu automatycznie i bezwarunkowo zatrzymywał system operacyjny podczas prób uzyskania dostępu do serwerów Microsoftu. Stanowiło to poważne ograniczenie dla naszych programistów. Niemożliwe stało się bezbłędne instalowanie aktualizacji, dochodziło do zmian w funkcjach WSUS, ponadto zablokowane było przysyłanie danych systemowych i raportów o błędach przez system Windows 10. Mówiąc obrazowo, nowy system rozłożył dotychczasowe oprogramowanie na łopatki – mówi Wolfgang Zimmerl. Aby rozwiązać problemy związane z zarządzaniem poprawkami i współpracą z systemem Windows 10, firma Commend zaczęła szukać alternatywnego rozwiązania.

– Poszukiwania ułatwił fakt, że część naszych pracowników IT zdążyła już poznać z dobrej strony oprogramowanie baramundi w swoich poprzednich miejscach pracy. Po przetestowaniu 30-dniowej pełnej wersji pakietu byliśmy całkowicie przekonani do jego wyboru. Dzięki prostej, intuicyjnej strukturze zorganizowanej w oparciu o ujednolicony panel sterowania nie było nam potrzebne szeroko zakrojone szkolenie. Modułowa konstrukcja pozwalała na proste i logiczne zestawianie pakietów oprogramowania – kontynuuje Wolfgang Zimmerl. – Cały system działał już po dwóch dniach, włącznie z podstawową konfiguracją i uruchomieniem agenta baramundi, przez co nie musieliśmy zawieszać pracy i praktycznie niezauważalnie przeszliśmy na nowe rozwiązanie. Od tego czasu intensywnie korzystamy z połączonych funkcji skanera luk bezpieczeństwa, automatycznego zarządzania poprawkami oraz prostej dystrybucji oprogramowania.

Komunikacja: odpowiedź na wyzwania związane z mobilnością

– Wyzwanie dla naszego działu IT od dawna stanowił fakt, iż duża liczba użytkowników pracuje na laptopach. Ponieważ do urządzeń zdalnych z reguły nie ma stałego dostępu, problemem było ich stałe aktualizowanie w ramach regularnych, zaplanowanych okien serwisowych. Często zdarzało się, że użytkownicy wyjmowali komputer ze stacji dokującej podczas aktualizacji, powodując jego rozłączenie – wyjaśnia Wolfgang Zimmerl. – Wysyłanie e-maili z informacją o problemie nie przynosiło oczekiwanego skutku, ponieważ wielu użytkowników nie zwraca szczególnej uwagi na wiadomości od administratorów IT. – Martin Posch i Wolfgang Zimmerl pojęli, że firmie potrzebne jest nowe podejście do komunikacji z użytkownikami. – Rozbudowane funkcje automatyzacji dostępne w baramundi Management Suite ostatecznie zapewniły nam



niezbędne narzędzie, dzięki któremu zawsze udaje nam się dotrzeć do użytkowników. Zamiast wysyłać e-maile, możemy teraz wyświetlać nasze komunikaty na ekranie blokady Windows 10, rezygnując z zwyczajowych zdjęć krajobrazu. Ten prosty pomysł na bezpośrednią komunikację okazał się niezwykle skuteczny. – Teraz automatycznie wysyłamy przypomnienia o ważnych aktualizacjach, ostrzeżenia o aktualnych próbach phishingu, zmasowanych atakach malware oraz oprogramowaniu szantażującym rozpowszechnianym w formie trojanów. Szczególnie skuteczne okazało się informowanie o niezbędnych aktualizacjach. Obecnie wielu użytkowników korzysta z opcji instalowania aktualizacji w momencie gdy jest to dla nich najwygodniejsze, czyli kiedy nie korzystają z komputera. Obecnie pracujemy nad rozszerzeniem koncepcji o nowy baramundi Kiosk oraz udostępnieniem wybranych programów w formie zadań wykonywanych samodzielnie przez użytkownika – kontynuuje Martin Posch.

Wydajna praca działu IT jako podstawa wzrostu firmy

– Przejście na pakiet oferowany przez baramundi znacząco zmniejsza zakres rutynowych zadań, jakie musimy wykonywać. W szczególności należy podkreślić zalety Automation Studio: mieliśmy przypadek, w którym jako klient dostawcy oprogramowania mieliśmy uruchomić skrypt licencyjny na wszystkich naszych komputerach, aby zarejestrować posiadane instalacje. Normalnie zajęłoby to nam kilka dni pracy; dzięki bMS zadanie zostało

wykonane w ciągu 30 minut – włącznie z dystrybucją, wykonaniem i przejrzystym udokumentowaniem wyników. Dodatkowo system automatycznie wygenerował powiadomienie, na których stacjach skrypt nie został uruchomiony, dzięki czemu mogliśmy szybko zareagować. Pomimo szybkiego rozwoju firmy i proporcjonalnego wzrostu ilości pracy, zespół Martina Poscha dzięki automatyzacji bez problemu utrzymuje kontrolę nad siecią Commend. – Dzięki zautomatyzowanej dystrybucji oprogramowania możemy zafundować wszystkim komputerom PC „turnus wellness” bez zakłócania pracy użytkowników. Znacznemu skróceniu uległ także czas potrzebny na ponowne wykonywanie zadań, ponieważ obecnie dużo rzadziej mamy do czynienia z sytuacją, że nie udaje się ich zrealizować za pierwszym razem.

Podsumowanie

– Jesteśmy bardzo zadowoleni z obecnie posiadanego rozwiązania. Pakiet baramundi Management Suite jest stosunkowo łatwy w użyciu, a jego konstrukcja jest tak logiczna, że nawet rzadziej używane funkcje są łatwo dostępne dla użytkownika bez konieczności przeprowadzania wielu szkoleń. W razie wątpliwości, wystarczy poszukać wskazówek na forum baramundi. Społeczność ma już gotowe rozwiązania większości problemów. Przez ostatnie dwa lata tylko dwukrotnie zdarzyło się, że musieliśmy dzwonić na infolinię, gdzie natychmiast uzyskaliśmy potrzebne wsparcie – podsumowuje Wolfgang Zimmer.