

Kommunikation als erster Schritt zur Sicherheit



Veröffentlicht von baramundi software GmbH

Die Commend International GmbH ist einer der führenden Anbieter von Systemen für Sicherheit und Kommunikation. Commend bietet dazu umfassende, kompakte Intercom-Kommunikation in vielfältigen Umgebungen an – sowohl vernetzt als auch Standalone.

Das in Salzburg ansässige Unternehmen vertreibt seine kundenindividuellen Sicherheits- und Kommunikationslösungen zum Schutz von Personen, Gebäuden und Werten weltweit in über 59 Ländern. Zu den Kunden zählen Einrichtungen des öffentlichen Straßenverkehrs, Flughäfen, Krankenhäuser, Gebäudesicherheit, Parkhäuser, u.v.m. Dabei greift das 1971 gegründete Familienunternehmen auf mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung, Entwicklung und Produktion Made in Austria zurück. Mit über 200 Mitarbeitern in der Salzburger Firmenzentrale und insgesamt mehr als 450 Mitarbeitern weltweit sowie 23 Tochterunternehmen und Partnern hat die IT-Administration alle Hände voll zu tun: Derzeit sind Martin Posch als leitender IT-Manager bei Commend und sein Stellvertreter Wolfgang Zimmel verantwortlich für Projektmanagement, den IT-Einkauf, sowie Konzeptionierung und Second Level Support bei Commend. Weitere drei Kollegen arbeiten im Bereich SAP, dem First Level Support und der Bereitstellung von Clients.

Insgesamt werden bei Commend etwa 250 Clients, verteilt auf ca. 200 Servern in der Entwicklungs- und Testumgebung verwaltet. Knapp 10 Prozent sind dabei mit Linux bzw. iOS, der Rest mit Windows 10 ausgestattet. Für ihre tägliche Arbeit verwenden knapp zwei Drittel der User Laptops, die im Drei-Jahres-Zyklus geleast werden. Standardmäßig werden die Geräte alle mit Office-Paketen, Antivirus Software, VPN-Applikationen sowie SAP-Clients ausgestattet.

Umstieg auf Windows 10 macht neue Lösungen notwendig

„Das Endpoint-Management wurde bei uns in der Vergangenheit über eine andere kommerzielle Softwarelösung unterstützt. Im Praxisalltag hat sich leider gezeigt, dass der dazugehörige Support für unsere Zwecke unzureichend war. Das zeigte sich insbesondere beim Umstieg auf Windows 10: Der Agent des

Programms unterband automatisch und kategorisch jede Kontaktaufnahme des Betriebssystems zu den Microsoft Servern. Das hatte zur Folge, dass unsere Entwickler in ihrer Arbeit schwer beeinträchtigt wurden. Updates konnten nicht fehlerfrei aufgespielt werden, WSUS Funktionen wurden verändert und die Übertragung von Systemdaten und Fehlerberichten durch Windows 10 wurden komplett unterbunden. Einfach gesagt: Das bestehende System war mit Windows 10 überfordert“, so Wolfgang Zimmel. Um die Probleme mit dem Patch-Management und Windows 10 zu lösen, suchte Commend nach einer Alternative.

„Die Suche nach einer neuen Lösung wurde dadurch erleichtert, dass einige unserer IT-Mitarbeiter bei ihren vorherigen Arbeitgebern bereits gute Erfahrungen mit baramundi gemacht hatten. Nach einem Test mit der 30-Tage-Vollversion, waren wir direkt überzeugt! Dank des simplen, intuitiven Designs unter einem einheitlichen Dashboard brauchten wir keine lange Einarbeitungszeit. Softwarepakete ließen sich im Baukastensystem ganz einfach und logisch zusammenbauen“, beschreibt Wolfgang Zimmel weiter. „Einschließlich der Grundkonfiguration und des Roll-Outs des baramundi Agents war das gesamte System schon nach zwei Tagen vollständig einsatzbereit, so dass wir im Unternehmen praktisch nahtlos weiterarbeiten konnten. Seither nutzen wir intensiv die Kombination des Vulnerability-Scanners mit automatisiertem Patchmanagement sowie der einfachen Softwareverteilung.“

Kommunikation als Antwort auf die Herausforderungen der Mobilität

„Der große Anteil an Notebook-Nutzern war lange eine Herausforderung für unsere IT: Da die Konnektivität beim mobilen Arbeiten nicht immer und überall gegeben ist, war es schwierig die Geräte über regelmäßig angesetzte Wartungsfenster auf dem neuesten Stand zu halten. Häufig kam es vor, dass User ihre Computer während des Updateprozesses aus der Dockingstation entfernten und dann einen Verbindungsabbruch verursachten“, so Wolfgang Zimmel. „Nutzer per Mail anzuschreiben, um sie über die Problematik aufzuklären, hatte nicht den gewünschten Erfolg, da für viele Nutzer eine Mail der Admins keine besonders hohe Priorität hat.“ Für Martin Posch und Wolfgang Zimmel war klar, dass für die Kommunikation mit den Usern ein neuer Ansatz nötig war. „Die umfangreichen Automatisierungsfunktionen der



baramundi Management Suite lieferten uns letztendlich das notwendige Werkzeug um zu den Nutzern durchzudringen: Statt weiter nur E-Mails zu verschicken konnten wir jetzt den Windows 10 Sperrbildschirm anstelle von Landschaftsbildern mit eigenen Awareness-Botschaften bestücken.“

Diese ebenso einfache wie geniale Möglichkeit zur direkten Kommunikation erwies sich als äußerst erfolgreich: „Wir verteilen jetzt automatisiert Erinnerungen über notwendige Updates, Warnungen vor aktuellen Phishing-Versuchen, Malware-Wellen und Crypto-Trojanern. Insbesondere der Hinweis auf notwendige Updates hat Wirkung gezeigt: Mittlerweile verwenden viele User die Option die bereitgehaltenen Updates selbst anzustoßen, wenn es für sie am günstigsten ist und sie ihren Rechner nicht brauchen. Gegenwärtig arbeiten wir daran das Konzept noch mit dem neuen baramundi Kiosk auszuweiten und auch ausgewählte Programme als Self-Service-Job bereitzustellen“, so Martin Posch weiter.

Dank effizienter Arbeit auf Wachstum vorbereitet

„Die Umstellung auf baramundi hat uns schon sehr viel Routinearbeit erspart. Insbesondere das Automation Studio ist genial: So hatten wir den Fall, dass wir als Kunde eines Softwareanbieters aufgefordert wurden, ein Lizenz-Script zur Erfassung der bei uns vorhandenen Installationen auf all unseren Rechnern laufen zu lassen. Was sonst mehrere Tage Arbeit in

Anspruch genommen hätte, konnten wir dank der bMS innerhalb von 30 Minuten umsetzen – einschließlich der Verteilung, Ausführung und der sauber dokumentierten Sammlung der Ergebnisse. Darüber hinaus wurden wir auch automatisch informiert, wo das Script nicht erfolgreich durchgelaufen war und konnten so schnell reagieren.“ Trotz des schnellen Wachstums unseres Unternehmens und den proportional steigenden Workload hat das Team um Martin Posch dank der Automatisierung kein Problem das Command Netzwerk im Griff zu behalten: „Die automatisierte Softwareverteilung macht es uns leicht alle PCs mit einem „Wellnesspaket“ zu versorgen, ohne die Nutzer bei der Arbeit zu stören. Auch die Nachbearbeitungszeit hat sich dadurch extrem verkürzt, da die Jobs jetzt deutlich seltener scheitern.“

Fazit

„Wir sind sehr zufrieden mit unserer jetzigen Lösung. Die baramundi Management Suite ist vergleichsweise einfach zu bedienen und so logisch aufgebaut, dass man auch seltener genutzte Funktionen ohne lange Einarbeitungszeit schnell einsetzen kann. Im Zweifelsfall werfen wir einfach einen Blick ins baramundi Forum. Zu den meisten Fragen hat die Community dort schon eine Lösung parat. In den vergangenen zwei Jahren, mussten wir insgesamt nur zweimal Hilfe von der Support Hotline einholen und uns wurde umgehend geholfen“, fasst Wolfgang Zimmel zusammen.