



*„Mit Endpoint Central sind Probleme offenbar geworden, die wir vorher gar nicht so im Blick hatten, zum Beispiel die Problematik um Notepad++.
Dadurch sind wir deutlich sicherer geworden.“*

– Marco Lehmann,
Leiter IT-Infrastruktur,
Hansestadt Stralsund

Zentrales Endpoint-Management für eine moderne Stadtverwaltung bei der Hansestadt Stralsund

Die Hansestadt Stralsund ist die Kreisstadt des Landkreises Vorpommern-Rügen in Mecklenburg-Vorpommern und Heimat von knapp 60.000 Einwohnerinnen und Einwohnern. In der Stadtverwaltung sind ca. 700 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen tätig, die die 43-köpfige Bürgerschaft in ihrer Arbeit als oberstem Willensbildungs- und Beschlussorgan der Hansestadt Stralsund unterstützen. Die Altstadt der 1234 gegründeten Stadt gehört seit 2002 zum UNESCO-Weltkulturerbe.

Die Ausgangslage – Hoher manueller Aufwand beim Patch-Management

In der IT-Abteilung der Hansestadt Stralsund betreuen zehn Mitarbeitende mehr als 100 Server sowie über 500 Endpoints, darunter viele mobile Endgeräte und Laptops, die teilweise auch im Homeoffice genutzt werden.

Da die bisherigen Lösungen für Software-Verteilung und Windows-Updates weder Updates für Treiber noch Drittanbieter-Anwendungen ausreichend abdecken konnten, war der manuelle Aufwand beim Patch-Management für die IT-Abteilung hoch. „Wir mussten selbst recherchieren, ob es Updates für Standard-Software gibt, und dann passende Pakete erstellen. Wir waren nie hundertprozentig aktuell“, erklärt Marco Lehmann, Leiter IT-Infrastruktur bei der Hansestadt Stralsund.

Den endgültigen Ausschlag für die Suche nach einer neuen Lösung gab das angekündigte Support-Ende für die Windows Server Update Services (WSUS), die bislang für Download und Bereitstellung von Updates genutzt wurden. Aufgrund steigender Sicherheitsanforderungen suchte die Hansestadt eine zentrale Lösung, die neben Windows-, Drittanbieter- und Treiber-Updates auch Schwachstellenanalysen bietet. „Uns war wichtig, dass wir eine Software haben, die losgelöst von der Azure-Cloud ist und keine weiteren Abhängigkeiten erzwingt“, ergänzt Marco Lehmann.

Da die Stadt bereits ServiceDesk Plus und ADManager Plus von ManageEngine einsetzte, lag es nahe, auch Endpoint Central, die Endpoint-Management- und -Security-Lösung des Herstellers, zu prüfen. Neben Endpoint Central kam auch eine Open-Source-Lösung in die engere Wahl, die jedoch bei der Dokumentation sowie beim Support nicht überzeugte.

ManageEngine hatte bei der Hansestadt Stralsund bereits einen positiven Eindruck hinterlassen. „Wir haben gute Erfahrungen mit dem Support von ManageEngine gemacht und die Dokumentationen sind auch gut“, so der IT-Experte. Der nächste Schritt war daher naheliegend: Die IT-Abteilung lud die kostenlose Testversion von Endpoint Central herunter und prüfte die Lösung zwei Monate lang. Anschließend entschied sich die Hansestadt für die Security Edition von Endpoint Central.

Die Lösungen – ManageEngine Endpoint Central und ServiceDesk Plus

Nachdem die Entscheidung gefallen war, erfolgte die Einführung schnell und unkompliziert: Bereits in der Testphase hatte die IT-Abteilung erste Pakete für Standard-Software erstellt, Richtlinien definiert und erste Server integriert. Anschließend wurde der Endpoint-Central-Agent zügig auf den übrigen Geräten installiert, sodass diese zentral über die neue Lösung verwaltet werden konnten. „Dieses endgültige Ausrollen ging dann wirklich schnell“, so Marco Lehmann.

Seitdem nutzt die IT-Abteilung Endpoint Central für die zentrale Software-Verteilung sowie für das Patch-Management von Microsoft- und Drittanbieter-Anwendungen. Auch Treiber-Updates werden über die Lösung gesteuert. „Wir machen alles über das Tool“, so der IT-Experte. Neue Patches werden dabei zunächst in einer Testgruppe ausgerollt und anschließend – sofern keine Probleme auftreten – automatisch auf alle passenden Endgeräte verteilt.

Betriebssysteme werden inzwischen ebenfalls über die ManageEngine-Lösung ausgerollt. So können neue Computer und Server automatisiert über das Netzwerk aufgesetzt werden – ohne USB-Stick oder manuelles Eingreifen am Gerät.

Auch Endgeräte, die sich aktuell nicht im Netzwerk der Stadtverwaltung befinden, lassen sich jetzt zeitnah mit Patches versorgen. Dazu nutzt die Stadt den Secure Gateway Server von Endpoint Central, der als sicherer Zwischen-Server die geschützte Kommunikation mit Roaming-Geräten ermöglicht. „So werden alle Rechner, sobald sie eine Internetverbindung haben, patchbar und verwaltbar. Das ist natürlich ein deutlicher Qualitätsgewinn“ ergänzt Marco Lehmann.

Eine wichtige Rolle im Alltag der IT-Abteilung spielen zudem die Schwachstellenanalyse und Sicherheitsbewertung in Endpoint Central. Über zentrale Dashboards sieht das Team, welche Patches fehlen, wo Schwachstellen bestehen und welche priorisiert werden sollten. „Wir arbeiten viel mit den Dashboards zu Threats und Patches, weil wir dort schnell sehen, wo wir etwas tun können, um das Angriffslevel zu senken“, so der IT-Experte.

Die Arbeit des Helpdesks hat sich durch Endpoint Central ebenfalls verändert: Da die Lösung in das bestehende IT-Service-Management-System ServiceDesk Plus integriert ist, kann das IT-Support-Team Remote-Verbindungen unmittelbar aus dem Ticket heraus starten, ohne zwischen verschiedenen Konsolen wechseln zu müssen.

Gleichzeitig stehen im Ticket direkt Informationen zu Geräten und installierter Software zur Verfügung. Früher mussten Anwender den Gerätenamen selbst eintragen. „Das haben sie natürlich nicht immer gemacht und dann musste man suchen“, erinnert sich Marco Lehmann. Heute sind die Geräte automatisch den jeweiligen Nutzern zugeordnet: „Jetzt können wir ins Ticket reingehen, Remote Control starten und los.“ Das spart Zeit und vereinfacht den Support-Alltag deutlich.



Hansestadt Stralsund - Fakten:

- » Branche: Öffentlicher Dienst
- » Mitarbeiter: ca. 700
- » Hauptsitz: Hansestadt Stralsund in Mecklenburg-Vorpommern
- » Gründung: 1234

Ergänzend setzt die Stadt weitere ManageEngine-Lösungen ein: ADManager Plus unterstützt bei der Verwaltung von Active-Directory-Benutzern, ADSelfService Plus wird unter anderem für zusätzliche Sicherheitsmechanismen bei der Anmeldung genutzt. Zusammen bilden die Lösungen eine eng verzahnte Umgebung, mit der die IT-Abteilung zentrale Aufgaben im Endpoint Management, Helpdesk und Active Directory effizient steuern kann.

Das Ergebnis – weniger manueller Aufwand, mehr Sicherheit

Mit Endpoint Central konnte die Stadt den manuellen Aufwand im Patch-Management deutlich reduzieren. Windows-, Drittanbieter- und Treiber-Updates lassen sich zentral verwalten und verteilen, während Dashboards einen schnellen Überblick über Patches, Schwachstellen und Sicherheitsrisiken geben. „Mit Endpoint Central sind Probleme offenbar geworden, die wir vorher gar nicht so im Blick hatten, zum Beispiel die Problematik um Notepad+ +. Dadurch sind wir deutlich sicherer geworden“, berichtet Marco Lehmann.

Ein weiterer Vorteil ist für den IT-Experten die Integration mit ServiceDesk Plus: „Die Verzahnung der Lösungen ist ein großer Mehrwert für uns. Unsere Helpdesk-Admins haben eine Oberfläche und können ohne Tool-Wechsel Remote-Verbindungen starten.“ Das reduziert die Anzahl an Tools, entlastet die Mitarbeitenden im IT-Support und beschleunigt die Bearbeitung von Anfragen.

Fazit – Integrierte Lösungen mit weiterem Ausbaupotenzial

Die Hansestadt Stralsund sieht in der ManageEngine-Umgebung eine langfristige Lösung für zentrale IT-Prozesse. Besonders die Kombination aus Endpoint Management, Helpdesk und Active-Directory-Verwaltung unterstützt die IT-Abteilung dabei, Systeme zentraler zu verwalten und Abläufe weiter zu automatisieren. „Wir sind sehr zufrieden“, fasst Marco Lehmann zusammen.

Positiv bewertet das Team auch den Support von ManageEngine. „Falls es Probleme gibt, dann sind die immer schnell gelöst. Wir nutzen den Chat-Support in den Produkten. Das geht recht schnell“, erklärt der IT-Experte.

Gleichzeitig plant die Stadt, die eingesetzten Lösungen weiter auszubauen. Als nächstes möchten Marco Lehmann und sein Team weitere Sicherheitsrichtlinien und Software Deployment Policies erstellen sowie Server-Konfigurationen gezielt härten. Zudem sollen die ManageEngine-Lösungen noch stärker verzahnt werden, um beispielsweise das Anlegen neuer Benutzer im Active Directory weiter zu automatisieren.

Produkte:

- » Endpoint Central
- » ServiceDesk Plus
- » ADManager Plus
- » ADSelfService Plus

Kundennutzen:

- » Weniger manueller Aufwand bei Patch-Recherche und Paketierung
- » Besserer Überblick über Schwachstellen und Sicherheitsrisiken
- » Entlastung des Helpdesks durch Remote-Verbindungen direkt aus dem Ticket
- » Sichere Verwaltung von Geräten – auch im Home-Office
- » Schneller und zuverlässiger Support
- » Gute Dokumentation

MicroNova AG

Unterfeldring 6

D-85256 Vierkirchen

Telefon: +49 8139 9300-456

Fax: +49 8139 9300-80

sales-ManageEngine@micronova.de