



Absolute® Software hilft dem Stadtbezirk London Borough of Camden sein Ansehen im Hinblick auf den Schutz von Computern des öffentlichen Sektors zu festigen

Problemstellung

- Fokus auf Organisationen des öffentlichen Sektors, um zu gewährleisten, dass Daten vor unbefugtem Zugriff und missbräuchlicher Verwendung geschützt sind
- Effizienzsteigerung durch verbesserte Nutzung der vorhandenen Systeme, anstatt weitere anzuschaffen
- Unterstützung der IT-Verantwortlichen durch Bereitstellung von schnellen, effizienteren Umgebungen zur Verwaltung von großen und komplexen Beständen.

Lösung

- Computrace® One™ von Absolute® Software

Ergebnisse

- Automatisierte, zuverlässige Installation von Computrace für große Bestände
- Sofort konnte ermittelt werden, dass 30% der mobilen Geräte unzureichend genutzt wurden, was es dem Council ermöglichte, das Potenzial der Systeme voll auszuschöpfen
- Bereitstellung einer Echtzeit-Karte zur Lokalisierung der Systeme
- Implementierung neuer Funktionen zur Datenlöschung auf gestohlenen Systemen, unabhängig von deren Standort

Problemstellung

London Borough of Camden betreut ca. 230.000 Menschen in einem Gebiet, das Inner London, den Norden von West End und die City of London abdeckt. Das Council zählt zu den wenigen Kommunalbehörden Großbritanniens, die einen Vier-Sterne-Status erlangt haben, die höchste Auszeichnung der Zentralregierung für ein hervorragendes Dienstleistungsniveau im öffentlichen Sektor.

Mit dem gleichen Ethos, mit dem schon der Vier-Sterne-Status erworben wurde, ging die Behörde auch bei der Kontrolle und Verwaltung der Computer sowie der Gewährleistung des Datenschutzes zu Werke. Stets vor Augen, wie einige Organisationen des öffentlichen Sektors für die mangelnde Verfolgung von Computern, insbesondere mobile Geräte, kritisiert wurden, hat Camden für seine Computer ein sehr hohes Sicherheitsniveau implementiert. Es basiert auf Industriestandards für die Sicherheit mobiler Geräte: Kennwortschutz, Festplattenverschlüsselung, Datenschutz und Computerüberwachung. Nachdem die meisten dieser Sicherheitseinrichtungen implementiert worden waren, galt es für Camden eine effektive Lösung zur Verfolgung von Computern zu finden, wonach der Stadtbezirk jedoch nicht lange suchen musste.

„Computrace ist für Camden von großem Nutzen, da wir uns damit sicher fühlen. Der kritische Punkt ist jedoch eher die öffentliche Wahrnehmung. Bei einem Verlust oder Diebstahl eines Laptops können wir sagen, dass dieser kennwortgeschützt und verschlüsselt war, und – Dank Computrace – können wir die Daten löschen und haben außerdem die Möglichkeit, den Laptop wiederzubeschaffen. Nachweisen zu können, dass man über ein Schutzniveau verfügt, wie es Computrace bietet, ist für eine Organisation des öffentlichen Sektors wie London Borough of Camden entscheidend.“

Ian Lawrence

Leiter des technischen Kundendienstes
London Borough of Camden

Computrace®

BY **Absolute**® Software

Lösung

Die in die BIOS von Laptops eingebettete Lösung Computrace® von Absolute® Software wird von den wichtigsten PC-Herstellern unterstützt. Dabei handelt es sich um eine Lösung für die IT-Systemverwaltung, den Datenschutz und die Wiederbeschaffung.

Laut Ian Lawrence, dem Leiter des technischen Kundendienstes bei London Borough of Camden, war „Computrace die einzige Lösung, die unseren Standard zur Realisierung des letzten Abschnitts unserer Sicherheitsstrategie erfüllte. Wir benötigten eine persistente, manipulations sichere Technologie. Wenn jetzt, mit Computrace, jemand einen Laptop stiehlt und versucht den Agent zu entfernen, wird die Konfiguration mit Hilfe der Technologie von Computrace einfach wiederhergestellt. Diese Zuverlässigkeit und zusätzliche Sicherheit, die Computrace bietet, stellte für uns einen großen Pluspunkt dar.“

Eine der Herausforderungen mit denen Camden konfrontiert wurde, bestand darin, dass man nicht wusste, über wie viele Laptops die Organisation genau verfügte. Früher wurde der Einkauf von verschiedenen Abteilungen abgewickelt und erst im Zuge einer Strategie zur Konsolidierung der Verwaltungsfunktionen wurden Aufgaben wie IT zentralisiert. Lawrence ist gerade dabei, eine Revision der Laptops abzuschließen, und er schätzt, dass der Stadtbezirk über ca. 2000 verfügt, manche davon sind sogar schon fünf Jahre alt.

Bislang hat Camden auf 1300 Laptops Computrace aktiviert. Diese werden von den Mitarbeitern des Stadtbezirks zu den unterschiedlichsten Zwecken eingesetzt, von leitenden Angestellten, die die Geräte zuhause oder unterwegs nutzen, bis zu Mitarbeitern des Sozialdienstes und Stadtplanern, die die Laptops zum Austausch und Speichern von Daten nutzen. Die Verfolgungsdaten von Computrace haben gezeigt, dass die Laptops des Stadtbezirks nicht nur in der Umgebung von London, sondern sogar in Belgien, Südafrika, den USA und Korea genutzt werden.

Camden setzt Computrace zu den unterschiedlichsten Zwecken ein. Dazu zählen Datenlöschung per Fernzugriff, mit deren Hilfe die Festplatte eines verloren gegangenen oder gestohlenen Laptops gelöscht werden kann, sobald der Laptop eine Verbindung mit dem Internet herstellt, sowie der Wiederbeschaffungsservice, mit dem ein gestohlener Laptop verfolgt und wiederbeschafft werden kann. Eine weitere Funktion ist Geofencing, mit dessen Hilfe für Laptops geografische Grenzen eingestellt werden können – z. B. für eine Präsentationsausstattung in einem speziellen Gebäude oder Raum – so dass man eine automatische Warnmeldung erhält, wenn das Gerät die eingestellte Grenze überschreitet.

Andere automatische Warnmeldungen zeigen an, wenn der freie Speicher auf der Festplatte eines Laptops 10 Prozent unterschreitet, so dass der Benutzer kontaktiert werden kann, um den Laptop zu Wartungszwecken zurückzubringen. Darüber hinaus wird Computrace zur Ergänzung der vorhandenen Systemverwaltung von Camden eingesetzt, wobei Echtzeitdaten zur Systemlokalisierung und –nutzung bereitgestellt werden.

Unmittelbar nach der Einführung von Computrace war Camden besonders von der Roll-Out-Geschwindigkeit beeindruckt. Mit dem in die BIOS der Laptops eingebetteten Computrace Agent konnte die Softwareaktivierung per Fernzugriff über das Portal des Absolute

Computrace®

BY **Absolute**® Software

Kundencenters vorgenommen werden, die automatisch erfolgt, wenn ein Laptop eine Verbindung mit dem Internet herstellt.

Lawrence sagt: „Wenn z. B. eine Softwareimplementierung ansteht, gibt es eine 80/20-Regel – 80 ist ziemlich schnell, aber 20 kann unendlich lange dauern. Mit Computrace konnten wir jede Woche bis zu 300 Aktivierungen vornehmen und nach acht Wochen hatten wir 900 Laptops mit Computrace ausgestattet.“

Ergebnisse

„Computrace ist für Camden von großem Nutzen, da wir uns damit sicher fühlen. Der kritische Punkt ist jedoch eher die öffentliche Wahrnehmung,“ sagt Lawrence. „Bei einem Verlust oder Diebstahl eines Laptops können wir sagen, dass dieser kennwortgeschützt und verschlüsselt war, und – Dank Computrace – können wir die Daten löschen und haben außerdem die Möglichkeit, den Laptop wiederzubeschaffen. Nachweisen zu können, dass man über ein Schutzniveau verfügt, wie es Computrace bietet, ist für eine Organisation des öffentlichen Sektors wie London Borough of Camden entscheidend.“

Zu den wichtigsten Vorteilen von Computrace zählt, dass wir nun über ein genaueres Bild verfügen, wie die Laptops genutzt werden, was es dem Stadtbezirk ermöglicht, die Kapazitäten der Computerressourcen besser auszunutzen. Computrace hat innerhalb eines Zeitraums von sieben Tagen gezeigt, dass 35 Prozent der Laptops des Stadtbezirks nicht besonders effizient genutzt wurden. Lawrence kann nun die ungenutzten Laptops lokalisieren, herausfinden, warum diese nicht genutzt werden, und, falls erforderlich, anderen Mitarbeitern zur Verfügung stellen, die einen Laptop benötigen. Dadurch konnte die Produktivität der Hardware des Stadtbezirks erheblich erhöht werden, so dass keine neuen Geräte angeschafft werden mussten.

„Computrace hat uns einen besseren Echtzeit-Einblick darin verschafft, wie die Laptops von unseren Mitarbeitern genutzt werden. Innerhalb des Stadtbezirks verfügen wir über unzählige Laptops und es zeigte sich, dass ältere Laptops kaum genutzt und nicht aktualisiert wurden, um schließlich in irgendeinem Schrank zu verstauben. Darüber hinaus konnte es vorkommen, dass Mitarbeiter, die im Büro über einen Computer verfügten, einen Laptop mitnahmen, um zuhause zu arbeiten. Da es keine Verfolgungsmöglichkeiten gab, konnte es passieren, dass das Gerät dort verblieb und nur gelegentlich genutzt wurde,“ so Lawrence.

Mit Computrace kann Camden nun eine Richtlinie implementieren, nach der ein Laptop, der 90 Tage lang keine Internetverbindung hergestellt hat, automatisch eine Warnmeldung erhält. Außerdem kann Lawrence mit Hilfe des Absolute Kundencenters herausfinden, warum sich der Laptop nicht gemeldet hat und wo sich dieser befindet.

Computrace ist außerdem mit dem Abgangsprozess verknüpft, so dass, wenn ein Mitarbeiter den Stadtbezirk verlässt, auf dem von ihm genutzten Laptop eine Warnmeldung angezeigt wird, und das Team von Lawrence sicherstellen kann, dass der Laptop zurückgebracht wird.

Computrace[®]

BY **Absolute**[®]Software

Zu den weiteren Aspekten der Absolute-Lösung, die Camden besonders beeindruckt haben, zählen das Online-Portal und die SaaS-Funktion (Software as a Service). Über das Portal kann Lawrence in Echtzeit die Laptop-Aktivität überwachen und schnell auf die unterschiedlichsten Berichte zugreifen. Computrace SaaS bedeutet, dass Camden für die Lösung keinen weiteren Server anschaffen musste. Dadurch konnten nicht nur die Kosten gesenkt, sondern dadurch fiel auch der für die Beschaffung durch die öffentliche Hand benötigte Verwaltungsaufwand weg. „Um diesen ganzen Rechtfertigungs- und Beschaffungsprozess ist es nicht schade,“ so Lawrence.

Darüber hinaus ist Camden an einer weiteren Funktion von Computrace zur effizienteren Verwaltung der Laptops interessiert. Dabei handelt es sich um die Möglichkeit, allgemeine Sicherheitswarnungen sowie Nachrichten oder Warnmeldungen an bestimmte Laptops oder Laptopgruppen zu versenden, um die Benutzer zu bitten, ein Gerät zu Wartungszwecken zurückzubringen.

Computrace[®]

BY **Absolute**[®]Software

© 2011 Absolute Software Corporation. All rights reserved. Computrace and Absolute are registered trademarks of Absolute Software Corporation. All other trademarks are property of their respective owners. CT-EMEA-CS-LBC-DE-042011