



Confidence in a connected world.  Symantec™

ANWENDERBERICHT

Sicherheitsdirektion des Kantons Zürich

Vier kantonale Ämter konsolidieren ihre IT Infrastruktur mit Altiris

Das Amt für Militär und Zivilschutz, das Sozialamt und das Generalsekretariat sowie alle Statthalterämter des Kantons Zürich, die alle Teil der kantonalen Sicherheitsdirektion sind, haben sich zusammengetan, um gemeinsam neue Hardware zu beschaffen und sich gegenseitig IT-Dienstleistungen bereitzustellen. Dreh- und Angelpunkt dieses Projekts war die Altiris™ IT Management Suite von Symantec™, eine integrierte Lösung die den IT-Betrieb durch das Management von Clients, Servern und Assets und dem Service-Desk aus einer einzigen Konsole heraus sowie die zentralisierte Configuration Management Database (CMDB) vereinfacht. Mit der Altiris Technologie wurde die Public-Key-Anmeldung zentral gesteuert auf alle Computer verteilt und so das Public-Key Infrastruktur-Projekt schnell und erfolgreich umgesetzt.

Zentrale Steuerung eines heterogenen Systems

Die Verwaltung des Kantons Zürich mit ihren sieben Direktionen und der Staatskanzlei ist heterogen organisiert. Jede dieser Direktionen hat eine eigene IT-Umgebung. Bei der Sicherheitsdirektion betreibt sogar jedes der sechs Ämter (Amt für Militär und Zivilschutz, Generalsekretariat, Kantonspolizei, Strassenverkehrsamt, Sozialamt und Migrationsamt) seine eigene IT.

Als vor zwei Jahren beim Amt für Militär und Zivilschutz (AMZ) eine Hardware-Erneuerungsrunde anstand, schlug der heutige Informatik-Verantwortliche des AMZ, Marc Bühler, seinen Kollegen eine gemeinsame Bestellung vor. Zudem empfahl er verschiedene IT-Verwaltungsarbeiten gemeinsam vorzunehmen und nicht mehr in den einzelnen Ämtern. Das ist professioneller und zudem kostengünstiger, als wenn die Ämter einzeln neue PC und Server bestellen und betreiben.

Obschon die Ämter völlig unterschiedliche Aufgaben erfüllen und deshalb traditionell nicht für eine Zentralisierung der IT waren, entschieden die Verantwortlichen des Generalsekretariats und des Sozialamts bei der Beschaffung und den Diensten gemeinsam zu agieren. Mit einer Ausnahme: Der Support der Fachapplikationen bleibt vor Ort. So entstand das Projekt IBIS08 (IT-Basisinfrastruktur Sicherheitsdirektion). Nach 18 Monaten Planung unter Leitung von Marc Bühler war es so weit: Die drei beteiligten Ämter bestellten für ihre über 20 Standorte im Kanton Zürich gleichzeitig neue Hardware – insgesamt rund 400 PC und die Serverinfrastruktur für drei Hauptstandorte bestehend aus Bladeservern für die Servervirtualisierung

SICHERHEITSDIREKTION DES KANTONS ZÜRICH

- **WEB:** www.ds.zh.ch
- **BRANCHE:** Verwaltung
- **HAUPTSITZ:** Zürich, Schweiz

SYMANTEC LÖSUNG IT SERVICE MANAGEMENT

Weshalb Symantec?

- Integrierte Lösung für das Inventarisierungsmangement, Software-Verteilung und Wiederherstellung
- Zentralisierte Helpdesk-Lösung
- Skaliert ohne Probleme



Sicherheitsdirektion Kanton Zürich

und einem SAN/NAS-Speicher für Daten und Serverinstallationen.

Altiris Technologie allein auf weiter Flur

Wie aber bringt man eine so umfassende Hardware-Erneuerung schnell und effizient «zum Fliegen»? Drei Aufgaben standen an: die Inventarisierung der rund 400 Geräte, die Software-Verteilung sowie das Aufsetzen einer Wiederherstellungslösung. Und für jede dieser Aufgaben war die IT Management Suite die ideale Lösung.

Für Bühler war das Symantec-Tool eine naheliegende Wahl: Einerseits stand Altiris beim AMZ bereits schon seit Jahren erfolgreich im Einsatz, andererseits arbeiteten die IT-Abteilungen der anderen Ämter mit On Command, einer ähnlichen Technologie von Symantec. «Trotzdem», sagt Bühler, «haben wir Vergleiche angestellt mit Konkurrenzprodukten aber keines von denen kam auch nur nahe an den Umfang und die Funktionalität der Symantec Technologie. Zum Beispiel fehlte bei den anderen Lösungen die Möglichkeit der Wiederherstellung, die für uns insbesondere vor der Hardware-Ablösung sehr wichtig war, als wir bei den alten Geräten massenweise Festplattenausfälle hatten. Mit Altiris schaffen wir es, jeden PC in weniger als einer Stunde wieder flott zu machen.»

Ein weiterer grosser Vorteil von Altiris war das integrierte Inventarisierungsmanagement. Es erlaubte, anstelle separater Support-Systeme für alle drei Ämter eine gemeinsame Helpdesk-Lösung aufzuziehen, die detaillierten Bezug nimmt zur Infrastruktur. Altiris ermöglicht es dem Team laufend zu überwachen, was auf welchem PC installiert ist und schafft so die Voraussetzung für einen schnellen und effektiven Support. Die Inventarisierungsmanagement-Funktion vereinfacht auch die gezielte Software-Verteilung, bis hin zum Patch-Management, das verhindert, dass zum Beispiel bereits installierte Sicherheits-Patches durch Neuinstallationen überschrieben werden.

Drei Ämter, 400 Maschinen, ein Projekt

Als Lösungspartner wählten die drei Ämter die Firma Rotronic, die bereits das bestehende Altiris-Projekt beim AMZ abgewickelt hatte. Rotronic erhielt den Auftrag,

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Grösste Herausforderungen

- Zusammenlegung von IT-Dienstleistungen wie Softwareverteilung, Virenschutz und Helpdesk
- Reduktion der Managementkosten für die IT-Dienstleistungen der verschiedenen Ämter
- Sicherstellung einer bedarfsgerechten und verlässlichen IT-Services und Supports

Symantec Produkt

Altiris™ IT Management Suite

IT-Umgebung

- Clients: 400 (per Juli 2011 500 Clients)
- Hardware: Dell und HP
- Betriebssystem: Microsoft® Windows® XP
- Applikationen: Microsoft® Office und Lotus Notes®

Symantec Partner

Axercom AG (www.axercom.ch)

Altiris für die Sicherheitsdirektion des Kantons Zürich aufzusetzen, und zwar am Standort des Amtes für Militär und Zivilschutz in Zürich. Gleichzeitig erhielt die Firma auch den Zuschlag für die Beschaffung der Serverinfrastruktur.

Die 400 Dell-Clients hingegen bestellte die Sicherheitsdirektion über die Firma Abraxas Informatik AG, da dank einem Vertrag zwischen dem Kanton Zürich und Abraxas keine zusätzliche WTO-Ausschreibung erfolgen musste. Aus Zeitgründen wurde eine externe Firma beauftragt, diese PCs mit Basissoftware – darunter das Betriebssystem Windows XP und Applikationen wie Microsoft Office und Lotus Notes – mittels Imageverteilung auszustatten und betriebsfertig auszuliefern. «Hätten wir auch die 400 neuen PC mit Altiris aufgesetzt, wäre der Rollout etwas länger gewesen, wir hätten aber die Kosten für die externe Firma gespart und wären zudem flexibler gewesen im laufenden Prozess noch Anpassungen am Basis-Software-Set machen zu können», resümiert Bühler.

Kurz darauf kam es bei Rotronic zu einer Aufspaltung des Unternehmens in zwei verschiedene Firmen: Der Dienstleistungsteil

KAUFMÄNNISCHER MEHRWERT UND TECHNISCHER NUTZEN

- Bedarfsgesteuerte und effiziente Verwaltung der IT-Infrastruktur von vier Ämtern gewährleistet
- Bedarfsgesteuerte Verteilung von neuer Software sichergestellt
- Schnelleres Aufsetzen von neuen Clients
- Rasche Wiederherstellung von Clients in Problemfällen gewährleistet
- Ermöglicht policy-basierte Abbildung der Helpdesk-Prozesse

«Mit Altiris schaffen wir es jeden PC in weniger als einer Stunde wieder flott zu machen.»

Marc Bühler

Informatik-Verantwortlicher,
Amt für Militär und Zivilschutz

machte sich selbstständig und firmiert fortan als Axercom AG. «Um das Projekt erfolgreich zu Ende zu führen», erinnert sich Bühler, «einigten wir uns kurzerhand am runden Tisch, alle Dienstleistungen von Axercom und Hardware von Rotronic zu beziehen.»

Implementation in Rekordzeit

Mit Axercom dauerte die ganze Design- und die Implementierungsphase lediglich drei Wochen. Seither wird Altiris zur Verteilung neuer Software, zum Inventarisierungsmanagement (inklusive gerätespezifische Informationen wie Garantiestand und installierte Hardware und Software) sowie zur Wiederherstellung defekter Server und Clients (inklusive dem zentralisierten Helpdesk) eingesetzt.

Ein typisches Beispiel für die breitflächige Verteilung von Software mit Altiris war die Einführung der neuen, mit Public-Key-Infrastruktur (PKI) realisierten, Einmalanmeldung. Dieses so genannte Single-Sign-On (SSO) funktioniert heute auf jedem IBIS08-Client.

«Zum einen», resümiert Marc Bühler, «sparen wir damit Kosten – nicht nur bei der verbesserten Hardware-Beschaffung, sondern auch beim zentralisierten Helpdesk, der jetzt effizienten Fernsupport erlaubt. Techniker müssen nicht mehr in die Ausenstandorte reisen, wenn es dort ein Problem gibt. Zum anderen erlaubt die Lösung, dass sich die Ämter bei der Bereitstellung der Dienste gegenseitig unterstützen. So werden zum Beispiel die Daten in der IT der jeweils anderen Ämter gespiegelt, sind also dreifach vorhanden. Damit sind Datenverluste so gut wie ausgeschlossen.»

Dazu wird auch das kommende Update auf Altiris 7.1 beitragen. «Die neue Version», sagt Bühler, «bringt uns einen echten Performance-Sprung. Wir wollen das Produkt in der Sicherheitsdirektion des Kantons Zürich als strategische Lösung für die Verteilung und das Management von Software einsetzen.»

«Wir sparen Kosten – nicht nur bei der verbesserten Hardware-Beschaffung, sondern auch beim zentralisierten Helpdesk, der jetzt effizienten Fernsupport erlaubt.»

Marc Bühler

Informatik-Verantwortlicher,
Amt für Militär und Zivilschutz

«Damit sind Datenverluste so gut wie ausgeschlossen.»

Marc Bühler

Informatik-Verantwortlicher,
Amt für Militär und Zivilschutz