



Sicherer Support

Live-Assist – Sobald im Einsatz, wird die Security-Infrastruktur selbst zu einem kritischen Element in der Gesamtstruktur der Unternehmens-IT. Kritisch wird es vor allem dann, wenn etwas schief läuft und das Inhouse-Team das Problem nicht schnell identifizieren und lösen kann.

Typischerweise sieht der Ausfallschutz in einem Security-Setup meist so aus, dass das System redundant ausgelegt ist. Fehlfunktionen beschränken sich aber nicht immer nur auf Gerätefehler. Oftmals liegen die Ursachen in einem Software-Update, scheinbar harmlosen Änderungen in der Konfiguration oder spontanen Änderungen in der Netzwerkumgebung, wo beispielsweise plötzliche Verkehrsspitzen oder neue Muster im Verkehrsstrom auftreten.

Im letzteren Fall wird auch ein redundant ausgelegtes System nicht helfen können, da jedes eingreifende Backup-System das gleiche Fehlverhalten wie das ursprüngliche Device aufweisen wird, weil eben gelieferte Hardware, Software und Konfigurationen in der Regel identisch zum betroffenen System sind.

Die Kosten-effizienteste und effektivste Art Support für eine kränkelnde Kundeninstallation zu liefern, besteht via Remote-Zugriff auf das betreffende Gerät durch Nutzung der ursprünglichen Management-Applikation. Der herkömmliche Weg eines Problem-Reportings zum Support-Team beinhaltet verschiedene Abfrageschritte um an zusätzliche Informationen zu gelangen, bis die konkrete Ursache herausgefunden wird. Die Unzufriedenheit des Kunden ist dann vorprogrammiert, wenn das Problem nicht schnell behoben werden kann. Auch für den Support ist die Situation oftmals unbefriedigend, da das mehrfache Einbeziehen verschiedener Mitglieder des Supportteams über einen längeren Zeitraum hinweg dafür sorgt, dass auch hier die Kosten steigen.

Ein weiterer Nachteil dieses Ansatzes liegt darin, dass ein Remote-Netzwerkzugriff meist mit dem Wissen um administrative Zugänge und deren Zugangscodes seitens des Supports verbunden ist. Für viele Enterprise-Kunden ist dies unvereinbar mit deren Security-Policies. Ausnahmen zu gestatten, ist meist ein mühsamer und langer Prozess, da er im Allgemeinen vom Sicherheitsbeauftragten des Unternehmens genehmigt werden muss.

Typische Szenarien bei denen kompetenter und schneller Remote-Support-Zugriff benötigt wird:

- ◆ unregelmäßige Fehlfunktionen, die nur schwer außerhalb der produktiven Umgebung reproduziert werden können,
- ◆ immer wieder auftretende Fehlfunktionen, die nur unter bestimmten Betriebsbedingungen vorkommen,
- ◆ interne Ressourcen mit limitiertem Know-how und/oder Kapazitäten,
- ◆ SLA-Anforderungen, in denen schnelle Reaktionszeiten festgelegt sind, sowie
- ◆ schwer erreichbare, entfernte Standorte.

Typische Remote Support-Ansätze:

- ◆ VPN-Zugriff auf die Systeme (erfordert externe Netzkonnektivität, statische Adressen etc., und ein Passwort, um durchgelassen zu werden),
- ◆ SSH- oder Dial-up-Zugriff auf die Konsole – meist unzureichend für Komplettdiagnose,
- ◆ Online-Meeting-Tools wie Webex, Adobe-Connect-Pro, Gotomeeting, etc. (externe Lösung) oder
- ◆ Besuch durch Techniker (zu teuer, übermäßig lange Reaktionszeiten).

Um – falls erforderlich – einen beschleunigten Remote-Zugriff umzusetzen, hat Phion mit »phion live assist« ein eigenes Remote-Support-tool entwickelt. Damit können Unternehmen ihre Management-Applikation direkt mit einem Support-Mitarbeiter teilen. Zudem findet der Datenaustausch von und zum Arbeitsplatz des Kunden wesentlich schneller statt. Auf diesem Weg können größere Log-Files oder Hotfixes ausgetauscht werden. Bemerkenswert ist auch, dass der File-Transfer interaktiv implementiert wurde. Der Empfänger wird immer gefragt, ob er die gesendeten Daten akzeptiert und er entscheidet auch, wo sie abgelegt und wie sie benannt werden. Zudem beinhaltet Live-Assist eine Chatfunktion für die beteiligten Parteien.

Anders als es bei direktem Zugriff auf die Gateways der Fall ist, kann der Kunde sämtliche

Aktionen die vom Support-Mitarbeiter durchgeführt werden, in Echtzeit mitverfolgen. Damit bietet Live-Assist viele der Funktionen, die von den bekannten Online-Meeting-Tools bekannt sind, vermeidet aber gleichzeitig die Nachteile, die sich aus einem zusätzlichem Service-Provider ergeben:

1. Die Verwendung ist frei., es muss weder eine Vereinbarung mit einem Anbieter von Meeting-tools getroffen werden, noch entstehen Kosten für Hosting-Sessions.
2. Die Vertraulichkeit bleibt gewahrt – alles findet zwischen Unternehmen und beteiligtem Support-Team statt. Das Unternehmen hat immer die vollständige Kontrolle.
3. Die Lösung ist so sicher wie die VPN-Technologie. Vertraut ein Unternehmen den Sicherheitslösungen, kann es auch dem neuartigen Remote-Support-Konzept vertrauen.
4. Der Zugriff ist alleine auf die Management-Applikation von Phion begrenzt. Zugangsdaten irgendeiner Art werden vom Support nicht benötigt.

Bei der Entwicklung und Implementierung von Live-Assist wurde darauf geachtet, dass ausschließlich relevante Informationen geteilt werden, und dass die Partei, die nach Unterstützung verlangt, immer über alles auf dem Laufenden gehalten wird. Supportsessions können daher auch ausschließlich von dieser Partei initiiert werden.

Das Remote-Ende wird einmalig über ein digitales x.509-Zertifikat identifiziert, welches bei der ersten Verbindung vom Kunden bestätigt werden muss. Diese Validierung schützt vor Man-in-the-Middle-Angriffen und Verbindungs-Hijacking. Jede aufgebaute Verbindung wird dann mit dem AES-Algorithmus mit einem 256-Bit-Key verschlüsselt. Wie viel Kontrolle dem Support-Mitarbeiter gestattet wird liegt komplett im Ermessen des Kunden sobald er die Verbindung aufbaut.

Klaus Gheri, CTO der phion AG