

# Inuit forum

EN KUNDTIDNING FRÅN INUIT

1-2015

BERNT GRANBACKE, LTU

Har stenkoll på  
sina processer

TROMSØ KOMMUN

Naturskön  
kommun  
med stabil IT

DEREK MELBER

Släpp loss kraften  
i Active Directory!

6 steg  
Implementera  
Change



Intressanta möten  
på MEÅ2014

**inuit**

## Inuit forum

Inuit forum är Inuits kundtidning som har som ambition att inspirera och ge nya insikter med kunder och andra intressanta personer som delar med sig av sina erfarenheter och belyser och ger kunskap om aktuella ämnen.

**Redaktör** Markus Arvidson  
08-753 05 10  
markus.arvidsson@inuit.se

**Design** Jaform

**Foto** Jonas Alvsten

**Text** Erik Säfvenberg  
Andrew Avanesian  
Åke Wieslander  
Sebastian Zabala  
Markus Arvidsson

### Om Inuit

Inuit är en värdeadderande distributör som jobbar exklusivt med utvalda tillverkare inom IT-säkerhet och IT-administration. Vårt mål är att våra produkter och lösningar skall skapa kundnytta genom ökad produktivitet och säkra IT-plattformar. Tillsammans med våra partners hjälper vi dagligen över 3000 kunder att uppnå högre effektivitet och säkerhet.

# inuit

INUIT AB  
Enebybergsv. 10A  
182 36 Danderyd · Sweden  
08-753 05 10  
inuit.se

# Smarta system och vardagshjältar

**Big Data hypen börjar lägga sig men samtidigt börjar den bli en allt större del av vår vardag. Ju mer information vi översköls av desto viktigare blir det att ha verktyg som kan hjälpa oss att se det som är viktigt så att vi kan fatta rätt beslut.**



I och med att systemen blir allt bättre på att analysera och agera på den information som finns tillgänglig möjliggör det att fler rutinuppgifter kan automatiseras. Kommer det att leda till att vi kommer se bättre och smartare tjänster framöver?

Ja, det är jag övertygad om. Det ligger i människans natur att vilja utveckla och förbättra, vare sig det gäller små eller större innovationer. Det gäller inte minst våra tillverkare och oss på Inuit. Ni som är kund hos oss påverkar utvecklingen av produkter och nya innovationer genom att ge feedback till oss som vi för vidare till utvecklarna hos våra tillverkare.

I denna utgåva av Inuit forum möter du intressanta personer som ger konkreta tips på hur du kan utveckla och förbättra din IT-miljö samt göra den säkrare, användarvänligare och till och med smartare. Missa inte heller reportaget från vår uppskattade användarkonferens med vår växande skara ManageEngine kunder.

### Ni är med och utvecklar

Vi är stolta och tacksamma för det förtroende ni som använder våra produkter ger oss. Vi är också väldigt glada över den starka tillströmning av nya kunder vi har nu. Så jag vill rikta ett stort tack till er alla!

Vi vill inte bara förse er med utmärkta produkter. Tillsammans med våra partners vill vi ge er kunskap och vägledning som gör er till vardagshjältar i er organisation.

Markus Arvidsson  
Marknadsansvarig, Inuit AB

# INNEHÅLL

4

**Derek Melber**, Microsoft MVP, delar med sig av sina tips för en säkrare och effektivare **Active Directory** miljö.

14

**Arvind Parthiban** delar med sig av sex steg för att komma igång med **Change Management**.

18

**Bernt Granbacke** på LTU berättar om hur han får kontroll på **Change** med hjälp av **ServiceDesk Plus**.

10

Så lyckas du med **CMDB**-implementationen

12

Få kontroll över sårbarheterna i **Java** och **Flash**

20

Reportage från **ManageEngine Användarkonferens 2014**



*Derek Melber:*

# Höj säkerheten och släpp loss kraften i Active Directory

En av världens största auktoriteter på Active Directory (AD), Derek Melber, Technical Evangelist hos ManageEngine, har ägnat en stor del av sitt professionella liv åt att lösa de problem som administratörer möter. Här ger han några av sina bästa effektivitets- och säkerhetstips i arbetet med AD.

Derek Melber upptäckte ManageEngines produkter för tre år sedan när en auditor han utbildade berättade om möjligheterna med ManageEngines produkter. I slutet av förra året tog han kontakt med ManageEngine och gjorde ett webinar samt ett whitepaper. Idag ägnar han sin tid åt att berätta om hur man kan arbeta säkert, men också släppa loss kraften i AD. Han anser att Microsoft fokuserar på att AD ska fungera, inte på att leverera de verktyg som behövs för att släppa loss kraften i AD eller för att öka säkerheten.

– De är inte intresserade av att låta dig jobba med uppgifterna i katalogtjänsten, säger han.

Ett stort problem är att hitta vilka förändringar som görs i en omfattande, innehållsrik, komplex och detaljerad logg för change management, som dessutom inte är sökbar på detaljnivå. Derek tar ett exempel:

– Om jag varit på semester och det är problem med ett konto hos en av medarbetarna, så kan jag inte söka i loggen för denna medarbetare. Det gör att jag måste gå igenom loggen post för post för att hitta problemet. För att göra saker ännu svårare kan loggen bara spara data upp till en viss mängd, vilket gör att viktig information skrivs över när loggen fylls på.

Derek Melber har de senaste åtta åren

## ACTIVE DIRECTORY

ManageEngine har flera verktyg som förenklar och effektiviserar hantering av Active Directory.



LÄS MER

**ManageEngine**  
Powering IT ahead

arbetat med auditing. I USA har de strikta regler som gör att auditors vill ha en hög detaljnivå för att veta när något blivit ändrat. De vill inte bara veta vad som ändrats, utan också när, för vem och varför.

– I dag försöker jag få administratörer och auditors att förstå att de kan ta del av de ändringar som görs i loggen på ett enkelt sätt genom att använda ADAudit Plus. Det löser alla de ovan nämnda problemen. Det är en extern databas som gör informationen sökbar, som erbjuder peka-och-klicka rapporter och som är enkel att arbeta med.

### Kontinuerlig övervakning

I USA görs auditing en gång per år, oftast med en rapport som underlag.

– Rapporten ger, hur ofta den än tas ut, bara en ögonblicksbild. Därför har en ny term börjat användas: continuous auditing. Med ADAudit Plus får jag kontinuerlig övervakning av förändringar på riktigt och kan, istället för att se punkter på en tidslinje, följa förändringar över tid. Det här är verkligen revolutionerande. Jag har visat det för administratörer och auditors som vill veta vad som ändrats, när det ändrats och hur det såg ut före förändringen. Alla säger att det här är precis vad de alltid längtat efter: true monitoring of change.





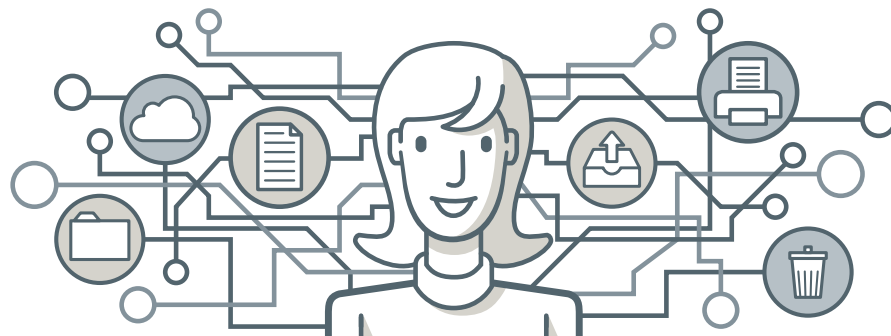
”

Alla säger att det här är precis vad de alltid längtat efter:

***True monitoring of change***



## Tre tips som effektiviserar arbetet i Active Directory



### 1. DELEGATION

**Att kunna dela ut ansvaret är enormt viktigt.** Microsoft har funktionen, men som i flera andra fall, så är den mer förvirrande än effektiv. Detta eftersom deras Delegation Wizard, ett enkelt men trubbigt verktyg, ändrar behörigheterna på flera nivåer samtidigt och gör det närmast omöjligt att få total överblick av vem som fått vilka behörigheter. Du vill kunna bestämma vem som får göra vad och kunna ändra behörigheterna när du vill. Om du till exempel vill delegera möjligheten att återställa lösenord, gör du det i en Task Pad. Om du skulle fråga hundra administratörer om de använt Task Pad skulle du förmodligen bara få jakande svar från fem. Lösningen är ADManager Plus, som har separata delgeringsmöjligheter, möjlighet att tilldela OU och att bara visa det man har tillgång till i portalen.

#### WEBINAR ON DEMAND

Securely Delegating in Active Directory



SE WEBINARIET NU

### 2. MONITORING

Som administratör behöver du en effektiv övervakning för att snabbt kunna få svar på frågorna **vem, när, vad, hur och varför?** Microsoft tillhandahåller både "Auditing" och "Advanced Auditing" för domänkontrollanter som kör Windows Server 2008 R2 och större. Användare, grupper, datorer, Group Policy och mycket mer kan konfigureras och nästan alla skapade, ändrade eller borttagna objekt kommer att generera en post i säkerhetsloggen.

Problemet är bara att det, utan att använda ADAudit, inte finns något bra alternativ för att analysera, rapportera, eller hitta de poster du söker.

Tänk på att säkerhetsloggstorleken är begränsad till 4 Gb, och Microsoft antyder att den inte bör vara större än 300Mb. Med denna storlek på loggen kommer du att generera tre till tio loggar per domänkontrollant varje dag.

Varje domänkontrollant kommer dessutom att ha en unik uppsättning av loggar, eftersom loggarna inte replikeras eller konsolideras på något sätt. Dessa, och många fler begränsningar, gör att du i stället bör använda en produkt såsom ADAudit Plus som kan använda den enorma detaljinformationen i loggarna.

### 3. RECOVERY

Microsoft har recoveryfunktionaliteten, med risk för att låta som en trasig vinylskiva, den saknar viktiga funktioner. Om du till exempel inaktiverar tio användare kan Microsoft placera dem i papperskorgen. Men om du behöver ändra samma användares kontorsplacering och gör fel, kan du inte hitta de tio du nyss ändrat och återställa uppgifterna. Självklart kan du med monitorering hitta dem efter ett tag, men det finns fortfarande inget säkert sätt att återställa de ändrade uppgifterna. Lösningen på problemet är att använda Recovery Manager Plus.

#### WEBINAR ON DEMAND

Monitoring Active Directory Changes Efficiently and Precisely



SE WEBINARIET NU

*Kolla gärna in Dereks blogg!*



BLOGG

## Ökad säkerhet i Active Directory

**Många användare ger stora utmaningar. I organisationer som både har projektanställda, praktikanter, konsulter och tillfälligt anställd personal behövs bulkhantering.**

Verktygen som Microsoft har är i första hand byggda för att hantera enskilda användare och grupper. Det betyder inte att det inte finns möjligheter till bulkhantering, men den ger ingen kontroll. Du vill snabbt, enkelt och effektivt kunna ta en lista på användare och importera dem till AD och följa upp att det verkligen blev som du tänkt dig. Det går inte med Microsofts verktyg.

**Följande scenario visar hur viktigt det är med fullständig kontroll.**

Om du har ett projekt som pågår i två år vet du redan när du skapar användarna att de inte längre ska finnas kvar två år senare. Förmodligen kommer du att glömma att de ska tas bort om två år. Därför behöver du ett verktyg som hjälper dig att hantera tidsbestämda uppgifter som att inaktivera användare eller flytta dem till en säkrare OU.

Här kommer en viktig säkerhetsaspekt in: Trots att du har verklig, kontinuerlig monitorering som visar förändringar, måste du ta ut en rapport för att säkerställa att de inaktiverade användarna verkligen är inaktiverade. Här samverkar ADManager och ADAudit för att du ska kunna få den återkopplingen och uppnå den säkerhet som behövs.



### Gurun från Phoenix

Derek Melber är Technical Evangelist hos ManageEngine och Microsoft MVP (Most Valuable Professional) på Active Directory och Group Policy. Derek har skrivit 15 böcker på 16 år. Han hjälper företag och föreläser över hela världen, bland annat på TechEd, MMS, InfoSec World, ISACA, IIA, Tech Ready i USA, Ryssland, Tyskland, England, Förenade Arabemiraten, Mexiko, Nederländerna, Kanada och Sverige. Han har arbetat med Active Directory så länge den funnits. Derek bor i Phoenix, Arizona.

Tromsø kommun

# ADManager Plus ger möjlighet

Frode Seipjäarvi är ICT-Advisor på Tromsø kommun som använder ADManager Plus och han uppskattar många av dess funktioner. – Framför allt är det väldigt bra bulkhantering i ADManager Plus, säger han.

Tromsø kommun har 15 000 användare fördelat på 6 000 anställda och 9 000 elever. Det innebär att det är viktigt att jobba med automatisering av användarhanteringen.

– ADManager Plus ger oss ett stöd i vår hantering av Active Directory, exempelvis ser vi direkt hur många användare som inte bytt lösenord. Rapportfunktionen är också mycket bra, säger Frode Seipjäarvi.

## Effektiviserar arbetet i Active Directory

ADManager Plus hanterar en mängd komplicerade uppgifter som bulkhantering av användarkonton och andra AD-objekt. Verktöget hanterar också delegering av rollbaserad access till helpdesktekniker samt genererar också uttömmande AD-rapporter som ger kontroll över vad som gjorts.

– Med ADManager Plus kan vi följa upp att ändringar som gjorts blivit som vi tänkt, både med bulkhantering och för enskilda användare.

Eftersom många helpdesk-frågor är relaterade till återställning av lösenord och låsta användarkonton kommer Tromsø börja använda ADSelfService Plus som är en webbaserad självbetjäningsportal



# att hantera 15 000 användare

för slutanvändare. I portalen kan användarna själva hantera sin lösenordsåterställning och även uppdatera sina personuppgifter i Active Directory.

– Med ADSelfService Plus kan vi låta användarna själva byta lösenord och uppdatera sina användaruppgifter.

Tromsø kommun har lång erfarenhet av ManageEngines produk-

ter. ServiceDesk Plus har använts i sju år och erfarenheterna av alla deras produkter är lika goda.

– Alla ManageEngines produkter är enkla att installera och använda. De har dessutom bra rapportfunktioner, något vi uppskattar, säger Frode Seipjärv.



**Frode Seipjärv**, ICT-Advisor,  
Tromsø kommun

Tromsø är fantastiskt naturskönt och ligger i norra Norge, en bra bit högre upp än Treliksröset. Kommunen har ca 72 000 invånare, varav ca 56 000 bor i huvudorten Tromsø.

# Så lyckas du med CMDB-implementationen

Att implementera CMDB i en organisation kan vara en stor utmaning. Maljeev Rafi, Technical Manager ServiceDesk Plus på ManageEngine, ger oss de bästa tipsen för att lyckas.

## Maljeevs tips för att lyckas med CMDB

- Förstå skillnaden mellan Asset- och Configuration management.
- Börja smått och bygg sedan på efterhand.
- Starta CMDB-implementationen med de relationer som påverkar de mest verksamhetskritiska tjänsterna.
- Glöm inte att hålla databasen uppdaterad.
- Var flexibel och pragmatisk. Satsa resurserna där de gör störst nytta.

## Varför behöver man CMDB?

CMDB är kärnan i ITIL processen och på så sätt avgörande för en lyckad ITIL implementation. Nyttan med CMDB handlar i första hand om att se beroenden mellan processer, personer, applikationer och IT-assets. Överblick behövs för att kunna göra analyser på effekter för verksamheten vid t.ex. förändringar. När du har en fungerande CMDB är det enklare att fatta välgrundade affärsmässiga beslut för din verksamhet.

## CMDB – navet för ITIL

Maljeev menar att det är viktigt att förstå skillnaden mellan Asset management och Configuration management.

Han berättar att alla ITIL-processer har sina data koncentrerade i en CMDB. All information samlas där, som Change management, Incident management och Problem management. Man behöver databasen för att kunna göra effektanalyser.

## Börja med det viktigaste

– De som misslyckas försöker ofta att övervaka och kontrollera alla sina assets i CMDB, men det behöver man inte. Man behöver bara fokusera på sina verksamhetskritiska tjänster och deras relationer. Därför behöver man först av allt identifiera vilka de är.

Han menar att man ska börja smått och ta ett par av sina verksamhetskritiska tjänster till att börja med,

definiera sina mest kritiska relationer, skapa en relationskarta och sedan se till att få alla relationerna hundra procentigt rätt.

Enligt honom är det viktigare att hålla en liten mängd data regelbundet uppdaterad än en stor mängd som inte längre är relevant.

– Sedan kan man allt eftersom bygga vidare med relationer till andra kritiska tjänster, eller sina interna IT-tjänster. Får man inte sina mest kritiska tjänster rätt i en CMDB riskerar man att inte få ut den effekt man eftersträvade.

## CMDB behöver inte vara ett monster!

Maljeev berättar att när man googlar på hur man ska genomföra ett CMDB-projekt så får man mest upp vad som gått snett.

– Många verkar se CMDB som ett monster och då får man det inte att fungera. Man måste börja smått och sedan kan man skala upp databasen. Det är också viktigt att vara flexibel och inse att man måste fokusera på de mest kritiska relationerna som verkligen påverkar de tjänster man levererar, så att man får den överblick som behövs. Man behöver t.ex. inte skapa en relationskarta för en testserver som står nere i källaren som inte har någon verksamhetskritisk effekt överhuvudtaget, förklarar Maljeev.



”

*När du har en fungerande CMDB är det enklare att fatta välgrundade affärs-  
mässiga beslut för din verksamhet.*

Maljeev Rafi i ett one-to-one möte med **Emil Stridbeck**, Alektum Inkasso.

# Få kontroll över sårbarheterna i Java och Flash

Nyheten om att FRA varit sårbart för hackerattacker på grund av en gammal och ouppdaterad version av Flash på sina datorer har skapat rubriker i både Sverige och utomlands. Säkerhetsmissen visar hur även organisationer som ligger i framkanten av IT-utvecklingen kan drabbas av hackers och cyberbrottslingar på grund av programvaror som inte har underhållits och uppdaterats.

Säkerhetshålen som uppstår genom populära program som Flash och Java är ingen ny företeelse. Statistiken visar att över 83 % av alla företagsdatorer har Java aktiverat, men att bara 19 % av dessa företagsdatorer har den senaste versionen, vilket innebär att många är sårbara för hackerangrepp. Likaså använder nästan 40 % av alla Flash-användare

inte den senaste programversionen. Faktum är att nästan 25 % av alla Flash-installationer är äldre än 6 månader, nästan 20 % är minst ett år och nästan 11 % är två år gamla.

Antalet regelbundna uppdateringar av Java och Flash i sig skapar merarbete för IT-avdelningarna och innebär att företag ständigt ligger efter i uppdateringsintervallen eller

tvingas underhålla fragmenterade maskinparken. Dessutom förlitar sig många organisationer på äldre versioner av applikationer för att hålla affärsverksamheten igång. Eftersom affärsapplikationer använder dessa beprövade versioner av Java och Flash, tvingas ofta IT-avdelningen offra säkerheten för att hålla dem i drift under tiden som uppdateringarna rullas ut.

Detta leder ofta till att organisationer tvingas förlita sig på antivirusprogram och reaktiv teknologi för att stoppa potentiella hot. Skapare av skadeprogram är medvetna om detta och angriper därför specifika sårbarheter med så kallade "exploit kits" som laddar upp krypterade skadeprogram som kringgår virusskyddet. Vidden av problemet är tydlig och det kan verka svårt att finna en bra lösning.

## Finns det någon lösning?

Proaktiv IT-säkerhet i flera lager som bygger på Defense in Depth (DiD) är ett enkelt men ändå effektivt sätt att skydda sig mot sårbarheter i programvaror och mer övergripande hot. Genom att kombinera proaktiva strategier som Application Control, som endast tillåter att godkända versioner av Java eller Flash körs, Sandbox-tek-



**E-BOK FRÅN AVECTO**Defence in Depth  
Prioritize, Layer, Defend**LADDA NER**

nologi, som isolerar webbaserade säkerhetshål och Privilege Management som skyddar operativsystemet, kan du förbättra den övergripande IT-säkerheten avsevärt.

Denna metod förespråkas bland annat av branschorganisationer som SANS och Council on Cyber Security och anses vara de mest effektiva "snabblösningarna" med hänsyn till faktiska attacker som genomförts.

**Vill du veta mer?**

Lär dig mer om hur Avecto kan hjälpa din organisation att öka säkerheten på era applikationer med hjälp av Defendpoint.

**LÄS MER**

Andrew Avanessian, VP of Global Professional Services på Avecto

Sebastian Zabala, Trustwave Sweden

## Varför företag inte kan ignorera databassäkerhet längre

Jag tycker att 2015 ska bli det år som vi uppmärksammar och tittar lite närmare på hur vi hanterar vår mest affärskritiska och känsliga information och dess behållare, nämligen databasen.



Sebastian Zabala, Senior Systems Engineer, Trustwave Sweden.

Vi har under de senaste 10-15 åren blivit riktigt duktiga på skalskydd och de flesta av oss har brandväggar, IPS och anti-malware implementerat för att skydda våra nätverk och dess innehåll.

Missförstå mig rätt, detta skalskydd är en vital del i skyddsplanen, men den är inte heltäckande. En kedja är endast lika stark som sin svagaste länk. Men vad händer om hotet kommer från insidan eller hittar en väg runt skydden?

### Varför tenderar vi att glömma bort våra databaser när vi tänker på IT-säkerhet?

Det finns inga tvivel om att det som cyberkriminella vill komma åt är information. Känslig, värdefull och säljbar information. Trustwave har genomfört tusentals penetrations-tester och forensiska undersökningar de senaste åren så vi vet vilka

metoder cyberkriminella använder för att ta sig in och stjäla information.

Så vad kan du göra för att se hur det ser ut i just din miljö? Kontakta Inuit så hjälper de gärna till att visa hur vårt databas-scanningsverktyg kan hjälpa dig att se vilka eventuella sårbarheter som finns, såsom saknade patchar och vilken inverkan de har, eventuella konfigurationsmisstag som öppnar upp för attacker samt vem som har åtkomst till vilken databas eller tvärtom.

### Vill du testa själv?

Ladda ner en 30-dagars testversion av vår on-demand scanner, AppDetectivePro.

**LADDA NER**

# Sex steg för att implementera Change



Arvind Parthiban är en av ManageEngines experter på ITSM och ITIL. Han förklarar här de viktigaste stegen för att framgångsrikt implementera Change.

Det är två vitt skilda saker att läsa om hur man implementerar Change enligt ITIL och en annan att verkligen utföra det. Man måste vara medveten om vilka hinder som ligger framför en. Sådant går inte att läsa om i en bok. Därför säger vi att man måste se praktisk på en Change-implementation.

I varje organisation har man hinder i form av frågor som, "varför behöver vi Change när allt fungerar?" Change är aldrig enkelt. Det finns också beroendeställningar och riskfaktorer att ta hänsyn till som kan ge önskade resultat.

Förutom allt detta, har olika organisationer olika problem beroende på dess storlek. I en liten organisation kan alla beslut om och hanteringen av Change ligga hos en enda person. I större organisationer ska det finnas regler för vem som får bestämma vad när det gäller Change. Samtidigt kan det också finnas informella hierarkier och personbundna problem man kan behöva ta hänsyn till. Det har stor betydelse i en organisation från vem initiativet till en ny Change-process kommer.

**Dessa tre frågor skall du ställa dig innan du inför Change:**

- Varför skall vi börja jobba med Change?
- Vad skall ingå i Change-processen?
- Vilka effekter och konsekvenser kan införandet ge?

För att göra det enklare för dig att komma igång med Change har Arvind Parthiban tagit fram en checklista med sex steg, för att du ska undvika många av de problem som kan uppstå.



A photograph of two men in dark suits and white shirts sitting at a table in a restaurant. They are looking towards the left of the frame with serious expressions. The background is slightly blurred, showing a white tablecloth and a window. A large green double quote symbol is overlaid on the image.

”

*Att slarva med förberedelserna och att inte lägga ned tillräckligt mycket arbete på att "sälja in" Change kan äventyra hela projektet.*

1

### Ta fram en Change policy

Det kanske viktigaste steget är att ta fram en Change policy som sätter upp regler för Change, vem som får ta beslut och vem som ska implementera. Det här är enkelt i en liten organisation, men viktigare och svårare i en stor. Att se till att det finns en Change Manager för varje process och varje applikation är lika viktigt som att ge dem det fulla ansvaret under processen. Det är också viktigt att i policyn bestämma vem som ska hantera det motstånd som ofrånkomligen uppstår när man inför en ny process och se till att policyn ger det stöd som behövs. Implementera också en policy som säkerställer balansen mellan kostnad, flexibilitet och riskfaktorer.

2

### Få med sig alla berörda parter

Nästa steg är att "sälja in" Change. Identifiera "vad ger det här mig" och förklara vad Change kommer att ge var och en av de berörda parterna. När du säljer in idén om förändring, se till att fokusera på "varför" istället för "vad".

3

### Definiera Change

Det är inte helt givet att alla har samma uppfattning om vad Change innebär. Man kan till exempel ha olika uppfattning om dess omfattning, effekt och grad av angelägenhet. Därför är det viktigt att hela tiden falla tillbaka på Change-policyn. ITIL rekommenderar också att man definierar en Change-modell som delar upp Change utifrån dess omfattning, effekt och grad av angelägenhet. Gör man den uppdelningen går det både att minska resursanvändningen, minska tidsåtgången och få en bättre riskbalansering. Om man inte gör uppdelningen riskerar man att all Change måste gå igenom hela processen som kan knyta upp personer i onödan samtidigt som viktigare uppgifter blir liggande. Change Management kräver en disciplinerad inställning till kontroll som ska vara förstärkt av den antagna Change-policyn och med uppbackning av ledningen. Change Management-gruppen behöver vara beslutsför för att kunna genomföra processen i hela organisationen.

4

### Tilldela roller och ansvarsområden

I organisationens Change-policy ska rollerna tydligt framgå. Att vara Change Manager är sällan särskilt populärt, i alla fall inte i början av processen, vilket gör att man behöver hitta rätt person för uppdraget. Det är viktigt att de kan lyssna och vara lösningsfokuserade för att undvika konflikter.

Man måste bestämma vem som behöver besluta om vad. Att en CIO ska behöva besluta om lösenord är inte effektivt. Därför ska det finnas ett antal standard Change där man bestämt vem som kan ta beslut.

Till sist behövs en CAB, Change Advisory Board, som fungerar som styrgrupp där flera typer av kompetenser och intressenter inom organisationen samlas för att reda ut effekter och följa upp pågående arbeten. I de fall där man behöver göra akuta insatser behövs också en ECAB, Emergency Change Advisory Board, som kan rycka ut snabbt om det behövs.

#### WHITEPAPER

Six steps to implementing Change Management that works.



LADDA NER

5

### Följ de sex stegen i ITIL med rätt verktyg

I ITIL förespråkas att man följer de sex stegen i ITIL för att skapa en strukturerad Change-process; record, assess, authorize, coordinate implementation, evaluate, close.

Change Management processen kommer aldrig att fungera till hundra procent första gången, men det är bättre att ha en process än ingen alls. Genom att följa ITIL kommer processen att ständigt förbättras.

För att följa, dokumentera och framför allt utvärdera processen, behövs bra verktyg. På detta sätt kan man också följa vilka värden som adderats av Change-processen.

Det är också av yttersta vikt att kommunicera Change-processerna för att öka förståelsen och minska antalet oauktorerade Change.

6

### Definiera KPI

Change Management är en av de svåraste ITIL-processerna att implementera, men också en av de mest värdefulla och den är kritisk för att uppnå ökad IT-mognad. För att behålla styrfarten är det viktigt att ta fram och definiera KPI, Key Performance Indicators, som visar på den övergripande nyttan. Ta fram en KPI som är relevant för din organisation och använd den för att visa på värdet av Change-processen.

Arvind Parthiban är expert på ITSM och ITIL.

Han har skrivit whitepaperet **Six steps to implementing Change Management that works**





# Dagens IT-avdelning behöver en central lösenordshantering

**Central lösenordshantering i kombination med automatiserade rutiner ökar säkerheten och minskar risken för stöld av känslig information. Det menar Thorir Eggertsson, VD på Inuit.**

Det är viktigt att centralt kunna hantera behörigheter till olika system på ett enkelt och säkert sätt. Det är inte en lätt uppgift för en IT-avdelning om man inte har något verktyg som kan hjälpa till med detta.

## Samma lösenord överallt

Det är aldrig bra ur säkerhetssynpunkt att ha samma lösenord överallt, vare sig det är privat eller om det handlar om en IT-avdelning.

– När jag är ute och träffar företag är det inte ovanligt att samma lokala administrativa lösenord används på alla serverna och dessutom kan det vara så att de aldrig byts. I ett sådant scenario innebär det att om någon kommer in på en server kommer han/hon in på alla, säger Thorir Eggertsson.

## Vem har tillgång till vad?

Han berättar att en av utmaningarna ligger i vem som har tillgång till vad.

– Många verksamheter har ett stort antal användare med behörighet till sekretesskyddade uppgifter, men de har ingen överblick över vem som har tillgång till vilken information. Om du

har överblick blir utmaningen att kunna bestämma vem som ska få behörighet och kunna styra vad de behörigheterna ger tillgång till oavsett på vilken device inloggningen sker.

## Ökad säkerhet med automatiserade processer

Thorir menar att när man kommit så här långt och tagit tag i dessa utmaningar är det viktigt att kunna upprätthålla de processer man satt upp.

– För att kunna upprätthålla en hög standard måste många moment kunna automatiseras. Om en anställd slutar ska man kunna återkalla alla dess rättigheter omedelbart med ett enda klick. Det räcker med andra ord inte att man har en policy för hur arbetet ska utföras. Verktyg som Password Manager Pro från ManageEngine kan användas för det dagliga arbetet och ger möjlighet att på ett enkelt och kraftfullt sätt genomdriva de policies som man bestämt.

## Viktig uppföljning

För att uppnå både ökad säkerhet och enkel hantering bygger allt, enligt



Thorir Eggertsson, VD på Inuit.

honom, på övervakning, uppföljning och hantering av rättigheter.

– Till exempel ska berörda personer kunna få ett larm om någon försökt logga in i ett system men misslyckats, eller om någon loggat in på ovanliga tider. Alla dessa uppgifter ska skötas automatiskt, det skall inte behövas manuell övervakning, säger Thorir Eggertsson.

## Vill du veta mer?

Lär dig mer om hur Password Manager Pro från ManageEngine kan hjälpa dig att skapa en säker lösenordshantering.



LÄS MER

**De sex vanligaste lösenorden 2014**

1. 123456
2. password
3. 12345
4. 12345678
5. qwerty
6. 123456789

*Få se nu, det måste vara lätt att komma ihåg, och alla ska kunna det...*

Källa: SplashData

# Få bra kontroll med Change i ServiceDesk Plus

Bernt Granbacke menar att det tar tid att implementera en väl fungerande Change-process eftersom det är en omställning för organisationen. Han tycker att man ska utnyttja Change-funktionaliteten så mycket som möjligt i ServiceDesk Plus.



## KORTA FAKTA OM LTU

Luleå tekniska universitet omsätter 1,5 miljarder kronor per år. De har idag 1 600 anställda och 19 000 studenter.

### Ärendehantering:

→ 100 problems/år

→ 500 changes/år

→ Ca 4 000 ärenden/  
månad

Bernt Granbacke, arbetar på Luleå Tekniska Universitet med Change- och Release Management men har också arbetat med att införa de andra ITIL-processerna. De har i dag infört sju av de tio grundprocesserna i ITIL.

– Jag som Change Manager får otroligt bra kontroll på våra processer genom ServiceDesk Plus. Vi har låtit ServiceDesk Plus driva på och det har gjort att vi anpassat våra processer till verktyget i de fall det går att anpassa, samtidigt ska man inte anpassa bort kritiska framgångsfaktorer.

### Grym kontroll över alla förändringar

Han tycker att Change-modulen i ServiceDesk Plus ger honom en möjlighet att hålla sig uppdaterad om alla förändringar som sker. Han kan även konfigurera verktyget att leverera den information som han behöver i sin roll som Change Manager.

– Dessutom får jag heads-up när nya Changes skapas samt när de stängs. Det är också enkelt att ta ut rapporter för olika ändamål vilket är skönt eftersom jag möter olika grupper i form av till exempel beställar-, problem- och ledningsgrupper.

Verktyget ger med bara några knapptryckningar möjligheten att presentera informationen på det sätt som behövs för ändamålet.

– Genom att jag håller mig up-to-date med allt vad som händer i

Change-processen med hjälp av mina rapporter, kan jag med trovärdighet leverera den information som förväntas av mig på exempelvis CAB-möten.

### Teknikerna tycker ServiceDesk Plus är ett fantastiskt verktyg

För teknikerna är ServiceDesk Plus ett fantastiskt verktyg. I dag vill de inte arbeta med något som inte är registrerat som en Change i verktyget, och det hjälper dem att följa ett arbetsflöde som gör det enklare att göra rätt eftersom beslut markeras i verktyget.

### Stressa inte fram en Change-process

Luleå Tekniska Universitet har gjort mallar som gör det enklare för teknikerna att föra in information, men också att ta ut information för att kunna informera sina arbetskamrater i servicedesken på ett sätt som de inte kunnat tidigare.

– Att implementera en så väl fungerande Change-process som vi har idag tar tid eftersom det handlar om en mognad i organisationen som inte är van att arbeta med Change. Det kan till exempel handla om hur man fördelar resurser eller har samordningsmöten. Service Level Management och flera andra processer måste vara på plats för att Change ska fungera bra, säger Bernt Granbacke på Luleå tekniska universitet.



”

Jag som Change Manager får otroligt bra kontroll på våra processer genom ServiceDesk Plus.

BERNT GRANBACKE, LTU



ManageEngine Användarkonferens 2014

## Erfarenhetsutbyte och kontakter i fokus

ManageEngine Användarkonferens 2014 hölls på München-bryggeriet i Stockholm där deltagarna fick fördjupa sig i produkter, dela erfarenheter och knyta nya kontakter.

Höstvädret visade upp sig från sin bästa sida och ett par lokaler var förlagda till M/S Mercorion vid kajen på Södermälarsstrand, vilket var mycket uppskattat.

På en sådan här konferens kommer deltagarna i direkt kontakt med ManageEngines experter och får oerhört väderfulla tips och kunskaper.

Stort tack till alla som deltog!





1. Vad var bäst på MEA 2014?
2. Vad använder ni för produkter från ManageEngine?

**ANNE SINDA,  
REDERI AB ECKERÖ**

1. Bernt Granbacke på Luleå tekniska universitet och deras arbete med ITIL tycker jag var mycket intressant. Även Derek Melbers pass kring password hantering var mycket bra.
2. Vi har ServiceDesk Plus och Desktop Central och är mycket nöjda med dem. Det är system som är lättanvända.



**ULF SÄVEMALM,  
FÖRVALTNINGS AB  
GÖTEBORGSLOKALER**

1. Bra och intressant, särskilt Derek Melber och hans pass.
2. Vi håller på att implementera ServiceDesk Plus som uppfyllde våra krav på inventering, projekthantering, ITIL-stöd, avtalshantering och kunskapsdatabas. I princip alla moduler är intressanta då vi byter ut en rad system till ett enda.



**KJELL-ÅKE DAHLBERG,  
BRÄCKE KOMMUN**

1. Det var väldigt bra tycker jag, inte minst AD och säkerhetsfrågorna under säkerhets-spåret med Derek Melber.
2. Vi använder ServiceDesk Plus. Den är enkel och lätt att arbeta med.



**Rundabordsamtal** var en uppskattad programpunkt där deltagarna delade erfarenheter med varandra och representanter från ManageEngine.

### MÅRTEN WOXBORG, ATEA AB

1. Bäst var Bernt Granbacke. Hans pass om change management tycker jag var intressant, men också rundabordsamtalen och statistik och rapportering.
2. Vi på Atea Luleå har ServiceDesk Plus MSP för att supporta våra kunder. Anledningen till att vi valde ServiceDesk Plus var både krav från en inkommande kund, men också att vårt tidigare system inte var tillräckligt bra. Vi har gått från ServiceDesk Plus Enterprise till MSP då vi genom uppköp har fått ännu fler kunder. Nu kan vi ha AD-synk med flera kunder samtidigt.



### ANNA THULIN, RIKSANTIKVARIÉÄMBETET

1. Mest intressant var rundabordsdiskussionerna kring tjänstekatalogen men också change management och hur man kan översätta verksamhetens behov till systemet.
2. Vi har använt ServiceDesk Plus i tre-fyra år och använder alla moduler utom CMDB, som vi inte använder så jättemycket. ServiceDesk Plus uppfyllde alla våra krav när vi bytte, men varje gång det kommer nya funktioner är det som en julklappsutdelning, som till exempel när projektmodulen kom. Systemet har vuxit med våra behov utan att vi direkt bett dem om det.



### MATTIAS KIHLM, ADVOKATFIRMAN VINGE

1. Det var väldigt intressant med säkerhetspasset med Derek Melber och att lyssna på policydelen. Jag tycker även att det var intressant att lyssna till Anticimex och deras resa med ManageEngines produkter. Man känner igen sig i mycket av det de pratade om.
2. Vi har ADManager Plus, ServiceDesk Plus och OpManager. Vår första ManageEngine produkt var OpManager som vi använde för att förbättra övervakning av servrar och nätverk efter att ha gått in i väggen med Microsoft MOM. Jag tycker om enkelheten, lättheten att komma igång och ett bra tänk som ger bra integration med andra system.



### PATRICK SPORNY, TRANSMODE SYSTEMS

1. Det har varit mycket intressant med all information man fått, dels från erfarna användare av ServiceDesk Plus men också passen med Derek Melber.
2. Vi har precis implementerat ServiceDesk Plus på nytt för att ändra vår tickethantering och få in ITIL-processerna i vår IT samt modernisera vår IT-hantering. Jag tycker främst att all-in-one funktionen där man samlar flera delar inom ITIL till ett system är det mest fantastiska.



### KAZAW JIAWOOK, LUNDS UNIVERSITET

1. Bernt Granbacke från Luleå tekniska universitet var väldigt intressant för att det är den väg vi kommer gå inom en inte alltför avlägsen framtid.
2. Vi kommer snart börja använda ServiceDesk Plus. Jag kommer från ett annat företag där vi använt ServiceDesk Plus med gott resultat.



### SELAM BERHANE, TRUST IT

1. Allt har varit riktigt bra, inte minst Derek Melber som pratade kring group policy i AD. Presentationerna av ManageEngine var mycket bra, men också exemplen på hur man använder produkterna i verkligheten.
2. Vi använder SupportCenter och enkelheten är en viktig faktor för oss. Nu har vi en ny kund som gör att vi kommer att installera även ServiceDesk Plus för att lära oss det. Det ger oss också funktioner som inventering och rapporter som vi inte haft förut.



## ManageEngine fortsätter att växa i Sverige

**Vi har en stadig ström av nya kunder och en trogen kundbas som uppskattar det vi gör. Framtiden ser ljus ut, säger Erik Tjärnqvist, produktchef för ManageEngine på Inuit.**

ManageEngines kundbas i Sverige växer med mer än en ny kund varje vecka. Kan man hålla den nivån är det fantastiskt bra, menar Erik Tjärnqvist.

– Våra produkter för Active Directory har haft den snabbaste tillväxten det senaste året, men vår största produkt både när det gäller omsättning och antal kunder är ServiceDesk Plus.

### Kunderna använder fler produkter

ManageEngines breda produktportfölj skapar ett ekosystem av produkter som tillgodoser olika behov, men som också interagerar med varandra.

– Majoriteten av kunderna använder idag två eller fler produkter från ManageEngine. Lösningarna håller en hög utvecklingstakt vilket gynnar kunderna i form av ny funktionalitet. Våra kunder är mycket nöjda.

### Stötta kunderna

– Vår största utmaning är att utveckla våra befintliga kunder och se till att de får den uppbackning de behöver, säger Erik Tjärnqvist. Vår ambition är att stötta våra kunder och partner så de får ut ännu mer av produkterna genom att upplysa och visa hur man använder alla funktionerna. Vi gör en hel del idag men vi kommer göra ännu mer framöver. Bland satsningarna finns utbildningar, seminarier och Tips & Tricks på vår blogg.



**Erik Tjärnqvist**, Produktchef för ManageEngine på Inuit.

## Säkerhet eller frihet för användarna?

**Den eviga frågan inom IT – skall vi prioritera säkerhet eller flexibilitet och frihet för våra användare?**

Att göra en IT-miljö helt säker är enkelt, lås bara ned alla datorer till lokala användare, ta bort kopplingen till Internet och delade nätverksresurser etc. Att likaledes göra en miljö helt flexibel är också enkelt; låt alla vara lokala administratörer, tillämpa ingen regelverksstyrning, full tillgänglighet varifrån och när som helst till delade nätverksresurser etc.

**Men hur kan man både uppnå hög säkerhet och hög grad av frihet för användarna? Hur kan man få användarna att se säkerhet som en resurs att nå högre effektivitet och kreativitet i sitt arbete?**

Vi tror att det är möjligt. Vi tror att man för att uppnå det måste tillämpa säkerhet i flera lager. Vi tror att man måste jobba med användarna och få dem att förstå att sann flexibilitet sitter i förmågan att kunna göra det man vill och behöver, när man behöver det och med det verktyg man vill. Att frihet inte sitter i en titel kopplad till en högre behörighet i ett system som sådant, utan behörigheten att få använda de applikationer som behövs. Att frihet också sitter i att de verktyg man har fungerar när de behövs och då inte är nedlåsta av skadlig kod som gör dem obrukbara under en tid.

Ingen av oss som jobbar på Inuit är lokala administratörer på våra datorer, men vi kan göra det vi vill när vi vill det. De applikationer vi behöver är vitlistade i systemet och de leveras automatiskt till de behörigheter applikationerna behöver för att vi ska kunna använda dem.

### Säkerhet och frihet i samexistens

Idag finns möjligheten att kunna ha en mycket strikt säkerhetsnivå samtidigt som användarna får full frihet att göra det de behöver, med de resurser de väljer och på den tid och plats som passar dem. Det handlar bara om att veta hur man skall göra det...



**Åke Wieslander**, vice VD på Inuit.

”  
**Skall vi prioritera säkerhet eller flexibilitet och frihet för våra användare?**

## Välkommen till inuit.se

På vår webbsida kan du läsa vår uppskattade blogg, se webinar, läsa whitepapers, ladda ned demos och lära dig mer om våra produkter. [www.inuit.se](http://www.inuit.se)

**inuit**