

Une agence nationale assure la disponibilité des services de santé essentiels grâce à la restauration fiable d'Active Directory. **Quest**

L'agence NHS National Services Scotland assure la restauration rapide des objets Active Directory individuels ou d'une forêt entière avec Recovery Manager de Quest.

NHS National Services Scotland

Pays : **Royaume-Uni**

Collaborateurs : **5 300**

Secteur d'activité : **Santé**

Site Web : nss.nhs.scot

Réduire les temps d'arrêt est aujourd'hui essentiel, en particulier pour les organismes de santé.

Les cyberattaques, les altérations, voire des erreurs anodines dans Active Directory (AD) peuvent paralyser votre entreprise en un clin d'œil. En fait, une seule modification ou suppression inappropriée d'un objet AD peut entraîner des perturbations de l'activité ou une faille de sécurité.

Ces événements peuvent être extrêmement coûteux pour toute organisation, mais dans le secteur de la santé, ils sont littéralement une question de vie ou de mort. C'est pourquoi la NHS National Services Scotland (NSS), une agence de santé publique, s'appuie sur Quest Recovery Manager pour assurer la restauration rapide et facile d'objets AD spécifiques qui ont été accidentellement modifiés ou supprimés, ainsi que la restauration rapide et fiable d'une forêt ou d'un domaine en entier en cas de sinistre.

À propos de cette étude de cas

La NHS National Services Scotland (NSS) est une composante essentielle du système de santé du pays. Pour éviter des temps d'arrêt et des perturbations informatiques qui pourraient être coûteux en termes humains et financiers, l'équipe informatique avait besoin d'une solution de sauvegarde et de restauration d'Active Directory rapide et efficace.

Solution

Avec Quest Recovery Manager, l'équipe informatique peut rapidement restaurer l'ensemble de la forêt Active Directory en cas de sinistre, ainsi que des objets ou des propriétés spécifiques qui ont été supprimés ou modifiés de manière inappropriée. En outre, cette solution fait gagner des semaines de travail chaque année sur les tâches de restauration.

Avantages

- Assure la restauration rapide des services AD stratégiques en cas de sinistre
- Améliore la productivité de l'entreprise en permettant à l'équipe informatique d'annuler rapidement des modifications ou des suppressions inappropriées d'objets AD spécifiques
- Permet à l'équipe informatique d'économiser trois semaines de travail par an en rationalisant les tâches de restauration

Solutions en bref

- [Gestion des plateformes Microsoft](#)

Des processus essentiels de santé s'appuient sur Active Directory.

La NHS National Services Scotland propose des services de support et des conseils d'experts pour accompagner le fonctionnement efficace de la NHS Scotland, le système de santé publique du pays. La NSS couvre à la fois des domaines cliniques, tels que la sécurité de l'approvisionnement en sang et en tissus, et des domaines non cliniques, tels que les plateformes numériques essentielles et la cybersécurité. Elle soutient les différents bureaux de la NHS, y compris l'agence Public Health Scotland, qui a été en première ligne de la réponse apportée à la COVID-19.

Étant donné qu'Active Directory constitue l'épine dorsale de cet écosystème informatique essentiel, tout temps d'arrêt d'AD peut coûter non seulement de l'argent, mais aussi des vies. « Sans un environnement Active Directory opérationnel, les utilisateurs de la NSS ne pourraient pas accéder aux ressources informatiques ni fournir des services essentiels au reste de la NHS », explique David McNeill, ingénieur principal pour la NHS National Services Scotland. « De plus, l'environnement Active Directory local de chaque bureau se synchronise avec Azure AD. En fait, nous disposons de l'une des plus grandes locations au Royaume-Uni, avec quelques centaines de milliers d'utilisateurs. Ainsi, si Active Directory tombait en panne, nos utilisateurs perdraient l'accès non seulement aux ressources locales, mais aussi aux systèmes Cloud tels que Microsoft Teams, OneDrive, la messagerie électronique et bien d'autres encore. »

L'impact d'un tel temps d'arrêt d'AD serait « massif », selon David McNeill. « Même si une grande partie des opérations cliniques pouvait se poursuivre en utilisant les informations d'identification mises en cache, nous ne pourrions pas faire grand-chose d'autre. Par exemple, nous ne serions pas en mesure de proposer des services partagés tels que les ressources humaines et les finances, de fournir des statistiques sur la COVID-19 au gouvernement écossais ou d'organiser des transfusions sanguines pour les patients. En résumé, si notre environnement Active Directory tombait en panne, la NSS s'arrêterait tout simplement. »

La NSS fournit des services au niveau national. Nous ne pouvons donc pas perdre notre domaine AD pendant plusieurs heures, et encore moins pendant plusieurs jours.

*David McNeill, ingénieur principal,
NHS National Services Scotland*

Un incident survenu ailleurs démontre de manière éclatante la nécessité de disposer d'une solution de sauvegarde et restauration d'AD rapide et fiable.

La NSS disposait d'une solution de sauvegarde et de restauration d'Active Directory, mais l'équipe informatique a reconnu qu'elle était largement insuffisante pour un composant aussi essentiel de l'infrastructure informatique. « Nous utilisons un autre outil pour sauvegarder notre annuaire », se souvient David McNeill. « Cependant, la restauration d'AD à l'aide de cet outil n'était ni rapide ni facile. En outre, des composants essentiels n'étaient tout simplement pas couverts, notamment la stratégie de groupe et le serveur DNS. Par exemple, la sauvegarde de certains enregistrements DNS était cauchemardesque. Nous savions que cette solution n'était pas adaptée aux scénarios de reprise d'activité d'AD. »

Ces préoccupations de l'équipe informatique se sont transformées en signaux d'alarme pour l'équipe de direction lorsqu'un autre bureau de la santé de la NHS a subi une panne prolongée : l'altération d'Active Directory s'est rapidement propagée aux contrôleurs de domaine de l'organisme, empêchant plus de 10 000 membres de l'équipe d'accéder aux informations dont ils avaient besoin pour mener à bien leurs activités de première ligne.

Malheureusement, même si l'équipe informatique avait mis en œuvre Active Directory conformément aux bonnes pratiques et qu'elle disposait d'une grande expérience informatique stratégique, technique et opérationnelle, elle a dû faire appel au Support professionnel de Microsoft pour effectuer la restauration, et le rétablissement des opérations normales a pris deux longues journées angoissantes.

Quest propose la meilleure solution de restauration hybride d'Active Directory.

L'une des principales recommandations tirées de l'analyse de l'incident était que le bureau devait implémenter une solution de sauvegarde d'AD tierce pour faciliter une restauration plus rapide en cas de défaillance catastrophique. L'équipe de direction de la NHS National Services Scotland a décidé de ne pas attendre qu'un incident similaire frappe son écosystème informatique pour suivre ce conseil. « Comme la NSS fournit des services à l'échelle nationale, nous ne pouvons pas perdre notre domaine AD pendant plusieurs heures, et encore moins pendant plusieurs jours. C'est tout simplement inenvisageable », explique David McNeill.

Lorsque l'équipe de direction a demandé à David McNeill de trouver une solution, il était prêt. « Cela faisait des années que je demandais à investir dans Quest Recovery Manager », explique-t-il. « Lorsque j'ai expliqué que cela aurait pu permettre à l'autre bureau de la NHS d'être de nouveau opérationnel en quelques heures et non en plusieurs jours, l'achat a été approuvé le jour même. »

La solution [Quest Recovery Manager](#) assure une sauvegarde fiable et une restauration rapide d'AD au niveau des objets et de l'annuaire dans l'ensemble de la forêt. Grâce à son interface graphique intuitive, vous pouvez repérer et annuler les modifications non souhaitées de votre environnement AD en quelques clics. Cette solution simplifie et accélère la restauration d'un domaine entier ou d'une forêt entière en permettant aux professionnels de l'informatique de restaurer les contrôleurs de domaine simultanément à partir d'une console centrale et en automatisant les étapes manuelles. Les organisations peuvent ainsi réduire jusqu'à 95 % le temps de restauration en cas d'altération d'AD au niveau de la forêt, ce qui réduit considérablement les temps d'arrêt, les pertes de productivité et les atteintes à la réputation. En résumé, comme l'a reconnu l'équipe de direction de la NSS, Recovery Manager est une police d'assurance pour votre environnement AD, une police dont vous ne pouvez pas vous passer.

Recovery Manager apporte la tranquillité d'esprit.

Heureusement, la NHS National Services Scotland n'a pas subi d'incident catastrophique et n'a donc pas eu à utiliser toutes les fonctionnalités de restauration de forêt de la solution dans son environnement de production. Cependant, le fait de savoir que l'équipe informatique est parfaitement équipée pour assurer une telle restauration rapidement n'a pas de prix, en particulier pour un organisme de santé au cœur de la réponse nationale à la pandémie.

« Lors des conférences, j'entends souvent des questions sur les économies financières qu'une solution pourrait permettre de réaliser. Mais à la NHS, nous ne pensons pas de cette manière », explique David McNeill. « Il est évident que nous pensons à l'argent et que nous nous demandons si une solution est un investissement responsable pour les contribuables et notre organisme. Mais lorsque nos systèmes informatiques sont en panne, il ne s'agit pas de pertes d'argent. Il s'agit de ne pas être en mesure de fournir des soins aux patients. Il s'agit de l'impossibilité de fournir du sang. Il s'agit de l'impossibilité de fournir au gouvernement écossais des statistiques cruciales pour la prise de décision en cas de pandémie. »

Et même si l'équipe informatique n'a pas eu à effectuer de reprise d'activité, le fait de savoir qu'elle en est capable a ouvert la voie à d'importantes initiatives. « Savoir que Recovery Manager peut restaurer rapidement notre environnement AD nous a permis d'apporter des changements essentiels à l'écosystème informatique sans trop d'inquiétude », déclare David McNeill. « J'ai mis à niveau le domaine à deux reprises, et Recovery Manager a été ma garantie de sécurité. Lorsque je procède à l'évaluation des risques requise pour que les projets soient approuvés par l'organisme, la solution est au cœur de ma stratégie de réduction des risques. Chaque fois que nous procédons à une mise à niveau ou un changement du domaine, ou même à une simple modification du schéma, nous veillons à sauvegarder le domaine à l'aide de Recovery Manager avant de commencer. De plus, nous l'avons également utilisé pour démontrer que la réplication fonctionne correctement. »

Savoir que Recovery Manager peut restaurer rapidement notre environnement AD nous a permis d'apporter des changements essentiels à l'écosystème informatique sans trop d'inquiétude.

*David McNeill, ingénieur principal,
NHS National Services Scotland*

La preuve d'une reprise d'activité fiable permet de se conformer aux stratégies internes.

En outre, Recovery Manager permet à l'équipe informatique de démontrer l'efficacité de sa stratégie de reprise d'activité. « Nous disposons désormais d'un centre des opérations de sécurité nationale (SOC), qui nous demande de prouver que nous disposons de procédures efficaces de reprise d'activité. Avant que nous n'adoptions la solution Quest, j'aurais seulement pu montrer que je pouvais récupérer une partie du domaine, comme les utilisateurs et éventuellement une partie du serveur DNS. Maintenant, je peux montrer que nous pouvons récupérer efficacement Active Directory en cas d'altération ou de catastrophe. »

La restauration granulaire des objets AD se fait en quelques clics, ce qui permet à l'équipe informatique d'économiser des semaines de travail chaque année.

Si les fonctionnalités de reprise d'activité de Recovery Manager servent essentiellement de police d'assurance, sa fonctionnalité de restauration granulaire est régulièrement mise à profit. « La solution Recovery Manager a été une véritable aubaine à plusieurs reprises », remarque David McNeill. « Par exemple, la suppression de plusieurs enregistrements DNS nous a causé de sérieux problèmes, et nous avons pu utiliser l'outil Quest pour les restaurer rapidement. De même, si un processus automatisé de gestion des ressources humaines supprime des utilisateurs inactifs, nous sommes en mesure de les récupérer rapidement à un moment donné. »

En outre, Recovery Manager peut restaurer des objets et des propriétés que d'autres outils ne peuvent pas restaurer. En particulier, la stratégie de groupe est un composant essentiel d'Active Directory qui contrôle tout, des paramètres de bureau des utilisateurs aux protocoles d'authentification valides. Il est donc essentiel pour la sécurité et la productivité de l'entreprise de pouvoir restaurer rapidement la stratégie de groupe dans un bon état connu. « Si nous apportons des modifications à la stratégie de groupe et qu'un problème se produit, nous pouvons simplement restaurer la stratégie au lieu d'annuler les modifications une à une. Nous n'aurions jamais pu le faire avec notre outil précédent. »

Les fonctionnalités de restauration granulaire de Recovery Manager permettent à l'équipe informatique de gagner facilement beaucoup de temps. « Avant d'avoir Recovery Manager, en cas de suppression inappropriée, nous devons rechercher la bonne sauvegarde et restaurer manuellement les bons objets AD », explique David McNeill. « Désormais, nous pouvons localiser et restaurer un objet AD en quelques clics, ce qui nous permet d'économiser trois semaines de travail par an. »

Ces gains de temps sont particulièrement précieux, alors que les talents informatiques se font rares et que les équipes informatiques assument un large éventail de nouvelles responsabilités pour faciliter le télétravail. « Partout, les équipes informatiques sont poussées à la limite de leurs capacités à cause de la pandémie », déclare David McNeill. « Le fait de disposer d'une solution qui nous permet de restaurer rapidement les utilisateurs, les stratégies de groupe, les enregistrements DNS et bien d'autres choses encore fait toute la différence. Et cela n'évite pas seulement à mon équipe de travailler beaucoup plus, cela permet aussi à l'organisme de reprendre ses activités plus rapidement, ce qui multiplie la valeur de l'outil. »

« Si nous apportons des modifications à la stratégie de groupe et qu'un problème se produit, nous pouvons simplement restaurer la stratégie au lieu d'annuler les modifications une à une. Nous n'aurions jamais pu le faire avec notre outil précédent. »

*David McNeill, ingénieur principal,
NHS National Services Scotland*

En cas de catastrophe, la rapidité est essentielle.

David McNeill est extrêmement satisfait de la solution Quest. « Ce que j'apprécie le plus dans Recovery Manager, c'est sa rapidité : nous pouvons restaurer rapidement des objets Active Directory ou toute une forêt », explique-t-il. « De plus, cette solution est tellement facile à utiliser que tous les membres de l'équipe peuvent s'en servir sans problème. »

En fait, la NSS est tellement satisfaite de l'outil qu'il est question de le déployer dans le programme national de la NHS. La NSS est également intéressée par la mise à niveau vers Recovery Manager for Active Directory Disaster Recovery Edition, ainsi que par l'association de la solution locale avec On Demand Recovery, la solution SaaS de Quest hébergée dans Azure pour la sauvegarde et la restauration d'Azure AD.

« Nous pouvons localiser et restaurer un objet AD en quelques clics, ce qui nous permet d'économiser trois semaines de travail par an. »

*David McNeill, ingénieur principal,
NHS National Services Scotland*

À propos de Quest

Quest crée des solutions logicielles qui exploitent les avantages des nouvelles technologies dans un paysage informatique toujours plus complexe. De la gestion des bases de données et des systèmes à la gestion d'Active Directory et d'Office 365, en passant par la cyberrésilience, Quest aide ses clients à relever leurs prochains défis informatiques dès à présent. Quest Software. Où demain rencontre aujourd'hui.