

DVB LogPay vertraut auf IT-Services von bebit

Maximale Sicherheit und Hochverfügbarkeit durch IT-Outsourcing

Immer mehr mittelständische Firmen entdecken die Möglichkeiten von externen IT-Services. Doch viele befürchten Know-how-Verlust und scheuen die Herausgabe von sensiblen Daten.

Anwender

Vorbehalte gegen die Auslagerung von IT-Arbeiten an externe Dienstleister spielen bei Garen Nalbandian und Christoph Kleinow keine Rolle. Im Gegenteil, die IT-Verantwortlichen bei der DVB LogPay GmbH in Eschborn nutzen schon seit Jahren ganz gezielt die Möglichkeiten des IT-Outsourcings. Und das, obwohl den Computersystemen bei der Tochter der DVB Bank eine geschäftskritische Rolle zukommt. Das auf Forderungs- und Transaktionsmanagement im Personen- und Güterverkehr spezialisierte Unternehmen ist auf funktionstüchtige Hard- und Software im Rund-um-die-Uhr-Betrieb angewiesen.



Lösung

Das verdeutlicht ein spektakuläres Projekt der DVB LogPay, die LKW-Mautabrechnung. Wer erinnert sich nicht an die Negativmeldungen vor dem Start der satellitengestützten LKW-Maut? Mehrfache Terminverschiebungen durch die Betreibergesellschaft Toll Collect, technische Probleme mit den On-Board-Units und Gebührenaufschläge in Milliardehöhe sorgten damals immer wieder für Negativschlagzeilen. Doch seit dem Start im Jahr 2005 ist das LKW-Mautsystem zu einem Musterprojekt deutscher Ingenieurskunst geworden. Das bestätigte Bundesverkehrsminister Wolfgang Tiefensee kürzlich: „Es arbeitet reibungslos und stößt international auf großes Interesse.“

Ein Erfolgsfaktor ist die für Mautpflichtige und Betreiber bequeme Abwicklung des Zahlungsverkehrs durch die DVB LogPay. Je nach Bedürfnis können die Mautpflichtigen zwischen der Zahlung mittels Lastschrift (direct debit) oder der Zahlung mittels einer von EuroToll Service GmbH, der Tochtergesellschaft der DVB LogPay GmbH, herausgegebenen Tankkarte wählen. Über die EuroTollCard kann auch die Maut in der Schweiz, Österreich, Tschechien und Frankreich beglichen werden.

Für die reibungslose Abwicklung des LogPay-Verfahrens stehen im Rechenzent-

rum der bebit Informationstechnik GmbH insgesamt acht Server bereit. Der Spezialist für IT und HR Services gehört zur Bilfinger Berger Gruppe und beschäftigt rund 130 Mitarbeiter. Das Unternehmen mit Zentrale in Mannheim hat bei der Ausschreibung unter sechs Bewerbern den Vorzug erhalten.

„bebit bietet uns höchste Verfügbarkeit, maximale Sicherheit und dazu noch neueste Technologie,“ begründet Garen Nalbandian von DVB LogPay die Entscheidung, „besonders hat uns das intelligente und kostenoptimale SAN-Konzept überzeugt, das für zuverlässige Datensicherung beim Backup sorgt.“

Die Qualität der IT-Services ist in so genannten SLAs (Service Level Agreements) vertraglich festgelegt. „Auf dem Papier sind 99,8 Prozent festgeschrieben. Das bedeutet eine maximale Stillstandzeit von rund 18 Stunden im Jahr, die für die Systemwartung eingeplant ist. Einen unerwarteten Ausfall hatten wir noch nie“, bestätigt Nalbandian, der seit 2004 auf die IT-Services von bebit setzt. Weil die Transaktionen beim LogPay-Verfahren im Sekundentakt Tag und Nacht laufen, hätte ein Ausfall gravierende Folgen. Falls ein Server dennoch mal Schwierigkeiten macht, schaltet das System blitzschnell auf Ersatzrechner um.

Ein besonderer Fall von Verfügbarkeit war bei der Erweiterung der IT-Infrastruktur in der Firmenzentrale der DVB LogPay in Eschborn zu bewältigen. „Wir haben die nötige Hard- und Software beschafft, das Netzwerk und die PCs installiert und die Anwendungen optimiert,“ beschreibt Matthias Jägerfeld, Leiter Host Services bei bebit den Full-Service, „das alles in nur vier Wochen. Pünktlich zum Einzugstag waren die Rechner betriebsbereit.“ Für Jägerfeld gehören solche Leistungen zur Geschäftsstrategie: „Vor allem bei Outsourcing-Interessenten aus dem Mittelstand haben wir als mittelständischer IT-Dienstleister gute Karten. Wir sind mit der Unternehmenskultur vertraut und können in der Regel schnell eine passende und preislich attraktive Lösung anbieten.“

Neben der Verfügbarkeit ist Sicherheit das große Thema beim externen IT-Einsatz. Dies gilt speziell für einen Finanzdienstleister mit rund 60.000 Kunden. Der Verlust von Daten oder der Zugriff durch Unberechtigte wäre hier fatal und verlangt deshalb die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards. „Das ist beim bebit-Rechenzentrum der Fall“, berichtet Garen Nalbandian „alle Hard- und Softwaresysteme sind doppelt vorhanden und in zwei modernen Rechenzentren räumlich getrennt installiert. Solche Möglichkeiten haben wir im eigenen Haus nicht. Wir könnten das nur zu erheblich höheren Kosten bewerkstelligen.“

Doch doppelte Rechnerinstallation allein genügt nicht. Zusätzlich zu der erwähnten Systemverfügbarkeit haben DVB LogPay und bebit deshalb vereinbart, dass alle produk-

tiven Anwendungen, darunter die Mautabrechnung, in jedem Fall innerhalb von maximal vier Stunden wieder im Einsatz sein müssen – und das ganz ohne Datenverluste. Damit noch nicht genug. Falls in der Zentrale der DVB LogPay GmbH in Eschborn das dort eingesetzte PC-Netzwerk mit den fünf Servern ausfällt, stellt bebit innerhalb von 24 Stunden Ersatzbüro Räume mit der kompletten IT-Infrastruktur bereit.

Neben der Verfügbarkeit und der Sicherheit ist die Skalierbarkeit ein wichtiger Vorteil bei der Kooperation mit einem IT-Dienstleister. Bei Bedarf lassen sich Rechnerleistung und Speicherkapazität problemlos aufstocken. DVB LogPay baut das europäische Mautakzeptanznetz weiter aus. Bis Mitte 2008 sollen alle Länder, in denen eine elektronische Mauterfassung eingesetzt wird, unter Vertrag genommen werden. Denn unabhängig davon, ob in diesen Ländern das deutsche Tollcollect-System eingeführt wird, oder eine eigene Lösung, ist die elektronische Abrechnung gefragt. Zur Bedienung der Schnittstellen und zum Erhalt der Performance wird permanent in die IT-Infrastruktur investiert. Die Anforderungen steigen auch aufgrund neuer Projekte im öffentlichen Personenverkehr. Hier bietet DVB LogPay Fahrgästen in der Bahn sowie in elf Nahverkehrsverbänden das bargeldlose Bezahlen von Fahrkarten mittels Handy.

Die Technische Leistung allein ist indes nicht das wichtigste Kriterium bei der Wahl eines IT-Dienstleisters. Bei einer Befragung durch die Unternehmensberatung Kienbaum nennen 76 Prozent der Firmen Vertrauen und Sympathie als ausschlaggebend. Diesen Punkt kann DVB LogPay IT-Chef Nalbandian bei seiner nunmehr vierjährigen Zusammenarbeit mit bebit bestätigen, die er so beschreibt: „Kurze Reaktionszeit und die Selbstverständlichkeit sofort einen engagierten Gesprächspartner zu finden.“

Weitere Informationen:

bebit
Consulting | Solutions | Services

bebit Informationstechnik GmbH

D-68165 Mannheim, Dynamostr. 17

Telefon: 0049/621/40 01-0

Telefax: 0049/621/40 01-20 80

E-Mail: info@bebit.de

Internet: www.bebit.de

Kunden-Zitat:

„bebit bietet uns höchste Verfügbarkeit, maximale Sicherheit und dazu noch neueste Technologie.“

Garen Nalbandian
IT-Leiter, DVB LogPay GmbH