

## **interback-niederrhein setzt bei Neuausrichtung der IT auf IT-Expertise von ITSM**

Die Wurzeln der interback-niederrhein GmbH gehen bereits auf einen Getreide- und Mehlhandel im Jahr 1820 zurück, heute ist das Unternehmen als Fachgroßhändler für Bäckereien, Konditoreien, Eiscafé's und Gastronomiebetriebe tätig. Bei der Modernisierung der Firmen-IT und der Konzeption und Implementierung der dafür notwendigen IT-Infrastruktur holte sich interback-niederrhein mit der ITSM GmbH einen erfahrenen IT-Dienstleister ins Haus.

### **Wenn die IT „in die Jahre kommt“ ... - strategische Neuausrichtung der IT wird erforderlich**

Im Jahr 2013 stand das Team der interback vor der Herausforderung, die IT-Infrastruktur auf eine neue Grundlage zu stellen. Gemeinsam mit zwei Kollegen ist Jürgen Saalfrank für die 25 IT-Arbeitsplätze des Unternehmens verantwortlich. Auslöser für die Neuorientierung war der Umstieg auf die neueste Version des Warenwirtschaftssystems Microsoft Dynamics NAV, dem die bestehende Hardware einfach nicht mehr gewachsen war. Darüber hinaus stand das Ende von Microsoft XP an, ein weiterer Grund, sich Gedanken über ein neues IT-Konzept für den Fachgroßhändler zu machen. „In einem ersten Schritt luden wir eine Reihe von IT-Dienstleistern dazu ein, uns mögliche, für unsere Anforderungen maßgeschneiderte IT-Konzepte vorzustellen.“ Als Sieger aus diesem „Pitch“ ging schließlich die ITSM GmbH hervor. „Zum einen konnte uns ITSM mit einem bestechenden Konzept gewinnen. Auf der anderen Seite spielte natürlich auch die Tatsache eine Rolle, dass das Unternehmen wie wir in Langenfeld sitzt, was die direkte Vor-Ort-Kommunikation erleichtert“, erläutert Jürgen Saalfrank die Gründe für die Entscheidung. Nach der gemeinsamen Ausarbeitung des Konzepts erfolgte der eigentliche Umzug dann im November 2013.

### **Virtuelle Host-Landschaft statt Client-Server-Infrastruktur**

Das von ITSM vorgestellte IT-Konzept sah zuerst einmal vor, die bestehende Hardware, auf der ein älteres DOS-Warenwirtschaftssystem und eine Firmenbanking-Software betrieben wurden, durch einen Hyper-V-Host mit gemischter Festplattenkonfiguration für unterschiedliche virtuelle Maschinen (Domaincontroller, Fileserver, Terminalserver, Exchange, Microsoft Dynamics, SQL-Datenbank, Zeiterfassungssystem) zu ersetzen. Auf

Arbeitsplatzseite wurden die PCs in Thin Clients getauscht, was sich als großer Vorteil in Bezug auf Mitarbeitereffizienz und Wartungsaufwand erwies. Jürgen Saalfrank erklärt: „Durch den Einsatz der Thin Clients wurden unsere Mitarbeiter deutlich flexibler und mobiler. Einige der Mitarbeiter arbeiten an unterschiedlichen Arbeitsplätzen und können dabei die jeweils gestartete Session einfach von einem Arbeitsplatz zum nächsten ‚mitnehmen‘. Einfach als Benutzer einloggen und schon kann weiter gearbeitet werden. Darüber hinaus machen die Thin Clients einen Hardware-Austausch deutlich einfacher.“

### **Neues IT-Security-Konzept für mehr Datensicherheit und Datenschutz**

Ein weiterer wichtiger Aspekt des neuen IT-Konzepts ist das Thema IT-Sicherheit. Dies beginnt beim Thema Virenschutz und geht über die Firewall bis zum Thema Anti-Spam-Schutz. Der Spamfilter für interback ist nicht mehr lokal installiert, sondern wird im ITSM-Rechenzentrum bereitgestellt. Dort werden alle eintreffenden E-Mails überprüft, bevor sie an den E-Mail-Server des Großhändlers weitergeleitet werden. Dies entlastet das E-Mail-Traffic-Aufkommen bei interback-niederrhein deutlich und erhöht die Sicherheit, da gefährliche E-Mails erst gar nicht zum eigenen E-Mail-Server gelangen, sondern bereits im Rechenzentrum des IT-Dienstleisters abgefangen werden.

Ein weiteres wichtiges Thema ist das Thema Disaster Recovery. Das von ITSM entwickelte Backup-Konzept nach dem Generationsprinzip sieht vor, dass der Dienstleister einmal wöchentlich die Bänder vor Ort austauscht und die jeweilige Wochensicherung im eigenen Brandschutz-Safe lagert. Das Disaster Recovery-Konzept wiederum ermöglicht, dass bei einem Totalausfall des IT-Systems oder einem Brandschaden bei interback die virtuellen Maschinen innerhalb kürzester Zeit im Rechenzentrum bei ITSM wiederhergestellt werden können. Alle für den Notfall erforderlichen Prozesse und Abläufe sind lückenlos dokumentiert und werden testweise halbjährlich simuliert.

Dass das Konzept nicht nur in der Simulation, sondern auch im „echten Leben“ greift, konnte bereits nachgewiesen werden. „Auf Grund eines Fehlers in der Virtualisierungssoftware konnte das Warenwirtschaftssystem nicht mehr auf die Datenbank zugreifen – und dies ausgerechnet an einem Sonntag“, erinnert sich Jürgen Saalfrank. „Im schlimmsten Fall hätte dies bedeutet, dass die für die Lieferungen am Montag benötigten Unterlagen wie z.B. Lieferscheine nicht erstellt werden können, was einen fast vollständigen Stillstand des Unternehmens zur Folge gehabt hätte. ITSM gelang es, die Verbindung innerhalb von nur 30

Minuten wiederherzustellen, so dass wir ohne große Verzögerung weiterarbeiten konnten. Außerdem kümmerte sich ITSM im Nachgang um die Fehleranalyse und stellte das Problem nachhaltig ab.“

### **Zugriff auf Expertenwissen und langjährige Projekterfahrung**

Ein weiterer wichtiger Vorteil für Jürgen Saalfrank und seine Kollegen aus der Zusammenarbeit mit ITSM bezieht sich auf die Bereiche Wartung und Support. „Für meine Kollegen und mich ist die IT nur einer von mehreren Aufgabenbereichen. Da ist es wichtig, sich auf einen Partner verlassen zu können, der immer auch ein „Auge auf die IT wirft“. So übernimmt ITSM das proaktive Monitoring sämtlicher Netzwerkkomponenten und bestimmter vorab definierter Dienste, z.B. Firewall oder Internetverbindung. Auch der Host und die darauf abgebildeten VMs sind in das Monitoring eingeschlossen. Darüber hinaus unterstützt ITSM interback bei Wartungsarbeiten und Software-Updates. „Wir verfügen in einigen Bereichen nicht über das notwendige IT-Knowhow und sind froh, wenn wir bei bestimmten Fragen auf den ITSM-Support zurückgreifen können“, gibt Jürgen Saalfrank offen zu. Aus diesem Grund hat sein Unternehmen auch einen one stop IT services"-Vertrag (osits<sup>®</sup>) mit ITSM abgeschlossen, der seit der Implementierung der neuen IT-Infrastruktur regelmäßige Support- und Wartungsarbeiten sowie eine laufende Beratung in strategischen IT-Fragen sichert.

Abschließend zieht Jürgen Saalfrank über die bisherige 1 ½-jährige Zusammenarbeit ein positives Fazit. „Das Gesamtprojekt verläuft bisher reibungslos und erfüllt damit die von uns anfangs gesteckten Erwartungen. ITSM hat sich als stets verfügbarer und zuverlässiger Partner erwiesen, der uns dabei unterstützt, eine leistungsfähige, flexible und zuverlässige IT-Infrastruktur zu betreiben und dabei jederzeit auf externes Experten-Knowhow zurückgreifen zu können.“