



In der Notruf- und Serviceleitstelle von Protection One sichtet ein Mitarbeiterteam rund um die Uhr die eintreffenden Ereignisse.

Sicherheit rund um die Uhr

Protection One modernisiert IT-Infrastruktur

Auf einen Blick

Unternehmen

Protection One GmbH, Meerbusch
Branche: Sicherheitsdienstleistungen
Mitarbeiter: > 140 (2011)
Internet: www.protectionone.de

Ziele

Modernisierung der IT-Infrastruktur: Einführung einer virtualisierten Serverlandschaft; Aufbau eines redundanten Rechenzentrums.

Lösung

Serverkonsolidierung der vorhandenen IT-Infrastruktur; Aufbau einer virtuellen Struktur und eines redundanten Rechenzentrums; Umstellung des Datensicherungskonzepts auf DDT.

Nutzen

Gewährleistung von Hochverfügbarkeit und Ausfallsicherheit; schnellstmögliche Wiederherstellung des Systems bei Totalausfall garantiert; moderne „mitwachsende“ IT-Infrastruktur.

Um ihre IT-Infrastruktur auf sichere und moderne Beine zu stellen, führte die auf Sicherheitsdienstleistungen spezialisierte Protection One GmbH, Meerbusch, 2010 eine Kompletterneuerung ihrer IT-Landschaft durch. Virtualisierung, redundantes Rechenzentrum und ein Datensicherungskonzept über Disc-to-Disc-to-Tape (DDT) waren und sind die Kernbestandteile der neuen IT-Infrastruktur.

„Die IT muss funktionieren. Gerade für uns als Sicherheitsdienstleister ist das von besonderer Bedeutung“, sagt Mark Rappard, Mitglied der Geschäftsleitung von Protection One. Bei 11.400 aufgeschalteten Kunden in der Leitstelle von Protection One wäre der Teil- oder Totalausfall der IT dramatisch. Denn die Notruf- und Serviceleitstelle gewährleistet eine 24h-Live-Fernüberwachung in Außen- und Innenbereichen von Betrieben und Privatobjekten dank moderner Software- und Hardwarelösungen, sozusagen als „elektronischer Wachmann“.

Sekundenschnelle Reaktion bei echtem Alarm

Geht aus den zu überwachenden Objektbereichen eine Alarmmeldung in der Leitstelle von Protection One ein, wird die

Situation akustisch und optional visuell vor-geprüft und entsprechend eingeschätzt. Der Eindringling glaubt sich zu diesem Zeitpunkt meist noch unentdeckt. Kann er sich nach Aufforderung des Wachmanns über ein Lautsprecher-System nicht mit einem Kennwort legitimieren, ist der Alarm echt, und es wird eine Prozesskette in Gang gesetzt, die örtliche Polizei alarmiert und eine vorher vereinbarte Kontaktperson informiert.



III **Mark Rappard**
Mitglied der Geschäftsleitung von Protection One

IT hat große Bedeutung

Die IT-Infrastruktur spielt bei dem reibungslosen Ablauf in der Prozesskette eine große Rolle. Fällt sie teilweise oder komplett aus, können die Alarmmeldungen nicht mehr reaktionsschnell verarbeitet werden, Protokollierungen oder Datenbankeinträge



nicht mehr geleistet und der Außendienst und die Technik nicht mehr gesteuert werden. Mit einem fortlaufend prozentual zweistelligen Firmenwachstum ist Protection One seit Jahren erfolgreich im Markt unterwegs. Mehr und mehr Kunden brachten aber auch immer größere Anforderungen an die IT mit sich. 2010 waren die alten Strukturen endgültig an ihre Grenzen gestoßen, und die Geschäftsleitung entschied sich für eine Rundumerneuerung ihrer IT-Landschaft mit Unterstützung des Düsseldorfer IT-Dienstleisters IT-On.NET.

„IT-On.NET kam damals genau richtig. Wir sahen uns bis dato der immer größer werdenden Gefahr eines Komplettausfalls der IT ohne Rückversicherungen gegenüber. Das Unternehmen überzeugte mit einem äußerst flexiblen, unbürokratischen und professionellen Ad-hoc-Einsatz sowie hoher Beratungs- und Umsetzungskompetenz. Deshalb entschieden wir uns gerne für IT-On.NET als dauerhaften IT-Partner.“

Uwe Breker,
Mitglied der Geschäftsleitung von Protection One

Umstellung von alt auf neu

Virtualisierung, redundantes Rechenzentrum und ein modernes Datensicherungskonzept standen dabei im Zentrum der Modernisierungsbestrebungen. Mit PRIMERGY-Servern und einer ETERNUS-Storage-Lösung von Fujitsu sowie Virtualisierungssoftware von VMware konsolidierte die auf IT-Sicherheit spezialisierte IT-On.NET bis auf zwei Ausnahmen alle Server. Zukünftig benötigte Server werden direkt virtuell geplant, basierend auf Windows Server 2008 R2. Der Um-

stieg auf die neue Struktur wurde unterbrechungsfrei vorgenommen. IT-On.NET stellte das Datensicherungskonzept auf DDT (Daten der Sicherungssoftware werden erst auf externe Festplatten, dann aufs Tape geschrieben) um, so dass eine Wiederherstellung selbst bei totalem Systemausfall schnellstens wieder möglich ist. Ein redundantes Rechenzentrum gewährleistet, dass hochverfügbare Anwendungen zu jeder Zeit genutzt werden können.



Uwe Breker
Mitglied der Geschäftsleitung von Protection One

Die IT-Infrastruktur ist skalierbar und kann an wachsende Anforderungen leicht angepasst werden. Zudem nutzt Protection One die Cloud-Lösungen von IT-On.NET – GUARD-On.NET (Spam-Filter und Virenschutz) und GDPdU-On.NET (revisionssichere E-Mail-Archivierung).

Leitstelle von Protection One erfüllt europäische Normen

Die Notruf- und Serviceleitstelle von Protection One zählt zu den modernsten Leitstellen in Deutschland. Ein Team von Mitarbeitern sichtet rund um die Uhr im Drei-Schichtbetrieb die eintreffenden „Events“. Unter Events sind Nachrichten

bzw. Ereignisse ganz verschiedener Art zu verstehen. Neben den rot und damit als besonders wichtig gekennzeichneten Alarmmeldungen zählen dazu auch Anrufe bzw. Nachrichten von Kunden. Die Leitstelle ist vom Verband der Sachversicherer e.V. (VdS) in drei Stufen zertifiziert und erfüllt heute schon die Anforderungen der europäischen Richtlinie DIN EN 50518 mit sehr strikten Regeln für Alarmempfangstellen (AES).

Da es in Deutschland keine Vorgängernorm gab, wurden bei der Umsetzung in deutsches Recht keine Übergangsfristen eingeräumt. Mit der Einführung der Richtlinie wurden die aktuellen VdS-Anerkennungen für Notruf- und Serviceleitstellen zurückgezogen. „Die sehr hohen Standards der neuen europäischen Leitstellennorm können von vielen Betreibern der Notruf- und Serviceleitstellen aus finanziellen und organisatorischen Gründen nicht erbracht werden“, sagt Rappard. „Wir haben uns schon sehr früh entsprechend aufgestellt und können der Entwicklung gelassen entgegensehen.“

Überwachungssystem für IT-Infrastrukturen

IT-On.NET und Protection One planen, die Zusammenarbeit noch weiter auszudehnen und gemeinsame Dienstleistungen zwischen IT und Sicherheit anzubieten. Gedacht wird an ein 24h-Live-Überwachungssystem für IT-Infrastrukturen, das in der ersten Jahreshälfte 2012 Kunden zur Verfügung stehen könnte.