



KUNDENERFOLGSSTORY

FTI

POSITIVE BILANZ VOM ERSTEN TAG AN

FTI Touristik profitiert dank der Managed Security Services von MessageLabs von Spam-freier E-Mail-Kommunikation und einem virensicheren Netzwerk.

Aus der ständig wachsenden Vielzahl der Angebote im Touristikbereich resultiert für Reiseanbieter heute eine starke Konkurrenzsituation. Nur wer jederzeit erstklassigen Service bereitstellt, kann Endkunden und Reisebüros dauerhaft an sich binden. Auf dieser Strategie beruht auch der Erfolg der Frosch Touristik GmbH (FTI Touristik), einem der führenden Anbieter von Urlaubsreisen im deutschsprachigen Raum.

Eine leistungsfähige IT-Infrastruktur bildet das Rückgrat des modernen Touristikdienstleisters. Vom Hauptsitz in München aus betreut eine engagierte IT-Abteilung das unternehmensweite Netz, welches auch weitere Niederlassungen und Tochterunternehmen umfasst – darunter Call Center in Erfurt, Ludwigsburg, Basel und Linz sowie den Fernsehsender sonnenklar.TV in Ludwigsburg. Hinzu kommen Filialen rund um den Globus, darunter FTI Österreich in Linz, FTI Schweiz in Basel, eine Finanzdienstleistungstochter auf Malta, FTI Asia in Bangkok, FTI North America in Orlando/Florida sowie Sprachschulen in Großbritannien, Südafrika und den USA. In Deutschland betreibt FTI zudem über die Touristik Vertriebsgesellschaft (TVG) 70 eigene Reisebüros und betreut knapp 200 weitere Reisebüros im Franchisesystem. Alle zentralen Infrastrukturdienste, etwa die Bereitstellung von Standardsoftware sowie die Betreuung von Netzwerk, IT-Sicherheit, Servern und Clients, werden von München aus zur Verfügung gestellt.

E-Mail als geschäftskritischer Bestandteil der IT

Einen besonders geschäftskritischen Teil der unternehmensweiten IT-Infrastruktur stellt die E-Mail-Kommunikation dar. Beeinträchtigt wird der elektronische Nachrichtenverkehr jedoch durch die in den letzten Jahren rasant anwachsende Spam-Flut sowie zunehmend raffinierter werdenden Bedrohungen aus dem Internet in Form von Viren, Würmern und Trojanern. Entsprechende Gegenmaßnahmen gehören heute zum Standard in gewerblich genutzten IT-Umgebungen. Bei FTI kam bis vor zwei Jahren eine lokale Anti-Spam-Lösung am SMTP-Mail-Relay zum Einsatz. Der administrative Aufwand für diese Lösung wurde jedoch im Laufe der Zeit zu hoch, zudem entsprach ihre Performance nicht den Erwartungen. Bei FTI gingen bereits zum damaligen Zeitpunkt an Spitzentagen rund 100.000 E-Mails ein, wovon an manchen Tagen 80 bis 90 Prozent in die Kategorie Spam fielen. Aufgrund der unbefriedigenden Erkennungsrate des Spam-Filters landeten immer wieder unerwünschte E-Mails in den Postfächern der Mitarbeiter. Außerdem kam es durch den zusätzlichen Netzwerkverkehr zu Überlastungen des Mail-Servers, was sich in einer verzögerten Zustellung der E-Mails äußerte. Es gab zwar keine unmittelbaren Schäden durch einen Virenausbruch, die Wurm-Aktivitäten forderten dem Mail-Server jedoch zusätzliche Rechenleistung ab. Die Gefahr bestand, dass sich die dadurch entstehenden Verzögerungen unmittelbar auf die Geschäftsprozesse auswirken könnten, wenn etwa Kundenanfragen nicht rechtzeitig bedient werden würden.

“Gegenüber unserer früheren Inhouse-Software bieten die Anti-Virus- und Anti-Spam-Services von MessageLabs klare Vorteile für IT-Personal und Mitarbeiter. Insbesondere aus betriebswirtschaftlicher Sicht spricht alles für diese Lösung.”

Frank Hobrecht, Leiter IT-Systeme & Dienste bei FTI:

„Wir waren schnell von der Transparenz und Effektivität der Monitoring-Dienste von MessageLabs überzeugt. Die Lösung rechnete sich für uns vom ersten Tag an in mehrfacher Hinsicht.“

Daher suchte FTI nach einer Alternative, auch um die Effektivität, insbesondere der Anti-Spam-Lösung, wieder in ein optimales Verhältnis zwischen Arbeitsaufwand und Kosten zu setzen. Um den Administrationsaufwand – und im Idealfall auch die Kosten – deutlich zu senken, stand von vornherein fest, dass die E-Mail-Sicherheit an einen Managed-Services-Dienstleister ausgelagert werden sollte. Im Januar 2005 wurden die Dienste zweier Anbieter in diesem Segment geprüft. Die Wahl fiel zugunsten der E-Mail Protect Services (das heißt. Anti-Spam- und Anti-Virus-Services) von MessageLabs aus, unter anderem, da MessageLabs in dem damals recht jungen Marktsegment in Deutschland bereits etabliert war. Die endgültige Entscheidung folgte nach den überzeugenden Ergebnissen einer Testinstallation. Hierzu wurde eine FTI-Domain auf das Überwachungsnetz von MessageLabs geroutet. Ziel war es, die Erkennungsrate zu testen und festzustellen, ob Verzögerungen beim Empfang und Versand von E-Mails auftraten. Frank Hobrecht, Leiter IT-Systeme & Dienste bei FTI, dazu: „Wir waren schnell von der Transparenz und Effektivität der Monitoring-Dienste von MessageLabs überzeugt. Der Spam-Anteil reduzierte sich sofort auf nahezu Null. Das System ist einfach zu bedienen und es treten keinerlei Performanceprobleme bei der Zustellung der E-Mails auf.“

Zuverlässige Absicherung von 1.600 Mailboxen

Derzeit profitieren bei FTI inklusive der Tochterunternehmen 1.600 E-Mail-Benutzer von den Anti-Spam- und Anti-Virus-Diensten. Insgesamt sind 1.800 E-Mail-Adressen durch MessageLabs abgesichert. Dies umfasst Standorte in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Italien, Malta, Großbritannien und Thailand. Da sich die FTI-Gruppe in den vergangenen Jahren im In- und Ausland stetig vergrößert hat, sind zum Teil noch eigene E-Mail-Systeme mit lokalen Sicherheitslösungen im Einsatz. Der von MessageLabs überwachte Teil des Unternehmensnetzes soll nach und nach ausgedehnt werden. Von den monatlich rund 3.000.000 eingehenden E-Mails in den heute von MessageLabs überwachten Netzwerken von FTI werden etwa 2.300.000 Nachrichten als Spam identifiziert und abgefangen. Mithilfe von Black & White Lists kann jeder Benutzer seinen Spam-Filter individuell anpassen und so den ohnehin bereits minimalen Anteil an „False Positives“ (also erwünschten Mails, die abgefangen wurden) reduzieren. Die Virenerkennung von MessageLabs erweist sich ebenfalls als äußerst effektiv. In durchschnittlich rund 70.000 E-Mails des gesamten monatlichen Inbound-Verkehrs sind Viren enthalten, die zuverlässig vom Netzwerk ferngehalten werden. An den Clients und Servern setzt FTI nach wie vor lokale Virens Scanner ein. Diese Maßnahme dient als zusätzliche Sicherheitsstufe und soll verhindern, dass Viren, die über andere Wege außer E-Mail auf den PC gelangen könnten, sich nicht weiter im Netzwerk verbreiten.

Nach nunmehr zwei Jahren produktiver Nutzung der E-Mail-Security-Services zieht Hobrecht eindeutig positive Bilanz: „Die Lösung rechnete sich für uns vom ersten Tag an in mehrfacher Hinsicht. Da es sich um Managed Services handelt, entfallen die Kosten für Softwarelizenzen und zusätzliche Hardwarekapazitäten. Ebenso sparen wir uns operative Kosten im Umfang von rund 30 Arbeitstagen pro Jahr ein, da der Großteil der Administration – bis auf Feineinstellungen – von MessageLabs erledigt wird. Da zudem unerwünschter Netzwerkverkehr in Höhe von 1 Terabyte pro Jahr vermieden wird, reduzieren sich die ISP-Kosten um mehrere tausend Euro. Ebenfalls für das Outsourcing spricht die Effizienzsteigerung bei der E-Mail-Kommunikation, da Wartezeiten ebenso entfallen wie der Aufwand jedes einzelnen Mitarbeiters für das Löschen von Spam. Auch wenn wir diese Arbeitseinsparung nicht quantifizieren können, trägt sie maßgeblich zur positiven Kostenbilanz der Services von MessageLabs bei.“

Das Ergebnis zählt

Zusammenfassend stellt Frank Hobrecht fest: „Bei Managed Services zählt das Ergebnis, denn auf die Methodik und Technologie haben wir als Kunde keinen Einfluss. Entscheidend ist, dass Kapazitätsengpässe verhindert werden, Systeme und Mitarbeiter entlastet werden – und dies bei verringerter Systemkomplexität. Insgesamt ist das Ziel eine Steigerung der Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit des Netzwerks. Gegenüber unserer früheren Inhouse-Software bieten die Anti-Virus- und Anti-Spam-Services von MessageLabs klare Vorteile für IT-Personal und Mitarbeiter. Insbesondere aus betriebswirtschaftlicher Sicht spricht alles für diese Lösung.“



Confidence in a connected world.