

## ANWENDERBERICHT: TOPSICHER UND VERTRAULICH: FERNBETREUUNG BEI DER DATEV

### Bis an die Grenzen des Machbaren: Fernbetreuung von 220.000 PC

Die Fernwartung von rund 220.000 Workstations ist eine Mammut-Aufgabe. Daher beauftragte die DATEV die Xnet Communications GmbH mit der äußerst komplexen kundenspezifischen Anpassung der dänischen Fernwartungslösung NetOp Remote Control, die eine hohe Verfügbarkeit und Revisionsicherheit sowie Zugriffssicherheit und Vertraulichkeit garantiert.

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Die DATEV verfügt über mehr als 9.000 Arbeitsplätze im eigenen Unternehmensnetz und mehrere Segmente, die über einen zentralen Backbone miteinander verbunden sind. Zusätzlich nutzen auch 39.000 Kunden und deren Mandanten die umfangreichen IT-Dienstleistungen - insgesamt summiert sich die Zahl der Nutzer auf rund 220.000 PC.

#### Support und Sicherheit für 220.000 PC

Um für ein Unternehmensszenario dieser Größenordnung einen effizienten Support realisieren zu können, braucht die DATEV eine sehr leistungsfähige Fernwartungssoftware. Dazu kommen hohe datenschutz- und arbeitsrechtliche Anforderungen für die extrem sensiblen Informationen: Der Zugriff auf die Systeme muss absolut sicher sein, alle Fernwartungssitzungen sind revisionsicher zu protokollieren.

Als die DATEV auf das Betriebssystem Windows wechselte, war die bestehende Fernwartungslösung nicht mehr einsetzbar. Um die Kosten im Rahmen zu halten, war ein Standardprodukt das Mittel der Wahl. Die große Herausforderung bei einer IT-Umgebung dieser Größenordnung war aber, diese Standardlösung kundenspezifisch perfekt anzupassen. Die DATEV benötigte also ein flexibles Produkt und ein Systemhaus, das genügend Know-how hatte, ihre Kundenwünsche umzusetzen.

Nach einer Marktanalyse zu den verschiedenen Fernwartungssoftware-Systemen wählte die DATEV das Produkt NetOp Remote Control. Den Auftrag für das Customizing erhielt die Xnet Communications GmbH in Hamburg, weil sie das umfangreichste Know-how im Großkundenbereich hatte.

#### DIE LÖSUNG

Nach einer umfangreichen Bestandsaufnahme der technischen Anforderungen und ihrer möglichen Umsetzung, entwickelte Xnet eine Lösung, die ebenso komplex ist wie die Aufgabenstellung. So bedurfte es zahlreicher individuell entwickelter Produkte und kundenspezifischer Weiterentwicklungen, um alle Ansprüche der DATEV zu erfüllen. Das Großprojekt lief insgesamt über anderthalb Jahre - von der Bestandsaufnahme bis zur Lieferung der Software.

#### DIE HIGHLIGHTS

Als Übertragungstechnik für alle Fernwartungssitzungen zwischen der DATEV und ihren Kunden kam aus Sicherheitsgründen nur ISDN in Frage (ISDN Rufnummern-Check). In Zusammenarbeit mit der Firma AVM wurden in der DATEV-Zentrale in Nürnberg mehrere ISDN-Router als CAPI-Server zunächst für 30 ISDN-Kanäle eingerichtet, die aber jederzeit

#### KUNDE

##### DATEV

Die DATEV wurde 1966 als freiwilliger Zusammenschluss freiberuflich tätiger Steuerberater in Form einer eingetragenen Genossenschaft gegründet.

Heute zählt sie zu den größten Informationsdienstleistern und Softwarehäusern in Deutschland und Europa. Die Leistungsfähigkeit beruht auf moderner Anwendungstechnik und einem vielfältigen Produktangebot an Datenverarbeitung, Service und Software für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsanwälte.

Die DATEV-Dienstleistungen kommen mittelbar auch den Mandanten der rund 39.000 DATEV-Mitglieder zugute.

Die DATEV beschäftigt etwa 5.400 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von rund 580 Mio. Euro.

#### NUTZEN

- Effiziente und kostengünstige Fernwartung
- Erweiterung des DATEV-Leistungsangebotes
- Schnellere Hilfestellung für die DATEV-Kunden
- Zugriffssicherheit und Vertraulichkeit
- Revisionsicherheit

## XNET HIGHLIGHTS

- Fernwartungskonzept und Umsetzung für 220.000 Rechner
- Entwicklung des Xnet Secure Layer zur Verschlüsselung
- Innovative Entwicklung des Xnet Movie Servers

## XNET COMMUNICATIONS

Die Xnet Communications GmbH in Hamburg wurde 1996 gegründet und ist ein anbieterunabhängiger Systemintegrator für ein breites Aufgabenspektrum der Datenkommunikation im Großkundenumfeld.

Mit insgesamt 50 Mitarbeitern, 35 davon in der Entwicklung, hat Xnet eigene Produktlinien für das IT-Management und die Datenverteilung entwickelt. Einer der Leistungsschwerpunkte ist die Fernwartung. Hier bietet Xnet das gesamte Spektrum von der Beratung und Entwicklung bis hin zur Anpassung, Implementierung und regelmäßigen Aktualisierung eigener und fremder Fernwartungslösungen.

Das technisch orientierte Team verbindet die eigenen Produkte mit Standardkomponenten und passt sie bei Bedarf an individuelle Situationen an, um kundenspezifische schlüsselfertige Komplettlösungen zu planen, zu entwickeln und zu implementieren.

Auf Wunsch bietet Xnet auch den regelmäßigen Support und die Wartung an.

Neben dem Stammhaus in Hamburg hat Xnet Niederlassungen in Frankfurt/Main, Atlanta (USA) und Posen (Polen) sowie Warschau.

## XNET ANSPRECHPARTNER

Frank Richters  
Stresemannstr. 375, Haus 3  
22671 Hamburg  
Tel. 040 - 89 702 - 0  
Fax 040 - 89 702 - 100  
eMail: frichters@xdsnet.de  
www.xdsnet.de

erweiterbar sind. Diese Installation ist frei skalierbar. Über die Router laufen die Verbindungen zwischen den Fernbetreuungsrechnern im lokalen DATEV-Netzwerk und den bundesweit verteilten Systemen ihrer Kunden.

### Mit Sicherheit in Verbindung

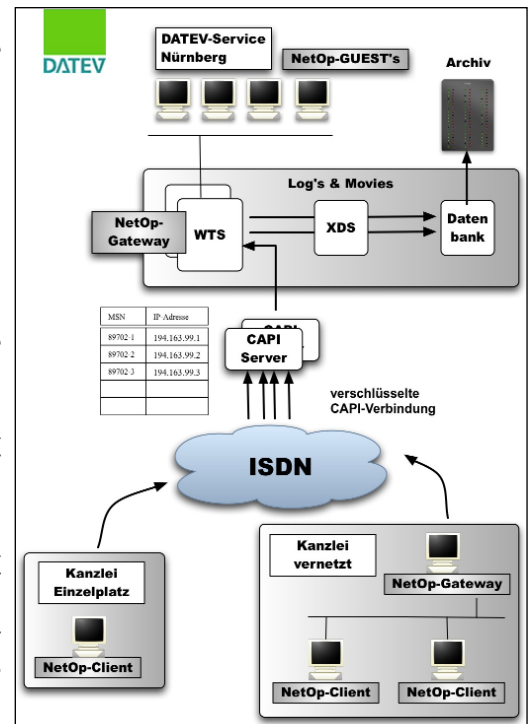
Da die DATEV-Kunden hochsensible Daten ihrer Steuerberatungsmandanten bearbeiten und verwalten, sind Sicherheit und Vertraulichkeit das höchste Ziel. Zunächst war sicherzustellen, dass nur die Kunden eine Verbindung zum DATEV-Support aufbauen können, nicht jedoch umgekehrt. Damit ist der Missbrauch seitens der DATEV ausgeschlossen. Gleichzeitig hat der Steuerberater die Gewissheit, dass keine Zugriffe Dritter möglich sind.

Etwa 600 Arbeitsplätze wurden für die Fernbetreuung mit dem sog. NetOp Guest ausgestattet. Um die Rechte, die diese Guest-Arbeitsplätze auf den zu betreuenden PCs haben, verwalten und steuern zu können, installierten die Xnet-Spezialisten den NetOp AccessServer, der jeden Supporter zu Beginn einer Sitzung als Guest mit seinen Zugangsrechten autorisiert. Auf Kundenseite ist NetOp Host als Software im Einsatz, für Mehrplatzsysteme wurde zusätzlich ein NetOp-Gateway implementiert.

Um den Datenstrom in einer Fernbetreuungssitzung gegen Zugriffe zu schützen, entwickelte Xnet eine Verschlüsselungsschicht mit Unterstützung einer Crypto-API. Dieser für die DATEV erstellte Xnet Secure Layer (XSL), ist auch als eigenes Produkt verfügbar.

### Vom Protokoll zum Film

Standardmäßig werden alle Fernbetreuungssitzungen dokumentiert. Um die Protokolle sicher zu verwalten, werden sie auf den NetOp Log Server übertragen, der sie „einsammelt“ und zu einer zentralen Datei verdichtet. Um die DATEV-spezifischen Revisionsanforderungen zu erfüllen, erstellte Xnet in Zusammenarbeit mit Danware eine Movie-Funktionalität, die von allen Fernwartungssitzungen Filme erzeugt. Die Verwaltung der umfangreichen Filmdaten übernimmt ein ArchivServer, der aus Datenschutzgründen in einem verschlossenen Raum steht. Er lagert sie zeit- und ereignisgesteuert aus und garantiert, dass sie nur auf besondere Anfragen und Anträge zur Verfügung gestellt werden. Was theoretisch einfach klingt, war



DATEV: Fernbetreuung für Kanzleien.

praktisch jedoch äußerst schwierig zu realisieren: Um bei späteren Revisionen aus zigttausenden Filmen gezielt den richtigen auswählen zu können, müssen die Log-Dateien mit den Sitzungsinformationen (Beginn und Ende) den entsprechenden Inhalten zugeordnet werden. Da beide Datenarten aus völlig verschiedenen Quellen stammen, erforderte es einigen Aufwand, um die Logik für die eindeutige Verknüpfung zu programmieren. Dadurch ist jederzeit eine revisions-sichere Ablage gewährleistet.

Um die großen Datenmengen zu archivieren und zu verwalten, setzte Xnet das selbst entwickelte eXtended Data Distribution System (XDS) ein. Diese offene Standardlösung für den Austausch von Software und Daten zwischen entfernten Systemen auf allen Ebenen (User, Anwendungen, Netzwerke) basiert auf MS Windows und verwendet TCP/IP durchgängig. Neben dem bei der DATEV eingesetzten ISDN unterstützt XDS alle modernen Netztechnologien.

## DER NUTZEN

Die DATEV verfügt nun über ein komplexes, individuell auf ihre Bedürfnisse angepasstes Fernwartungssystem, das jederzeit den effizienten Support der 220.000 Arbeitsplatzrechner ermöglicht, um Anwenderprobleme schnellstens zu beheben. Die DATEV konnte dadurch ihr Leistungsspektrum als Dienstleister für steuerberatende Berufe erheblich erweitern und kann so auch morgen ihrer Marktführerrolle gerecht werden.