

Mandantenfähig und revisionsssicher

In kaum einer Branche werden Sicherheit und Verfügbarkeit so hoch bewertet wie in der Kreditwirtschaft. Oberste Priorität ist: Die IT muss funktionieren. Unersetzlich ist daher auch ein leistungsfähiges Fernwartungssystem. Die GAD, IT-Dienstleister der nordwestdeutschen Raiffeisen- und Volksbanken, entschied sich für NetOp Remote Control und beauftragte die Xnet Communications GmbH mit der Implementierung.

DIE HERAUSFORDERUNG

KUNDE

Die GAD (Gesellschaft für automatische Datenverarbeitung) mit Sitz in Münster ist seit 40 Jahren IT-Dienstleister, Rechenzentrum und Softwarehaus für 470 Banken überwiegend im Norden, Westen, Osten und Teilen des Südens Deutschlands. Eingebunden in den genossenschaftlichen Verbund, bietet sie ein umfangreiches Angebot qualifizierter Bankdienstleistungen vor Ort. Ihre Kernkompetenzen liegen in der Entwicklung und dem Betrieb von modernen und zukunftsfähigen Core-Banking-Lösungen sowie in der Bereitstellung hochwertiger und sicherer Outsourcing-Services. Zudem berät, schult und betreut sie ihre Mitglieder und Kunden. Mehr als 1.350 hochqualifizierte Mitarbeiter unterstützen die Mitglieder und Kunden, vor allem Genossenschaftsbanken und Privatbanken.

NUTZEN

- Mandantenfähigkeit
- Ein einziges Tool für GAD-zentralen und regional bankinternen Einsatz
- Extrem ressourcensparende Übertragung

29 Millionen Bankkonten mit jährlich 9,8 Milliarden Transaktionen zu managen ist täglich eine neue Herausforderung. Damit dies rund 60.000 Anwendern in 470 Banken erfolgreich gelingt, bedarf es einer zuverlässigen und hochperformanten Informationstechnik. Die GAD betreibt dafür eine komplexe Infrastruktur, die eine Speicherkapazität von knapp 80 Terabyte und eine Host-Performance von 33.360 MIPS umfasst. Die 150 Anwendungen, teilweise Standardlösungen, teilweise auch bank-spezifische Eigenentwicklungen, liefen bisher auf dem Betriebssystem OS/2. Als der Hersteller IBM allerdings die Weiterentwicklung dafür einstellte, migrierte die GAD ihre Infrastruktur im Rahmen des internen IT-Projektes „Bank 21“ auf Windows- und Linux-Plattformen.

Funktionieren muss es!

Eine der wesentlichen Voraussetzungen für die tägliche IT-Administration, die reibungslose Funktionalität und die effiziente Anwenderunterstützung ist ein leistungsfähiges Fernwartungssystem. Doch damit nicht genug: Es muss auch die höchsten Sicherheitsanforderungen hinsichtlich Vertraulichkeit, Datenschutz und Revisionsicherheit im Kreditwesen erfüllen.

Um in einem realistischen Zeitrahmen die passende Lösung auszuwählen, schrieb die GAD das Projekt zur Lieferung und Implementierung einer neuen Fernwartungslösung unter mehreren Anbietern aus. Wichtig war der GAD ein schlüsselfertiges Standardsystem, um ihre Personalressourcen nicht mit zu großem Anpassungsaufwand zu belasten. Zudem sollte die Einführung schrittweise erfolgen, weil auch die neue IT-Umgebung Zug um Zug implementiert wurde. Ebenso wichtig war der Know-how-Transfer, so dass die GAD das System später selbst managen konnte.

In einer etwa zwölfmonatigen Evaluierungsphase wählten die Entscheider der GAD im Juli 2002 die Fernwartungslösung NetOp Remote Control, die in Deutschland federführend von der Firma Xnet Communications GmbH vertrieben und implementiert wird.

DIE LÖSUNG

Das Projekt startete mit einem Team aus fünf Xnet- und zehn GAD-Mitarbeitern. Das erste Ziel war die Fernwartung für Windows-basierte Desktops mit grafischer Benutzeroberfläche und Kommandozeilen-basierte Server-Systeme. Allerdings ergab sich schon zu Anfang für die konkretere Planung ein Problem: Aufgrund des Stufenkonzepts von „Bank 21“ waren nur die Anwenderzahlen bekannt, die Windows- und

XNET HIGHLIGHTS

- Ergänzung des NetOp Standards durch ATOS Software
- Umfangreiches Analyse-, Design und Konzept-Know-how
- RACF-Integration (LDAP-Hostanbindung)

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

Linux-Systeme aber noch nicht vorhanden. Da somit frühe Tests unmöglich waren, mussten die IT-Spezialisten das Konzept sehr flexibel halten.

DIE HIGHLIGHTS

Um sowohl die Desktops als auch die Kommandozeilenbasierten Server mit nur einem Tool und einer Benutzeroberfläche fernwarten zu können, erweiterte Xnet das Standardsystem NetOp Remote Control durch Module der selbst entwickelten Software-Familie ATOS.

Das Handling ist einfach: Über ein Single Sign On-Verfahren loggt sich der Administrator auf seiner Remote Control Konsole ein und öffnet dort die NetOp-Oberfläche. Sie bietet ihm ein Adressbuch mit allen Endgeräten, Funktionen wie Fernwartung, Filetransfer, Chat sowie zusätzliche Sitzungsparameter. Durch Mausklick auf das Zielsystem erhält er den zu betreuenden PC-Bildschirm oder die Server-Kommandozeile. Im Gegenzug werden seine Tastatur- und Mauseingaben zum Zielgerät übertragen und ausgeführt.

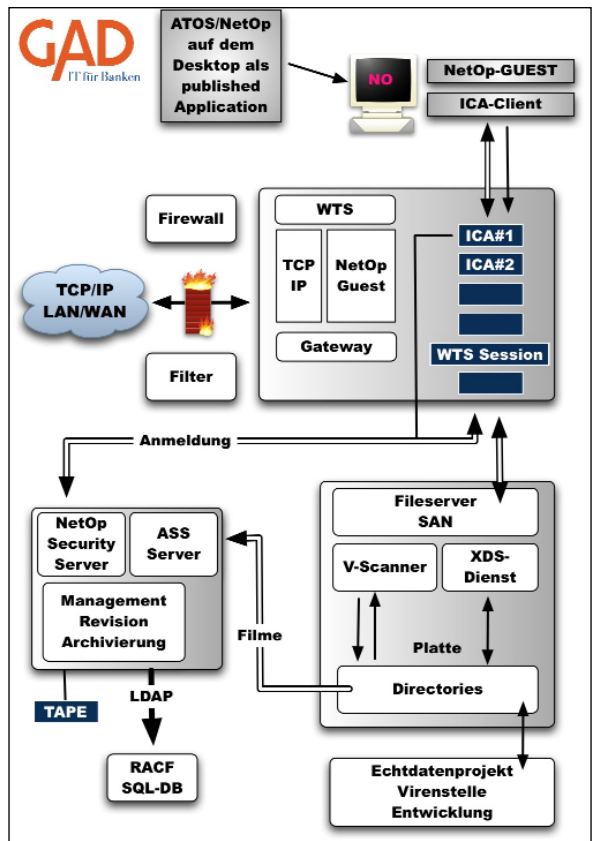
Top-Performance

In einem Betrieb wie der GAD müssen routinemäßig bis zu 200 Administratoren das Remote Control System gleichzeitig nutzen können. In den Tests und im Betrieb erwies es sich dennoch als sehr stabil und benötigt nur geringe Übertragungsressourcen pro Sitzung. So ist die im Bankenumfeld typische 64kbit/s-ISDN-Leitung ausreichend.

Mandantenfähig und revisionssicher

Zwei Kriterien waren für GAD von höchster Bedeutung: Mandantenfähigkeit und Revisionssicherheit. Erstere ist erforderlich, weil alle Desktops und Server von einem zentralen System verwaltet werden, die jeweiligen Administratoren aber nur beschränkte Zugriffsrechte haben. Die Benutzerverwaltung, Authentifizierung und Autorisierung der Administratoren erfolgt auf einem Security Server, der Kommunikationsstrom zwischen Banken und GAD läuft über einen eigens entwickelten proprietären IP-Tunnel.

Die zweite Sicherheitsanforderung



GAD: Fernwartungslösung - Zentralsystem

betrifft die revisionssichere Dokumentation. Das zentrale Element dafür ist der von Xnet entwickelte Movie-Server, der in Verbindung mit dem Security-Server die Aufzeichnung, Verwaltung und Archivierung aller Fernwartungsaktivitäten auf Filmen übernimmt. Sie werden in einem zentralen und gesicherten Archiv in einer DB2 Datenbank abgelegt. Davon profitiert auch der Helpdesk-Mitarbeiter: Er kann seine Support-Vorgänge als „Musterlösungen“ abspeichern.

Top-Security

Um die sensiblen Bankdaten in der End-to-End-Kommunikation gegen unberechtigten Zugriff oder Missbrauch zu schützen, ermöglichen spezielle Host-Module auf den Endgeräten einen verschlüsselten Transfer der Dienste über einen TCP-Port. So war die Lösung trotz vieler Switches, Router und Firewalls nahtlos in die Netzwerkumgebung der GAD zu integrieren.

NUTZEN

Mittlerweile wurden circa 30 Prozent der Endgeräte in das Fernwartungskonzept „in time and budget“ integriert. Obwohl das Projekt „Bank 21“ voraussichtlich erst Ende 2007 abgeschlossen sein wird, wirkt sich die schnelle Störungsdiagnose und -behebung schon heute im Tagesgeschäft positiv aus.