

Weniger Administrationsaufwand, geringere Betriebskosten

Entgelt und Rente AG setzt für eigene SaaS-Lösungen auf IT-Infrastruktur von ITSM

Die Entgelt und Rente AG (E & R) mit Sitz in Langenfeld ist ein bundesweit tätiges IT- und Dienstleistungsunternehmen, das sich auf die digitale Verwaltung der betrieblichen Altersvorsorge (bAV) und die Entgeltabrechnung für Unternehmen spezialisiert hat. Über ein Online-Portal bietet das Unternehmen zwei webbasierte Software-as-a-Service (SaaS) Lösungen an: Den Rentenmanager (bAV) und LuGIS (Entgeltabrechnung und Personaldatenmanagement). Darüber hinaus können Unternehmen weitere Dienstleistungen an E & R auslagern, selbst ein komplettes Outsourcing der gesamten Sachbearbeitung an die Spezialisten von E & R ist möglich. Für den Betrieb des Online-Portals und der beiden SaaS-Lösungen verlässt sich das Unternehmen, das mittlerweile rund 50 Mitarbeiter beschäftigt, auf die IT-Infrastruktur der Firma ITSM.

Bis 2011: Eigenes Rechenzentrum im Inhouse-Betrieb

Bis zum Jahr 2011 betrieb die E & R am damaligen Firmensitz Mülheim an der Ruhr ein eigenes Rechenzentrum im Inhouse-Betrieb mit eigener IT-Infrastruktur und eigenem IT-Personal. „Wie bei jedem Unternehmen, das seine eigene IT betreibt und darüber hinaus über diese IT auch noch Services an Dritte anbietet, hatten auch wir mit den in solchen Fällen typischen Herausforderungen zu kämpfen“, erinnert sich Gisbert Schadek. Der Rechtsanwalt und Experte für betriebliche Altersversorgung ist seit 2013 Vorstand der Entgelt und Rente AG, beziehungsweise seit 2010 der Vorläufergesellschaft LuGIS GmbH. Er erläutert weiter: „Laufend mussten wir in neue Hardware sowie Software-Updates investieren und waren darüber hinaus unseren Kunden gegenüber für den reibungslosen Betrieb der IT-Infrastruktur verantwortlich, was wiederum umfangreiche Support- und Wartungsarbeiten nach sich zog. Eine zentrale Rolle spielten dabei die Themen IT-Sicherheit, also Zugangskontrolle, Brandschutz, etc. und Datensicherheit, denn immerhin verarbeiten wir mit den Personaldaten unserer Kunden so genannte personenbezogene Daten zum Zweck der vertraglich

vereinbarten Leistungserbringung, die gerade hier in Deutschland einem besonderen Schutz durch Gesetze und Vorschriften, allen voran das Bundesdatenschutzgesetz, unterliegen.“

Umzug nach Langenfeld führt zu Neuorientierung

Als im Jahr 2011 der Umzug nach Langenfeld anstand, nutzte das Unternehmen die Gelegenheit, auch das bisherige IT-Konzept nochmals zu überdenken, und überprüfte erstmals die Option eines Outsourcings der IT-Infrastruktur an einen externen IT-Dienstleister. Nach einer entsprechenden Marktrecherche fiel die Entscheidung dann auf die ebenfalls in Langenfeld ansässige Firma ITSM.

Zum Einsatz kommen bei ITSM moderne Virtualisierungstechniken auf Grundlage von Microsoft Hyper-V, einer Hypervisor-basierten Virtualisierungstechnologie von Microsoft. Darüber hinaus sind im Angebot alle derzeit gängigen IT-Security-Maßnahmen wie Firewall-Anbindung, Backup/Recovery, Anti-Viren-Software und Spamfilter enthalten. Die Überwachung der Systeme erfolgt rund um die Uhr an 365 Tagen, Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit werden über Service Level Agreements geregelt. Auch der Endanwender-Support erfolgt direkt über ITSM.

„Wichtigstes Entscheidungskriterium für eine Zusammenarbeit mit ITSM war ganz klar die räumliche Nähe“, erläutert Gisbert Schadek die Hintergründe der Entscheidung. „Wir haben von Anfang an ausschließlich nach einem lokalen Partner Ausschau gehalten, mit dem wir eine Partnerschaft der ‚kurzen Wege‘ umsetzen konnten.“ Darüber hinaus spielte die Kompetenz im Virtualisierungsumfeld eine große Rolle. Gisbert Schadek erklärt: „Wir hatten bereits zu Zeiten des Inhouse-Betriebs damit begonnen, unsere Systeme zu virtualisieren. Dies erleichterte zwar rein physikalisch den Umzug der Server, dennoch musste ein Hosting-Konzept geplant und erarbeitet werden, das die Übernahme der virtualisierten Infrastruktur in das ITSM-Hochleistungsrechenzentrum ermöglichte. ITSM erwies sich gerade im Bereich Virtualisierung als kompetenter Partner.“ Das neue, von ITSM gemeinsam mit E & R erarbeitete Hosting-Konzepts bot zusätzlich die Möglichkeit, die über Jahre gewachsene und damit sehr heterogene IT-Systemlandschaft von E & R in ein homogenes IT-System zu überführen. In einem zweiten Schritt wurde dann ein Zugriffskonzept für die E & R-Mitarbeiter sowie die E & R-Kunden erarbeitet.

Dabei gab es insbesondere zum Thema Datenschutz eine ganze Reihe juristischer Fragen zu klären. „Das Bundesdatenschutzgesetz schreibt in solchen Fällen den Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung vor. Dies gilt dabei nicht nur für die Geschäftsbeziehung zwischen E & R und ITSM, sondern natürlich auch für die Beziehung zwischen E & R und seinen Kunden. Auch diese mussten alle eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnen. Mit dem Vertragspunkt ‘Unterauftragsverhältnis’ wird geregelt, dass der Auftragnehmer einen Unterauftragnehmer zum Zweck der Leistungserbringung einsetzen darf. Dabei muss der Auftragnehmer, in diesem Falle also wir, dafür Sorge tragen, dass der Unterauftragnehmer entsprechend der vertraglichen Vereinbarung verpflichtet wird“, erläutert Gisbert Schadek. Mit der ausgelagerten Infrastruktur erfüllt die E & R alle erforderlichen Datenschutzrichtlinien und konnte auch einige, speziell für den Personalbereich notwendige Zertifizierungen erfolgreich abschließen.

Thin Client-Konzept sorgt für deutlich geringeren Administrationsaufwand am Arbeitsplatz

Mit der Auslagerung der IT-Infrastruktur von E & R in das ITSM-Rechenzentrum entwickelte ITSM dann gleich noch ein Thin Client-Konzept für die Arbeitsplätze der beiden E & R-Standorte in Langenfeld, was laut Gisbert Schadek zu „deutlich geringerem Administrationsaufwand“ führte. Anstatt support- und wartungsintensiver PCs arbeiten die E & R-Mitarbeiter nun mit Thin Clients, die bei einem Ausfall oder einem Modell-Update einfach ausgetauscht werden. Die alte Telefonanlage wurde durch eine moderne Voice-over-IP-Anlage ersetzt. „In den ersten zwei, drei Monaten nach dem Umzug waren – wie bei einem solchen Projekt typisch – noch einige Anpassungsarbeiten notwendig, darüber hinaus mussten wir uns erst daran gewöhnen, dass das IT-System und die darauf gespeicherten Daten nun nicht mehr bei uns im Keller stehen, sondern dass wir darauf ab sofort über das Internet zugreifen“, erinnert sich Gisbert Schadek. „Deshalb spielte das Thema Internetanbindung und Bandbreite eine zentrale Rolle. Seit Abschluss dieser Anpassungsarbeiten läuft das System aber komplett reibungslos.“

Auf die Frage, ob und wie die ursprünglichen Ziele der Auslagerung der IT-Infrastruktur an ITSM erreicht wurden, erklärt Schadek: „Wir sind mit der Zusammenarbeit mit ITSM sehr zufrieden, denn wir konnten alle unsere gesetzten Ziele erreichen. ITSM kümmert sich um die Verfügbarkeit und Wartung des Systems und ist für den Support verantwortlich. Dieser erfolgt nicht mehr wie früher von ‚9 bis 5‘, sondern 24 x 7 rund um die Uhr. Unsere IT-Kosten sind deutlich gesunken. Darüber hinaus werden alle Leistungen von ITSM über eine monatliche Nutzungsgebühr abgerechnet, was die IT-Kosten für uns deutlich einfacher kalkulierbar macht und uns vor den früher so häufig auftretenden ‚versteckten Kosten‘ bei Betrieb und Wartung einer eigenen IT-Infrastruktur schützt.“