



Die PfalzKom erarbeitet mit ausgewählten Partnern gemeinsam in einem Audit die individuelle Lösung für das Kundenprojekt. Am Ende kann dann ein solches Projekt ein komplettes Paket mit Kauf von Equipment, Garantiewartung des Herstellers und Wartung über Technogroup beinhalten. Fast immer ist das „Back up as a Service-Konzept“ oder eines der vielen anderen Managed Services-Produkte Teil einer Kundenlösung. Die PfalzKom nennt diesen Prozess „Out Tasking“ – also eine ausführliche Konzeption der Prozesse sowie die Strategie zur zielgerichteten und effektiven Umsetzung.

Fazit

»Der Audit, den wir mit dem Kunden erstellen, um daraus das Angebot für die maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, hat zur Folge, dass im Datacenter und in unserem Netz eine Vielzahl verschiedener Hardware eingesetzt wird, die aber – und das ist die größte Herausforderung – immer verfügbar sein muss. Im Wartungsfall oder bei einem Systemausfall müsste der jeweilige Hersteller angesprochen werden. Im Fall einer Hochsicherheitsumgebung bedeutet das einen erhöhten Aufwand und ein erhöhtes Risiko, dass die Sicherheit gefährdet werden könnte«,

erläutert Carsten Brüggemann die Abläufe im Servicefall und fährt fort:

»Gegen einen reinen Hersteller-Support spricht die persönliche Betreuung, denn der Service verbessert sich, wenn es jeweils nur einen Ansprechpartner gibt. Dazu kommt, dass die Mitarbeiter von Technogroup – derzeit sind acht Systemspezialisten für die Wartung bei der PfalzKom zuständig – zertifiziert sind und jederzeit die Sicherheitsstufen im Datacenter passieren können. Bei einer Herstellerwartung mit wechselnden Ansprechpartnern ist das nicht ohne Weiteres darstellbar. Außerdem gibt

es bei dieser Vorgehensweise keinen „Schwarzen Peter“ mehr. Und das erleichtert allen die Arbeit.«

Der Vorteil dieser Prozesse liegt darin, dass die IT-Wartung durch Technogroup in den Verträgen mit den Kunden enthalten ist. Die Leistungen von Technogroup sind ein Rundumsorglos-Paket. Um die Verfügbarkeit auf höchstem Level zu halten, erfolgt im Servicefall eine Garantieabwicklung durch die sicherheitszertifizierten Techniker von Technogroup. So ist auch dieser Prozess in sich geschlossen und es ist zu jedem Zeitpunkt transparent und nachvollziehbar, wer das Datacenter betritt und welche Arbeiten an der Kundeninfrastruktur durchgeführt worden sind.

»Alle Serviceleistungen in eine Hand zu geben, ist ein Argument, das zunehmend an Bedeutung gewinnt. IT-Systeme werden heute mit dem Begriff Verfügbarkeit gleichgesetzt. Wenn es dann ein Problem gibt oder ein Serviceeinsatz notwendig wird, muss der gesamte Prozess stimmen. Der Kunde ist es heute leid, einzelne Partner, die an dem Prozess beteiligt sind, zu koordinieren und die damit verbundenen Verzögerungen hinzunehmen. Das IT-System muss stabil und ohne Störungen laufen – das ist es, was den Anwender interessiert. Einen Kunden wie die PfalzKom betreuen zu dürfen, ist eine Herausforderung. Wir lieben solche Herausforderungen und werden mit großer Freude auch bald das DATACENTER Rhein-Neckar II betreuen«,

kommentiert Claus Fischer, geschäftsführender Gesellschafter und Gründer von Technogroup, die Zusammenarbeit mit der PFALZKOM | MANET.



Technogroup IT-Service GmbH

Telefon +49 6146 8388-0
 Telefax +49 6146 8388-22
 E-Mail: info@technogroup.com
www.technogroup.com

Technogroup IT-Service GmbH
 Feldbergstraße 6 • D-65239 Hochheim

10670909-1



ANWENDERSTORY PFALZKOM | MANET



PFALZKOM | MANET – ein Datacenter definiert den Service neu

■ Mit sechs Mitarbeitern hat alles angefangen. Heute zählt die PfalzKom Gesellschaft für Telekommunikation mbH rund 70 Mitarbeiter, die über 800 Kunden in der Metropolregion Rhein-Neckar betreuen. Von Anfang an war die Philosophie, immer auf die neuesten Technologien zu setzen, denn in allen Bereichen hat Sicherheit immer die höchste Priorität und zugleich wird zu jedem Zeitpunkt eine zuverlässige Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit gefordert.

Gegründet wurde die PfalzKom Gesellschaft für Telekommunikation mbH 1998 als Tochterunternehmen der Pfalzwerke Aktiengesellschaft. Mit dem Kauf der MANet GmbH 2006 deckt der Telekommunikationsanbieter heute ein Netzgebiet von rund 12.000 Quadratkilometern in der Metropolregion Rhein-Neckar, in Rheinland-Pfalz und in Teilen von Hessen und des Saarlands ab, verfügt über eines der modernsten Telekommunikationsnetze mit 1.400 Trassenkilometern und über 250 Zugangsknoten, unterhält mehrere Rechenzentren und betreibt eines der größten Carrierhotels der Region.

Das Geschäftsmodell – zukunftsorientiert

Stand anfangs noch die Vermarktung der Glasfasernetze sowie der eigenständige Betrieb der Leitungen als Backbone im Vordergrund, so wurde 2008 entschieden, ins Rechenzentrumsgeschäft einzusteigen. 2010 wurde das DATACENTER Rhein-Neckar I im Herzen der Region eröffnet. Das Hochsicherheitscenter hat rund 500 Quadratmeter Serverfläche und ist geschützt gegen Risiken jeder Art – von Witterungseinflüssen bis hin zu physischen Fremdzugriffen. Weiterhin sticht das DATACENTER Rhein-Neckar I mit einer besonderen

Stromversorgung hervor, da es direkt mit zwei Umspannwerken verbunden ist. Derzeit ist das DATACENTER Rhein-Neckar II mit einer Fläche von 2.400 Quadratmetern in Planung.

Richtungsweisende Technologien

Auf neueste Technologien zu setzen, gehört zur Unternehmensphilosophie der PFALZKOM | MANET. Ein Beispiel dafür, was das Unternehmen darunter versteht, ist die Tatsache, neben der klassischen Ethernet-Infrastruktur auch verstärkt WDM-Technologie einzusetzen. Um das zu verstehen, muss man wissen, dass die WDM-Technologie es ermöglicht, viele unterschiedliche Laserverbindungen über ein Glasfaserpaar bereitzustellen.

Das heißt, man kann über ein Glasfaserpaar mehrere Verbindungen mit unterschiedlichen Bandbreiten und Protokollen betreiben. Die Protokolle unterstützen unter anderem den Ethernet- oder Fiber Channel-Standard. Diese Technologie erhöht somit die bessere Ausnutzung des gesamten Netzwerks und erlaubt zielgerichtete QoS-Routinen. Das sind nur zwei von vielen Argumenten, die überzeugen und deutlich zeigen, dass die PfalzKom-Philosophie auch gelebt wird.

Telekommunikation auf 1.400 Trassenkilometern

Trassen mit einer Gesamtlänge von 1.400 Kilometern – wie kann man sich das vorstellen?



Nun, dies sind 1.400 Kilometer Infrastruktur-Leitungen, verzweigt wie ein enges Netz, das sich über Mannheim, Heidelberg, in Rheinland-Pfalz und von Bad Kreuznach bis an die französische Grenze und von Ludwigshafen bis nach Homburg/Saarland und Südhessen erstreckt. Das gesamte Netzgebiet umfasst 12.000 Quadratkilometer, dazu sorgen 250 Zugangsknoten dafür, dass die über 800 Kunden immer einen regionalen und damit nahen Zugriff haben.

Die eigenen redundanten Verbindungen an die größten internationalen Internetknotenpunkte in Frankfurt unterstreichen das Verständnis, in der Metropolregion Rhein-Neckar einen besonderen Service anzubieten. Die getrennte Wegführung erfolgt – wo es möglich ist – links- und rechtsrheinisch, was einen möglichen Ausfall systematisch ausschließt. Ein 24/7-Service und Netzübergänge zu nationalen und internationalen Carriern gehören selbstverständlich auch zum Angebot.

Hochverfügbarkeit ohne Sicherheitslücken

Das DATACENTER Rhein-Neckar I liegt inmitten der Metropolregion Rhein-Neckar, außerhalb der Hochwasserzone und wird direkt aus dem Umspannwerk mit Strom versorgt. Zusätzlich steht im Notfall eine USV mit Batteriepufferung und ein Notstromdiesel mit insgesamt 2.800 kVA zur Verfügung. Um physische Eingriffe zu verhindern, erfolgt rund um die Uhr eine dedizierte Zutrittskontrolle und eine 360-Grad-Videoüberwachung.

Und wer jetzt immer noch Bedenken hat, seine Daten diesem Rechenzentrum anzuvertrauen, dem sei gesagt, dass das DATACENTER Rhein-Neckar I die Zertifizierung 2011 TÜV/tek1 aufweist, was der höchstmöglichen Stufe „Hochverfügbar Stufe 3plus“ entspricht.

Datacenter-Leistungen – hier entscheidet der Kunde

Kunden, die das Datacenter nutzen, kommen aus allen Bereichen. So erstreckt sich die Referenzliste von Start Up-Firmen bis hin zu den Global Playern und weist eine breite Palette an mittelständischen Unternehmen auf, wie zum Beispiel aus der Chemie oder Autoindustrie, aber auch medizinische Laboratorien und Krankenhäuser mit hochsensiblen Patientendaten und unterschiedlichsten Sicherheitsanforderungen. Bei den umfangreichen Ansprüchen der Kunden wird klar, dass alle individuelle Vorstellungen von Flexibilität und den dazugehörigen Leistungen haben.

Bei der PfalzKom entscheidet der Kunde, ob er seine Infrastruktur teilweise auslagern möchte oder ob er ein komplettes Security Center-Paket bevorzugt. Das bedeutet, der Kunde kann beispielsweise eine Fläche mit Schränken mieten und sein eigenes Equipment einstellen oder eine komplette Einstellung der Racks inklusive Managed Service-Leistungen



erhalten. Ein solch umfassendes Angebot an Leistungen, die jeweils auf die Anforderungen der Kunden zugeschnitten sind, erfolgreich zu vermarkten, bedeutet die Umsetzung absolut „wasserdichter“ SLAs. Dies trifft auch auf den Teil der Services zu, der durch die Technogroup IT-Service GmbH aus Hochheim abgedeckt wird.

Das DATACENTER Rhein-Neckar I ist einzigartig

Weshalb vertrauen die Kunden auf das DATACENTER Rhein-Neckar I? Sind es die fünf Sicherheitszonen, die mit ihrer physischen Abwehr für höchste Sicherheit sorgen? Wie lassen sich so unterschiedliche Kunden unter einen Hut bringen? Carsten Brüggemann, Vertriebsconsultant und zuständig für Lösungsentwicklung sowie mit 15 Jahren Erfahrung im Unternehmen, fasst die Einmaligkeit der Leistungen zusammen:

»Die PFALZKOM | MANET ist für den Mittelstand breit aufgestellt. Neu gegründete, junge Firmen haben keine Scheu, Daten auszulagern. Unsere Aufgabe ist es, auf den Kunden individuell einzugehen. Dabei können wir unsere Leistungen flexibel auf die jeweiligen Kundenanforderungen zuschneiden. Kunden wie John Deere, SAP Arena, BASF, Labordienste, Krankenhäuser bis hin zu Kleinbetrieben lieben diese Anpassungsfähigkeit.«

Brüggemann betont aber auch:

»Der Vertriebs Erfolg muss erarbeitet werden. Das Angebot, in dem die Struktur des Kunden berücksichtigt wird, kann bis zur Installation über zwei Monate dauern. Ja, das kann richtig Arbeit bedeuten. Aber am Ende stimmt das Ergebnis und der Kunde identifiziert sich mit der Lösung. Das macht den Unterschied aus und macht auch die Services im DATACENTER Rhein-Neckar I einmalig.«

