

Outsourcing der kompletten IT-Abteilung einer kommerziellen Online-Applikation

Anforderungen:

Der Betreiber einer erfolgreichen kommerziellen Online-Applikation suchte nach einem Dienstleister für das Outsourcing seiner kompletten IT-Abteilung. Diese umfasste das Administratoren-Team sowie die gesamte Server-Infrastruktur in einem Rechenzentrum. Die Betreuung der Technik erfolgte bisher anteilig von einem IT-Systemhaus sowie vom eigenen Administratoren-Team, was hinsichtlich Kosten, Reaktionsgeschwindigkeit und Effizienz die Anforderungen des Kunden nicht mehr zufriedenstellen konnte. Hauptkriterium im Anforderungsprofil an *1blu business* war die Übernahme der technischen Infrastruktur im laufenden Betrieb.

Umsetzung:

Folgende Aufgaben konnten erfolgreich umgesetzt werden:

- Analyse der Ist-Situation, kaufmännisch und technisch.
- Entwicklung einer Strategie zur Migration der bestehenden Server-Struktur auf neue Hardware-Systeme im Live-Betrieb.
- Planung und Umsetzung des physikalischen Umzuges von Bestands-Hardware in ein neues Rechenzentrum. Umstellung aller Systeme auf neue IP-Subnetze im Livebetrieb.
- Erstellung eines neuen, optimierten Virtualisierungs-Systems für ca. 100 Server-Systeme.
- Aufbau einer dedizierten Monitoring-Infrastruktur inkl. Management des Monitorings.
- 24/7/365 Support aller Server-Systeme inkl. proaktiver Systemüberwachung.
- Nutzung der dedizierten Backbone-Struktur im Rechenzentrum
- Aufbau eines dedizierten Firewall-Systems für den kompletten Serverbereich.
- Optimierung der Lizenzkosten

Ergebnis:

Nach erfolgreicher Migration der gesamten Serverinfrastruktur ins eigene Rechenzentrum, wird nun die Serveradministration, das Monitoring sowie der Hardwareeinsatz der Online-Applikation komplett von *1blu business* übernommen. Der Anbieter kann sich vollkommen

auf die Weiterentwicklung der Software sowie seine Marketingaktivitäten konzentrieren. Die Arbeitsabläufe und die Reaktionsgeschwindigkeit im Zusammenhang mit der Überwachung und Administration der Plattform konnten nachhaltig verbessert werden. Die gewünschte Effizienzsteigerung – auch im Kostenbereich – wurde erreicht.

Individuelle Domain-Schnittstelle und Hosting-Dienste für einen Internet-Provider

Anforderungen:

Der Hosting-Provider mit einem Domainvolumen von ca. 25.000 Domains benötigte eine individuelle Schnittstelle (API - application programming interface) für die automatisierte Abwicklung aller administrativen Aufgaben seines Domain-Portfolios.

Hierzu zählen beispielweise folgende Auftragsarten:

- Domainverfügbarkeit prüfen (Einzel-Abfrage)
- Domainverfügbarkeit prüfen (Massen-Abfrage)
- Domains registrieren, aktualisieren, löschen
- Transfer starten
- Vormerkung für neue TLDs beauftragen, löschen
- Kontakt-Handles anlegen, aktualisieren
- Nameserver-Einträge erstellen, aktualisieren, löschen

Die bereits vorhandenen, selbstentwickelten Robots des Providers, z.B. für die Domain- und DNS-Verwaltung, sollten bei der Entwicklung der API berücksichtigt und eingebunden werden. Gewünscht wurden außerdem verschiedene Sonderfunktionen wie zum Beispiel das Abfragen des Domain-Gesamtbestandes in einem bestimmten Antwortformat für das Controlling-System des Internet-Providers.

Zusätzlich suchte der Provider nach einem neuen Hosting-Partner. Neben der Rechenzentrums-Infrastruktur (Fläche, Anbindung) sollte dieser auch Server-Hardware für die selbst entwickelte Hosting-Software zur Verfügung stellen.

Umsetzung:

Innerhalb von 4 Wochen konnte *1blu business* erfolgreich eine individuelle Schnittstelle für den Kunden implementieren. Bereits vorhandene, eigene Robots des Providers wurden integriert, so dass der Entwicklungsaufwand für den Hosting-Provider gering gehalten werden konnte. Aktuell erfolgt das gesamte Domain-Handling und die Domainverwaltung des bestehenden Domainportfolios sowie neu registrierter Domains des Hosting-Providers über *1blu business*. Bei Domain-Neubestellungen werden die Domaininformationen ab dem Zeitpunkt der Bestellbestätigung von *1blu business* übernommen.

Parallel wurde der bereits vorhandene Domainbestand des Providers automatisiert zu 1blu business transferiert. Auf Wunsch des Kunden wurde ein individuelles Migrations-System entwickelt und das Migrations-Management vollständig von *1blu business* übernommen. Somit entstand für den Hosting-Provider kein Aufwand für den Domain-Umzug, der üblicherweise einen wesentlichen Kostenfaktor und ein häufiges Hindernis für den Umzug von mittleren und großen Domain-Beständen darstellt. Der Transfer erfolgte außerdem sukzessive, unter Berücksichtigung der Domain-Laufzeiten. Auf diese Weise wurde vermieden, dass dem Provider doppelte Domainingebühren entstehen.

Zur Verwaltung seines Domainbestands verwendet der Provider jetzt zusätzlich das intuitiv bedienbare Verwaltungsinterface von *1blu business*. Dieses wurde grafisch an sein Firmendesign angeglichen und steht, mit entsprechend angepasstem Funktionsumfang, auch den Hosting-Kunden im Kundenlogin zur Verfügung. Diese profitieren von einem erweiterten Feature-Umfang und können selbstständig etwa die Umstellung bestehender Domains auf externe Nameserver durchführen.

Die Server-Hardware für das Shared-Hosting-Angebot des Kunden wurde gemäß seiner Anforderungen individuell vorkonfiguriert und im Rechenzentrum verbaut. Die Einrichtung und das Monitoring der Server erfolgen komplett über Mitarbeiter der *1blu business GmbH*. Auch die IP-Anbindung und das IP-Management des Providers erfolgen komplett über das Rechenzentrum. Zur Skalierung und Ermöglichung eines raschen Hardware-Austauschs bei einem möglichen Defekt wird stets ausreichend bereits eingerichtete Hardware im Rechenzentrum vorgehalten.

Ergebnis:

1blu business konnte sämtliche Anforderungen des Kunden umsetzen. Durch die individuell konfigurierte API mit einem hohen Automatisierungsgrad profitiert der Provider jetzt von einem signifikant geringeren Aufwand bei der Verwaltung seines Domainportfolios und spart hierdurch Kosten und Aufwand.

Neue Domainangebote, z.B. neue TLDs, können den Kunden zeitnah zur Verfügung gestellt werden, was durch häufige Releases der API und Verwaltungsoberfläche durch die *1blu business* (durchschnittlich alle 5 Wochen) gewährleistet ist. Eigener Wartungs- und Entwicklungsaufwand für den Provider entfällt.

Best Practice

Im Bereich Colocation und Server-Hardware profitiert der Hosting-Provider nachhaltig von den günstigen Einkaufskonditionen der 1blu-Gruppe. Auch in diesem Bereich konnten maßgebliche Einsparungen realisiert werden.

Nicht zuletzt überzeugte auch ein kompetenter, persönlicher Service mit eigenem Ansprechpartner und schnellen Reaktionszeiten.

White-Label-Lösung für die Domain-Verwaltung eines Webhosting-Providers

Anforderungen:

Für eine optimierte Verwaltung seines Domainbestandes von mehr als 50.000 Domains suchte ein Webhosting-Provider eine automatisierte, komfortable und kostengünstige Lösung. Entwickelt und implementiert werden sollte neben einer entsprechenden automatischen Domainschnittstelle (API) auch eine übersichtliche Web-Verwaltungsoberfläche, die sowohl vom Provider selbst als auch (in entsprechend angepasster Form) von dessen Reseller-Kunden zur Domainverwaltung genutzt werden sollte.

Gewünscht wurde eine sogenannte White-Label-Lösung, bei der die Domain-Verwaltung im Design des Providers auf dessen Seiten eingebunden und von seinen Kunden als eigenes Angebot wahrgenommen wird. Der erforderliche technische Support sollte sowohl hinsichtlich Entwicklung und Implementierung als auch bezüglich Wartung und Weiterentwicklung komplett durch *1blu business* geleistet werden.

Umsetzung:

1blu business stellte dem Webhosting-Provider eine übersichtliche und leicht zu bedienende Web-Verwaltungsoberfläche zur Verfügung. Neben zahlreichen Tools für die Durchführung von Massen-Aufträgen, können hierüber auch Reports zur Auswertung der Domainbestände erstellt werden.

Durch das Einrichten von Unterkonten innerhalb der Web-Verwaltungsoberfläche konnte der Provider seinen Resellern wiederum einen eigenen Domain-Verwaltungsbereich im Kunden-Login einrichten. Wünschgemäß wurde das Design an das CD (Corporate Design) des Providers angepasst und so von den Kunden als Teil des Online-Kundeservicebereichs wahrgenommen (Abb.1). Der Provider kann jederzeit online das Design weiterhin individuell anpassen.

Im Sinne des White-Label-Ansatzes wurden dem Provider außerdem drei eigene Nameserver (*ns1.providername.[tld]*, *ns2.providername.[tld]*, *ns3.providername.[tld]*) zur Verfügung gestellt. In der Außendarstellung erscheint er so selbst als Betreiber der Domainverwaltung – *1blu business* bleibt im Hintergrund.

Durch Einrichtung einer hochautomatisierten API (XML/SOAP) konnte der bisherige Domain-Bestand automatisch von verschiedenen Registraren in das System der *1blu business* migriert werden. Dabei wurden die Reseller-Domains direkt den entsprechenden Unterkonten zugeordnet.



Abbildung 1
Weboberfläche zur Domainverwaltung der Reseller-Kunden. Angepasst an das CD des Webhosting-Providers

Die Reseller des Providers haben nun die Möglichkeit, ihre Domainbestände komplett eigenständig zu verwalten und auf Wunsch in der Domainverwaltung selbst weitere Unterkonten einzurichten. Diese „Reseller-Kette“ (Abb.1) kann bis zu 24 Stufen fortgesetzt werden.

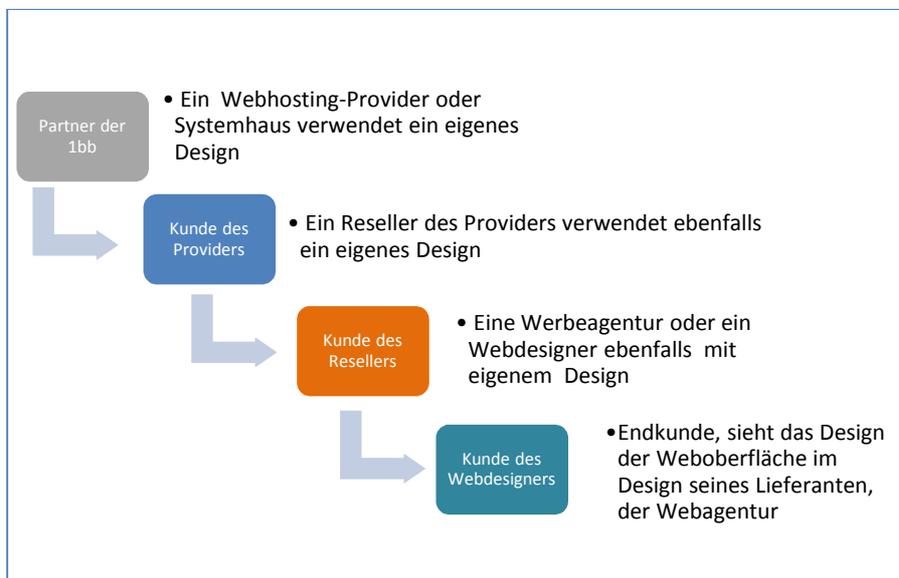


Abbildung 2
Beispiel einer Reseller-Kette beim White-Label-Modell

Ergebnis:

Der Webhosting-Provider konnte seine gesamte Domainverwaltung über ein einziges System bündeln, das ihm die Möglichkeit bietet, seinen Kunden bei Bedarf über 500 verschiedene Top-Level Domains zur Verfügung zu stellen. Seine Reseller können ihre Domainbestände wiederum selbst über ein komfortables, übersichtliches Webinterface verwalten.

Obwohl der Provider in der Außendarstellung als alleiniger Betreiber der Domainverwaltung und des DNS auftritt, wird der gesamte technische und administrative Aufwand von der *1blu business GmbH* übernommen. Der Provider kann sich damit voll auf die Wartung und Entwicklung seines Hosting-Produktportfolios konzentrieren.

Durch die White-Label-Lösung profitiert der Webhosting-Provider automatisch und ohne eigenen Entwicklungsaufwand von allen Neuerungen im Domain-Bereich. Ständige System-Updates (im Durchschnitt ein Update pro Monat) halten sein Domain-Angebot und den Funktionsumfang stets auf dem neuesten Stand. Dies lohnt sich besonders im Hinblick auf die aktuelle Einführung zahlreicher neuer Top Level Domains, die den Entwicklungs- und Wartungsaufwand der Domainverwaltung enorm erhöhen. Hier bleibt der Provider über die Lösung von *1blu business* stets auf dem aktuellen Stand und kann seinen Kunden die neuen Domainendungen sowohl in der Vorregistrierungsphase als auch nach Einführung anbieten - ein wichtiger Punkt im Wettbewerbsvergleich.

Auch preislich konnte das Angebot der *1blu business* nachhaltig überzeugen. Durch die direkten Akkreditierungen und eine enge Zusammenarbeit mit erfahrenen Systempartnern bietet die *1blu business* sehr günstige Einkaufskonditionen und ein transparentes Abrechnungs-System. Der Einkauf und Verkauf von Domains erfolgt dabei in jeweiliger TLD-Landeswährung und der Kunde erhält eine automatische monatliche Abrechnung in Euro zum tagesgenauen Mittelkurs der Europäischen Zentralbank.

Übernahme und Zusammenfassung des gesamten Domainhandlings für ein Denic-Mitglied

Anforderungen:

Ein mittelständischer Webhoster suchte nach Möglichkeiten, sein Domainangebot für Endkunden und Reseller zu erweitern und gleichzeitig interne Prozesse effizienter zu gestalten. Der Schwerpunkt seines Domaingeschäfts lag auf dem Verkauf von .de-Domains an Reseller. Daher sollte der Status als Denic-Mitglied bestehen bleiben. Optional und nur bei entsprechender Nachfrage bot der Provider seinen Kunden weitere internationale Domains über Schnittstellen bei US-amerikanischen Registraren an, war jedoch unzufrieden mit deren Support und Erreichbarkeit.

Zusätzlich zu einer größeren Auswahl bestellbarer TLDs sollte auch die Domainverwaltung für ihn und seine Kunden komfortabler werden. Wichtig war dem Provider, dass ihm dadurch kein zusätzlicher Aufwand hinsichtlich Entwicklung und Administration entstehen sollte.

Umsetzung:

1blu business implementierte ein Domaininterface, über das der Webhoster nun seinen gesamten Domainbestand einheitlich verwaltet.

Dafür wurde zunächst der Bestand an .de-Domains vollständig aus dem Denic-Account des Kunden in das Domainverwaltungsinterface von *1blu business* migriert. Neue .de-Domains für die Kunden des Webhosters werden seither direkt über den REG-Account der *1blu business* registriert. Auf Wunsch des Kunden erfolgte die Migration und Zuordnung des alten Domainbestandes im neuen Verwaltungssystem der *1blu business* direkt auf Basis der einzelnen Reseller. Über eine intuitive Weboberfläche mit zahlreichen Tools für die Verarbeitung von Massen-Aufträgen konnte der Kunde die Domainbestände von den ausländischen Registraren eigenständig migrieren.

Für die Kunden des Webhosters wurde die Verwaltungsoberfläche entsprechend seiner Wünsche an Funktionen und Design angepasst. Durch die Nutzung des *1blu-business* Verwaltungssystems kann er seinen Kunden eine um viele Funktionen erweiterte, komfortable Domainverwaltung zur Verfügung stellen. Sie haben nun die Möglichkeit, beinahe alle derzeit verfügbaren Domainendungen zu registrieren, die meisten davon in Echtzeit. Termingesteuerte Domain- und DNS-Aufträge gehören ebenso dazu wie

Massen-DNS-Updates bequem per Weboberfläche. So können etwa bei einem Server-Umzug mit IP-Wechsel in allen Nameserver-Einträgen (Zonen) per Mausklick die alte IP-Adresse automatisch durch die neue IP ersetzt werden. Einzelne, manuelle DNS-Updates sind nicht mehr erforderlich.

Ergebnis:

Durch die Zusammenfassung aller Domains des Webhosters in einem einheitlichen, übersichtlichen Domaininterface konnte *1blu business* den Verwaltungsaufwand des Webhosters deutlich verringern.

Statt wie zuvor mehrere Schnittstellen (Denic, ausländische Registrare) nutzt er nun lediglich ein Interface zur Abwicklung sämtlicher Domainprozesse. Eine intuitiv bedienbare Weboberfläche ermöglicht ihm und seinen Kunden zusätzlich eine deutlich komfortablere und zeitsparende Domainverwaltung.

Wie gewünscht konnte der Webhoster sein Domainangebot sowie den Kunden-Verwaltungsbereich ohne zusätzlichen Aufwand umfangreich erweitern und dadurch seine Position gegenüber dem Wettbewerb verbessern.

Nicht zuletzt realisierte er durch den wegfallenden Wartungs- und Entwicklungsaufwand für die verschiedenen Domain-Schnittstellen erhebliche Einsparungen. Hiervon profitiert der Kunde auch für zukünftige Weiterentwicklungen, etwa bei Einführung neuer TLDs. Diese kann *1blu business* durch die Realisierung von Skaleneffekten im Verbund der 1blu-Gruppe weitaus günstiger für den Kunden durchführen als es diesem mit Eigenentwicklungen möglich gewesen wäre.