

Managed Security Service für die Verlagsgruppe Lübbe

Dr. Kurt Brand, Pallas GmbH

Stephan Sachweh, Pallas GmbH

Karl Sülz, Verlagsgruppe Lübbe GmbH & Co. KG

Die Verlagsgruppe Lübbe ist aufgrund ihrer Geschäftsinhalte auf das Internet in besonderer Weise angewiesen. Deshalb wurde die externe Vergabe des Security Services sehr sorgfältig vorbereitet. Aus dem gleichen Grund sind die Verfügbarkeitsanforderungen höher als bei einem durchschnittlichen Mittelständler. Durch die bei Pallas zentral vorhandene Sicherheitsinfrastruktur können solche Anforderungen schnell und kostengünstig umgesetzt werden. Die schon lange bestehende Internet-Nutzung bei Lübbe führt nahezu zwangsläufig zu einer hohen Spambelastung. Pallas setzt deshalb ein intelligentes, mehrstufiges Filterverfahren ein und leistet einen Full Service bis hin zu Leitungs- und Bandbreitenmanagement.

Die im Jahr 2008 von Pallas für die Verlagsgruppe Lübbe installierte Internet-Sicherheit kann als Musterfall für ein derartiges Realisierungsprojekt gelten. Der Erstkontakt der beiden Partner liegt einige Jahre zurück und unterstreicht damit eine wichtige Voraussetzung für Security-Dienstleistungen, nämlich die Entstehung von Basisvertrauen in den technischen Partner. Eine solche Grundeinstellung wird am stärksten durch die Faktoren

- technische Kompetenz und
- Referenzen (Kunden und Zertifizierungen)

geprägt. Nicht zu unterschätzen ist aber auch die Einflussgröße "Regionalität", die dazu führt, dass sich die handelnden Personen im Laufe der Zeit auf den regionalen Fachevents begegnen, so dass sich eine Leistungsnähe ausbilden kann. Dabei kann Basisvertrauen, das nicht durch eine große Marke geprägt wird, zwischen den beteiligten Akteuren entstehen.

Der Weg zum Outsourcing

Die Verlagsgruppe Lübbe umfasst etwa 200 Mitarbeiter. Die Produkte sind überwiegend dem klassischen Printmedium verbunden: Hardcover, Taschenbuch und Hörbuch. Natürlich ist die Wichtigkeit des Internets in den letzten Jahren gewach-

sen. Die Inhalte lassen sich in den Zwischenstadien komplett digital verarbeiten, der Austausch mit Autoren, Lieferanten und Abnehmern braucht stabile Plattformen. Produktinformationen und Lesesowie Hörproben in den diversen Web-Präsenzen gewinnen an Bedeutung.

Die IT-Abteilung der Verlagsgruppe Lübbe hat sich bis zur Ausschreibung Ende 2007 auch um die Internet-Sicherheit selbst gekümmert. Ausschlaggebend für die Entscheidung, dies ab 2008 einem Dienstleister zu übergeben, waren die folgenden Gründe.

Die Gründe für das Outsourcing

- Zunehmende Komplexität der Sicherheitsanforderungen,
- Wachsender Druck bei einzelnen Bedrohungen, insbesondere Spam,
- Unmöglichkeit, 7x24 Stunden pro Woche auf dynamische Gefahren reagieren zu können.

Das sind keine untypischen Voraussetzungen für eine mittelständische IT, denn deren Fokus muss generalistisch auf der operativen Betreuung des Tagesgeschäfts liegen. Spezialisten für die Internet-Sicherheit auf dem neuesten technischen Stand zu halten ist meist zu teuer.

Während sich die Verlagsgruppe Lübbe in dieser Hinsicht also nicht von anderen Mittelständlern unterscheidet, hat sie bei der Planung des Projekts eine beträchtliche Vorarbeit geleistet, die bei Mittelständlern heute noch nicht ohne weiteres vorausgesetzt werden kann.

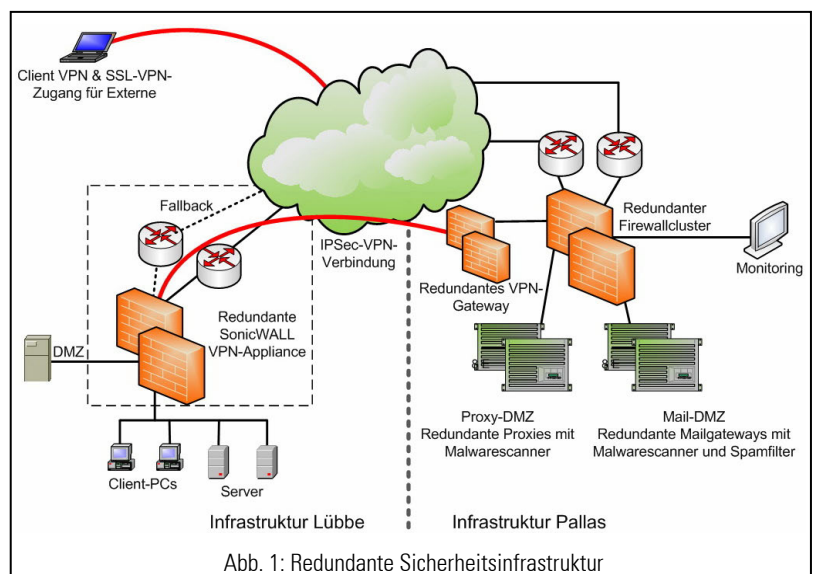


Abb. 1: Redundante Sicherheitsinfrastruktur

2K-Regel für gutes Outsourcing

Mangelnde Vorbereitung und unklare Zielsetzung sind die Hauptgründe für das Scheitern von Outsourcing-Projekten. Für den Outsourcenden lautet deshalb die wichtigste Erfolgsregel, Konzeption und Kontrolle in seiner Hand zu behalten. Beides hat die Verlagsgruppe Lübbe muster-gültig durch Vertragsdokumente und regelmäßige Projektmeetings gesichert.

Leistungsbeschreibung und SLA-Definition

Der Ausschreibung lagen zwei zuvor bei Lübbe erarbeitete Basisdokumente zugrunde: Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA). Auf zusammen mehr als 35 DIN-A4-Seiten wurden die benötigten Security-Services konzipiert und das Service-Management vorgegeben.

Bandbreitenmanagement und Verfügbarkeit

Die Ausschreibung hat Pallas als Full-Service-Dienstleister gegen namhaften Wettbewerb gewonnen. Getreu dem Motto "Alles aus einer Hand" ist Pallas auch für die reinen Leitungsaspekte

verantwortlich und sorgt beispielsweise für ein Bandbreitenmanagement, um den Arbeitsplätzen auch bei großer FTP-Last eine performante Verbindung zu garantieren. Aufgrund der hohen Abhängigkeit der Geschäftstätigkeit von einwandfrei funktionierenden Internet-Diensten wurde bei der Realisierung die geforderte Verfügbarkeit durch geeignete Redundanzen gesichert. Von Vorteil ist dabei das zentrale Service-Modell von Pallas, das diese Redundanzen bereits vorhält, ohne dass Lübbe dafür eigens investieren muss (siehe die Abbildung 1).

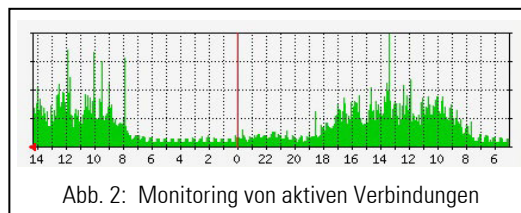


Abb. 2: Monitoring von aktiven Verbindungen

Spamvernichtung: enormer Produktivitätsvorteil

Der hohe Spamdruck (s.o. "Gründe für das Outsourcing") hat sich bestätigt, im Mittel betrug der Spamdreck 98,6 %, gemessen über einen Zeitraum von 6 Monaten. Auf 100 einlaufende Emails kommt also wenig mehr als eine erwünschte.

Der mehrstufige Spamfilter von Pallas (sowohl klassisch content-basiert wie auch real-time content-agnostisch) hat eine sehr hohe Erkennungsquote von 99,8 % ohne Falsch-Positiv-Fehler. Er sorgt dafür, dass bei Lübbe mehr als 96 % der Emails sicher als Spam erkannt und bereits am Gateway gelöscht werden können. Das erzielt einen beträchtlichen Produktivitätsvorteil von 2.500 € pro Monat, wenn man sehr konservativ annimmt, dass die händische Beseitigung jeder Spam-Email nur eine Zehntelsekunde braucht und eine Personalstunde mit 40 € kalkuliert wird.

Die Abbildung 3 veranschaulicht für einen Zeitraum von 6 Monaten, wie viele Emails hochwahrscheinlich (High), bzw. mittel- und niedrigwahrscheinlich (Medium und Low) als Spam erkannt wurden. Der kleine Anteil der "guten" Emails ist hier grün gekennzeichnet.

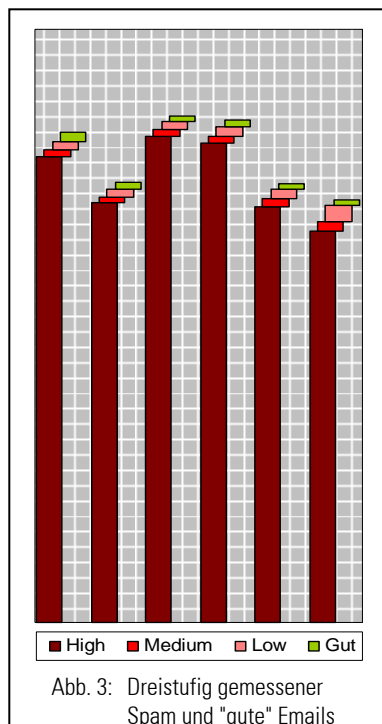


Abb. 3: Dreistufig gemessener Spam und "gute" Emails

Die Verlagsgruppe Lübbe GmbH & Co. KG umfasst:

- Bastei Verlag
- Gustav Lübbe Verlag
- Ehrenwirth Verlag
- editionLübbe
- Bastei Lübbe Taschenbücher
- BLT
- Bastei Lübbe Stars
- Lübbe Audio

Karl Sülz

Leiter Informationstechnik
Verlagsgruppe Lübbe GmbH & Co. KG

Weitere Informationen

Karl Sülz
Verlagsgruppe Lübbe GmbH & Co. KG
Scheidtbachstraße 23 - 31
51469 Bergisch Gladbach
Tel: 02202-121-270
Fax: 02202-121-238
Karl.Suelz (at) luebbe.de
www.luebbe.de

Pallas Managed Security Service:
Vom reinen Mailschutz bis hin zur umfassenden mehrstufigen Sicherheitslösung integrieren wir die besten Sicherheitsprodukte zu einem hochwertigen zentralen Service. Wir betreiben abgesicherte Internet-Server und -Applikationen und beraten zur IT-Sicherheit. Unser Security Service wurde mehrfach ausgezeichnet und ist TÜV-zertifiziert.

Dr. Kurt Brand

Geschäftsführer Pallas GmbH

Stephan Sachweh

Technischer Leiter Pallas GmbH

Weitere Informationen

Dr. Kurt Brand
Pallas GmbH
Hermülheimer Straße 10
50321 Brühl
Tel: 02232-1896-0
Fax: 02232-1896-29
Kurt.Brand (at) pallas.de
www.pallas.de