



CASE HISTORY

Lindt & Sprüngli
(Schweiz) AG

Managed Security Services für Lindt & Sprüngli.

Die Ausgangslage.

Seit 2000 gewährleistet United Security Providers die Funktionalität und Sicherheit der Datenverbindungen von Lindt & Sprüngli. Gegenüber dem Unternehmen operiert United Security Providers als Single Point of Contact und gewährleistet die Einhaltung eines umfassenden Service Level Agreements. Lindt & Sprüngli stellt im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit «auf gleicher Augenhöhe» hohe Anforderungen an die Enterprise Network Services, übergibt aber auch Verantwortung. Dazu gehört die Unterstützung betrieblicher Prozesse des dezentral ausgelegten Unternehmensnetzwerks. Die dezentrale Struktur macht insbesondere die Begleitung von – stufenweise vorgenommenen – Technologiewechseln zur besonderen Herausforderung, bei der technologische Aspekte wie auch «soft skills» zählen.

Die Umsetzung.

Das unternehmensweite Netzwerk von Lindt & Sprüngli verbindet heute über 30 Standorte miteinander. Dabei handelt es sich um grosse Produktionsstandorte mit über 500 Mitarbeitenden wie auch um kleine Verkaufsstandorte mit fünf oder weniger Mitarbeitenden. Um den unterschiedlichen Anforderungen dieser Standorte gerecht zu werden, wurde ein vollständig redundantes IP-VPN Netzwerk realisiert, welches heute situativ mit MPLS-Strecken kombiniert wird. An allen Standorten kommen redundante

Security Gateways von United Security Providers zum Einsatz. Die Geräte stellen die Sicherheit des Perimeters (Firewall), die Verschlüsselung innerhalb des Unternehmensnetzes (VPN) und die optimale Nutzung der Netzwerkkapazität (QoS) sicher. United Security Providers überwacht und betreibt die verteilten Komponenten rund um die Uhr und stellt sicher, dass die Sicherheitspolitik für das Unternehmensnetz von Lindt & Sprüngli jederzeit gewährleistet ist. Gegenüber Lindt & Sprüngli agiert United Security Providers als Single Point of Contact. Das bedeutet, der Kunde hat einen einzigen Ansprechpartner für alle Belange rund um seine Sicherheits- und Netzwerklösung. Die erbrachten Leistungen und die Nutzung der vorhandenen Ressourcen werden in periodischen Berichten sowie online rapportiert. Die Tatsache, dass diese Partnerschaft bereits seit 2000 Bestand hat, beweist, dass die implementierte Lösung flexibel ist, um auf neue Anforderungen zu reagieren. So hat sich die Lösung laufend mit den Anforderungen des Unternehmens weiterentwickelt: Zusätzliche Standorte wurden in den Netzwerkverbund aufgenommen und weitere Funktionalitäten unkompliziert integriert. So bietet die heutige Lösung beispielsweise auch den kontrollierten Zugang für über 600 mobile Mitarbeitende über SSL/TLS.

Der Kundennutzen.

Für die IT-Organisation von Lindt & Sprüngli ist die unternehmensweite Vernetzung keine Kernkompetenz, aber für die interne und externe Kommunikation sehr wichtig. Mit der Auslagerung an United Security Providers profitiert Lindt & Sprüngli von einer State-of-the-art-Lösung – und dies dank Skaleneffekten zu besten Konditionen. Lindt hat Zugang zu Fachspezialisten und kann gleichzeitig die eigenen Ressourcen auf das Kerngeschäft konzentrieren. Über eine Vereinfachung auf ein Service Level Agreement und dem Single Point of Contact verliert das Thema für Lindt & Sprüngli seine Komplexität und kann effizient bewirtschaftet werden. Das Berichtswesen versucht, sämtliche Leistungsmerkmale transparent und steuerbar zu machen. Mitentscheidend für Lindt & Sprüngli ist, dass die Lösung nicht «stehen bleibt», sondern laufend um technische und prozessuale Innovationen erweitert wird. Weitere Vorteile zieht das erfolgreiche Traditionsunternehmen aus dem hohen Spezialisierungsgrad von United Security Providers: Neue Funktionalitäten entstehen aus Bedürfnissen anderer Kunden und fließen schliesslich auch in die für Lindt & Sprüngli betriebene Lösung mit ein.

Interview mit Martin Meier, IT Manager bei Lindt & Sprüngli (Schweiz) AG.



Frage: Hat sich die dezentral ausgelegte Struktur des weltweiten Lindt & Sprüngli Virtual Private Network bewährt?

M. Meier: Der Grundsatzentscheid dezentrale oder zentrale Struktur wurde schon von der Unternehmensstruktur her entschieden. Wir sind dezentral organisiert, auch von den Entscheidungskompetenzen her. Trotzdem brauchen wir ein zentrales Management, nicht zuletzt aus Sicherheitsgründen. Alles in allem hat sich die dezentrale Struktur auf der ganzen Linie bewährt.

Frage: Was erwarten Sie allgemein von einem Managed Security Partner bzw. wie charakterisieren Sie die langjährige Zusammenarbeit mit United Security Providers?

M. Meier: Ganz klar erwarten wir nicht weniger als 100 Prozent Verfügbarkeit während 24 Stunden an 365 Tagen. Grundsätzlich wollen wir mit allen kommunizieren können, doch mit uns sollen nur jene, die dazu berechtigt sind! Weiter erwarten wir proaktive Beratung. Dazu gehört, dass wir rechtzeitig auf mögliche Engpässe und frühzeitig auf neue Technologien aufmerksam gemacht werden. Mit anderen Worten: Ein echter Managed Security Partner deckt das Thema Netzwerk von A bis Z ab. Konkret zu United Security Providers kann ich mit gutem Gewissen sagen, dass die gesamte Lösung solide implementiert wurde. Dafür spricht auch die Abwesen-

heit nennenswerter Ausfälle. Mir ist aber klar, dass die Sicherstellung von Rundum-Verfügbarkeit und die netzwerktechnologische Handhabung von Konzernwachstum eine grosse Herausforderung darstellt.

Frage: Sind Sie zuversichtlich, dass die Netzwerkinfrastruktur flexibel bleibt bzw. die Veränderungen bei den Geschäftsprozessen problemlos nachvollzieht?

M. Meier: Einerseits haben wir ja gerade deswegen eine skalierbare Lösung gewählt. Es mag jedoch sein, dass zuweilen lokale, nicht für das Gesamtnetz bestimmte Lösungen eingesetzt werden, die zulasten der Netzressourcen gehen. Doch das liegt eben in der Natur einer dezentralen Struktur.

Frage: Die Single-Point-of-Contact-Philosophie bleibt also?

M. Meier: Die Single-Point-of-Contact-Philosophie bleibt. Wir wollen nicht eine Vielzahl von Partnern managen. Wir schenken nicht nur Vertrauen, sondern übergeben auch Verantwortung, zum Beispiel bei Verhandlungen mit Netzwerk Providern. Dabei hat sich United Security Providers bewährt. Doch in der IT zählt nicht die Vergangenheit, sondern die Gegenwart und Zukunft. Ein Managed Security Partner steht also permanent auf dem Prüfstand.

MARTIN MEIER Unsere Herausforderung lässt sich in zwei Worten ausdrücken: international agieren.



UNITED SECURITY PROVIDERS