



DER DEUTSCHES REISEBÜRO SICHERT KREDITKARTENPROZESSE IN REKORDZEIT BEI LAUFENDEM BETRIEB



KUNDE

DER DEUTSCHES REISEBÜRO
GMBH & CO OHG

WEBSITE

WWW.DER.COM

BRANCHE

REISEANBIETER

STANDORT

FRANKFURT, DEUTSCHLAND

HERAUSFORDERUNGEN

- Umsetzung des weltweit verbindlichen Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) für die Nutzung von Kreditkartendaten
- Minimierung/Verhinderung von Ausfallzeit während der Implementierung der neuen Lösung
- Extrem kurzer Zeitrahmen: Umsetzung des Projektes innerhalb von nur sechs Monaten mit einem IT-Team von drei Mitarbeitern

LÖSUNG

Ausschlaggebend für die Entscheidung, VMware NSX Data Center und VMware vRealize Network Insight einzusetzen, war für DER Deutsches Reisebüro die überzeugende Technologie, die verhältnismäßig geringen Investitionskosten sowie der extrem kurze Implementierungszeitraum.

ERGEBNIS

- Erhalt des PCI-Zertifikats zur Kreditkartenabwicklung für die Desktoplandschaft
- Keine Ausfallzeit der IT-Systeme zur Umstellung auf die neuen Prozesse
- Sicherung des Weihnachtsgeschäfts durch sicherheitskonforme IT-Landschaft

DER Deutsches Reisebüro ist Teil der DER Touristik Gruppe und damit einer der führenden Reiseanbieter Europas. Das Unternehmen stand vor der Aufgabe, die Compliance-Anforderungen für die Kreditkartenabrechnung innerhalb weniger Monate zu erfüllen. DER Deutsches Reisebüro arbeitet bereits seit Jahren mit VMware und entschied sich daher für Netzwerkvirtualisierung, um die erforderlichen sicheren Strukturen zu gewährleisten. So konnte das Weihnachtsgeschäft in Rekordzeit und ohne Umsatzeinbußen durch einen potentiellen Ausfall der IT-Systeme gesichert werden.

Mit mehr als 500 Reisebüros und rund 2.500 Mitarbeitern gehört DER Deutsches Reisebüro und die Webseite DER.COM zur Dachmarke DER Touristik, die zu den führenden Reisekonzernen in Europa zählt. 7,7 Millionen Gäste aus 14 europäischen Ländern verreisen pro Jahr mit den Veranstaltern der DER Touristik in 179 Reiseländer weltweit. Zu den Reiseveranstaltern zählen im Volumengeschäft u.a. die Marken ITS, Jahn Reisen, Travelix, DERTOUR, Meier's Weltreisen und ADAC Reisen. Die DER Touristik ist mit ihren zahlreichen Veranstaltern deutschlandweit Marktführer. Zugleich bietet der Konzern mittelständischen Firmen und international tätigen Unternehmen umfangreiche Dienstleistungen rund um das Geschäftsreisemanagement an.

Die Herausforderung

Ob Seychellen, Neuseeland oder Florida: bevor Reisende ihr Traumziel anfliegen können, muss die Reise erst gebucht sein. Wie für jeden Reisevermittler sind auch für das DER Deutsches Reisebüro Kreditkartendaten essenziell bei einer Buchung. Sie werden für nahezu jede Reise benötigt und sind bei der Flugbuchung nicht mehr wegzudenken. Um größere Sicherheit für Kunden und Unternehmen vor Datendiebstahl und Kreditkarten-Betrug zu gewährleisten, wurde von den Kreditkartenorganisationen ein weltweit verbindlicher Standard definiert: der Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Handelsunternehmen und Dienstleister, die Kreditkarten-Transaktionen speichern, übermitteln, oder abwickeln, müssen die Regelungen erfüllen. Zu den zwölf Anforderungen an die Rechnernetze zählen der Schutz der gespeicherten Kreditkartendaten, die Installation und Pflege einer Firewall zum Schutz der Daten oder das Protokollieren und Prüfen aller Zugriffe auf Kreditkartendaten. Auch für die Reisebranche gilt dieser Standard. So sah sich DER Deutsches Reisebüro vor der Herausforderung, Prozesse im IT-Bereich neu aufzusetzen, um das PCI-Zertifikat zu erhalten.

„Als das PCI-Projekt startete, war ich erst wenige Tage bei DER Deutsches Reisebüro. Ich wusste, dass es ein Sprung ins kalte Wasser werden würde. Aber, dass das Wasser so eiskalt sein würde, damit hatte ich nicht gerechnet“,

„Mit der Lösung von VMware war der Manpower-Einsatz für dieses Projekt mit unserem kleinen Team gut leistbar. Dabei glänzt die Lösung von VMware zusätzlich noch mit einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis.“

SASCHA KARBGINSKI
DIRECTOR IT OPERATIONS & SUPPORT
DER DEUTSCHES REISEBÜRO

VMWARE IM EINSATZ

- VMware NSX Data Center®
- VMware vRealize® Network Insight™
- VMware Horizon®

VIRTUALISIERTE APPLIKATIONEN

- Amadeus (Buchungstool)
- Bistro-Portal (Beratungssoftware)
- Microsoft Windows Version 7 (Migration zu Version 10)

PLATTFORM

- Dell PowerEdge
- DELL Wyse 3030 Thin Clients

PARTNER



beschreibt Dominik Reifschneider, Systems Engineer bei DER, seine Gefühle zum Projektstart. Die Herausforderungen für die ganze IT-Abteilung waren immens: „Der Druck war groß, denn ein Reiseanbieter ohne Kreditkartenlösung ist wie ein Auto ohne Räder. Der Zeitraum bis zur operativen Umsetzung betrug lediglich sechs Monate. Zudem mussten wir Umsatzeinbußen durch eine IT-Umstellung und damit Ausfallzeiten minimieren bzw. verhindern“, erläutert Sascha Karbginski, Director IT Operations & Support. Jeder Tag mit nicht nutzbarer Kreditkarten-Funktion hätte für DER bedeutet, das Vertrauen der Kunden zu verlieren – und das in der Hochsaison vor Weihnachten. Die dritte Herausforderung bestand darin, dass wichtige und sehr umfangreiche Projekt lediglich mit einer kleinen, aus drei Mitarbeitern bestehenden IT-Abteilung zu bewältigen.

Die Lösung

DER hat mit den Virtualisierungslösungen von VMware schon sehr gute Erfahrungen gesammelt. 2009 kam mit Virtual Desktop Infrastructure (VDI) VMware Horizon ein Produkt zum Einsatz, mit dessen Hilfe alle Daten der rund 2.500 Mitarbeiter zentral im virtuellen Rechenzentrum von DER Deutsches Reisebüro gehostet wurden. „Aufgrund dieser sehr gut funktionierenden Lösung und der langjährigen, erfolgreichen Partnerschaft mit VMware entschlossen wir uns, auch bei der neuen Herausforderung auf VMware-Produkte zu vertrauen“, begründet Sascha Karbginski seine Entscheidung. Daher setzte das Team um Sascha Karbginski auf zwei weitere VMware-Produkte, um die PCI-Compliance-Anforderungen zu erfüllen und damit die Kreditkartenprozesse abzusichern: Die Netzwerkvirtualisierungsplattform VMware NSX Data Center und VMware vRealize Network Insight. In der Umsetzung unterstützte VMware-Partner MightyCare Solutions.

Mit der Netzwerkvirtualisierungsplattform wurde ein virtuelles Netzwerk über die bereits virtualisierte IT-Desktoplandschaft gelegt. Dadurch konnte sehr präzise definiert werden, welche virtuellen Maschinen miteinander kommunizieren dürfen und im Umkehrschluss, wo kein Informationsaustausch mehr stattfinden darf. Hierdurch wurde die sichere Struktur für die PCI-Konformität geschaffen. VMware vRealize Network Insight protokolliert hingegen alle Prozesse im System: Auf Knopfdruck konnte so nachgewiesen werden, dass die PCI-Compliance-Anforderungen erfüllt wurden. „Bei der Implementierung des Systems war uns vRNI eine große Hilfe. Die Protokollierfunktion hat uns viel Zeitersparnis gebracht“, erzählt Dominik Reifschneider, Systems Engineer bei DER Deutsches Reisebüro.

Nach Klärung der Rahmenbedingungen wurde NSX Data Center im laufenden Betrieb integriert, ein extrem wichtiger Faktor für die Verantwortlichen. Das Tagesgeschäft lief völlig normal und ohne Störungen ab.

Das Ergebnis

Dank der neuen Lösungen von VMware konnte DER Deutsches Reisebüro dafür sorgen, dass die Kunden des Unternehmens jederzeit sicher mit ihrer Kreditkarte bezahlen können. Während der Projektphase rettete VMware durch den Wegfall der gefürchteten Down-Time einen Anteil am Jahresumsatz in der Hauptbuchungszeit des Unternehmens. Gleichzeitig erfüllt DER Reisebüro jetzt die PCI-Anforderungen, garantiert damit Kunden einen hohen Sicherheitsstandard und wirkt dem zunehmenden Problem des Kreditkartenbetrugs entgegen. Gleichzeitig erspart sich der Reiseanbieter die Konsequenzen einer Nichteinhaltung des PCI-Standards: Strafgebühren, Einschränkungen oder die komplette Ablehnung von Kreditkartenzahlungen.

„Mit VMware konnten wir durch einen Mausklick Firewalls um jede einzelne virtuelle Maschine aufbauen – diese elegante Lösung hat unseren Zeitplan und damit den Umsatz der Weihnachtssaison gerettet.“

SASCHA KARBGINSKI
DIRECTOR IT OPERATIONS & SUPPORT
DER DEUTSCHES REISEBÜRO

Die VMware-Lösungen sind damit ein Baustein des DER Deutsches Reisebüro-Geschäftserfolgs.

Auch auf die DER-Mitarbeiter in den Reisebüros hatte die erfolgreich eingeführte Lösung einen positiven Einfluss. Zum einen bestärkte der neue Prozess die Reiseverkehrskaufleute darin, dass ihr Arbeitgeber ein zukunftsfähiges Unternehmen ist, das die Herausforderungen der Digitalisierung mit Erfolg bewältigt. Zum Anderen blieb den Mitarbeitern ein sehr energieraubendes Krisenszenario erspart, das sie beim Wegfall des Kreditkartenprozesses – wenn auch nur für Tage – ihren Kunden und auch ihren Vertragspartnern gegenüber, wie beispielsweise den Airlines, hätten bewältigen müssen.

Nicht zuletzt war die Schnelligkeit bei der Umsetzung von großer Bedeutung: Als bekannt wurde, dass DER ein PCI-Zertifikat für die Desktoplösungen benötigte, waren bis zum Projektende nur noch sechs Monate Zeit. Nach der Klärung aller Rahmenbedingungen blieben für die operative Einführung ganze drei Monate. „Mit VMware konnten wir durch einen Mausklick Firewalls um jede einzelne virtuelle Maschine aufbauen – diese elegante Lösung hat unseren Zeitplan und damit den Umsatz der Weihnachtssaison gerettet“, sagt Sascha Karbginski.

Ein weiterer Engpass für das Team um Sascha Karbginski waren die Personalressourcen. Durch die langjährige VMware-Partnerschaft hatte DER gute Voraussetzungen für die neue Aufgabe: die Desktops waren schon virtualisiert und damit kein lokales Problem mehr. Mit der virtuellen Lösung für das PCI-Zertifikat blieb dem IT-Team eine physische Aufrüstung des Rechenzentrums erspart mit all dem Aufwand, den eine solche Lösung mit sich bringt: aufwändiges Aufspielen von Software, stundenlange Vorbereitung der Updates sowie zeitraubende Feinjustierung. Dieser Aufwand wäre für das dreiköpfige Team nicht zu stemmen gewesen. „Mit der Lösung von VMware hingegen war auch der Manpower-Einsatz für dieses Projekt mit unserem kleinen Team leistbar. Dabei glänzt die Lösung von VMware zusätzlich noch mit einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis“, so Sascha Karbginski abschließend.

Blick in die Zukunft

Mit einem Virtualisierungsgrad von 98 Prozent ist DER Deutsches Reisebüro im Moment sehr gut aufgestellt. Eine weitere Herausforderung für das Unternehmen wird das Digitalisieren der Verkaufsprozesse sein. Der erst kürzlich eingeführten digitalen Unterschrift werden weitere digitale Prozessbausteine folgen, um Kunden einen noch größeren Service und Komfort bei der Reisebuchung bieten zu können. Auch in Zukunft werden jedoch die Sicherheitsaspekte für die IT-Landschaft eine sehr große Rolle spielen. Denn in Zeiten steigender Cyber-Kriminalität müssen Sicherheitskonzepte langfristig gedacht und kontinuierlich an neueste Entwicklungen angepasst werden.

