



ARAG: Mit Managed Services zu einem hocheffizienten Sicherheitsnetz und zu Top-Performance.

Um den höchsten Sicherheitsauflagen in der eigenen komplexen Systemlandschaft gerecht zu werden, vertraut der Rechtsschutz-Profi ARAG seit fünf Jahren auf Managed-Services-Leistungen des Bechtle IT-Systemhauses Österreich.

„Für andere ist Rechtsschutz ein Randgebiet, wir konzentrieren und ganz darauf“, beschreibt Dr. Wolfgang Radax, Leiter Betriebsorganisation & IT, das Aufgabengebiet der ARAG. Rechtsschutz zählt zu den komplizierten Versicherungsarten, unter anderem, da sich die Gesetzeslage laufend ändert. „Seit 2012 bieten wir auch eine Inhouse-Bearbeitung. Juristen übernehmen Fälle, die außergerichtlich erledigt werden können. Das erspart dem Kunden Zeit und es belastet weniger.“ Diese besondere Stellung verlangt nach besonderen Sicherheitsanforderungen. Eine weitere wesentliche Verpflichtung für die ARAG stellt die DSGVO dar. Durch sie ergeben sich sehr strikte Auflagen, ebenso wie durch die deutsche VAIT (Auflagen an Versicherungsunternehmen betreffend ihre IT). „Das verlangt nach einem sehr sorgsamem Umgang mit den uns zur Verfügung stehenden Daten.“ Alles Gründe für die bereits fünf Jahre währende Kooperation mit dem Bechtle IT-Systemhaus Österreich, das Multi-Vendor-Services aus einer Hand bietet und damit für Kostenreduktion sowie erhöhte Flexibilität steht und mit ARAG ein komplett neues IT-Konzept inklusive Ausfallsrechenzentrum entwickelte und implementierte.

Klare Rollenverteilung. ARAG hat das Rechenzentrum im eigenen Haus. Große Teile des Betriebs werden vom Bechtle IT-Systemhaus Österreich abgedeckt, darunter fällt die Beschaffung von Hardware ebenso wie die Implementierung, Konfiguration und Wartung. Dies betrifft Server, Storage, Netzwerkkomponenten und das Backup. „Das Outsourcing mit Bechtle hat sich bestens bewährt“, stellt Dr.



„Das Outsourcing hat sich mit Bechtle bestens bewährt. Das notwendige Fachwissen über alle Komponenten der IT-Systemlandschaft der ARAG vertretungssicher im eigenen Haus zu halten, wäre für ein Unternehmen unserer Größenordnung nur schwer zu bewältigen.“

Dr. Wolfgang Radax,
Leiter Betriebsorganisation & IT, ARAG SE

Wolfgang Radax fest. Denn: „Das notwendige Fachwissen über alle Komponenten der IT-Systemlandschaft der ARAG vertretungssicher im eigenen Haus zu halten, wäre für ein Unternehmen unserer Größenordnung nur schwer zu bewältigen.“

Die Zuständigkeiten und Schnittstellen der beiden Akteure sind klar definiert: Die ARAG übernimmt dabei selbst den First-Level-Support, die User-Betreuung und die Standortadministration, Bechtle stellt den Second-Level-Support bereit. Markus Hutter, Head of Managed Service Sales bei Bechtle: „Wir sind für Verfügbarkeit, Überwachung, Monitoring und Aktualität aller Systeme im Datacenter verantwortlich.“

Darüber hinaus nutzt die ARAG Bechtle Know-how für anlassbezogene Vorhaben, wie zum Beispiel als Unterstützung für die Administration und Weiterentwicklung datenbankgestützter Anwendungen, für Spezialanforderungen bei der Beschaffung von neuer Software oder für zusätzliche Sicherheitsanforderungen, die über den reinen IT-Betrieb hinausgehen.

„Aktuell findet alle zwei Wochen eine Telefonkonferenz zur Klärung operativer Fragestellungen statt und einmal pro Quartal ein Lenkungsausschuss für strategische Themen“, erläutert Dr. Wolfgang Radax. „Zu Beginn wurde dieser monatlich abgehalten. Dafür gibt es aber mittlerweile oft keine Agenda mehr – ein Zeichen für die sich stetig verbessernde Zusammenarbeit mit Bechtle.“

Belastungstest für laufende Verbesserungen. „Durch Restore Testing stellen wir sicher, dass wichtige Daten und Applikationen nach einem Störfall wiederhergestellt und die Geschäftsabläufe schnellstmöglich wieder aufgenommen werden können“, berichtet Markus Hutter. Die Tests im Rahmen des Ausfallrechenzentrums erfolgen einmal jährlich und werden auf Basis der gesammelten Erfahrungen optimiert. Wiederholte Tests ergeben Verbesserungshinweise, sukzessive umgesetzt verbessern sich so Qualität und Sicherheit. Man darf sich nicht der Illusion hingeben, dass eine IT irgendwann einmal vollständig und dauerhaft abgesichert sei.

KUNDENPROFIL

Der Rechtsschutzspezialist



Der **ARAG Konzern** zählt zu den drei weltweit führenden Rechtsschutzanbietern. Seit mehr als 80 Jahren unterstützt er Kunden in mittlerweile 17 Ländern, seit 1976 auch in Österreich. Ein österreich- und auch ein europaweites Netz an Anwälten steht bereit, u. a. in Fragen von Schadenersatz, Einsprüchen, gerichtlicher Anfechtung und Durchsetzung eines Anspruches.

Weiterführende Informationen unter:

www.ARAG.at