

- Referenzkunde:  
FDBR
- Branche:  
Maschinenbau
- Ansprechpartner:  
Carl Goos

## SUCCESS STORY



### Rundum-Service für die IT-Infrastruktur

# Rettung in der Not

Der Fachverband Dampfkessel-, Behälter- und Rohrleitungsbau e.V. (FDBR) ist als Interessensvertreter für die Industrie aktiv, der er seinen Namen verdankt. Eine der Aufgaben des Verbandes ist es, Informationen aktuell und gut strukturiert zu vermitteln. Die Kommunikationsinfrastruktur muss also funktionieren. An einem Samstag stand aber plötzlich alles still – und der FDBR vor einem großen Problem. Denn die bisherigen Dienstleister des Fachverbandes standen für den Ernstfall nicht verlässlich zur Verfügung.

So wie für viele Bauteile, hat die Europäische Union auch Normen und Vorschriften für Rohre und Dampfkessel festgelegt. Standards, die garantieren, dass Komponenten zueinander passen oder der Kessel dem Dampfdruck stand hält. Solche Standards sind aus Sicht der Sicherheit unerlässlich - die darin schließlich fixierten Werte sind Ergebnis eines langfristigen intensiven Abstimmungsprozesses vieler beteiligter Parteien.

Abstimmen, verhandeln, einmischen und Informationen weitergeben, das ist das Metier des FDBR mit Standort Düsseldorf. Sein Bestimmungszweck ist es, die Angelegenheiten der Industrie zu vertreten, sei es gegenüber den Medien oder der Politik. Das ist Standardgeschäft des Verbandes, dem rund 160 Mitgliedsfirmen in Deutschland angehören. Im Geschäftsalltag übernehmen die Mitarbeiter die Kommunikation nach innen und außen. Sie koordinieren die Treffen des Vorstandes, der Fachbereiche und Arbeitskreise des Verbandes. Sie übersetzen Fachbegriffe und technische Dokumentationen ins Deutsche, erläutern Gesetzesvorhaben und beantworten die Fragen aus den Mitgliedsunternehmen zu den verschiedensten Fachthemen. Seit rund einer Dekade geschieht dies auf modernem, digitalem Weg. E-Mails und die Webseite des FDBR sind die dominanten Kommunikationswerkzeuge.

„Die EDV ist unser Rückgrat“, sagt denn auch Dipl. Kaufmann Hendrik Franke. Der 42jährige ist verantwortlich für alle IT-Belange beim FDBR. Er kann sich daher noch gut an den Ernstfall an einem Wochenende im Winter 2008 erinnern.

#### **Auseinandergelebt**

Es war Freitag an einem Nachmittag im November, als Franke bemerkte, dass weder die E-Mail noch der Webserver richtig liefen. „Das war der größte Ernstfall seit zehn Jahren“, sagt er. Eine schwierige Situation für den Kaufmann, denn der bis zu dem Tag für die FDBR zuständige Dienstleister hatte nicht helfen können. Seit einer Dekade war

dieses Systemhaus bereits für alle IT-Fragen der FDBR verantwortlich. Eine lange Phase, in welcher der Dienstleister immer erfolgreicher und größer wurde, sein Geschäftsmodell von Lotus Notes stärker in andere Richtungen veränderte. „Wir haben uns auseinander gelebt und passten nicht mehr zueinander“, musste Franke feststellen. Kleine Firmen gehen schon mal unter im geschäftigen Trubel großer Systemhäuser. So auch an diesem Freitag, als niemand Kompetentes mehr zu erreichen war.

In seiner Not fiel ihm ein, dass ein Softwarehaus aus Paderborn einem recht prominenten Mitglied des FDBR bereits



*Gut, dass Dienstleister wie ITWU auch am Wochenende erreichbar sind – IT-Probleme halten sich schließlich auch nicht an Geschäftszeiten.*



mehrmals unter die Arme gegriffen hatte. Ein Dienstleister mit starkem Lotus-Notes-Wissen, das der Fachverband gut gebrauchen konnte. Basierte die Infrastruktur bei E-Mail und Web doch auf Domino.

**Hendrik Franke –**

**EDV-Verantwortlicher, FDBR:**

*„Ich habe von der Standardkessel Gruppe aus Duisburg schon mehrfach gehört, dass das ITWU-Team saubere Arbeit leistet.“*

Auf diesem Weg war damals ein loser Kontakt zwischen ihm und Carl Goos, Geschäftsführer von ITWU, zustande gekommen, bei dem beide ihre Telefonnummern austauschten. Ein Glücksfall, wie sich herausstellen sollte.

Franke rief Herrn Goos an, der aber noch bei einem anderen Kunden zu tun hatte. Goos, versprach aber, sich zu kümmern. Er stieg gleich am Sonntag früh in sein Auto und fuhr nach Düsseldorf. „Die Situation war kritisch, ich wollte helfen“, erinnert er sich.

#### **Reanimieren unter Zeitdruck**

Als Goos eintraf, war nur eines klar: Die Systeme müssen bis Montag früh wieder laufen, damit die Mitarbeiter ihre Aufgaben erledigen können. Die Lage vor Ort war schwierig einzuschätzen. Die bereits seit Jahren unliebsam abgewickelten Services des alten IT-Dienstleisters hatten Spuren hinterlassen. „Als Herr Goos die Lage endlich überblickte, hat er die Hände über dem Kopf zusammengeschlagen“, sagt Franke. Der Kaufmann hatte sich auf seinen Dienstleister verlassen; die notwendigerweise sehr schlanke Organisation des Fachverbands rechtfertigt keinen Inhouse-IT-Techniker. Nun musste er erfahren, dass der IT-Dienstleister viele Standardaufgaben schlicht vernachlässigt hatte. „Es wurde anscheinend immer nur das Nötigste gemacht“, sagt er noch heute verstimmt. „Unsere EDV kroch bildlich gesprochen auf dem Zahnfleisch.“

Goos hat sich als erstes dem Domino-Server gewidmet. Hierüber läuft die gesamte Kommunikation. Denn neben den E-Mails werden auch der Webserver

und seine Inhalte per Domino organisiert. Die nötigen Zugangsdaten hat Goos mit Hilfe seiner Erfahrung und ein wenig Glück raten können. Ihm blieb keine andere Wahl, da der alte IT-Dienstleister solche essentiellen Dinge nicht dokumentiert hatte. Als diese Hürde genommen war, hat der Notes-Experte den Domino-Server eingängig untersucht. Er musste feststellen, dass bereits 25.000 Mails im Zwischenspeicher festhingen. Da die darunter liegende Hardware bereits mehrere Jahre auf dem Buckel hatte, konnte die Maschine die Last nicht mehr verkraften. Jede frische Mail zwang den Server in die Knie. Außerdem waren zwei Virens Scanner gleichzeitig auf der Maschine installiert, mit dem Resultat, dass keiner von beiden richtig funktionierte. Die Abwehr von Spam und Malware war daher stark geschwächt. Goos hat den Server schließlich genauso bereinigt wie den Webserver, der ebenfalls über Domino läuft. Nach acht Stunden intensiver Arbeit hatte er die Situation schließlich voll im Griff. Alle Systeme liefen wieder.

**Hendrik Franke:**

*„Ich war beeindruckt, da die ITWU uns in der Not so bereitwillig half, ohne langwierige Vorgespräche und Akquise-Präsentationen. Diese pragmatische Herangehensweise hat mir imponiert.“*



*Der FDBR wollte alle Services aus einer Hand bekommen. Eine Aufteilung auf mehrere Dienstleister hatte er kategorisch abgelehnt.*

#### **Neuland bei Sanierungsarbeiten**

Das Nötigste war getan, die groben Brocken aus dem Weg geräumt. Aber ITWU drängte darauf, die Infrastruktur grundlegend zu überarbeiten. Denn ein weiterer Ausfall war wahrscheinlich, da die Hardware alt und die Software ungepatched war und auf einer alten Version lief. Beide einigten sich darauf, dass das Softwarehaus eine komplette Bestandsaufnahme der IT-Infrastruktur durchführen und einen Modernisierungsplan entwerfen sollte. Der Plan sollte bald auch die Desktop-Systeme auf Windows-Basis umfassen. Franke hat diese Aufgabe wenig später in die Liste mit aufgenommen. Ein Bereich, den ITWU Ende 2008 allerdings nicht abdeckte.

So traf die ITWU eine strategische Entscheidung und engagierte für den Desktop-Support einen Freelancer, der das fehlende Wissen zu Windows-XP und Windows Servern mit einbrachte. Gleichzeitig hat ITWU angefangen, einen eigenen Mitarbeiter in Microsoft Technologien zu zertifizieren.

Der Umrüstungsplan sah insgesamt vor, neben den Servern und Desktops auch die Backup- und Security-Infrastruktur auf den neuesten Stand zu bringen. Die meiste Arbeit wartete auf dem Domino-Server. Die damals laufende Version 5.0 sollte auf 7.0 aufgerüstet und parallel ein Blackberry-Server aufgesetzt werden. Die Bestandsdaten mussten natürlich migriert werden, darunter die Adresslisten mit den rund 6.000 Kontaktdaten von Personen aus den 160 Mitgliedsfirmen, die PDF-Dokumente mit den Übersetzungen etc.

In drei Folgesitzungen haben Goos und Franke den Aufwand bei Technik und Mannstunden ausgehandelt und einen Investitionsvorschlag ausgearbeitet. „Herr Goos hat von Beginn an vernünftige Ansichten präsentiert“, sagt Franke. Anfang 2009 hat er der ITWU grünes Licht gegeben für die Neuaufstellung der IT beim FDBR.

#### **Support von Paderborn aus**

Die Umstellung lief dank der ausführlichen Vorbereitung schnell und reibungslos. Goos hat zur Unterstützung seinen Kollegen Stephan Schramm mit eingebunden, bei ITWU ebenfalls

Software-Architekt, Projekt-Manager und Experte für Notes. Sowohl die neuen Desktops als auch die Server-Hardware wurden frisch aufgesetzt und die Microsoft-Betriebssysteme implementiert. Danach widmeten sich beide den Domino- und Blackberry-Applikationen, die dank der geringen Userzahl beim FDBR reibungslos aufgesetzt waren. „Wir haben die Blackberry-Dienste für Notes bereits mehrfach implementiert und kennen die Software daher gut“, sagt Schramm. Damit die ITWU dem Fachverband im Ernstfall schnell helfen kann, wurden sowohl auf den Desktops

als auch den Servern Remote-Management-Funktionen eingerichtet. Dank ihnen können die Techniker von ihren Firmenbüros in Paderborn aus auf alle Rechner des FDBR zugreifen und dort Fehler beseitigen. „Wir haben die Firewall ausgetauscht, damit sie mehr Verkehr nach außen hin unterstützt. Die frische UTM-Appliance liefert uns aber auch die wichtigen IPsec-Tunnel, über die wir absolut sicher und abgeschottet von außen ins Netz können“, sagt Goos. Die ITWU wickelt nun seit Anfang 2009 sämtliche Belange der EDV beim Fachverband ab.

Franke ist sehr zufrieden, dass er nun ein Softwarehaus gefunden hat, das schnell reagiert und die wichtigen Systeme am Laufen hält. Franke erklärte, er hätte Bedenken wegen der Entfernung zwischen Düsseldorf und Paderborn haben müssen. Schließlich könnte das gleiche passieren, wie mit dem alten Dienstleister: „aus den Augen, aus dem Sinn.“ „Aber als ITWU uns an dem Sonntag unbürokratisch geholfen hat, bin ich doch sehr zuversichtlich geworden“, sagt Franke. Als Retter in der Not hat sich ITWU dieses Vertrauen verdient.

Stand: Mai 2009

#### **Unternehmensprofil: FDBR**

*Der Fachverband Dampfkessel-, Behälter- und Rohrleitungsbau e.V. (FDBR) bündelt die Interessen von mehr als 160 zumeist mittelständischen Unternehmen im Bereich Kraftwerks- und Chemieanlagenbau. Als Fachverband mit der Kompetenz aus jahrzehntelanger Arbeit und einer breit diversifizierten Mitgliederstruktur fördert und begleitet der FDBR technische Innovationen im Kraftwerks- und Anlagenbau, sorgt für die Fortentwicklung und Harmonisierung des gesamten technischen Regelwerks auf nationaler und internationaler Ebene und trägt bei zur Ausgestaltung zukunftsfähiger Rahmenbedingungen für eine weltweit angesehene Branche des deutschen und europäischen Anlagenbaus.*



*Der FDBR trägt aktiv bei zur Meinungsbildung auf allen branchenrelevanten Feldern der Energie-, Umwelt- und Industriepolitik und leistet damit einen wichtigen, technologisch orientierten Beitrag zur Gestaltung zukünftiger politischer und wirtschaftlicher Entscheidungen.*