

Neuer Service des Münchener Internet-Serviceproviders entlastet IT-Teams

## **SpaceNet schiebt Notdienst für Unternehmen**

**München, 19. September 2013. Internetgeschäft bedeutet Dienst rund um die Uhr. Für manche Geschäftsmodelle ist der Notdienst und auch die Bereitschaft in der Nacht noch ein wenig wichtiger als für andere: etwa bei Online-Spiele-Anbietern, bei Videostreaming-Diensten oder Industrieanlagen. Hier müssen Probleme sofort behoben werden, sonst wird es teuer. Für die IT-Mitarbeiter bedeuten Nachtschichten jedoch eine strapaziöse Zusatzbelastung. Der Internet-Serviceprovider SpaceNet bietet ab sofort einen intelligenten Overnight-Service und erleichtert Admins das Leben.**

Wer im Internet mit Entertainment-Angeboten wie Videostreaming oder Online-Spielen sein Geld verdient, dessen IT-Team kommt um die Wartung und Pflege der Systeme, auch außerhalb normaler Geschäftszeiten, nicht herum. Denn gespielt wird nachts und Ausfälle verursachen speziell im Entertainment-Bereich emotionale Reaktionen der Kunden, die sich schnell andere Unterhaltung suchen. Fatale und kostspielige Auswirkungen hat ein nächtlich ausgefallenes System aber genauso für die Steuerung von Industrieanlagen oder Unternehmen, die global in allen Zeitzonen operieren.

7x24-Präsenz ist für einige Geschäftsmodelle also unumgänglich. Das bedeutet für Unternehmen, dass entsprechend mehr Mitarbeiter eingestellt werden müssen. Dazu empfinden die Mitarbeiter Nachtdienst generell als sehr anstrengend. So entwickelte der Münchener Serviceprovider SpaceNet seinen Overnight-Service. „Wir betreiben über 500 Server und wollten unserem Admin-Team den Einsatz zu Zeiten außerhalb der normalen Arbeitszeit möglichst ersparen“, berichtet Jörg Strathaus, Leiter IT bei Travian Games, einem Anbieter weltweit erfolgreicher Browser Spiele. „Deshalb haben wir ihn an den Overnight-Service von SpaceNet ausgelagert“. Von Montag bis Freitag ab 19 Uhr abends bis 9 Uhr morgens sowie an Wochenenden und Feiertagen ganztägig werden alle internen Trouble-Tickets zu SpaceNet weitergeleitet und das Provider-Team kümmert sich um die Problemfälle.

Der SpaceNet-Overnight-Service ist an das Monitoring-System des Kunden angeschlossen und erhält über eine sichere VPN-Verbindung Zugriff auf die Kundenserver. Beim Kunden werden für die Service-Mitarbeiter User angelegt und mit den nötigen Berechtigungen ausgestattet, um auftretende Probleme lösen zu können. Das Ticketsystem des Kunden eröffnet per E-Mail ein Service-Ticket im SpaceNet-System. Dort wird eine SMS verschickt, die das Notdienst-Team von SpaceNet informiert. Der Mitarbeiter überprüft im Monitoring-System, was passiert ist, welche Aktionen nötig sind und wird aktiv.

### **Ein Nachtdienst, der mitdenkt**

SpaceNet übernimmt im Rahmen des Overnight-Services die Aufgaben eines ausgeweiteten First-Level-Supports und löst auch komplexe Probleme auf eigene Verantwortung. „Uns war es wichtig, nicht einfach „nur“ einen externen First-Level-Support einzukaufen, sondern wir legen Wert auf einen Dienstleister mit Erfahrung, einen der mitdenkt“, fordert Strathaus von Travian. „Er soll Störfälle nach Möglichkeit selbständig lösen und entscheiden, wann weiter an uns eskaliert wird.“ Zu den Aufgaben gehört auch, gemeinsam mit dem Kunden eine Wissensdatenbank aufzubauen und zu pflegen. Damit ist der Dienstleister stets auf dem neuesten Stand, was etwa Einstellungen und Veränderungen der Betriebsumgebung wie Betriebssystem, Server-Konfigurationen oder Datenbanken angeht, aber auch bezüglich Troubleshooting für regelmäßige, bekannte Probleme.

Generell umfasst der SpaceNet-Nachtdienst alle Aktionen, die remote erledigt werden können und Ausfälle an Diensten, Datenbanken und Servern betreffen. Erst wenn etwa Probleme mit der Hardware eine Vor-Ort-Präsenz erfordern, bezieht SpaceNet die Techniker des Kunden mit ein. Eine Vor-Ort-Präsenz kann SpaceNet allein deshalb nicht leisten, da die Server der Kunden oft verteilt in ganz Deutschland stehen.

### **Über SpaceNet**

Die SpaceNet AG bietet seit 1993 als unabhängiger Fullservice-Internetprovider mittelständischen Unternehmen bundesweit Lösungen rund um das Internet an. SpaceNet ist spezialisiert auf das Hosting von Anwendungen für Geschäftsmodelle wie etwa E-Commerce-Lösungen, die hochverfügbare IT-Umgebungen voraussetzen. Als versierter Outsourcing-Partner betreibt SpaceNet für seine Kunden sowohl einzelne Anwendungen und Services in seinen Rechenzentren, übernimmt aber auch den kompletten Betrieb der Unternehmens-IT.

Als Anbieter ausgereifter Cloud-Lösungen wie Mailarchiv, Mail-Dienste oder Hosting Continuity folgt SpaceNet dem Leitsatz „SpaceNet erdet die Cloud“. Denn Cloud-Lösungen brauchen als Basis Rechenzentren mit hochperformanter, stabiler und zuverlässiger Infrastruktur. SpaceNet hält die Daten in zwei lokal getrennten Hochsicherheitsrechenzentren in München redundant vor. Ein eigenes Backbone liefert eine unabhängige Infrastruktur mit Schnittstellen zu den weltweit wichtigsten Knotenpunkten und garantiert so hohe Übertragungsraten.

Derzeit profitieren zirka 1.200 Geschäftskunden wie Antenne Bayern oder der Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVG) von den Dienstleistungen der SpaceNet AG. Das Münchner Unternehmen beschäftigt rund 100 Mitarbeiter und ist zertifiziert nach dem Sicherheitsstandard ISO 27001.

### **Travian Games GmbH**

Die Travian Games GmbH mit Sitz in München ist einer der führenden Anbieter für browserbasierte Online-Spiele. Das Unternehmen bietet seinen Kunden weltweit komplexe und vielschichtige Erlebniswelten, die durch ihre Spieltiefe überzeugen und den Anwendern langanhaltenden Spielspaß garantieren. Ein motiviertes Team ist immer wieder auf der Suche nach neuen kreativen Spielideen und innovativer Unterhaltung. Alle Spiele können ohne langwierigen oder kostspieligen Download von Millionen Usern weltweit und simultan gespielt werden – einzige Voraussetzungen sind ein Internetzugang und ein Web-Browser.

### **Pressekontakt**

punktgenau PR  
Evi Hierlmeier  
Salamanderweg 5  
84034 Landshut  
Tel.: (0871) 6606310  
Mobil: (0178) 5231929  
[evi.hierlmeier@punktgenau-pr.de](mailto:evi.hierlmeier@punktgenau-pr.de)  
<http://www.punktgenau-pr.de>

### **SpaceNet AG**

Annett Herzog  
Tel.: (089) 323 56-113  
Fax: (089) 323 56-299  
[presse@space.net](mailto:presse@space.net)