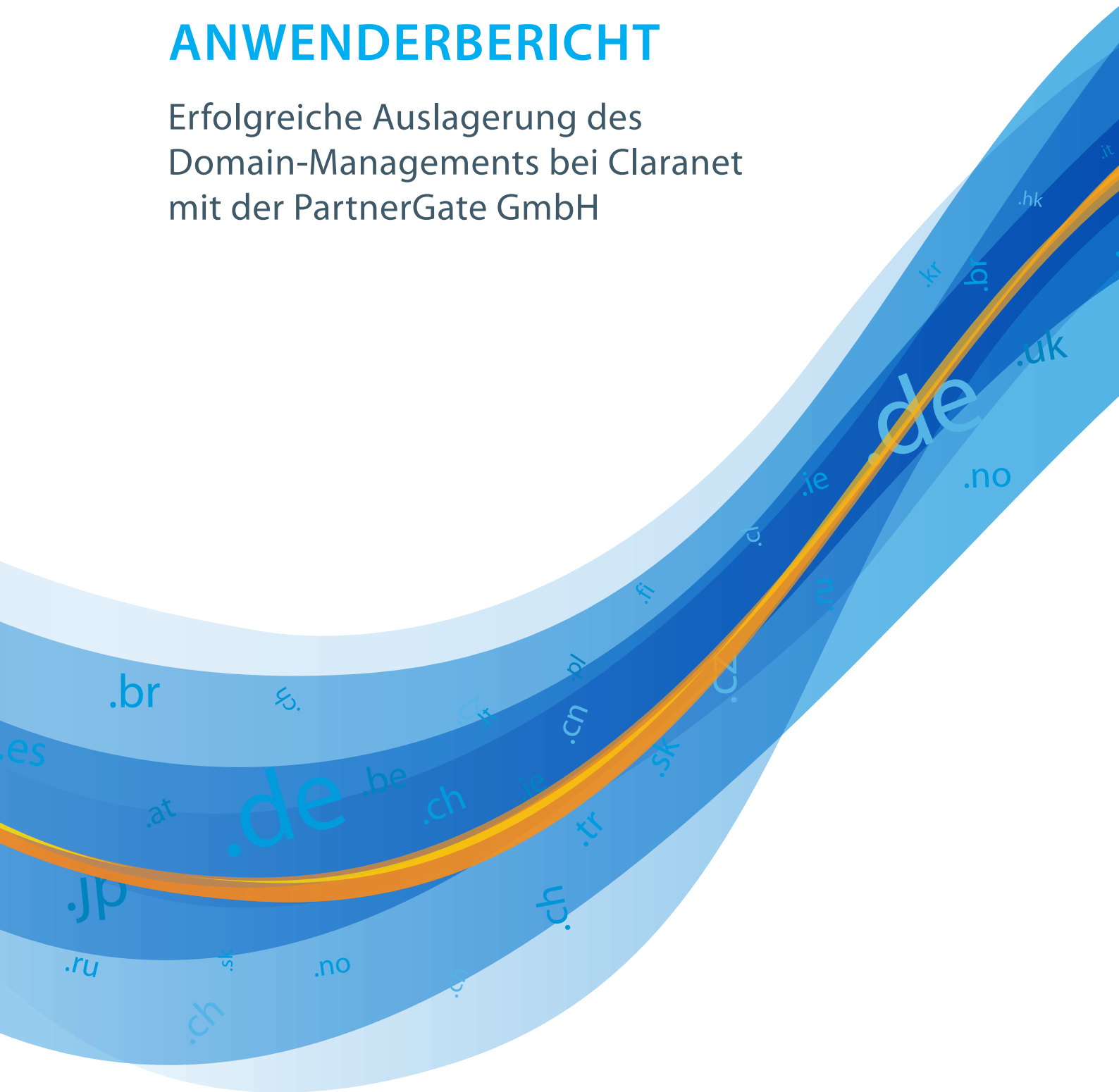


ANWENDERBERICHT

Erfolgreiche Auslagerung des
Domain-Managements bei Claranet
mit der PartnerGate GmbH



Mit dem Domain-Management-System von PartnerGate auf Effizienzkurs

clara.net

Claranet ist in sieben Ländern in Europa und den USA mit weltweit 13 Niederlassungen und 16 Rechenzentren und seinem „Network Operation Center“ rund um die Uhr für seine Kunden im Einsatz. Die Kernkompetenz des Unternehmens liegt bei der Entwicklung von IT- und Kommunikationslösungen und der Auslagerung von IT-Aufgaben und Applikationen von Geschäftskunden. Die deutsche Niederlassung, Claranet GmbH, mit Hauptstandort in Frankfurt/Main betreut unter anderem namhafte Firmenmarken wie Skoda, Bitburger und SevenOne Intermedia / N24.

www.claranet.de

Domains haben für Unternehmen und ihre Marken in den vergangenen Jahren vermehrt an Bedeutung gewonnen. Im Zuge dessen verändert sich hier auch der Umgang mit den unternehmensweiten Domain-Portfolios, denn Unternehmen erkennen zunehmend, dass eine professionelle Strukturierung und die zuverlässige Kontrolle ihrer Domains unverzichtbar sind. Das fordert auch externe Dienstleister, wie Internet Service Provider, die aus diesem Grund immer häufiger für die wichtige Aufgabe des Domain-Managements von Unternehmen beauftragt werden, zunehmend heraus. Der Grund: Domain-Bestände von Unternehmen haben heute nicht mehr nur eine rein technische Relevanz, sondern sind zentrale Faktoren im Marketing und E-Business, was wiederum höhere Ansprüche an das Management der Domains stellt. Dessen reibungsloser und zuverlässiger Ablauf ist heute wichtiger denn je, denn der Erfolg jeder Domain-Strategie steht und fällt mit einem zuverlässigen, professionellen Domain-Management-System, das sich flexibel und schnell an die gegebenen technischen Strukturen in Unternehmen anpassen lässt. Doch solch ein System zu unterhalten und gleichzeitig regelmäßig weiterzuentwickeln, erfordert wertvolle Ressourcen und Kompetenzen, die viele Internet Service Provider im zunehmenden Wettbewerbsdruck oft kaum mehr aufbringen können.

Ausgangslage: Internetdiensteanbieter auf Domainskurs

Diese wachsende Herausforderung bekommt auch Claranet, europäischer Spezialist für Managed IP Services, zu spüren. Seit der Gründung 1996 wissen die Mitarbeiter des Experten für Internettechnologien aus eigener Erfahrung, was es heißt, Unternehmen bei der effizienten Einsparung von wertvollen Ressourcen zu unterstützen, damit diese sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Claranet ist in sieben Ländern in Europa und den USA mit weltweit 13 Niederlassungen und 16 Rechenzentren und seinem „Network Operation Center“ rund um die Uhr für seine Kunden im Einsatz. Die Kernkompetenz des Unternehmens liegt bei der Entwicklung von IT- und Kommunikationslösungen und der Auslagerung von IT-Aufgaben und Applikationen von Geschäftskunden. Die deutsche Niederlassung, Claranet GmbH, mit Hauptstandort in Frankfurt/Main betreut unter anderem namhafte Firmenmarken wie Skoda, Bitburger und SevenOne Intermedia / N24.

Über seinen zentralen Geschäftsbereich der Managed IP Services hinaus bietet Claranet seinen Kunden im Rahmen von Domain-Services auch die Registrierung von Domains sowie die Verwaltung ihrer unternehmensweiten Domain-Bestände. Um diesen Service anbieten zu können, nutzte Claranet in der Vergangenheit zwei unterschiedliche Registrierungssysteme: Zum Einen war dies ein selbst entwickeltes System, das für die Registrierung von .de-Domains eingesetzt wurde und über eine E-Mail-Schnittstelle (das so genannte Mail Registry Interface, kurz MRI) direkt an das Registrierungssystem der zentralen Verwaltungsinstitution DENIC, angebunden war.

Für alle anderen Top-Level-Domains nutzte Claranet ein zweites Registrierungssystem, welches in direkter technischer Kommunikation zum jeweiligen Registrar



Herausforderung

Bei der Claranet GmbH sollte das Domain-Management ausgelagert werden, um Ressourcen für das Kerngeschäft des Unternehmens frei zu bekommen. Entscheidendes Kriterium dabei war, dass die eigene DENIC-Mitgliedschaft von Claranet auch nach der Auslagerung erhalten bleibt.

Anforderungen

Claranet wollte zukünftig ihren Kunden die Registrierung von Domains automatisiert und in „Echtzeit“ anbieten können, ohne den Mehraufwand für die Erweiterungen seines bestehenden Domain-Management-Systems aufzubringen. Das System sollte Reseller-Zugänge erlauben, die Schnittstellen zu den Claranet-Nameservern implementieren und an das bestehende CRM und Auftragssystem von Claranet angebunden werden können.

stand. Beide Systeme bargen den Nachteil, dass sowohl Endkunden als auch Domain-Wiederverkäufer keinen direkten Zugriff darauf hatten, wodurch für sie eine Registrierung von Domains in „Echtzeit“ nicht möglich war. Jedoch gelten schnelle Reaktionszeiten als eine Schlüsselvoraussetzung, wenn es darum geht, Domains als Marketinginstrument für Unternehmen einzusetzen. Aus diesem Grund wurde von Kundenseite der Wunsch nach der Möglichkeit, Domains zukünftig wesentlich schneller und flexibel registrieren zu können, als ein essentielles Anliegen an Claranet herangetragen. Nun stand der Managed Services Provider vor der Wahl: Entweder das bisherige Registrierungssystem weiter einzusetzen und dabei Zeit und Geld für eine grundlegende Weiterentwicklung zu investieren, oder nach einer Alternative Ausschau zu halten. Claranet entschied sich für die zweite Option und damit eine grundlegende Neuorganisation ihres Servicebereichs „Domain-Management“, dessen Betrieb ausgelagert werden sollte.

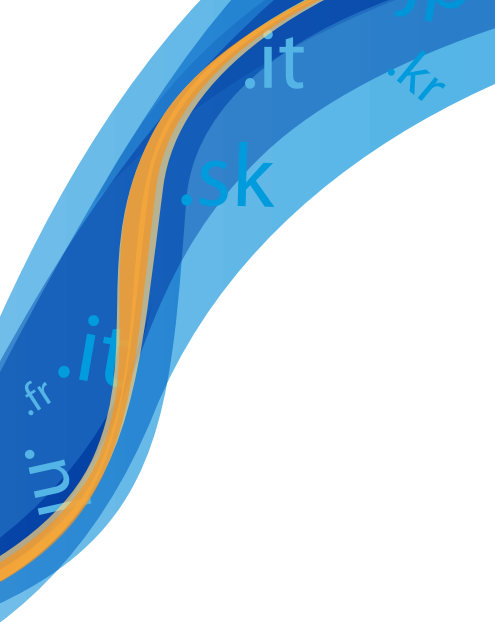
Allroundtalent gesucht ...

Für die Claranet GmbH galt es also, eine professionelle Lösung zu finden, die die beiden bisher eingesetzten Registrierungssysteme ablösen und zukünftig automatisiert den gesamten technischen Ablauf des Bereichs Domain-Management organisieren konnte. Um seinen Domain-Kunden auch weiterhin einen reibungslosen und umfassenden Ablauf der Registrierungen sowie die professionelle Verwaltung der Domain-Bestände gewährleisten zu können, entschied sich Claranet, den Betrieb des Domain-Managements in die Hände von Spezialisten auszulagern. Die Anforderungen an die Wunschlösung waren klar: Ein mandantenfähiges, automatisiertes Echtzeit-Registrierungs- und Verwaltungssystem, das technisch einerseits in der Lage ist, eine Schnittstelle zu den internen Systemen (Namensserver und Auftragssystem) zu bieten und sich außerdem an die Unternehmens-IT mit den Systemen für das Customer Relationship Management (kurz: CRM) und die Rechnungsstellung von Claranet anbinden ließ.

Ein entscheidender Punkt war ferner, dass die Mitarbeiter von Claranet mithilfe des Systems jederzeit den aktuellen Domain-Bestand abfragen sowie uneingeschränkter Einblick in die Historie zu jeder Domain haben. Eines der Hauptanliegen der Claranet GmbH war in diesem Zusammenhang, dass ihre bestehende Mitgliedschaft bei der DENIC erhalten blieb. Der Grund: Die eigene DENIC-Mitgliedschaft birgt für Claranet den entscheidenden Vorteil, dass das Unternehmen weiterhin über den unmittelbaren Zugang zum Registrierungssystem der DENIC verfügt und ihren Kunden somit Dienstleistungen rund um .de-Domains auf kurzem Wege anbieten kann. Dabei spielt auch hier der Faktor Schnelligkeit eine Schlüsselrolle: Claranet kann die Aufträge ihrer Kunden direkt an die DENIC weiterleiten, und Domains können z.B. rasch aktualisiert und ein Providerwechsel ohne Zeitverzögerung vollzogen werden.

... System mit Köpfchen gefunden

Bei der Suche nach einem Domain-Management-System, das alle oben beschriebenen Kriterien optimal erfüllt, konnte Claranet auf die Expertise seines langjährigen Partners PartnerGate zurückgreifen. Das Münchner Unternehmen hat sich seit 1996 auf Domain Management spezialisiert und mit PartnerGate ein browserbasiertes Registrierungssystem entwickelt, das wie auf die Bedürfnisse von Claranet zugeschnitten ist. Da das Registrierungssystem speziell für Wiederverkäufer und Großabnehmer von Domainbeständen konzipiert ist, erlaubt es den Kunden von Claranet, Domains über das Webinterface oder per iPhone von unterwegs aus zu bestellen und zu verwalten. Zudem können über automatisierte Schnittstelle andere Systeme mit dem PartnerGate gekoppelt werden. Bei allen drei Varianten erfüllt das Registrierungssystem das essentielle Kriterium der „Echtzeit“. Und der



entscheidende Punkt: Claranet kann auch mit dem Einsatz des PartnerGate seine eigene DENIC-Mitgliedschaft beibehalten und über das neue System betreiben. Schließlich profitiert Claranet von dem umfassenden Domain-Portfolio des PartnerGate, das mehr als 300 Domain-Endungen bietet.

Implementierung: Türöffner für Domain-Management aus einer Hand

Bevor die Migration der bei Claranet verwalteten Domain-Bestände von den alten Systemen in das neue System PartnerGate begann, hatte das Unternehmen die Möglichkeit, die Funktionsweise von PartnerGate besser kennen zu lernen – und zwar während des Betriebs bei einem seiner größeren Domain-Kunden, der das System über einen Reseller-Account nutzte. Nachdem sich PartnerGate in dieser Phase von etwa einem halben Jahr bewährt hatte, begann der eigentliche Prozess der Auslagerung, der in zwei weiteren Phasen realisiert wurde.

Im ersten Schritt stand zunächst die Migration der .de-Domains samt ihrer hinterlegten Daten (wie Adresse und Namen der Domaininhaber, usw.) von dem alten System von Claranet in das PartnerGate an. Eine gründliche Analyse des aktuellen Domain-Bestands gab dem Team von PartnerGate zunächst einen Überblick über das Portfolio der unter .de registrierten Domains. Mittels diverser Abfragen konnten die Domain-Daten automatisiert ermittelt werden: Auf wen sind die Domains eingetragen? Auf welche Webseite zeigen sie? Mittels dieser Analyse hatte Claranet nun die Möglichkeit, die Daten zu prüfen und gegebenenfalls notwendige Aktualisierungen vorzunehmen. Im Anschluss konnten die Domains innerhalb nur einer Woche in das PartnerGate migriert, die entsprechenden Updates bei der DENIC durchgeführt und die Verwaltung der .de-Domains über das PartnerGate abgewickelt werden. Für die zweite Phase des Outsourcings galt es eine größere Herausforderung zu meistern: Da eine Übertragung der restlichen bei Claranet verwalteten Top Level Domains in PartnerGate aufgrund der zahlreichen unterschiedlichen Richtlinien der jeweiligen Registries nicht immer ohne die Zustimmung der Domain-Inhaber möglich war, musste Claranet im Vorfeld Informations- und Koordinationsarbeit an seinen Domain-Kunden leisten, bevor der an sich unproblematische Registrarwechsel gestartet werden konnte.

Ergebnis / Ausblick: Effizienzschub mit Zeitgewinn

Unter allen Aspekten, die für die Claranet GmbH bei der Auslagerung des Bereichs Domain Management besonders wichtig waren, stellt das von PartnerGate die ideale Lösung dar, da sie alle wichtigen Kriterien erfüllt. Für Claranet bedeutet der Einsatz des PartnerGate einerseits, dass die eigene Mitgliedschaft bei der DENIC erhalten bleibt und über das System betrieben werden kann. Die Registrierungen von Domains können nun dank PartnerGate in „Echtzeit“ durchgeführt werden. Andererseits bedeutet der Einsatz des neuen Registrierungssystems für die Claranet GmbH vor allem auch eine Entlastung der Ressourcen: Neben dem technischen Betrieb fließen nun auch laufende Anpassungen und Systemerweiterungen automatisch ein und sparen wertvolle Ressourcen, die sonst für die erforderliche Weiterentwicklung des eigenen Registrierungssystems notwendig geworden wären. Die Mitarbeiter von Claranet schätzen die einfache und nutzerfreundliche Bedienbarkeit von PartnerGate. Auch von Kundenseite bestätigt die durchgängig positive Resonanz zum Domain-Bestellsystem, dass das Outsourcing des Domain-Managements mit dem System PartnerGate für Claranet die richtige Wahl war. PartnerGate arbeitet momentan an der Neuentwicklung des Systems. Da diese künftige Version eine mehrsprachige Oberfläche und verschiedene Währungen bieten wird, wäre damit die Grundlage für eine konzernweite Nutzung bei Claranet gegeben.

Lösung

Ein Domain-Management-System, das die obigen Anforderungen erfüllt, die beiden bisherigen bei Claranet eingesetzten Systeme ersetzt und an das Registrierungssystem der deutschen Registrierungsstelle DENIC angebunden ist. Claranet kann dadurch seine eigene Mitgliedschaft bei der DENIC behalten und diese über das neue Domain-Management-System weiterführen. Zudem hat Claranet jederzeit einen umfassenden Überblick über den aktuellen Domain-Bestand und somit auch die Kosten. Über das neue System kann Claranet auf über 300 Domain-Endungen zugreifen.

Lösungsanbieter

PartnerGate GmbH
Wilhelm-Wagenfeld-Str. 20
80807 München · Germany
Tel. +49. 89. 550 61-500
E-Mail: info@partnergate.com
www.partnergate.com

Anwenderkontakt

Claranet GmbH
Christian Jakesch
Tel. +49. 69. 408 018-360
E-Mail: christian.jakesch@de.clara.net