



## Rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr

**Die Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG ist einer der bedeutendsten Versicherer der Schweiz. An rund 130 Standorten stehen mehr als 3'700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für kompetente Beratung und eine schnelle und zuverlässige Erledigung im Schadenfall. Aber wer hilft der Allianz bei einem eigenen Schadenfall – einem Schadenfall, der die IT-Infrastruktur des Versicherers und damit das Herzstück der Unternehmenskommunikation betrifft? Christof Erni, Leiter Network Engineering bei der Allianz Suisse, spricht über Anforderungen, Herausforderungen und langjährige Partnerschaften im Bereich Support.**

*«Ein guter IT-Security-Partner ist wie eine gute Versicherung – sie bieten für jede Lebenslage den passenden Schutz.»*

Christof Erni,  
Leiter Network Engineering,  
Allianz Suisse

**Allianz** 

Versicherungsunternehmen wie die Allianz Suisse machen das höchste Gut des Menschen – die Sicherheit – zu ihrem Kernbusiness und sind dieser gegenüber verpflichtet. So spielt die Sicherheit von Kundendaten, Kundenportalen, Netzwerken und Kommunikationswegen bei der Allianz Suisse eine besondere Rolle. IT-Systemausfälle können, je nach Schwere, Kosten in Millionenhöhe zur Folge haben.

Wichtig für die IT-Abteilung der Allianz Suisse ist das Vertrauen in Technik, Funktion und Betrieb ihrer Produkte und Systeme, in maximale Sicherheit, höchste Verfügbarkeit, die Einhaltung interner IT-Sicherheitsvorgaben und externer Compliance-Anforderungen.

Ein verlässlicher IT-Security-Partner, der jederzeit kompetent bei allen Fragen rund um die IT-Sicherheit zur Seite steht – bei Bedarf rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr – ist darum unerlässlich. Seit über 10 Jahren arbeiten unsere IT-Verantwortlichen mit dem am Zürichsee beheimateten IT-Security-Spezialisten NTT Security (Switzerland) AG zusammen.

Die Security-Experten der NTT Security beraten und begleiten unser IT-Team in allen sicherheitsrelevanten Belangen, sind in eine Vielzahl unserer Security-Projekte zum Ausbau und der Erweiterung unserer IT-Sicherheitsinfrastruktur involviert und unterstützen uns mit ihrem Know-how bei Bedarf auch im Daily Business. Vor allem aber, wenn es um Supportbelange geht, vertrauen wir auf die NTT Security.

Deren Supportteam mit ausgewiesenen Fachkräften ist fester Bestandteil unserer Supportorganisation und unterstützt unsere eigenen Support-Mitarbeiter im Störfall bei der schnellen Behebung des Problems.

In Abhängigkeit von ihrer Relevanz für den Betrieb schliessen wir für unsere Security-Produkte unterschiedliche Supportlevel-Agreements ab. Je nach vereinbartem Supportlevel Silver, Gold oder Platinum umfasst der Supportservice vor allem unterschiedliche Reaktionszeiten, zum Beispiel wenn es um den Austausch defekter Hardware oder den Einsatz vor Ort geht.

### **Schnelle Antwort- und Reaktionszeiten haben oberste Priorität**

Objektiv beurteilbare Qualitätsmerkmale sind zum Beispiel die fachliche Kompetenz, die Verfügbarkeit und die Zuverlässigkeit des Supportpartners. Relevante Kenngrössen hierfür sind unter anderem die Reaktions-, Antritts- oder Wiederherstellungszeiten, die Lösungsraten in Abhängigkeit von der Anzahl Calls oder der Grad der vertraglichen Zielerreichung. Beurteilt man diese vertraglich vereinbarten, leicht messbaren Supportleistungen, so sind bereits hier Qualitätsunterschiede zwischen den verschiedenen Supportanbietern festzustellen. NTT Security schneidet im direkten Vergleich überdurchschnittlich gut ab.

Darüber hinaus bietet NTT Security aber noch viele weitere Vorteile:

### **Kompetenter Dialog zwischen Fachleuten statt Drehbuch-Abfrage**

So arbeiten in der Supportzentrale ausschliesslich sehr gut ausgebildete Security-Spezialisten, die neben ihrer Hotline-Tätigkeit alle auch im täglichen Projektgeschäft involviert sind. Dieses technische Praxiswissen, die daraus resultierende präzise Analyse einer Problemsituation, die pragmatischen Lösungsansätze und hilfreichen Tipps nebenbei sind für unseren täglichen Betrieb sehr wertvoll – oft sparen wir dadurch viel Zeit und damit auch Kosten. Dass wir beim Anruf in der Security Supportzentrale unser Anliegen und die Probleme in der eigenen Sprache formulieren können, erleichtert die Zusammenarbeit erheblich. Es ermöglicht uns, den Sachverhalt klar mitzuteilen und verhindert Missverständnisse.

### **Supportletter mit ausschliesslich sicherheitsrelevanten Produktnews ersetzen Hersteller-Newsletter**

Ausserdem profitieren wir als Kunde der NTT Security mit Supportvertrag automatisch von einem erweiterten Kommunikations- und Dialogangebot und erhalten exklusiven Zugang zum Kundenportal. Diesen neuen Online-Service der NTT Security schätzen wir mittlerweile sehr. Neben dem unkomplizierten Zugang zum Ticketsystem für Störungsmeldungen oder Service- bzw. Informationsanfragen werden wir regelmässig über aktuelle Security-Issues betroffener Produkte informiert und können so kritische Systembedingungen frühzeitig erkennen und entsprechend früh eingreifen. Nicht selten ist es zur besseren Einschätzung und Bewertung eines Sicherheitsrisikos erforderlich, ein Produkt mit Blick auf bevorstehende Softwarekorrekturen (Patches, Bugfixes u.a.) bzw. Updates oder Upgrades genauer anzuschauen. Die NTT Security stellt uns für diese Zwecke ihr spezielles Testlabor mit einer für uns optimalen technischen Infrastruktur und Testumgebung zur Verfügung.

### **Beständigkeit und Kontinuität in der schnelllebigen IT-Welt**

Neben der geforderten hohen Kompetenz und Professionalität unseres Supportpartners profitieren wir bei der Zusammenarbeit mit den Security-Experten der NTT Security vor allem aber von der Langlebigkeit der Geschäftsbeziehungen und allen damit verbundenen Vorteilen: Zum einen sind da die langjährig gleichbleibenden Ansprechpartner zu nennen. Ein guter persönlicher Kontakt und vertrauter Ansprechpartner ist für uns, nicht nur im Bereich Support, sehr wichtig: Er ist wesentlicher Bestandteil jeder langfristigen Partnerschaft. Und diese bilden die Grundlage für einen grossen Erfahrungsschatz und Knowledge-Pool. Das Team der NTT Security kennt unser Unternehmen und die Abläufe mittlerweile sehr gut. Dieser Wissensvorsprung ist für uns ein echter Mehrwert. Denn aufgrund der Fülle an Informationen kann ein langjähriger und vertrauter Partner die Security-Projekte viel schneller und meist zu erheblich niedrigeren Kosten realisieren – das zeigen unsere Erfahrungen. Darüber hinaus kommt uns das Wissen der Mitarbeiter über unsere im Einsatz befindlichen Produkte und unsere laufenden Projekte zugute: wir profitieren von einer auf unsere individuellen Sicherheitsbedürfnisse und Sicherheitsanforderungen abgestimmten, proaktiven Beratung über die neuesten Security-Technologien und Produkte und erfahren frühzeitig von sicherheitsrelevanten bzw. geschäftskritischen Produktfehlern.

Dieser permanente Wissenstransfer zwischen uns und den NTT Security Spezialisten ist die Basis für Erfolg.

### **Fazit: Die Suche nach dem «Partner fürs Leben» lohnt sich**

Wir können die Leistungen der NTT Security weiterempfehlen und stehen für Referenzauskünfte immer gern zur Verfügung. Ein grosses Dankeschön geht aber vor allem an die Mitarbeiter der NTT Security für die tolle Zusammenarbeit in der Vergangenheit und in der Zukunft.

### **Zur Person:**



Christof Erni arbeitet seit 1990 bei der Allianz Suisse und zeichnet seit 1999 als Leiter Network Engineering u.a. verantwortlich für den Bereich IT-Security.

[www.allianz.ch](http://www.allianz.ch)

*«Eine sehr gute Zusammenarbeit mit einem IT-Security-Spezialisten ist bares Geld wert – eine kooperative, über Jahre gewachsene und gepflegte Partnerschaft hingegen ist Gold wert.»*

Christof Erni,  
Leiter Network Engineering,  
Allianz Suisse