



Die Herausforderung

touropa.com bietet Kunden im Online-Verkauf die freie Kombination verschiedener Elemente wie Flug, Hotel und Mietwagen zu ganz persönlich gestalteten Reisepaketen an. In Fachkreisen spricht man von „Dynamic Packaging“. Die Online-Verkaufsplattform touropa.com muss dafür rund um die Uhr für Kunden und Partner erreichbar und funktionsfähig sein. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an die IT-Infrastruktur und die Prozessqualität in den Bereichen Support, Wartung und Weiterentwicklung.

Die Lösung

Heute werden in den beiden Nürnberger Rechenzentren der noris network AG zwei IT-Plattformen für touropa betrieben: die Internetfront-Anbindung und die Anwendung des Reiseveranstalters. Das Frontend ist an die Bedürfnisse von Call-Centern und Reisebüros angepasst. Im Backend, also bei den Datenbank-Servern und Live-Anbindungen, laufen Frontend-Internet-Anbindung und die Anwendung des Reiseveranstalters wieder zusammen. Alle wesentlichen Prozesse sind für den Kunden transparent und nach ITIL-Standard organisiert.

Der Projekterfolg

touropa.com gehört zu den modernsten und erfolgreichsten Tourismus-Unternehmen Deutschlands. Ausschlaggebend für die hohe Kundenzufriedenheit sind neben den attraktiven Reiseangeboten die hohe Verfügbarkeit und Performance der Online-Plattform. Die Leistungsfähigkeit von Infrastruktur und Reiseportal wird im Rahmen von ITIL-konformen Prozessen nach den SLAs und regelmäßigen Review-Meetings geprüft. Für eine störungsfreie Weiterentwicklung sorgt ein mit allen Beteiligten besetztes Change Advisory Board.

E-Tourismus: IT-Outsourcing bei touropa.com



„noris network zeigt sich nicht nur sehr engagiert, sondern ist auch bestens ITIL-vertraut und weist ein hohes Maß an Kompetenz auf. Dank des Outsourcing-Erfolges können wir uns auf Qualität und Ausbau unseres touristischen Angebotes fokussieren“, so Georg Eisenreich, Gesellschafter des Online-Portals touropa.com.

Sichere Infrastruktur mit hoher Servicequalität

Als Herzstück des touropa-Portals beinhaltet die Frontend-Internet-Anbindung die Webserver, die Applikations-Server, Oracle-Datenbank-Server und Direktanbindungen an Airlines, Hotelketten und Autovermietungen.

Die zweite IT-Plattform, die Terminalanwendung, bindet die Vertriebspartner über einen Citrix-Cluster an. Im Backend, also bei den Datenbank-Servern und Live-Anbindungen, laufen Frontend-Internet-Anbindung und die Anwendung des Reiseveranstalters wieder zusammen.

Load-Balancing und Redundanzen sichern hohe Verfügbarkeit

Alle Systeme sind redundant angelegt und auf zwei Rechenzentren verteilt. Load Balancer sorgen für kurze Antwortzeiten. Neben diesen Hard- und Software-Elementen stellt die noris network AG die Außenanbindungen und VPNs (IPsec und SSL) bereit und sorgt für die Integration der Umgebung in das Sicherheitskonzept von noris network, inklusive Erstellung von Sicherheitszonen (DMZ) und Einbindung der Server in die Firewall.

touropa.com

Im Jahr 2004 gründeten TUI und der Geschäftsmann Georg Eisenreich als Gesellschafter das Online-Portal touropa mit dem Ziel, einen Internet-Reiseveranstalter aufzubauen und zu betreiben. Das Geschäftsmodell beschränkt sich jedoch nicht auf den reinen Online-Verkauf von Pauschalreisen, sondern ermöglicht die freie Zusammenstellung der verschiedenen Elemente wie Flug, Hotel und Mietwagen zu einem ganz persönlichen „Reisebaustein-Paket“.

noris network AG

Die 1993 gegründete noris network AG bietet Managed IT-Services bis hin zum IT-Outsourcing in den Bereichen Internet Service Providing (ISP), Virtual Private Network (VPN), Managed Security, Voice over IP (VoIP), Application Hosting, Terminal Services, eCommerce Applications und Storage/Backup. Technologische Basis hierfür ist eine leistungsfähige IT-Infrastruktur mit noris network-eigenem Hochleistungs-Backbone und mehreren Hochsicherheits-Rechenzentren. Die noris network AG ist für ihr durchgängiges Informationssicherheits-Management nach ISO/IEC 27001:2005 zertifiziert und trägt die maximale Anzahl von fünf Sternen, die das eco (Verband der deutschen Internetwirtschaft e.V.) im eco Datacenter Star Audit vergeben hat.

Capacity Management und Online-Dokumentation

„noris network stellt uns ein Capacity Management zur Verfügung, mit dem wir unsere IT-Umgebung kontrollieren können. Zudem kann touropa – mit gewissen Einschränkungen – auf das System Management von noris network zugreifen, sodass wir jederzeit über den Zustand der Systeme informiert sind“, erläutert Georg Eisenreich.

Seit Freischaltung des Portals im März 2005 wird so durch Outsourcing sichergestellt, dass touropa.com mit seinen attraktiven Reiseprogrammen rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Daten & Fakten

- 24/7-Erreichbarkeit
- Bereitstellung der Hardware, Installation und Konfiguration von Web- und Applikations-Server, Datenbanken und Terminal-Server
- Außenanbindungen und VPNs, Einbindung der Server in die Firewall
- IT-Outsourcing nach ITIL-Standard
- Aufbau der IT-Infrastruktur im Outsourcing binnen fünf Monaten
- Freischaltung seit März 2005

noris network

noris network AG • Deutschherrnstraße 15 - 19 • 90429 Nürnberg
T +49 911 9352-160 • F +49 911 9352-100
www.noris.de • vertrieb@noris.de