



Copyright: Shutterstock ID: 664638928

CASE STUDY GENESYS INFORMATICA

„RETTUNG BINNEN WENIGER STUNDEN“

Noteinsatz in Italien: Der italienische Internet-Service-Provider Genesys Informatica konnte im Mai 2019 mit Hilfe von Link11 eine sehr große DDoS-Offensive erfolgreich abwehren. Der Infrastrukturschutz von Link11 wurde dabei binnen Stunden auf den italienischen ISP aufgeschaltet. Genesys Informatica meisterte damit eine der größten DDoS-Attacken in der italienischen Geschichte. Stefano Fiaschi, Manager Cloud Computing bei Genesys, hat für seine Kollegen in aller Welt darum einen Rat parat: Man möge in Sachen DDoS-Schutz immer wachsam bleiben und sich nie zu lange in Sicherheit wiegen.

Bei Genesys mit Sitz in Florenz hat man immer mit DDoS-Attacken gerechnet, aber die Dimension der Angriffe im Jahr 2019 war dann doch überraschend. „Es war wie ein Erdbeben, es hat unsere Infrastruktur erschüttert“ berichtet Stefano Fiaschi. Die massiven DDoS-Attacken im Mai 2019 haben den Betrieb des landesweit aktiven Internet-Service-Providers beeinträchtigt. Man hatte sich bislang auf den DDoS-Schutz seines Uplink-Providers verlassen. Dessen Schutzbandbreite hat an diesem Tag allerdings aufgrund der schieren Größe der Attacke nicht ausgereicht. Die Systeme bei Genesys lieferten nur noch einen Teil ihrer ursprünglichen Leistung. Gehen beim Uplink-Provider zu viele Angriffe zeitgleich ein, beeinträchtigt dies mitunter auch andere Kunden, die auf

derselben Plattform sind, oder aber der gesamte Datenverkehr wird durch sogenanntes Null-Routing vollständig verworfen.

Für einen ISP wie Genesys ist ein solcher Vorfall doppelt tragisch, denn bei einem B2B-Provider sind in solchen Fällen mehrere 1000 Kunden betroffen. Und Genesys ist kein kleiner Spieler im italienischen Markt. Der ISP mit einem Schwerpunkt bei kleinen und mittleren Unternehmen gehört zu den Top-Ten-Hostern im Mittelmeerstaat. Auch mehrere öffentliche Unternehmen und große Firmen aus dem Immobiliengeschäft verlassen sich auf die Leistungen der Toskaner.

An jenem schwarzen Freitag musste Genesys schnell handeln. Das Team rund um CEO Luigi Corbacella kontaktierte umgehend Anbieter von DDoS-Schutzsystemen. Man verstand sich schnell mit dem in Deutschland beheimateten und international aktiven Anbieter Link11. Das Unternehmen hatte mit seinem permanenten Infrastrukturschutz das richtige Produkt für Genesys, schon am Nachmittag wurden Vertragsinhalte ausgetauscht, parallel wurde daran gearbeitet, die gesamte Infrastruktur und den gesamten Traffic von Genesys unter das Schutzdach von Link11 zu stellen. Nach einem arbeitsreichen Freitagabend war der DDoS-Schutz für Genesys am Samstag früh um ein Uhr nachts vollständig realisiert.



Copyright: Shutterstock ID: 1363031171

Das Problem von Genesys war gelöst, die schwierige Situation gemeistert. Stefano Fiaschi: „Alle haben aufgeatmet.“

Bei Genesys war man vom Tempo der Problemlösung beeindruckt. „Wir haben nicht erwartet, dass das so schnell geht“, räumt Stefano Fiaschi ein. Die Spezialisten von Link11 hätten „effizient und fachkundig“ den wenigen Stunden alten neuen Kunden aus Italien unterstützt. Auch die Zusammenarbeit seit den dramatischen Tagen im Mai bezeichnet Stefano Fiaschi als „reaktionsschnell und kooperativ“. Themen werden würden flott abgearbeitet, man könne spätestens am Folgetag mit einer Reaktion aus Frankfurt am Main rechnen.

Mit dem Ergebnis des DDoS-Schutzes „made in Germany“ ist der ISP aus Florenz bis heute zufrieden. Seit dem Wechsel zu Link11 drang keine Attacke mehr in die Rechenzentren von Genesys durch. Man registrierte alle paar Wochen noch einen mehrminütigen Angriff, die Angreifer würden dann aber schnell merken, dass sie nicht vorankommen und bliesen die Attacke ab. Stefano Fiaschi: „Der Schutzschild funktioniert“. Sein Unternehmen hat sich entschieden, die Schutzbandbreite immer den aktuellen Anforderungen anzupassen. Stefano Fiaschi: „Es wird für Angreifer immer einfacher und billiger, massive Attacken zu fahren, wir müssen ihnen darum immer einen Schritt voraus sein.“ Genesys will darum künftig von Link11 eine noch höhere garantierte Schutzbandbreite haben.

Für die Hosting-Experten aus der Toskana waren die Angriffe eine Lehre: Man wusste, dass es geschehen könne, ging aber davon aus, dass der Schutz des

Connection-Providers ausreichend sei. Seinen Kollegen in anderen Unternehmen rät Stefano Fiaschi darum, das Thema DDoS-Attacken nicht zu unterschätzen. Die andere Seite rüste fortwährend auf, man müsse mit ihr Schritt halten und immer wachsam bleiben.

Im Rahmen der Zusammenarbeit von Genesys mit Link11 haben die Toskaner auch von der Netzwerk-Expertise des Schutzspezialisten aus Frankfurt profitiert. Tipps und Unterstützung zu weiteren Optimierungen in den Bereichen Netzwerk und Hardware lieferte Link11 seinem Kunden gleich mit. So realisiert Genesys aktuell eine physische Anbindung vom eigenen Rechenzentrum an den Internetknoten in Zürich. Da Zürich gleichzeitig ein Link11-Filterstandort ist, werden Latenzen auf ein kaum wahrnehmbares Minimum reduziert. CEO Luigi Corbacella: „Die Anbindung an Zürich ist ein weiteres Leistungsplus für unsere Kunden.“

Genesys ist es ohnehin gelungen, aus der kurzen Krise in 2019 einen Erfolg zu machen. Dafür verantwortlich ist eine offene und ehrliche Kommunikationspolitik gleich nach dem Vorfall. Genesys lud seine größten Kunden zu einem „Open Day“ nach Florenz ein. Dabei wurde die ganze Geschichte erzählt und der neue Anti-DDoS-Partner vorgestellt. Das kam bei den Kunden gut an, berichtet Luigi Corbacella. „Jeder Kunde verstand es und sagte, dass wir das Richtige getan hätten.“ So sind bis auf wenige Ausnahmen die meisten Kunden ihrem Internet Service Provider treu geblieben. CEO Luigi Corbacella: „Wir sind gestärkt aus der Krise hervorgegangen, und dazu hat auch unser neuer DDoS-Schutz von Link11 beigetragen.“