



# IKS der Landeshauptstadt Saarbrücken

## Änderungen werden schnell und korrekt umgesetzt

### Executive Summary

#### KUNDE

Informations- und Kommunikationsinstitut der Landeshauptstadt Saarbrücken (IKS)

#### AUFGABE

Das IKS wollte eine zentrale Lösung für Benutzerverwaltung und Berechtigungsmanagement, die eigene Vorgaben umsetzt und die Besonderheiten der organisatorischen Strukturen der Landeshauptstadt Saarbrücken abbildet.

#### LÖSUNG

User Management Resource Administrator (UMRA) bindet die Netzwerkinfrastruktur, Fileservices sowie Mailsystem an und ermöglicht damit die Berechtigungsvergabe und -pflege über einfach gestaltete Formulare.

#### PRODUKTE

UMRA

#### ERGEBNIS

Das IKS sorgt für eine schnelle und unkomplizierte Administration der EDV Benutzer (-konten) und kann Veränderungen der Rechte problemlos dokumentieren. Viele Standardprozeduren kann die interne Hotline ohne administrative Rechte durchführen. Auch Neustrukturierungen lassen sich durch automatische Prozesse schnell in der IT-Infrastruktur abbilden. Die Folge sind zufriedene interne Kunden.

**Als städtischer Eigenbetrieb versorgt das Informations- und Kommunikationsinstitut der Landeshauptstadt Saarbrücken (IKS) die komplette Stadtverwaltung mit moderner IT-Technik und bietet diese Dienstleistungen auch anderen Kommunen und kommunalen Einrichtungen an. So stellt das IKS die komplette EDV der Landeshauptstadt zur Verfügung, dazu gehören das Netzwerk, Hardware wie PCs oder Software für Fachverfahren. Dazu kommt das Hosting von Verfahren etwa für Standesamt oder Bauamt. Insgesamt ist das IKS für die fachliche Betreuung von über 1500 PC-Anwendern, 1800 Telefonanschlüssen und zirka 130 km Lichtwellenleiter-Kabel zuständig.**

Ein wichtiger Bestandteil dieser Arbeit besteht darin, die Benutzerrechte der Beschäftigten korrekt zu vergeben und bei Problemen schnell für Support zu sorgen. Um das Identity Management zu vereinfachen, entschied sich das IKS für UMRA (User Management Resource Administrator) von Tools4ever. So kann das IKS der Landeshauptstadt Saarbrücken Änderungen schnell und korrekt umsetzen.

#### NEUES BERECHTIGUNGSKONZEPT IN IAM-LÖSUNG ÜBERFÜHRT

Den Druck zur Vereinfachung spürten die Saarbrücker, weil die alte Lösung durch ständiges Wachstum immer unübersichtlicher geworden war. Fast alle Aufgaben erforderten Administratoren und ein Fehler konnte bereits durch die abweichende Schreibweise eines Namens entstehen. So entschied sich das IKS dazu, die alte Active-Directory-Landschaft abzulösen und ein neues Berechtigungskonzept einzuführen. Teamleiter IT-Systeme Hans Kempf und seine Kollegen standen damit jedoch vor einer weiteren Frage: „Die gewünschte Ordnung zu schaffen, funktioniert vergleichsweise einfach. Aber wie können wir diese auf Dauer beibehalten?“ Schnell war klar, dass hierzu ein übergreifendes Identity- und Access Management nötig war. Nach einer Demonstration entscheiden sich die Saarländer für User Management Resource Administrator (UMRA). Tools4ever konnte die Vorgaben von IKS optimal umsetzen. „Unser neu erstelltes Berechtigungskonzept findet sich nun in UMRA wieder und wird auch bei Änderungen gewahrt.“ Insgesamt dauerte die Implementierung etwa zwei Monate.



# TOOLS4EVER

IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

*„Die bereits implementierten Funktionen von UMRA bringen uns ganz weit nach vorne, da sie uns bei der täglichen Arbeit sehr vielfältig unterstützen.“*

Hans Kempf, Teamleiter IT-Systeme

## **KOMPLEXE STRUKTUR IN UMRA ABGEBILDET**

Den Saarbrückern ging es vor allem darum, eine zentrale Benutzerverwaltung sowie ein Berechtigungsmanagement für Zugriffe auf Netzwerk, Dateien und E-Mail einzuführen. „Mit UMRA können wir die Zugriffsrechte für die IT-Infrastruktur schnell und unkompliziert pflegen. So lassen sich beispielsweise Nutzer oder Mailkonten per Mausklick anlegen.“ Was einfach klingt, erfordert komplexe Vorgänge. So verfügen viele Mitarbeiter zum Beispiel über Zugriffsrechte für unterschiedliche Verfahren und Dateizugriffe. Die dazu nötigen Richtlinien wurden in UMRA verankert und diese Zugehörigkeiten werden automatisch bei der Rechtevergabe berücksichtigt. „Weil wir früher jede einzelne Zugehörigkeit von Hand einpflegen mussten, sparen wir dank UMRA nun viel Zeit.“

## **HOTLINE ÜBERNIMMT ADMINISTRATION**

Das Berechtigungsmanagement lässt sich per UMRA über einfach gestaltete Formulare durchführen. Diese enthalten lediglich 8 Buttons beispielsweise mit Umzug, Nutzeranlage oder -verwaltung. Soll etwa ein neuer Nutzer angelegt werden, genügt eine einfache Eingabemaske, welche ohne Kenntnisse der IT zu bedienen ist. „Damit konnten wir viele Aufgaben an unsere Hotline delegieren. Dort rufen die Nutzer einfach an und die Mitarbeiter können die Anfrage sofort abschließend bearbeiten. Die Reaktionszeit hat sich deutlich verbessert.“ Ein weiteres Plus für das IKS: Das bestehende Callcenter kommt zum Einsatz und kann die Arbeit mit UMRA problemlos neben seinen anderen Aufgaben erledigen. Die Kollegen wurden bereits bei der Implementierung mit einbezogen. „Damit konnten wir von Anfang an die Akzeptanz sicherstellen und zudem wurde UMRA so gestaltet, dass die Arbeit des Callcenters so einfach wie möglich ausfällt.“ Wichtig war den Saarbrückern auch, schnell auf Neustrukturierungen reagieren zu können und gesamte Berechtigungsstrukturen in einem Schritt ändern zu können. Findet ein Amtswechsel statt, erledigt die Umzugsfunktion unter UMRA alle Veränderungen automatisch. Dazu gehört beispielsweise die korrekte Zuweisung zu Organisationseinheiten, Gruppen oder Abteilungen des jeweiligen Kollegen. Zur effizienten Arbeit trägt auch bei, dass sich einige Aufgaben per Self-Service erledigen lassen. So können Nutzer beispielsweise ihre Telefonnummer selbst pflegen und erfolgte Änderungen damit umgehend im System verankern.

## **TRANSPARENZ UND COMPLIANCE SICHERGESTELLT**

UMRA protokolliert alle Aktivitäten im Bereich Nutzerkonten und Rechte. Dadurch lässt sich beispielsweise nachvollziehen, welche Nutzerkonten inaktiv sind. Die entsprechenden Reports generiert das System per Mausklick. Heikle Aufgaben können nur von befugten Personen durchgeführt werden. „Löschbefugnisse zum Beispiel haben nur Mitarbeiter mit dem entsprechenden Know-how.“ UMRA ist so aufgebaut, dass sich die benötigten Berechtigungen dediziert an einzelne User vergeben lassen, somit ist ein Missbrauch von vornherein ausgeschlossen.