

National Geographic

# NATIONAL GEOGRAPHIC

## NATIONAL GEOGRAPHIC OPTIMIERT BENUTZER-PROVISIONING UND REDUZIERT IT-SERVICE-DESK-ANRUF

### EXECUTIVE SUMMARY

#### KUNDE

National Geographic

#### AUFGABE

"National Geographic" hatte weltweit Mitarbeiter, die ihre Passwörter in Zeitzonen außerhalb der Geschäftszeiten des Helpdesk zurücksetzen mussten. Außerdem erfolgte die Kontenverwaltung der Kunden manuell und war ineffizient.

#### LÖSUNG

Es wurde SSRPM implementiert, damit die Mitarbeiter ihre eigenen Passwörter zurücksetzen konnten, ohne den Helpdesk kontaktieren zu müssen. Um die Kontenverwaltung der Kunden zu verbessern, wurde UMRA implementiert und so die Bereitstellung und Deaktivierung von Konten automatisiert.

#### PRODUKTE

UMRA  
 - User Account Provisioning  
 SSRPM  
 PSM

#### SCHNITTSTELLEN

PeopleSoft und Google Apps

#### ERGEBNIS

Seitdem die Mitarbeiter ihre eigenen Passwörter zurücksetzen können, sind die Anrufe beim Helpdesk drastisch gesunken. Außerdem geht die Kontenverwaltung viel schneller, was die Sicherheit erhöhte.

"National Geographic" ist eine 125 Jahre alte gemeinnützige Institution, die Bildungs- und Wissenschaftsinformationen in 37 verschiedenen Sprachen und unterschiedlichen Formaten veröffentlicht. Dazu zählen Internet, Fernsehen, Magazine, Bücher und andere neue Digitalformate. Das Unternehmen hat gegenwärtig über 1.400 Voll- und Teilzeitmitarbeiter, sowie hunderte freie Mitarbeiter, die im Hauptsitz in Washington, D.C., sowie in entfernten Büros weltweit arbeiten. Dan Backer, Direktor von Campus Technology bei "National Geographic", erklärt hierzu: "Da jeder einzelne Standort der Organisation die Inhalte in seiner eigenen Sprache veröffentlicht, müssen unsere Mitarbeiter auf alle Ressourcen im Netzwerk zugreifen können." National Geographics Mitarbeiter müssen außerdem Zugang auf mehrere Cloud-Anwendungen, wie Google-Apps haben – und das jeweils mit anderen Anmeldeinformationen. Es wurde problematisch, wenn Mitarbeiter Schwierigkeiten hatten sich anzumelden, weil sie ihre Passwörter vergessen hatten und den Helpdesk nicht kontaktieren konnten, weil sie sich in einer anderen Zeitzone außerhalb der Geschäftszeiten des Helpdesk befanden.

#### HUNDERTE VON KONTEN MEISTERN

Die Konten der freien Mitarbeiter stellte die IT-Abteilung vor große Herausforderungen. Oft stellten sie pro Tag 10 neue Konten bereit und deaktivierten weitere 5. Das passierte per Hand und war sehr zeitaufwendig. Um die korrekten Berechtigungen für eine neuen Mitarbeiter zu vergeben, musste der einstellende Manager das korrekte Formular auf Papier einholen, es ausfüllen und als Hardcopy mit einer Unterschrift dem Helpdesk übergeben. Dann stellten nicht weniger als vier verschiedene Administratoren die Eigenschaften des Kontos bereit. Es dauerte oft bis zu einem Tag, bis das Konto schließlich eingerichtet war.

National Geographic entschied sich für den Self Service Reset Password Manager (SSRPM) und den User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever. Laut Dan Backer, Direktor von Campus Technology bei National Geographic, waren die Tools4ever Mitarbeiter überaus kompetente Ansprechpartner.

#### JEDERZEIT SICHERE PASSWORT-RESETS

Da die Mitarbeiter ihre Passwörter auch außerhalb der Helpdesk-Zeitzone jederzeit zurücksetzen mussten, hat Tools4ever bei National Geographic SSRPM implementiert. So konnten die Mitarbeiter ihre Passwörter weltweit sicher und ohne Helpdesk-Unterstützung zurücksetzen.

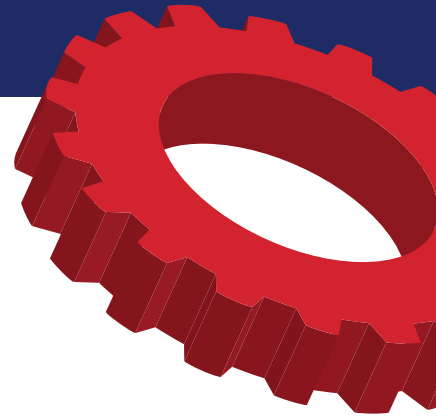
**“UMRA HAT NICHT NUR DAZU BEIGETRAGEN, DIE ZUGRIFFSSICHERHEIT DURCH EINE SCHNELLERE DEAKTIVIERUNG VON KONTEN ZU VERBESSERN, SONDERN HAT AUCH UNSERE DATENSICHERHEIT BETRÄCHTLICH ERHÖHT.”**

DAN BACKER, DIREKTOR VON CAMPUS TECHNOLOGY BEI “NATIONAL GEOGRAPHIC”

Sie beantworten dazu einfach von der IT vordefinierte Sicherheitsfragen. Außerdem wurde der Password Synchronization Manager implementiert, damit National Geographic seinen Mitarbeitern nur ein einziges Passwort - sowohl für das Active Directory, als auch für Google-Apps - bereitstellen kann. Wenn ein Benutzer sein Active Directory-Passwort zurücksetzt, wird die Änderung automatisch für Google-Apps aktualisiert.

#### **SICHERE KONTENBEREITSTELLUNG UND DEAKTIVIERUNG**

Mit UMRA von Tools4ever war National Geographic in der Lage, sein HR-System PeopleSoft mit dem Active Directory zu verbinden. UMRA ist so eingerichtet, dass es neue Daten zweimal täglich automatisch liest und mit AD und Google automatisch synchronisiert. Wenn also jemand ein neues Benutzerkonto anlegt, erstellt UMRA automatisch ein neues Google-Apps-Konto, ein neues AD-Konto, ein gemeinsam genutztes Laufwerk, ein persönliches Laufwerk und ein Pro I. Der leitende Manager erhält dann eine Übersicht aller erledigten Aufgaben und kann nach Bedarf weitere Zusatzdienste, wie Hardware oder Mobilgeräte anfordern. Neben der Bereitstellung hilft UMRA auch bei der automatischen Deaktivierung von Konten bei National Geographic. Sobald ein Mitarbeiter in PeopleSoft deaktiviert wurde, deaktiviert UMRA auch automatisch sein AD- und sein Google-Konto, damit er keinen Zugang mehr hat. Das UMRA-System ist darüber hinaus so eingerichtet, dass es das persönliche Laufwerk des entsprechenden Mitarbeiters sowie das Eigentum aller Google-Dokumente an den Manager überträgt. So gehen keine laufenden Projekte verloren. “UMRA hat nicht nur geholfen, die Zugriffssicherheit durch eine schnellere Deaktivierung zu verbessern, sondern auch unsere Datensicherheit beträchtlich verbessert,” kommentierte Backer. Insgesamt haben SSRPM und UMRA die Anrufe beim Helpdesk, sowie die nötige Zeit für die Benutzerkontenverwaltung drastisch verringert.



#### **Tools4ever Informatik GmbH**

Herrenstrunden 23a  
51465 Bergisch Gladbach  
Deutschland  
Tel. +49 2202 2859 - 000  
Fax. +49 2202 2859 - 299  
info@tools4ever.de  
[www.tools4ever.de](http://www.tools4ever.de)