



Messe München

Effiziente Benutzerverwaltung, die die IT-Abteilung und die Wirtschaftsprüfer zufrieden stellt

Executive Summary

KUNDE

Messe München

AUFGABE

Bei der Messe München geht es darum, die saisonal stark schwankende Mitarbeiterschaft von einem externen Helpdesk schnell mit den nötigen Berechtigungen für die Nutzerkonten ausstatten zu lassen. Ebenso muss die IT-Abteilung gewährleisten, dass alle Prozesse im Bereich User Management nachvollziehbar protokolliert werden.

LÖSUNG

Die Messe München setzt auf eine Benutzerkontenverwaltung mit Hilfe des User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever. Dabei lassen sich alle nötigen Prozesse mit Hilfe von nutzerfreundlichen Web-Formularen erledigen.

PRODUKTE

UMRA

- Delegation an den Helpdesk
- Reporting

ERGEBNIS

Kommen für eine Messe kurzfristig viele kurzfristig Beschäftigte zum Einsatz, lassen sich die nötigen Benutzerkonten schnell und fehlerfrei einrichten, ohne dem Helpdesk dafür Administratorenrechte geben zu müssen. Zudem können Wirtschaftsprüfer alle Prozesse bei der Rechtevergabe stets nachvollziehen.

Die Messe München verfügt über 17 Messehallen mit insgesamt 180.000 qm Hallenfläche sowie zusätzlichen 360.000 qm Freigelände. Pro Jahr finden etwa 40 Fachmessen für Investitionsgüter, Konsumgüter sowie neue Technologien statt und machen München damit zu einer der weltweit führenden Messegesellschaften. Für die erforderliche IT-Infrastruktur sorgt eine interne Abteilung, die unter anderem Rechenzentrum und Netzwerk betreibt. Eine wichtige Aufgabe der IT ist es, die Berechtigungen der Mitarbeiter korrekt zu erteilen und diese bei Zu- und Abgängen schnell umzusetzen.

BENUTZERKONTEN SCHNELL UND KORREKT VERWALTEN

Messen sind ein Saisongeschäft. Wie viele andere Messegesellschaften sind auch die Münchner daher stark von Schwankungen der Mitarbeiterzahlen betroffen. So stehen 500 dauerhaft Beschäftigten etwa 100 kurzfristige Kräfte gegenüber, die je nach Jahreszeit und Veranstaltung zum Einsatz kommen. Für ihre Arbeit benötigen auch die Zeitkräfte Benutzerrechte für die IT-Infrastruktur, wie Stefan Schüssler, Abteilungsleiter für IT-Infrastruktur erläutert: „Für uns besteht kein Unterschied zwischen kurzfristig und längerfristig beschäftigten Kollegen. Jeder Nutzer braucht die genau für ihn vorgesehenen Rechte.“ Aufgrund der hohen Fluktuation erforderten die jeweiligen Benutzerkonten einen großen Aufwand und die Messe setzte auf eine weitgehende Automatisierung der nötigen Prozesse mit Hilfe des User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever. „Oft müssen wir 30 Nutzerkonten auf einmal erstellen, da merken wir die Effekte der neuen Technik sehr deutlich.“ Früher benötigten Schüssler und seine Kollegen nach eigenen Angaben mehrere Stunden für die Anlage eines Nutzerkontos, „heute genügen wenige Angaben und per Knopfdruck ist das Konto aktiv.“



TOOLS4EVER

IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

„Heute läuft die Berechtigungsvergabe sicher über UMRA und die Wirtschaftsprüfer begrüßen es außerordentlich, dass nur noch wenige Mitarbeiter Administratorenrechte besitzen.“

Stefan Schüssler, Abteilungsleiter für IT-Infrastruktur

EXTERNER SERVICE DESK EINGEBUNDEN, RISIKEN MINIMIERT

Viele Aufgaben im Bereich der Nutzerkontenverwaltung haben die Münchner an einen externen Dienstleister ausgelagert, der beispielsweise einen Service Desk betreibt und Anfragen der Nutzer zu ihren Konten bearbeitet. Um diese jedoch einrichten und pflegen zu können, benötigten die Helpdesk-Kollegen nach Schüsslers Angaben viele Rechte für Manipulationen im Active Directory. „Ein großes Problem dabei: Wenn etwas schiefging, war es niemand und auch keiner wusste Bescheid.“ Ein wichtiges Ziel der Münchner bei der Einführung von UMRA war es daher, ein höheres Sicherheitsniveau zu erzielen und den externen Kollegen keine Rechte für Benutzermanipulationen mehr geben zu müssen.

Mit Hilfe von UMRA hat Schüssler zudem Workflows eingerichtet, mit denen sich die Abläufe zur Verwaltung der Nutzerkonten einfacher erledigen lassen. „Wir haben sogenannte Poweruser, die Bedarfe sammeln oder neue Benutzer weitergeben.“ Früher waren dazu papierhafte Anträge nötig, heute gehen die entsprechenden Vorgaben direkt über ein Formular an den Service Desk. Ist die Aufgabe erfüllt, bekommt der Anforderer automatisch eine Bestätigung per E-Mail. „Und im Gegensatz zu früher entsprechen Anträge und Konten immer den Vorgaben, weil sich die Formulare nur korrekt ausfüllen lassen.“ Die Zusammenarbeit mit dem Helpdesk hat sich auch deshalb vereinfacht, weil eventuelle Wechsel des externen Personals kein Problem mehr darstellen. Alle Prozesse sind durch UMRA eindeutig definiert.

WIRTSCHAFTSPRÜFER ZUFRIEDENSTELLEN

Wichtige Verbesserungen konnte die Messe München auch für die Wirtschaftsprüfer erzielen. Diese kontrollieren vermehrt auch die Rechtevergabe im IT-Bereich und wollen genaue Auskunft über Prozesse im Active Directory. Die neue Lösung protokolliert nun sämtliche Vergabeprozesse auf Administratorenmehrheit. Die IT-Abteilung kann damit stets auf alle prüfungsrelevanten Informationen zugreifen und die geforderte Nachvollziehbarkeit sicherstellen. Noch ein wichtiger Punkt: Früher musste Schüssler sehr viele Mitarbeiter mit Administratorenrechten ausstatten, um die vielfältigen Arbeiten erledigen zu können. „Heute läuft die Berechtigungsvergabe sicher über UMRA und die Wirtschaftsprüfer begrüßen es außerordentlich, dass nur noch wenige Mitarbeiter Administratorenrechte besitzen.“