



NetCologne GmbH

Reduce Time to Market:
Benutzeradministration in 5 Minuten

Executive Summary

KUNDE

NetCologne GmbH

AUFGABE

NetCologne suchte eine Lösung, Benutzerkonten für viele verschiedene Applikationen automatisiert anzulegen und neue, wie bestehende Mitarbeiter damit schnell mit allen nötigen Zugangsrechten ausstatten zu können. Zudem wollte der Telekommunikationsanbieter den eigenen Aufwand bei Einführung und Betrieb der Lösung möglichst gering halten.

LÖSUNG

Der Identity Access Manager (IAM) bindet über Schnittstellen alle relevanten Applikationen im Unternehmen an und steuert damit die Berechtigungsvergabe.

PRODUKT

Identity Access Manager (IAM)

- Helpdesk Delegation
- Self-Service
- Workflow Management

ERGEBNIS

Über ein Formular wählen die Personalverantwortlichen die jeweiligen Eigenschaften des neuen Mitarbeiters aus und können diesen damit selbständig innerhalb von fünf Minuten einsetzbar machen.

Egal, ob es um Internet, Telefon, Kabel-TV oder Mobilfunk geht, NetCologne bietet seinen mehr als 500.000 Privat- und Geschäftskunden verlässliche Kommunikationsprodukte und -leistungen. Und das seit 20 Jahren am Puls der Zeit. Seine technologische Leistungsstärke zieht das Unternehmen aus dem eigenen Glasfasernetz, das mit mehr als 20.000 km verlegten Kabeln zu einem der modernsten in ganz Europa zählt. Das Unternehmen hat heute fast 900 Mitarbeiter und zählt zu den erfolgreichsten regionalen Telekommunikationsanbietern. Damit neue und bestehende Mitarbeiter schnell auf die dazu nötige IT-Infrastruktur zugreifen können und damit schnell einsetzbar sind, nutzt das Kölner Unternehmen eine automatisierte Benutzerverwaltung mit Hilfe der IAM-Lösung von Tools4ever.

NEUE MITARBEITER SCHNELL ARBEITSFÄHIG

NetCologne setzt hier vor allem deshalb auf automatisierte Prozesse, weil Benutzerkonten für sehr viele unterschiedliche Anwendungen und Bereiche eine Rolle spielen. So sind sie beispielsweise erforderlich bei der Vergabe von Telefonnummern, Gebäudezutrittssystemen, Dienstwagen, Mobiltelefonen, aber auch für die Arbeitsplatzbereitstellung oder für administrative Tätigkeiten in den Fachbereichen. Dazu kommt die Rechteverwaltung für selbst programmierte Systeme und die CRM-Lösung von Siebel. Karsten Lippstreu von IT Services erinnert sich an die schleichende Unzufriedenheit im Unternehmen vor Einführung von IAM. „In der Regel hatten wir eine Vorlaufzeit von 14 Tagen, bis ein neuer Mitarbeiter eingerichtet und damit arbeitsfähig war.“ Viele Fach- und Aushilfskräfte kommen jedoch sehr kurzfristig ins Unternehmen, diese Spanne sollte daher signifikant verkürzt werden. Um einen möglichst genauen Einblick in die Möglichkeiten der verfügbaren IAM-Systeme zu erhalten, haben sich die Verantwortlichen zu einem Testlauf entschlossen. Innerhalb von drei Tagen sollten unterschiedliche Anbieter die Anlage eines Users im Netzwerk, in der Mailanwendung und in einer Anwendung nach Wahl über eine Nutzeroberfläche programmieren. „Tools4ever war der einzige Anbieter, der unsere Testaufgabe vollständig erfüllen konnte“, fasst Lippstreu das Ergebnis zusammen.

„Das Einsparpotenzial eines Identity & Access Managements ist erheblich, weil es komplett automatisierte Prozesse in sehr vielen Bereichen ermöglicht. Wer die Zufriedenheit im Unternehmen steigern möchte, kommt an einer IdM-Lösung nicht vorbei.“

Karsten Lippstreu, verantwortlich für die IT Services bei der NetCologne GmbH

AUTOMATISIERTE NUTZERANLAGE

Mit Hilfe von IAM wurden die Prozesse der Nutzeranlage danach weitgehend automatisiert, wie Lippstreu erläutert. „Über eine intuitive Weboberfläche legt der jeweilige Personalverantwortliche den neuen Mitarbeiter an und sorgt so dafür, dass alle nötigen Berechtigungen vergeben werden.“ Alle Berechtigungen trägt IAM automatisch in das Active Directory ein und sorgt auch dafür, dass die Account- und Rechtevergabe in Systemen wie der Siebel-CRM-Lösung revisionssicher erfolgt. Zudem haben die Tools4ever-Spezialisten Schnittstellen auch zu solchen Abteilungen eingebaut, die nicht in der IT angesiedelt sind. So wird beispielsweise eine automatische Mail an das Facility Management mit z.B. der Anforderung für einen Drehstuhl oder eine Lampe für das jeweilige Büro generiert. Damit ist es möglich, die komplette Nutzeranlage in nur fünf Minuten auszusteuern, wie Lippstreu erläutert.

VORDEFINIERTER ROLLEN FÜR DIE TÄTIGKEITEN

Um den jeweiligen Personalverantwortlichen – diese sind in der Regel keine Spezialisten für das Berechtigungsmanagement – die Anlage ihrer neuen Mitarbeiter zu erleichtern, wurden vordefinierte Rollen entwickelt. Im Formular findet sich daher eine Auswahl möglicher Zuordnungen. „Wir haben für alle Positionen Referenzuser angelegt.“ Manuelle Arbeiten etwa am Active Directory sind nicht mehr erforderlich.

EIGENEN AUFWAND VERMEIDEN

„Wir wollten ein intuitiv bedienbares, funktionierendes IAM-Tool, ohne dafür großen Aufwand betreiben zu müssen und das alles in einem absehbaren Zeitraum platzieren.“ So übernahm Tools4ever die komplette Implementierung von IAM und startete mit der Benutzerverwaltung für Betriebssystem und Netzwerk sowie für Email und eine Kundenmanagementapplikation. In Phase zwei erfolgte die Anbindung des Intranets und des CRM-Systems von Siebel. Karsten Lippstreu setzt auf schlanke Prozesse, insbesondere um Nutzerzufriedenheit und Akzeptanz der IAM-Lösung im Unternehmen jederzeit zu gewährleisten. „Mein Anspruch an eine Software ist, dass sie sich intuitiv bedienen lässt. Das wird durch IAM problemlos erfüllt.“

ERGEBNIS: ERHEBLICHES EINSPARPOTENZIAL

Dabei planen die Verantwortlichen noch weitere Schritte mit IAM. Zum Ziel gesetzt wurde, zusätzliche nicht in der IT angesiedelte Fachbereiche anzubinden. In Frage kommt etwa die Konfiguration von Zutrittskontrollkarten. „Das Einsparpotenzial eines Identity & Access Managements ist erheblich, weil es komplett automatisierte Prozesse in sehr vielen Bereichen ermöglicht. Deshalb muss ich auch das Kosten-/Nutzenverhältnis als extrem günstig bewerten.“ Lippstreu geht noch weiter: „Nach meiner Überzeugung wird zukünftig an IdM kein Weg vorbeiführen, um die IT-Administration entlasten und kapazitative Freiräume für Innovationen schaffen zu können.“

VORTEILE

- Automatisierte Benutzerverwaltung mit dem Identity Access Manager (IAM)
- Anbindung über Schnittstellen an Active Directory, Siebel-CRM, Intranet, Email, Kundenmanagementsystem
- Delegation der Nutzeranlage über einfache Formulare in intuitiver Weboberfläche
- Personalverantwortliche legen neue Mitarbeiter innerhalb von 5 Minuten selbständig an
- Referenznutzer als Vorlage für selbständiges Berechtigungsmanagement durch Manager
- Entlastung der IT-Administration bringt kapazitative Freiräume für Innovationen