



# Ein Ticket für die Zukunft

Managed Service Provider  
erreichen dank HelloID das nächste  
Service-Level

IT- UND SERVICE AUTOMATION FÜR  
MANAGED SERVICE PROVIDERS (MSP)



**TOOLS4EVER**  
IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION



# Inhaltsverzeichnis

- 3 Smart in die Zukunft: Automatisieren Sie Ihre IT-Service Prozesse
- 7 IT-Verwaltung für den Helpdesk vereinfachen und automatisieren
- 8 Legen Sie Ihren Fokus auf Ihre IT-Innovationen
- 10 Virtual Desktop und Single Sign-On





# Smart in die Zukunft: Automatisieren Sie Ihre IT-Service Prozesse

Unternehmen können sich heute darauf verlassen, dass ihr Managed Service Provider die neuesten und effizientesten Services anbietet – kombiniert mit modernen Technologien und dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis. In der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit dem Provider, werden Vorschläge zur Verbesserung der unternehmenseigenen Produktivität, Effizienz und Sicherheit erwartet.

Auch Sie als MSP sind immer auf der Suche nach Möglichkeiten Ihre Prozesse zu optimieren. Entscheidend dabei ist, dass Sie durch IT-Automatisierung Ihren IT-Verwaltungsaufwand reduzieren, Kosten senken und gleichzeitig Ihr Service-Level sowie die Kundenzufriedenheit steigern.

Wie erreichen Sie das?

## **1. User Provisioning und Service Automation für den Helpdesk**

Durch Service-Automation wird die Pflege von User-Accounts oder die Vergabe von Berechtigungen und Zugängen auf IT-Ressourcen, Programme, Ordner und Dateien für den Helpdesk vereinfacht und automatisiert. Die Automatisierung der Benutzer- und Berechtigungsverwaltung reduziert sowohl den Arbeitsaufwand des Helpdesks, als auch die Qualifikationsanforderungen an die Mitarbeiter. Der Helpdesk wird entlastet und kann mit dem gleichen Personal mehr Kunden bedienen. Am Ende werden somit die gesamten Prozesse effektiver und effizienter. Gleichzeitig erhöht sich das Service Level!

## **2. Service Automation mit Self-Service und Workflow für Ihre Kunden:**

Sie können ihr Service-Level weiter erhöhen und gleichzeitig Kosten reduzieren, indem Sie Ihren Kunden ein Produktportal mit Self-Service und Workflow-Funktionalität anbieten. Die Mitarbeiter Ihrer Kunden können dann z.B. eigenständig Berechtigungen, Applikationen und Ressourcen beantragen und direkt von ihren Vorgesetzten genehmigen lassen. Die Service Automation führt die Änderungen automatisch im Netzwerk durch, ohne, dass Ihr Helpdesk eingreifen muss.

## **3. Virtual Desktop:**

Auf all diese Services können Ihre Kunden unabhängig vom Gerät oder Ort zugreifen. HelloID bietet ein web-based Dashboard für ihre SaaS und Intranet-Anwendungen inklusive Single Sign-On-Funktionalität an. Legacy-Applikationen sind z.B. über Citrix erreichbar. Mittels Self-Service und Workflows können Nutzer entsprechend Applikationen beantragen und von ihrem Vorgesetzten freigeben lassen. Die Änderungen werden im Netzwerk oder in der Cloud automatisch durchgeführt (Service Automation). User-Provisioning bietet eine automatisierte On- und Offboardingfunktion für das Dashboard. Zudem garantiert Ihnen eine Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) zusätzlich einen sicheren Anmeldeprozess.



In einem wettbewerbsorientierten Umfeld kommt es darauf an, sich durch innovative Lösungen einen Mehrwert zu verschaffen und vom Wettbewerb zu differenzieren. Werden Sie dank innovativer Ideen und Lösungen zum Thought-Leader in ihrem Markt! Wir von Tools4ever begleiten Sie dabei. Unsere Kunden schätzen und vertrauen uns bereits seit 20 Jahren. Sehen Sie hier, wie Sie mit unserer Hilfe Ihre aktuelle Situation einfach und kostensparend verbessern können.

## Produktivität



### Aktuelle Situation

Sie sind erfolgreich im Markt unterwegs. Jedoch reichen die IT-Ressourcen nicht aus, um neue oder bestehende Kunden zu betreuen.

### Mit Tools4ever

Mit einem automatisierten Helpdesk können Sie bis zu 80% der für die Bearbeitung von Tickets benötigten Ressourcen einsparen. Im Falle von Self-Service sogar bis zu 97%.

### Ergebnis

Die Produktivität erhöht sich sofort.

## Service-Level



### Aktuelle Situation

Die gemeldeten Änderungen müssen vom Helpdesk manuell verarbeitet werden. Ihr Service-Level-Agreement kann gefährdet sein.

### Mit Tools4ever

Die gemeldeten Änderungen werden vom Helpdesk automatisiert verarbeitet. Dies generiert erhebliche Zeitersparnisse.

### Ergebnis

Ihr Service-Level-Agreement wird eingehalten. Ihre Kunden sind zufrieden mit Ihrem Service.



## Virtual Desktop



## Ressourcen



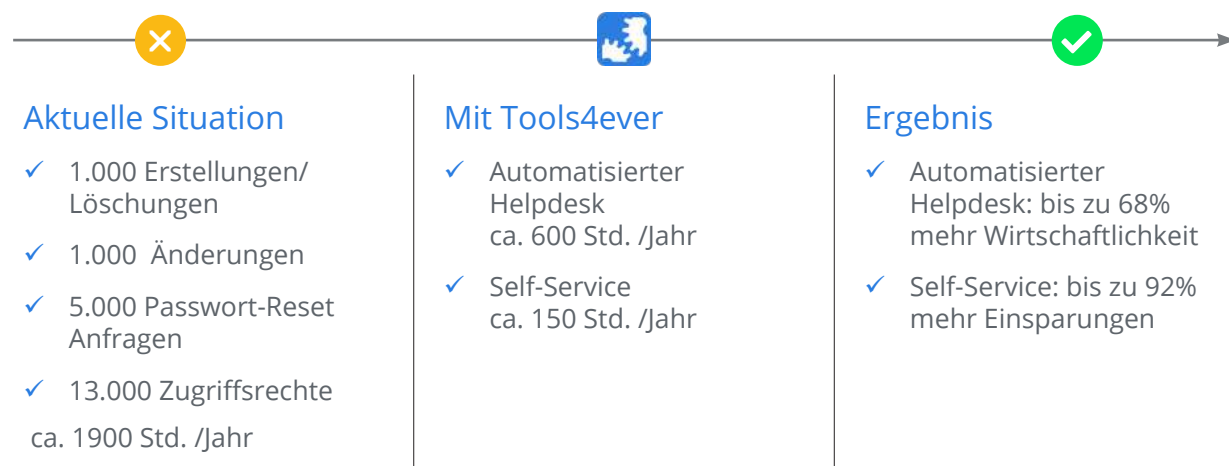
## Sicherheit



## Schulung



## Beispiel für 20.000 Tickets pro Jahr





# IT-Verwaltung vereinfachen, automatisieren & delegieren

## User Provisioning und Service Automation für den Helpdesk

Die Benutzerkontenverwaltung ist oft aufwendige, manuelle Routinearbeit, die von einem (Anwendungs-)Administrator mit entsprechenden Berechtigungen durchgeführt werden muss. Mit dem User-Provisioning- und Service-Automation-Modul von HelloID lassen sich diese ausgebildeten und qualifizierten IT-Mitarbeiter deutlich entlasten.

Mit User Provisioning bekommen Mitarbeiter Ihrer Kunden automatisiert, rollenbasiert und systemübergreifend Zugang zu ihren Systemen und Daten. Gibt es einen Stellen- oder Abteilungswechsel (Job-Rotation) mit anderen Verantwortlichkeiten? Dank User Provisioning und dem individuell definierten Rollenmodell stellen Sie sicher, dass der Kollege automatisch angepasste Rechte und Lizenzen erhält. Verlässt ein Mitarbeiter beim Kunden das Unternehmen? Mit einem Klick werden alle Zugänge deaktiviert und der ehemalige Mitarbeiter von seinen gesamten Konten entkoppelt. Dank des Rollenmodells bekommen die User automatisch die richtigen Berechtigungen. Durch die Automatisierung wird Ihre gesamte IT entlastet, es gibt weniger Fehler und Ihr Service-Level erhöht sich.

Mit Service Automation können auch Mitarbeiter ohne IT-Kenntnisse eine Vielzahl von administrativen Aufgaben übernehmen, wie z. B. die Pflege von User Accounts oder die Vergabe von Berechtigungen und Zugängen auf IT-Ressourcen, Programme, Ordner und Dateien.

Standardisierte Verwaltungsprozesse werden in Web-Formularen dargestellt und können so auch an unqualifizierte oder unerfahrene Mitarbeiter im Helpdesk delegiert werden, ohne dass sie Administratorenrechte benötigen. So wird der gesamte Benutzerverwaltungsprozess mit HelloID vereinfacht, standardisiert und automatisiert. Alle Änderungen werden automatisch, einheitlich und nachprüfbar im Netzwerk ausgeführt und im Audit-Log protokolliert.

Die Automatisierung der Benutzer- und Berechtigungsverwaltung entlastet die Administratoren und reduziert sowohl den Arbeitsaufwand des Helpdesks, als auch die Qualifikationsanforderungen an die Mitarbeiter. Am Ende werden somit die gesamten Prozesse effektiver und effizienter. Ihr IT-Service kann mit dem gleichen Personal mehr Kundentickets bedienen. Gleichzeitig erhöht sich das Service-Level.

# Legen Sie Ihren Fokus auf Ihre IT-Innovationen ... und nicht auf manuelle Prozesse!

## Self-Service Workflows & Service Automation

Employee Self-Service Workflows sind ein echter Ticket-Killer für Ihr Unternehmen. Sie delegieren die Berechtigungsverwaltung an Manager oder Produkteigentümer und richten individuell gestaltete Genehmigungsworkflows ein. Ihre Kunden fordern selbst mittels einem Produktkatalog Zugriff auf Anwendungen, Ressourcen und Daten an, ohne dafür ein Ticket eröffnen zu müssen. Dadurch wird Ihre hausinterne IT massiv entlastet.

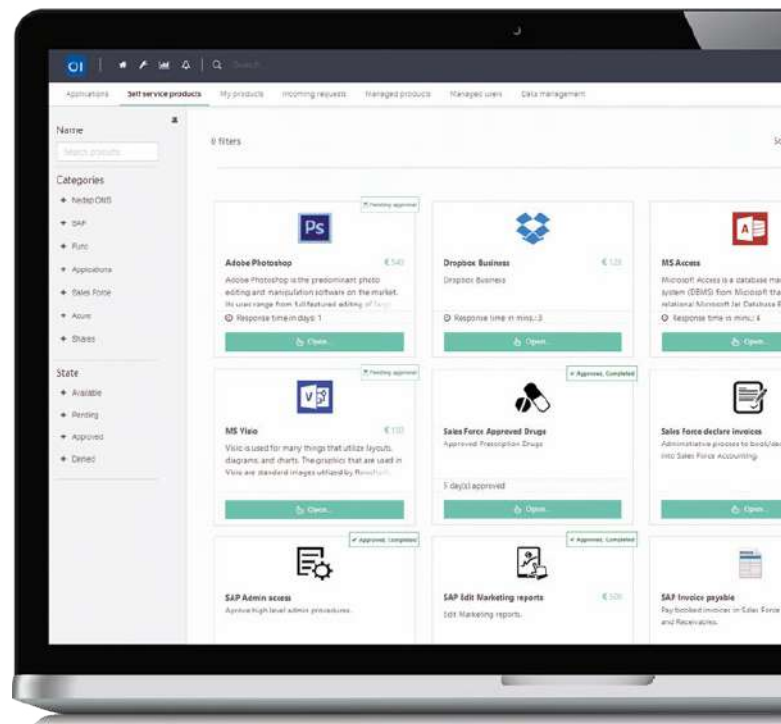
Nach der Freigabe durch den Manager oder Produkteigentümer Ihres Kunden, werden Änderungen dank Service Automation direkt und automatisiert in die kundenseitige IT-Infrastruktur übertragen und protokolliert. Self-Service und Automation mit HelloID verringern den Arbeitsaufwand für Ihren Helpdesk, erhöhen Ihr Service-Level erheblich und tragen zum professionellen Image Ihres Unternehmens bei.

# TRONOX

„Die leistungsstarke Kombination von HelloID Service Automation und TOPdesk führt zu stark vereinfachten Managementprozessen und einem stärkeren Fokus auf Innovation.“

Rick Davies, IT-Leiter bei Tronox

Referenz: Tools4ever Case Study



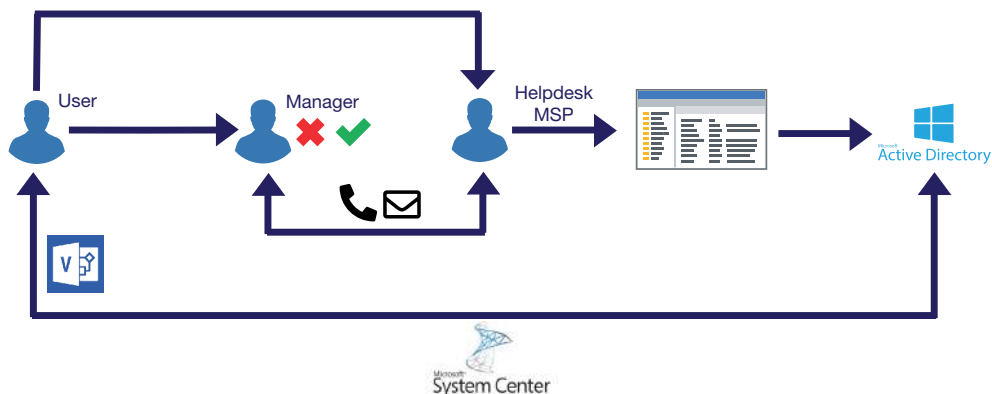
## Self-Service Webshop

HelloID bietet Ihren Kunden, vergleichbar mit einem intuitiven Webshop, einen übersichtlichen Katalog über alle verfügbaren Anwendungen, Berechtigungen und Ressourcen an, wie Outlook, Office365, Shares oder Mailverteiler. Dieser Webshop wird kombiniert mit der Service-Automation-Funktion. Dabei fordern die Mitarbeiter mit einem Klick im Self-Service-Tool die benötigten Produkte an. Diese werden direkt und digital dem Vorgesetzten des jeweiligen Mitarbeiters zur Genehmigung „vorgelegt“.

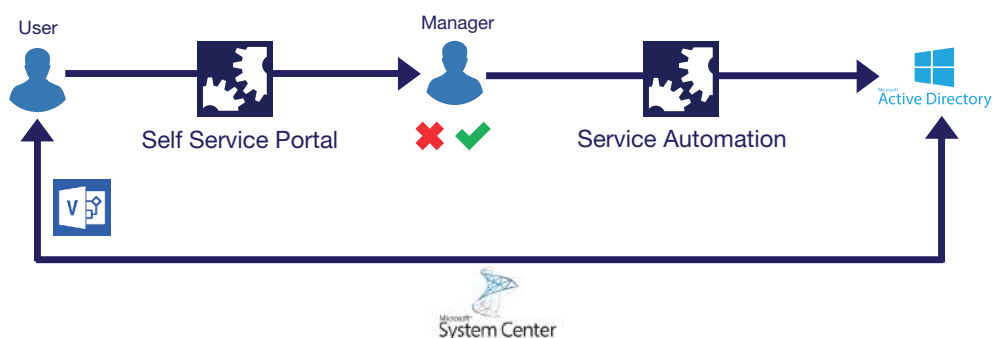
Die Änderungswünsche werden zu 100 % automatisch ohne Eingriff eines IT-Mitarbeiters im Netzwerk durchgeführt. Somit sorgt die Service Automation für einen einfachen, schnellen und benutzerfreundlichen Freigabeprozess für Mitarbeiter, Manager und den IT-Helpdesk. Der Manager hat dabei jederzeit Überblick über die Mitarbeiter seiner Abteilung und deren verwendete Lizenzen, Anwendungen, Shares usw.

HelloID bietet Ihnen dafür eine Standard-Software, die Sie individuell nach den Bedürfnissen Ihrer Kunden konfigurieren können. Mehrstufige Workflows inklusive E-Mail-Benachrichtigung sind ebenso möglich, wie die Integration von Vertretungen oder Gruppen statt einzelner User. Durch automatisierte Konfigurationsregeln ist der IT-Produktkatalog stets up-to-date und Änderungen der Zugriffsrechte werden automatisch im System ausgeführt. Das senkt nicht nur die Helpdesk-Belastung, sondern erhöht spürbar ihr Service-Level.

### Ohne Service Automation



### Mit Service Automation



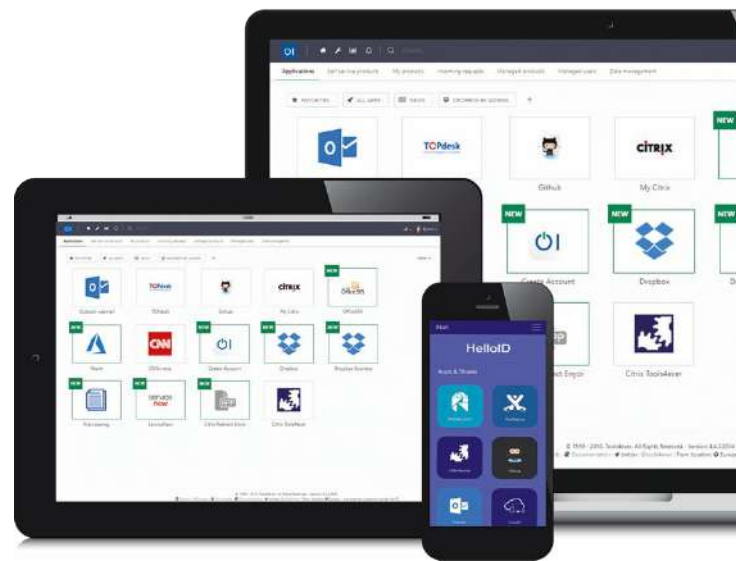
# Virtual Desktop und Single Sign-On

Ihre Kunden möchten unabhängig von Gerät oder Ort auf ihre Anwendungen zugreifen. Als Managed Service Provider sind Sie verantwortlich für den sicheren und regulierten Zugriff Ihrer Kunden. Doch wie können Sie korrekten und kontrollierten Zugang sicherstellen?

Mit dem Access-Management-Modul von HelloID erhalten Ihre User einen Virtual Desktop und somit Zugang auf ihre Anwendungen und Daten, unabhängig von Gerät oder Standort.

HelloID bietet ein web-based Dashboard für ihre SaaS- und Intranet-Anwendungen inklusive Single-Sign-On-Funktionalität. Legacy-Applikationen sind über Citrix oder RDP erreichbar.

Mit konfigurierbaren Access Policies (anhand von z. B. Ort, IP, Uhrzeit usw.) ermöglicht und protokolliert HelloID einen konsistenten und einheitlichen Anmeldeprozess. Zusätzliche Sicherheit bietet die integrierbare Multi-Faktor-Authentifizierung über RADIUS, FIDO2, OATH, Push-to-Verify-App, Google-/ Windows-Authenticator, SMS oder E-Mail.

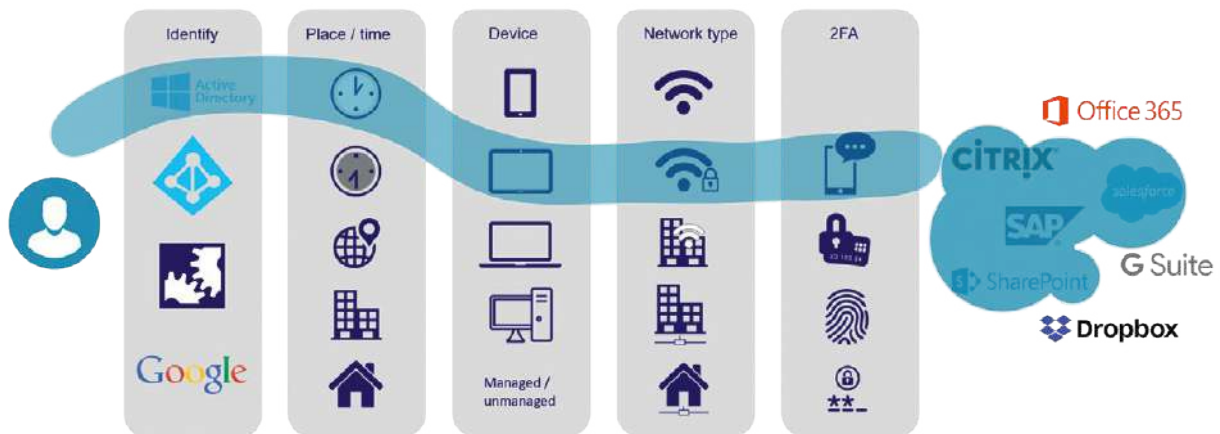


## Vorteile auf einen Blick

- ✓ Ease of Use dank Virtual Desktop mit SSO
- ✓ Hohe Sicherheit dank MFA und Access Policies
- ✓ Integrierte MFA-Funktionalität ermöglicht Kosteneinsparungen durch Verwendung von günstigeren (O365)-Lizenzen oder bezahlbaren Security-Token (z. B. YubiKey), wenn der User kein Firmen-Handy besitzt.
- ✓ Ihr AD als IdP – kein ADFS notwendig
- ✓ Automatisiertes On- und Offboarding
- ✓ Nahtlose Integration in Ihr Social-Intranet



Authentifizierungsbeispiel: YubiKey

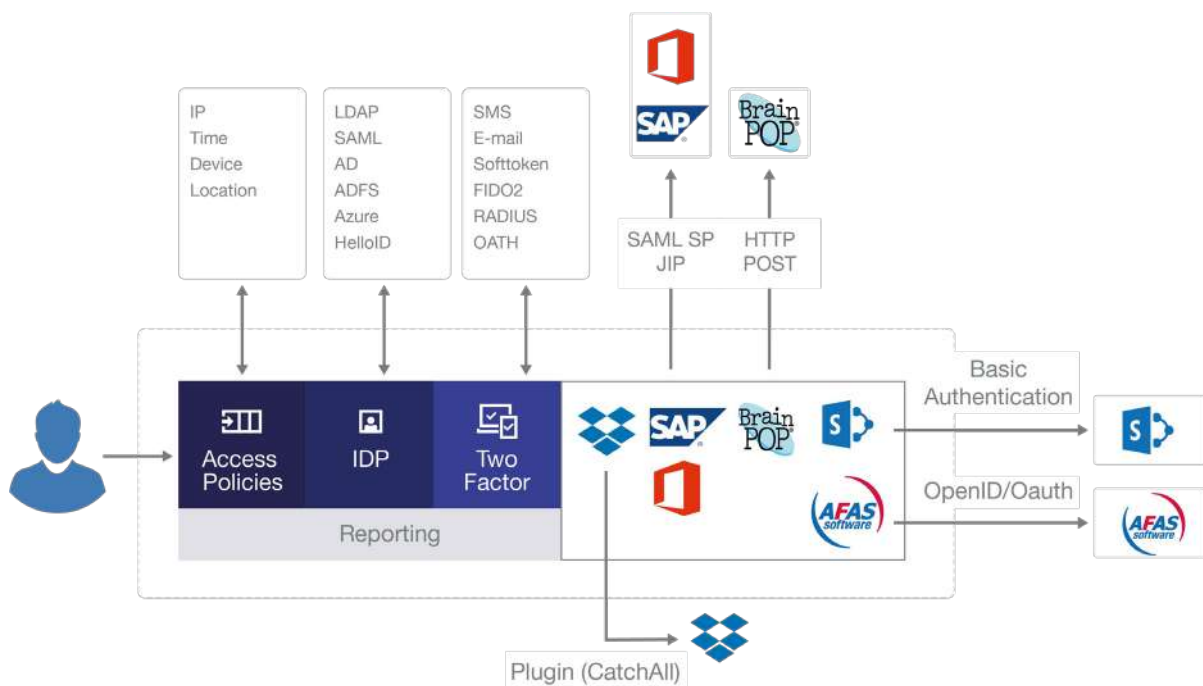


Sicherer Zugriff durch individuell konfigurierbare Zugriffsrichtlinien

## Optimale Agility mit Cloud Single Sign-On für Ihren Virtual Desktop

HelloID unterstützt alle gängigen SSO-Protokolle zur automatischen Identifizierung und Authentifizierung von Benutzern und erlaubt die Integration aller cloud-basierten Anwendungen (Office 365, Outlook Web Access, Adobe, Citrix, SAP, Salesforce). Zudem lässt sich HelloID nahtlos in eine Social-Intranet-Software oder das kundenseitige Service-Management-System integrieren (z.B. ServiceNow, TOPdesk).

So bieten Sie Ihren Kunden eine ganzheitliche Service-Erfahrung und verringern Ihre IT-Arbeitsbelastung erheblich. Die geringen Kosten und der minimale Verwaltungsaufwand eines IDaaS-Tools gehen nicht zu Lasten von Kontrolle und Sicherheit. Im Gegenteil: HelloID läuft in einer hochgradig gesicherten Azure-Umgebung. Dies gewährleistet die Einhaltung strengster Sicherheitsanforderungen.



Alle gängigen SSO-Protokolle werden von HelloID unterstützt.



# Kontaktieren Sie uns

Tools4ever verbindet Menschen mit ihren Daten und vereint Datensicherheit mit Flexibilität in einer vernetzten, digitalen Geschäftswelt.

Das europäische Unternehmen entwickelt und vertreibt Softwaresysteme für das Identity und Access Management (IAM). Weltweit vertrauen über 5.200 große und mittelständische Unternehmen aus allen Branchen auf die innovativen Lösungen von Tools4ever – von angepassten IAM-Komplettsystemen über integrierbare Softwaremodule bis zu speziellen Komponenten wie das Berechtigungs- oder Passwortmanagement im Self-Service. Damit sorgt Tools4ever seit 20 Jahren für mehr Sicherheit, Transparenz und Effektivität im Benutzermanagement von Unternehmen mit mehr als 300 Computerarbeitsplätzen, vor Ort und in der Cloud. Die out-of-the-box IAM-Lösungen entlasten die IT-Abteilung, schaffen Kapazitäten und sparen Zeit und Geld.

Die Tools4ever Informatik GmbH sitzt in Bergisch Gladbach und bietet IAM-Software, Dienstleistungen und Support im gesamten deutschsprachigen Raum.

## Tools4ever bietet folgende IAM-Lösungen:

- ✓ HelloID (Identity Management as a Service und Cloud Access Management)
- ✓ Identity und Access Manager (IAM)
- ✓ Self-Service Reset Password Manager (SSRPM)

Tools4ever Informatik GmbH

**Adresse** Hauptstraße 145-147  
51465 Bergisch Gladbach

**Telefon** +49 2202 2859 200

**Website** [tools4ever.de](https://tools4ever.de)

**Info** [info@tools4ever.de](mailto:info@tools4ever.de)  
**Sales** [sales@tools4ever.de](mailto:sales@tools4ever.de)



**TOOLS4EVER**  
IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

