



**TOOLS4EVER**  
IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION



UNSERE KUNDENREFERENZEN

## **Identity Management erfolgreich einsetzen**

Beispiele aus Industrie, Dienstleistung,  
Öffentlicher Bereich, Non-Profit, Pharma,  
Krankenhäuser und Bildungseinrichtungen.

## 04 Optimale Security

### Case Study RIO:

Maximale Sicherheit, 70 % Zeitersparnis und Compliant.

## 08 Läuft immer rund

### Case Study Berufsbildungszentrum IDM:

4.000 Accounts mit weniger als 5 Admins verwalten.

## 12 Mit Sicherheit eine gute Idee

### Case Study Häfele SE & Co. KG:

Erfolgreicher Umstieg auf HelloID.

## 16 Perfekt für New Work

### Case Study Avodaq AG:

Automatische Anbindung an Personio HR bringt die IT weiter voran.

## 20 Schlüsselkomponente Schnittstelle

### Case Study Pro Infirmis:

Erfolgreich nach Entlastung der IT gesucht.

## 24 Mehr Effizienz beim Support

### Case Study HRS GmbH:

Durch die automatisierte Anbindung an SAP SuccessFactors gewinnen IT-Abteilung und Organisation deutlich an Effizienz.

## 28 11 Hebel zur Entlastung der IT in der Benutzerverwaltung

Ihr Praxis-Guide für automatisierte, regelbasierte und sichere Benutzerverwaltung.

## 34 Unsere Module

Effiziente Berechtigungsvergabe mit HelloID.





## Erfolgreich im Einsatz – Identity Management in der Praxis

Wie unsere Kunden dank automatisierter Berechtigungsvergabe und der Power des Personalsystems messbar Ihre IT entlasten

Ob IT-Leitung, Personalabteilung oder Geschäftsführung – wer Benutzerverwaltung und Datensicherheit in hybriden Netzwerken verbessern will, braucht eine **starke IAM-Lösung**.

**HelloID von Tools4ever** sorgt für einfache Benutzerverwaltung, sichere Zugänge und mehr Kontrolle – und damit für weniger Aufwand in der IT und mehr Vertrauen bei Kunden und Partnern. In unserer Broschüre zeigen wir anhand von Praxisbeispielen aus Industrie, Dienstleistung, NGO, IT, Gesundheit, Tourismus und Bildung, wie HelloID IT-Prozesse optimiert, Sicherheit erhöht und Fehler minimiert – auch in komplexen IT-Strukturen.

**Ideal für alle, die Effizienz steigern und IT-Abläufe modernisieren möchten.**

### Kunden, die uns bereits vertrauen:



## Optimale Security

In Bezug auf Datenschutz, IT-Sicherheit, Reporting und Audit sind IAM Tools ein Quantensprung.

Durch vollkommen automatisierte Prozesse ermöglichen sie eine höchstmögliche Transparenz über alle ablaufenden Prozesse, mögliche Angriffe oder Sicherheitsrisiken sind sofort erkennbar.



THE LOGISTICS FLOW.

Wenn IT-Unternehmen auf der Suche nach Tools für die interne Datenverarbeitung sind, stellen sie höchste Ansprüche an die Sicherheit.

Die 100-prozentige Traton SE-Tochtergesellschaft RIO ist Spezialist für cloudbasierte Supply Chain-Produkte und hat sich beim IAM für **HelloID von Tools4ever** entschieden.



## Situation

Cloudkompatibel, transparent und vor allem optimal sicher sollte das IAM-Tool sein, mit dem die interne IT von RIO seine Nutzer und externe Mitarbeitenden der Partnerunternehmen Zugang zu System und Anwendungsapplikationen verschafft.

Höchste Anforderungen in Bezug auf **Compliance, IT-Security und Reporting** forderte die IT der Hersteller, die in die engere Auswahl kamen. Die IT von RIO verwaltet und überwacht **rund 1.400 User**. Alle sollten über ein IAM-Tool in ein automatisiertes On- und Offboording und Zugangsberechtigungsprozess integriert werden.

## Problem

RIO ist ein IT-Unternehmen, das komplexe Lösungen für eine sicherheitsrelevante Branche anbietet.

Der automatisierte Zugang ist bei cloudbasierten Systemen mit vielfältigen Applikationen eine besondere Herausforderung.

Bei RIO musste auch die Entwicklungsabteilung integriert werden, die eigenständig ihre Tools in die Cloud laden können muss.

## Maximale Sicherheit, 70 % Zeitersparnis und Compliant

RIO ist die 100-prozentige Tochtergesellschaft der Traton SE und bietet mit ihren cloudbasierten, offenen Produkten Lösungen für die Logistik- und Transportbranche aus den Bereichen Telematik, Transportmanagement und Fahrerkommunikation. Die Traton Group ist eine Tochtergesellschaft von Volkswagen. Mit ihren Marken Scania, MAN, Navistar und Volkswagen Truck & Bus gehört sie zu den weltweit führenden Nutzfahrzeugherstellern.

Die Sicherheit stand an höchster Stelle, als sich die interne IT von RIO für ein IAM-Tool entscheiden musste. „Der Datenschutz, die IT-Security, das Reporting und das Audit“, nennt Alexander Eibl die wichtigsten Punkte, die der Gesamtverantwortliche für die interne IT mit seinem Team im Fokus hatte. RIO arbeitet weitestgehend dezentral, an verschiedenen Standorten mit vielen Homeoffice-Nutzern. Also musste das IAM-Tool optimal auf cloudbasierte Anwendungen ausgerichtet sein und den firmeneigenen Ansprüchen an die Sicherheit und Compliance genügen. „ISO 27001 ist bei unseren sensiblen Bereichen Voraussetzung in Bezug auf Security und Compliance, und bei HelloID sind die für uns relevanten Policies vorhanden“, erklärt Eibl seinen Entschluss, das IAM-Tool von Tools4ever zu favorisieren. 1.400 User werden jetzt automatisiert mit HelloID verwaltet. „Bis wir HelloID installiert hatten, lief die Verwaltung der Accounts manuell, und das war natürlich ein gigantischer Aufwand“, blickt Eibl zurück.

## 70 % Zeitersparnis

Die Entlastung der internen IT ist bei allen Kunden von Tools4ever der Hauptgrund, auf das automatisierte Identity- und Access-Management HelloID umzusteigen. „Es ist sehr ruhig geworden“, fasst Eibl den Effekt zusammen, der sich durch die Implementierung ergeben hat. Musste sein Team im Support vorher für die internen Nutzer und MAN rund 150 Tickets pro Woche bearbeiten, sind es jetzt nur noch ca. 20. „Man kann sich wieder voll auf die eigentliche Arbeit konzentrieren.“

  
Wir arbeiten seit HelloID nicht mehr reaktiv, sondern können die Prozesse proaktiv gestalten. Das bringt uns hier insgesamt eine Zeitersparnis um rund 70%.“

**Alexander Eibl**  
Gesamtverantwortlicher für die interne IT



# Komfortabel und sicher auch bei hoher Komplexität

Die Nutzer bei RIO und den Partnerunternehmen benötigen für ihre Aufgaben vielfältige Applikationen, sind auf diverse Zugangs-berechtigungen angewiesen, und zur Sicherheit müssen die Accounts bei MAN vierteljährlich verlängert werden. „Manuell war das ein Riesenaufwand – man schickte E-Mails mit riesigen Excel-Listen und hoffte, dass es gut geht“, erklärt Eibl den Zustand vor HelloID. Die Registrierung von Mitarbeitenden, die gar nicht mehr im Unternehmen waren, war die Folge und führte zu sicherheits-technischen Problemen. Vergangenheit. „Jetzt funktioniert das alles mit einem Klick.“ Die Kompatibilität mit dem Clouddienst Azure und anderen Applikationen läuft reibungslos. „Wir bezeichnen uns als eine Cloud-Native-Company, und es gibt keine Probleme.“

## Optimaler Datenschutz

Eine echte Bewährungsprobe hat die IT bei RIO durch HelloID schon mit Bravour gemeistert. Der Rechtsanwalt einer ehemali-gen Mitarbeiterin fragte mit Nachdruck – und berechtigterweise – an, wo die Daten seiner Klientin gespeichert seien. „Da haben wir gemerkt, wie einfach das mit HelloID ist. Ihre Daten waren bereits in allen Tools gelöscht“, berichtet Eibl. Er konnte dem Juristen lückenlos Auskunft geben, wo welche Daten operativ hingelangen und wie sie gespeichert beziehungsweise auch au-tomatisiert wieder entfernt werden. Das On- und Offboarding verläuft jetzt sicher, aber vollkommen geräuschlos. Aufwändige Nachfragen beim HR entfallen komplett. Von den Strukturen, die HelloID für Reporting und Auditing bietet, ist Eibl angetan: „Es bietet uns einen wirklich messbaren Vorteil. Mit den zur Ver-fügung stehenden Kennzahlen können wir die Auditierung bei uns einen großen Schritt nach vorne bringen.“ Die Transparenz und definierten Kommunikationshierarchien sorgen bei mögli-chen Security-Lücken dafür, dass das richtige Team sofort be-nachrichtigt wird und eingreifen kann.

## Begeistert vom Support

Eibl bezeichnet auch die Unterstützung, die er bei der Imple-mentierung des IAM-Tools von Tools4ever erhielt, als beispiel-los. „Man konnte jederzeit jemanden erreichen, bekam sofort eine Rückmeldung mit verlässlichen Angaben, sodass wir hier planen konnten. Das ist heutzutage sehr wichtig – und nicht unbedingt Standard“, so der erfahrene Informatiker.

## Auswirkungen

Die IT musste viele On- und Off-boardingprozesse und Berechti-gungsvorgänge manuell erledigen. Die Folge: Hoher Arbeitsaufwand, zu viele potenzielle Sicherheitslücken, geringe Transparenz.

## Angestrebtes Ziel

Mit HelloID hat es die interne IT von RIO geschafft, die gesamte Verwal-tung von IDs sowie von Zugangsbe-rechtigungen für Daten, Prozesse, Tools und die Cloud bei maximaler Sicherheit vollkommen zu automa-tisieren.

Für die IT bedeutet HelloID eine Zeitersparnis von rund 70 %; der Arbeitsaufwand durch Tickets an den Support konnte auf rund 10 % reduziert werden.

Reporting und Auditing sind durch die Transparenz und Nachvollzieh-barkeit bei der Datenverwaltung der Nutzer wesentlich einfacher ge-worden.

 Man kann sich wieder voll auf die eigentliche Arbeit konzentrieren.“

**Alexander Eibl**  
Gesamtverantwortlicher für die interne IT

## Vorteile auf einen Blick:



### Optimale Security:

Datenschutz, IT-Sicherheit, Reporting und Audit sind mit HelloID vollkommen automatisiert möglich, sodass die IT eine höchstmögliche Transparenz über alle ablaufenden Prozesse erhält.



### Kompatibel auch bei Komplexität:

Auch in komplexen Systemen mit Entwickler-Tools und vielfältigen, zur Verfügung stehenden Applikationen schafft HelloID für alle User vollautomatisierte und spezifische Zugangsberechtigungen.



### Cloud-optimiert:

Die Entwickler bei Tools4ever haben HelloID so konzipiert, dass es auch bei cloudbasierten Systemen das Optimum an Sicherheit, Transparenz und Komfort bietet.



### Entlastung der IT:

Das IAM-Tool von Tools4ever minimiert die Anfragen an den IT-Support, ersetzt manuelle Vorgänge und aufwendige Kommunikationsprozesse mit dem HR durch automatisierte Abläufe.



### Proaktiver Support:

Von der Implementierung bis zur Integration in bestehende Systeme ist der Support von Tools4ever permanent erreichbar, liefert verlässliche und lösungsorientierte Hilfestellungen und macht so die Einführung von HelloID zu einem unkomplizierten Vorgang für die unternehmenseigene IT.



## Läuft immer rund

IAM-Tools beseitigen durch ihre automatisierten Prozesse bei der Vergabe von Zugangsberechtigungen mögliche Fehlerquellen im Prozess.

Dadurch können neu angemeldete User vom ersten Tag ihrer Tätigkeit ihre volle Produktivität ausschöpfen. Besonders bei einer großen Zahl häufig wechselnder User mit unterschiedlichen Devices ist das ein großer Vorteil – wie das Beispiel aus der IT schweizerischen Bildungszentrums IDM zeigt.



### 4.000 Accounts mit weniger als 5 Admins verwalten.

Mithilfe der Identity Management-Lösung HelloID wird die Effizienz im IT-Management revolutioniert. Dank automatisierter User werden Fehlerquellen minimiert und die Übersichtlichkeit optimiert. So spart das IT-Team Zeit und Ressourcen – und schafft Platz für das Wesentliche: die Ausbildung der nächsten Generation.



“Wir sind hier fünf ITler, nicht alle in Vollzeit, daher ist Effizienz für uns ein ganz wichtiges Thema.”

**René Bigler**  
IT-Leiter



## Situation

Für die Verwaltung der großen Zahl an Usern steht der IT-Abteilung des Bildungszentrums IDM nur eine begrenzte Kapazität zur Verfügung. Bis Juni 2024 nutzte das IDM eine in wesentlichen Teilen **skriptbasierte IAM-Lösung**. Da das öffentlich-rechtliche Bildungszentrum auf Stammdaten aus dem kantonalen Schulverwaltungssystem angewiesen ist, kommt es immer wieder zu fehlerhaften Datensätzen der User. Der Aufwand, diese Fehler zu finden, war nur mit Hilfe des Herstellers möglich – und entsprechend hoch. Zudem wünschte sich die IT-Abteilung **eine cloudbasierte Lösung**, um den Aufwand für Wartung und Pflege von Servern zu reduzieren.

## Problem

Das IDM verfügt über **fünf Standorte**. Durch die zahlreichen Ausbildungsgänge sowie die unterschiedlichen Funktionen und Nutzungsanforderungen der Mitarbeitenden – von der Verwaltung bis hin zu nebenberuflich tätigen Dozierenden – müssen **sehr unterschiedliche Zugangs-Accounts** generiert werden.

Als Bildungseinrichtung mussten zudem die hohen Anforderungen **an den Datenschutz gewährleistet sein**.

## Effizienzsteigerung und Fehlerminimierung

Durch die Umstellung auf HelloID verwaltet und automatisiert die IT des schweizerischen Bildungszentrums IDM seit August 2024 die Benutzerkonten für Auszubildende und Mitarbeitende. Das spart Zeit und Kosten, die Fehleranfälligkeit wurde minimiert.

Die Accounts von rund 3.500 Auszubildenden und etwa 500 Mitarbeitenden verwaltet die kleine, aber schlagkräftige IT-Abteilung des schweizerischen Bildungszentrums IDM. Vor drei Jahren führte das IDM das „Bring-your-own-device“-Prinzip ein: Die Auszubildenden müssen also auf ihren persönlichen Endgeräten mit Zugangsberechtigungen für die auf ihre Ausbildungsgänge spezifischen Dienste versorgt werden. Die Quelldaten stammen dabei aus dem kantonalen Schulverwaltungssystem, an das das IDM als öffentlich-rechtliche Bildungseinrichtung obligatorisch angeschlossen ist. Zusätzlich benötigen die Mitarbeitenden an fünf verschiedenen Campussen Zugang zu ihrer im Unternehmen zugeordneten Funktion.

### Herausforderung: Effizienz

Als der bisherige IAM-Anbieter Anfang 2024 ankündigte, ein neues Produkt zu entwickeln, schaute sich René Bigler nach einer effizienteren und hochwertigeren Lösung um. Bigler leitet in Thun die IT-Abteilung von IDM. „Wir sind hier fünf ITler, nicht alle in Vollzeit, daher ist Effizienz für uns ein ganz wichtiges Thema. Außerdem suchten wir nach einer Lösung, die cloudbasiert arbeitet, und da bin ich auf HelloID von Tools4ever gestoßen.“

Die Anforderungen, die Bigler und sein Team an die neue Lösung hatten, waren: Die Verwaltung der Accounts von etwa 4.000 Auszubildenden und Mitarbeitenden an fünf Standorten sollte automatisiert und für die IT übersichtlicher ablaufen, die IT durch eine Effizienzsteigerung entlastet und die Fehleranfälligkeit auf ein Minimum reduziert werden.

Bigler: „Durch die Anbindung an das kantonale Verwaltungssystem, von dem wir die Benutzerstammdaten in unser IAM übertragen müssen, liegen Fehlerquellen oft nicht in unserer Hand. Wir wollen aber sofort sehen, wenn tatsächlich Datensätze nicht korrekt eingepflegt wurden, um im IAM sofort reagieren zu können.“

# Übersichtliche Server-Strukturen

Kurz vor den Sommerferien im Juni 2024 starteten Bigler und seine Kollegen die Umstellung auf HelloID, seit dem Beginn des neuen Schuljahres im August läuft das neue IAM-System. Das spart der IT seitdem Zeit und Arbeitsaufwand. Es kommen weniger Tickets in Bezug auf Zugangsdaten und das automatisierte Access-Management ist für Bigler und seine IT wesentlich übersichtlicher. „Durch HelloID hat sich die gesamte Struktur vereinfacht und ist für uns überschaubar geworden, auch wenn mal fehlerhafte Import-Daten vorliegen“, erklärt Bigler.

„Vor HelloID mussten wir die Server-Infrastrukturen, die die Accounts generieren und provisionieren, vor Ort an unseren unterschiedlichen Standorten betreiben. Das läuft jetzt dank der Cloud-Lösung zentral bei uns und spart uns Arbeit bei der Wartung und Pflege der Systeme.“

## Fehlersuche vereinfacht

Im Gegensatz zum zuvor eingesetzten, sehr skriptbasierten Tool liefert HelloID der IT-Abteilung jetzt eine klar strukturierte Übersicht zu allen automatisierten Vorgängen und macht die Suche nach etwaigen Fehlern einfacher und schneller. „Durch ein zentrales Web-User-Interface ist das Handling sehr komfortabel geworden. Wenn jetzt Probleme durch importierte und fehlerhafte Quelldaten auftreten, sehen wir in der Fehleranalyse sofort, woran es liegt, und können gezielt eingreifen. Das war vorher zum Teil schon sehr umständlich.“ Häufig musste der Hersteller kontaktiert werden, um die entsprechenden Skripte auf den fehlerhaften Code hin zu analysieren. „Jetzt stellen wir selbst die Analyse – das ist zeitgemäß und auch in Bezug auf die Kosten deutlich transparenter.“

## Hohe Kostentransparenz

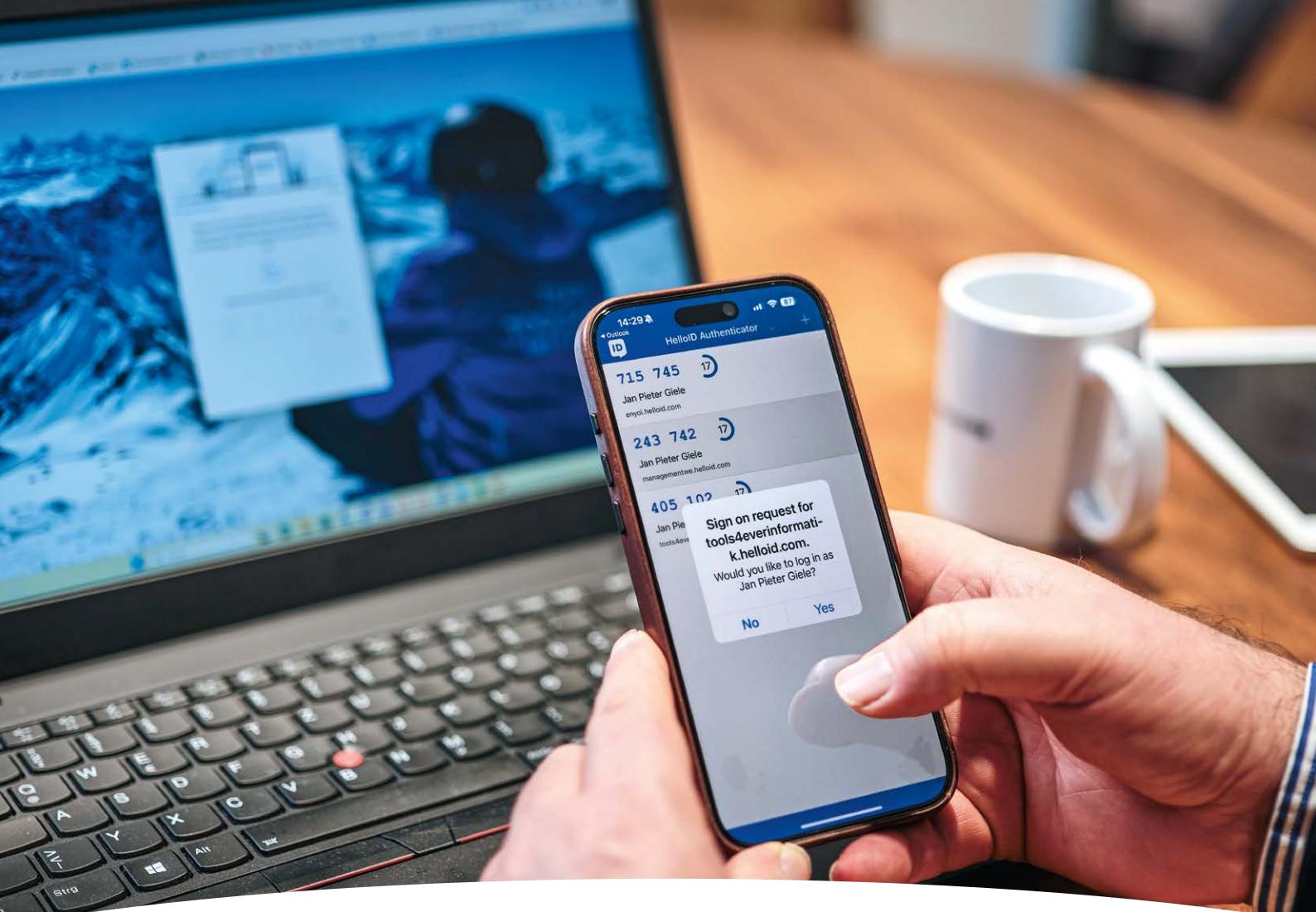
Die cloudbasierte Lösung von HelloID schafft Transparenz bei den Kosten: „Ich habe keine großen einmaligen Anschaffungskosten, die ich dann abschreiben muss, sondern weiß genau, was mich die Lösung im Jahr kostet“, sagt Bigler. Übersichtliche Abrechnungsformalitäten sind weitere Vorteile der Cloud-Lösung von HelloID, für die sich das IDM entschieden hat. „Das ist Teil unserer übergreifenden IT-Strategie“, erklärt Bigler. „Wenn es eine Lösung gibt, die wir als SaaS-Applikation aus der Cloud beziehen können und deren Funktionalität unseren Anforderungen entspricht, entscheiden wir uns dafür.“ Einzige Voraussetzung: Die für Bildungseinrichtungen teilweise sehr restriktiven Anforderungen des Datenschutzes müssen erfüllt sein. „Auch bei diesem heiklen Punkt sind wir mit HelloID komplett glücklich“, so Bigler.

## Auswirkungen

Die IT zählte viele fehlerhaft bereitgestellte Daten, die dazu führten, dass On- und Offboarding-Prozesse und App-Zugänge blockiert wurden. Die Fehleranalyse war nur mit Hilfe des Herstellers durchzuführen. Das verursachte einen hohen Aufwand und eine geringe Transparenz für die relativ kleine IT-Abteilung.

## Angestrebtes Ziel

Der Einsatz von HelloID optimierte die Prozesse der Account-Provisionierung sowie der Fehlerdiagnose. Durch ein komfortables Interface hat die IT-Abteilung nun sämtliche Vorgänge schnell und übersichtlich auf dem Bildschirm und kann bei Fehlern direkt eingreifen. Die Wahl der cloudbasierten Lösung ermöglicht eine zentrale und automatisierte Benutzerverwaltung über einen Server in Thun; die Wartung und Pflege der Server an den vier weiteren Standorten entfällt. Die Effizienz des IT-Teams beim Umgang mit dem IAM konnte so deutlich gesteigert, die Fehlerquote herabgesetzt werden.



## Vorteile auf einen Blick:



### Automatisierte Prozesse:

Durch die Umstellung auf HelloID wird das Provisioning der Accounts für Auszubildende und Mitarbeitende automatisiert. Das spart Zeit und Ressourcen und erhöht die Effizienz der IT-Abteilung.



### Minimierte Fehleranfälligkeit:

Die zentrale Verwaltung und die übersichtliche Fehleranalyse ermöglichen eine schnellere Identifikation und Behebung von Problemen. Dadurch wird die Fehleranfälligkeit signifikant reduziert.



### Einfache Handhabung:

Die klare Struktur und das zentrale Web-User-Interface von HelloID machen die Verwaltung der Zugangsberechtigungen für die IT-Abteilung komfortabel und unkompliziert.



### Hohe Kostentransparenz:

Die cloudbasierte Lösung bietet eine klare Übersicht über die jährlichen Kosten – ohne hohe Anschaffungskosten. Das erleichtert die Budgetplanung und -kontrolle.



### Datenschutzkonformität:

HelloID erfüllt die strengen Datenschutzanforderungen für Bildungseinrichtungen. Das garantiert eine sorgenfreie Implementierung und Nutzung der Lösung.

## Mit Sicherheit eine gute Idee

**DSVGO, NIS-2-Richtlinie und weitere Compliance- und Security-Vorgaben:  
Die juristischen Anforderungen an Systeme sind in den vergangenen Jahren gewachsen.**

Die Gefahr von Cyberattacken wächst weiter. Ein IAM-Tool aber sichert viele Risiken ab. Die rollenbasierte, konsistente und transparente Vergabe von Systemen und Berechtigungen an die User begrenzt mögliche Sicherheitslücken und reduziert das Risiko eines Datenverlustes. Business Rules helfen, den juristischen Vorgaben gerecht zu werden. Ein Beispiel dazu kommt von der IT der Häfele SE & Co KG – ein führender Produzent und Vertreiber diverser Schließvorrichtungen.

**“Wir haben pro Tag etwa  
30 bis 40 Tickets weniger”**

**Andreas Nock**  
Cloud-Administrator

# HÄFELE

**Erfolgreicher Umstieg auf HelloID**

Nach einer Cyberattacke Anfang 2023 rüstet die Häfele SE & Co KG gerade ihre IT auf.

Beim Identity- und Access-Management hat sie UMRA erfolgreich durch  
das Nachfolgeprodukt HelloID ersetzt.



## Situation

Nach einer Cyberattacke hat die Häfele SE & Co KG die Chance ergriffen und ihre IT-Technologie auf den neuesten Stand gebracht. Die Häfele SE & Co KG ist ein erfahrener Spezialist für intelligente Beschlagtechnik, Beleuchtung und elektronische Schließsysteme. Rund 8.000 Mitarbeitende sind weltweit bei dem Unternehmen beschäftigt, die Kunden verteilen sich auf über 150 Länder, 38 Tochterunternehmen gehören zum Global Player. Für die zentrale IT ist eine Abteilung mit 100 Beschäftigten am Firmensitz im baden-württembergischen Nagold verantwortlich.

## Problem

Bisher nutzte die Häfele SE & Co KG für das Zugangs- und Berechtigungsmanagement ihrer Mitarbeitenden das Tool UMRA von Tools4ever. Im Zuge des massiven Reboots implementierte das Unternehmen das für hybride Netzwerkstrukturen optimierte Nachfolgeprodukt HelloID. Dadurch sollte das Helpdesk der IT-Abteilung entlastet werden.

## Auswirkungen

Die Vorteile des IAM-Produkts HelloID haben die Erwartungen erfüllt. Rund 30 % weniger Tickets für die IT-Abteilung. Die Anbindung an die Cloud und Server erfolgte reibungs- und problemlos.

## Fit für die Zukunft mit HelloID

Schon seit geraumer Zeit hat die IT der Häfele SE & Co KG mit Tools4ever über einen Umstieg auf die nächste Generation der Software für Identity- und Access-Management gesprochen. „Wir hatten mit UMRA gute Erfahrungen gemacht, es lief optimal, aber HelloID kann noch mehr“, sagt Andreas Nock.

Seit 2014 arbeitet der Cloud-Administrator für das weltweit tätige Spezialunternehmen für intelligente Beschlagtechnik, Beleuchtung und elektronische Schließsysteme. „In den vergangenen Monaten haben wir die IT-Systeme auf den technologisch neuesten Stand gebracht und sind jetzt sehr fortschrittlich. Beim Identity- und Access-Management sind wir in diesem Zuge von UMRA auf HelloID umgestiegen“, erklärt der Administrator aus der IT-Abteilung in der Zentrale in Nagold, die rund 100 Beschäftigte zählt.

### Fokus: Entlastung der IT

Eine Cyberattacke im Februar 2023 hat die IT-Abteilung als Chance begriffen. In einem massiven Reboot-Prozess legte man den Fokus vor allem auf Konsolidierung, Automatisierung und höhere Sicherheitsstandards der Systeme.

Der Umstieg auf HelloID war dabei eine logische Konsequenz. „Das Onboarding läuft jetzt voll automatisiert, und das bedeutet eine erhebliche Entlastung unserer Abteilung.“ Durch die Synchronisation der Daten aus dem HR-System SAP SuccessFactors müssen User-IDs nicht mehr manuell angelegt werden. Die Anfragen bezüglich der Zugänge haben sich deutlich reduziert: „Wir haben pro Tag etwa 30 bis 40 Tickets weniger.“ Das entspricht einem Rückgang von gut 30 %. Zudem haben die Schnittstelle zu SAP SuccessFactors und die Automatisierung die Fehlerquote bei der Verarbeitung von Änderungen deutlich gesenkt.

### Problemloser Umstieg

Für das IT-Team lag es aufgrund der bisherigen positiven Erfahrungen nahe, beim neuen Identity- und Access-Management erneut auf ein Produkt von Tools4ever zu setzen. Nach eingehender Prüfung von Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Steuerungsmöglichkeiten und Effizienz fiel die Entscheidung auf HelloID.

Die reibungslose Implementierung des neuen Tools begeisterter Administrator Andreas Nock: „Ich war erstaunt, dass nach einer halben Stunde schon alles lief. Das war beeindruckend und das ist man so dann doch nicht gewohnt. Die Anbindung an das Cloud-System und die Konnektivität mit den Servern waren ebenfalls ohne Probleme möglich.“

# Optimal für den globalen Einsatz

Die 8.000 Mitarbeiter von Häfele sind global verteilt und werden mit Hilfe von HelloID an die IT-Infrastruktur der Organisation angebunden.

Klar von Vorteil: Die strikte regelbasierte Berechtigungsvergabe! In der Vergangenheit haben die im Ausland tätigen IT-Mitarbeiter unterschiedliche Standards verwendet. „Das ist nun nicht mehr möglich, wodurch die Sicherheit maßgeblich erhöht wird“, meint Nock.

## Angestrebtes Ziel

Die Implementierung von HelloID hat das Helpdesk wie gewünscht deutlich entlastet, sorgt für mehr Sicherheit durch ein zentrales Berechtigungsmanagement und lässt sich von der IT-Abteilung komfortabel steuern.

## Vorteile auf einen Blick:



### Optimal für globalen Einsatz:

Das zentral gesteuerte Identity- und Access-Management regelt den Zugang zu Systemen und Daten automatisiert nach vorab definierten Regeln und bietet ein Self-Service-Portal. Dadurch entfallen Support-Anfragen, die zuvor definierten Sicherheitsrichtlinien können nicht umgangen werden und steuern so den Sicherheitsstandard des gesamten Systems



### Entlastung der IT:

Durch die manuelle Vergabe von User-IDs entstanden potenzielle Fehlerquellen und häufige Anfragen an das Helpdesk der IT-Abteilung. Mit dem automatisierten Prozess von HelloID reduziert sich die Anzahl der Tickets deutlich, und die IT muss keine Zeit mehr für Troubleshooting aufwenden.



### Problemloses User-Lifecycle-Management:

Die Anbindung an SAP SuccessFactors bei Häfele läuft unkompliziert. Die Daten aus dem HR-System des Unternehmens werden automatisiert und regelbasiert von HelloID im Netzwerk verarbeitet. Damit ist die Berechtigungsvergabe jederzeit auf dem aktuellen Stand.



### Optimaler Support und Service:

Bei der Implementierung und dem Support arbeitet das Team von Tools4ever zuverlässig und kollegial und unterstützt das Unternehmen bei allen wichtigen Schritten. Der Support erfolgt schnell, unkompliziert und liefert kompetent einfache Lösungen.

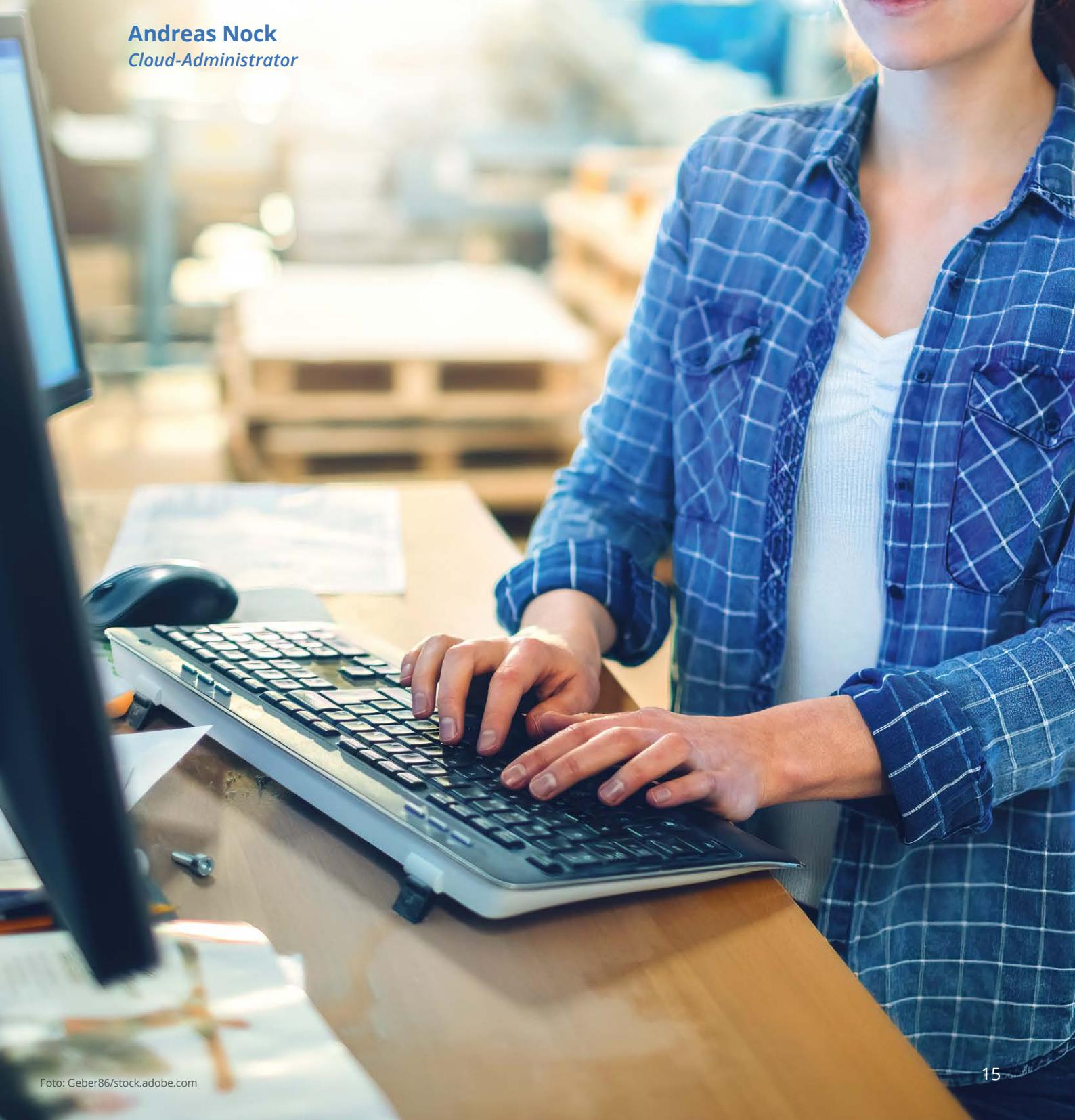
Ich war erstaunt, dass nach einer halben Stunde schon alles lief. Das war beeindruckend. Die Anbindung an das Cloud-System und die Konnektivität mit den Servern waren ebenfalls ohne Probleme möglich. Das Onboarding läuft jetzt voll automatisiert und das bedeutet eine erhebliche Entlastung unserer Abteilung.“

**Andreas Nock**  
Cloud-Administrator

# Automatisiertes Onboarding – mehr Effizienz, weniger Belastung

Rund 30 % weniger Tickets für die IT-Abteilung.  
Die Anbindung an die Cloud und Server erfolgte  
reibungs- und problemlos.

**Andreas Nock**  
*Cloud-Administrator*



# Perfekt für New Work

## Zugangsberechtigungen in dynamischen Arbeitswelten einfach managen.

Unterschiedliche und wechselnde Standorte der User, verschiedenste Devices und flexible Arbeitszeitmodelle sind Kennzeichen der heutigen Wirtschaftswelt. Hierbei den Überblick bei den Zugangsberechtigungen zu be- halten, ist manuell nur noch mit großem Aufwand möglich.

Die rollenbasierten Vergabeprozesse der IAM-Lösungen sind wie geschaffen für die Bedingungen von New Work. Warum die IT des Digitalisierungsspezialisten avodaq AG aus München auf ein IAM-Tool setzt, zeigt die dazugehörige Case Study.



Automatische Anbindung an  
Personio HR bringt die IT weiter voran!

Verbessertes User Lifecycle Management und eine Entlastung der  
IT-Abteilung durch eine reduzierte Ticketzahl.



## Situation

Die 1997 gegründete avodaq AG mit Hauptsitz in München will führender Digital Partner für mittelständische Unternehmen werden. Zurzeit ist die IT in erster Linie damit beschäftigt, die eigenen IT-Prozesse effizienter zu machen, zu automatisieren und so eine optimale Infrastruktur für die 275 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an insgesamt elf Standorten zu schaffen.

## Problem

Das Unternehmen selbst ist ein Spezialist dafür, die Arbeitsumgebung nach New Work-Modellen zu konzipieren und diese Konzepte umzusetzen. Um auch den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ortsunabhängiges Arbeiten und die Nutzung unterschiedlichster Endgeräte zu ermöglichen, sollten On- und Offboarding sowie Changes innerhalb der eigenen IT automatisiert werden. Außerdem sollte die IT weniger Supportanfragen erhalten und entlastet werden.

## Auswirkungen

Durch manuelles On- und Offboarding, durch die händische Änderung von Zugangsberechtigungen, entstehen vermeidbare potenzielle Fehlerquellen, die wiederum den Workflow der verschiedenen Abteilungen behindern können. Außerdem könnten dadurch datenschutzrechtliche und sicherheitsrelevante Probleme auftreten.

## IAM trifft HR: Personio nahtlos in New Work integriert

Die avodaq AG mit Hauptsitz in München hat das Ziel, Digitalisierungspartner Nummer 1 des führenden Mittelstands zu werden. Das Unternehmen erstellt für seine Kunden die IT-Infrastruktur, vernetzt internationale Standorte mit Cloud-Lösungen und bietet Software- und Security-Produkte an. Knapp 300 Mitarbeiter sind in sieben deutschen Städten für die avodaq tätig, weitere Standorte befinden sich in London, Manila, New York und Singapur. Seit November 2022 nutzt die IT-Abteilung des Unternehmens für die in Deutschland arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter HelloID.

„Die IT für ein IT-Unternehmen zu machen, ist schon etwas Besonderes“, sagt Fadi Alhazim. Der 39-jährige studierte IT-Ingenieur ist seit 2020 bei avodaq für den IT-Support und die Projektplanung zuständig. Im Moment sieht er die größte Herausforderung in der Automatisierung von Prozessen im Endpunkt- und Netzwerkmanagement. Daher testete er im vergangenen Jahr mit seinem achtköpfigen Team verschiedene Identity Access Management-Tools führender Softwareunternehmen. „HelloID hat uns dabei wirklich überzeugt, es ist für uns die optimale Lösung“, berichtet er von der Analyse der Tests. Also empfahl er dem IT-Management, das IAM von Tools4ever zu implementieren. Das geschah im November 2022.

## Optimal für New Work

Die avodaq AG führt unter anderem für ihre Kunden Mitarbeiterbefragungen und Ist-Analysen in Bezug auf New Work-Modelle durch, erstellt dazu Konzepte und berät Firmen bei der Umsetzung. „Natürlich ist auch bei uns selbst New Work ein großes Thema“, sagt Alhazim. Mobiles und flexibles Arbeiten schafft besondere Herausforderungen an ein Identity- und Access-Management. HelloID stellt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vom ersten Tag an automatisiert und regelbasiert alle für ihre Arbeit notwendigen Daten zur Verfügung.

Dabei greift die Software auf die Informationen aus dem HR-System zurück. Die manuelle Anlage und Pflege von Benutzerkonten entfällt. „Das hat uns vor HelloID schon mal zwei Stunden pro Mitarbeiter gekostet“, so Alhazim.

# Automatische Anbindung an Personio HR

Für die Verwaltung und das Management von Personaldaten und HR-Prozessen nutzt die avodaq AG Personio. „Wir haben HelloID implementiert und das Tool hat vom ersten Tag an automatisiert auf die Daten von Personio zurückgreifen können“, berichtet Alhazim. Das On- und Offboarding und die Prozesse beim Wechsel von Positionen innerhalb des Unternehmens laufen nun voll automatisiert über HelloID. Rund 40 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen im Jahr zur avodaq AG und erhalten nun automatisiert ihre Zugänge und Berechtigungen. „Das spart uns eine Menge Arbeit“, ist Alhazim auch nach einem halben Jahr noch begeistert.

## Ticketzahl deutlich reduziert - weniger Fehler

Die Zahl der Tickets, die den IT-Support seiner Abteilung erreichen, konnte durch HelloID deutlich reduziert werden. „Die Supervisor und Manager der Abteilungen sind sehr zufrieden und auch für uns ist das eine deutliche Entlastung, denn die Ticketzahl konnte auf – im Durchschnitt – ein Ticket pro Onboarding reduziert werden“, so Alhazim. „Die manuelle Eingabe von Daten ist immer eine potenzielle Fehlerquelle“, weiß er. Für die nähere Zukunft steht für das Helpdesk der avodaq AG der Aufbau eines neuen Ticketing-Systems auf der Roadmap. „Das ist schon in Planung und dann werden wir auch auf das Self-Service-Modul von HelloID zurückgreifen.“

## Angestrebtes Ziel

Der Einsatz von HelloID erledigt die gesamte Verwaltung von IDs, von Zugangsberechtigungen für Daten, Prozesse, Tools und die Cloud voll automatisiert.

Ergebnis: Reduzierung der Fehlerquellen, Entlastung der IT-Abteilung durch weniger Tickets und ein deutlich verbesserter Prozessablauf bei der automatisierten Vergabe von Zugangsberechtigungen.



HelloID hat vom ersten Tag an automatisiert auf die Daten von Personio zurückgreifen können... das On- und Offboarding und Prozesse beim Positionswechsel laufen nun vollautomatisiert über HelloID.“

**Fadi Alhazim**  
IT System Engineer

## Vorteile auf einen Blick:



### Perfektes Tool für New Work:

Diverse Endgeräte, wechselnde Zugangsstandorte und Berechtigungen sind die Herausforderungen, die New Work für den Bereich Identity und Access-Management mit sich bringt. HelloID ist dafür optimal ausgerichtet.



### Übersicht für die IT:

Die IT eines Unternehmens profitiert nicht nur von einer deutlich reduzierten Ticketzahl an den Support. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die IT eines Unternehmens managen, haben durch HelloID auch immer eine klar strukturierte Übersicht zu den Prozessen und dem Status der Zugangsberechtigungen.



### Mühelose Benutzerverwaltung:

Jeder User bekommt automatisiert, regelbasiert und fehlerfrei die richtigen Berechtigungen. Das entlastet die IT-Abteilung und erhöht die Datensicherheit maßgeblich.



### Identity Management startet in der Personalabteilung:

Egal, welches HR-System genutzt wird: Die Integration mit HelloID läuft problemlos. Automatisch greift das Tool auf die Personaldaten zu und verarbeitet die Änderungen im Personalstamm entsprechend den festgelegten Business Rules in Ihrer hybriden Netzwerkumgebung, ohne dass die IT eingreifen muss.



## Schlüsselkomponente Schnittstelle

IAM-Tools greifen für die Vergabeberechtigungen auf die Rollenzuschreibungen der bestehenden HR-Systeme zurück und aktualisieren sich automatisiert mit den von der HR eingegebenen Daten.

Der Schnittstelle kommt also eine Schlüsselfunktion für die Funktionalität zu. Unternehmen und Einrichtungen aber nutzen unterschiedlichste HR-Systeme wie Personio, Abacus, Oracle PeopleSoft oder SAP HR. Wie ein IAM-Tool eine saubere Konnektivität mit all diesen Systemen erreicht, zeigt dieser Beitrag. Als Praxisbeispiel dient die IT der Pro Infirmis, einer schweizerischen Non-Profit-Organisation mit Hauptsitz in Zürich.

# pro infirmis

Erfolgreich nach Entlastung der IT gesucht

Abacus HR als Basis für eine automatisierte und sichere Benutzerverwaltung. Auch von den Auditoren geschätzt.



## Situation

Pro Infirmis ist eine Non-Profit-Organisation mit Hauptsitz in Zürich und unterstützt mit ihren 1.800 freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitenden an den über 50 Standorten in der gesamten Schweiz Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige.

Der politisch und konfessionell unabhängige, gemeinnützige Verein finanziert seinen rund 100 Millionen Franken großen Jahresetat über Fördergelder aus öffentlicher Hand und Spenden.

## Problem

Eine verhältnismäßig kleine IT-Abteilung des gemeinnützigen Vereins organisierte die Berechtigungsverwaltung aller Mitarbeitenden bisher manuell auf Grundlage von HR erstellten Listen – ineffizient und unsicher.

So suchte man ein sicheres, stabiles IAM, das trotz hoher Qualitätsstandards und problemloser Anbindungsmöglichkeit an das genutzte HR-System Abacus relativ günstig ist und einen schnellen sowie kompetenten Support bietet.

## Effiziente IT-Verwaltung trotz begrenzter Ressourcen

Gemeinnützige Organisationen haben eine besondere Verantwortung in Bezug auf die Verwendung von Ressourcen gegenüber ihren Geldgebern. Sie sind daher auf einen besonders hohen Effizienzgrad ihres Personals und auf qualitativ hochwertige Produkte zu vergleichsweise günstigen Preisen angewiesen. Das relativ kleine, aber hochqualifizierte Team der IT-Abteilung der Schweizer Pro Infirmis hat die Systeme und die entsprechenden Zugangsberechtigungen von rund 900 hauptamtlichen Mitarbeitenden und etwa ebenso vielen Freiwilligen zu verwalten.

An über 50 Standorten arbeiten die Mitarbeitenden in Beratungsstellen und unterstützen Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige. Die Standorte sind auf alle Kantone der Schweiz verteilt und umfassen somit drei Sprachräume. Außerdem erschwert die Dezentralität der Teams einen Support vor Ort; die Anforderungen an die IT sind durch viele verschiedene Aufgabenbereiche sehr unterschiedlich. „Der Aufwand war wirklich gigantisch“, sagt Lukas Bruderer zum Management der vielen Accounts. Der 35-Jährige begann vor vier Jahren als System Engineer in der IT-Abteilung von Pro Infirmis, seit Anfang August leitet er sie.

### Aufwand für die IT zu groß

„Wir waren gezwungen, da etwas zu ändern. Die Arbeit, die wir allein mit den Zugangsberechtigungen in unserer Abteilung zu bewältigen hatten, ist einfach zu groß geworden“, sagt der IT-Experte. Häufig wechselten Mitarbeitende in andere Abteilungen und mit ihnen die entsprechenden Berechtigungszuweisungen. Oft stellte man erst am Quartalsende gemeinsam mit den Kolleg:innen von Human Resources fest, dass sich Identitäten geändert hatten. Manuell mussten die Accountveränderungen nachgetragen werden. „Es war nicht wirklich sicher, nicht transparent und schon gar nicht effizient“, sagt Bruderer. Also schaute man sich auf dem Markt nach einer geeigneten Software für das IAM um.

Bei einem Cyber-Security-Check konnten wir bei IAM jetzt einfach ein Häkchen setzen.“

**Lukas Bruderer**  
IT-Leiter von Pro Infirmis

# Sicherheit und Kompatibilität

Neben anderen Faktoren war für Bruderer und sein Team die Security ein wichtiges Kriterium, die man auf der Suche nach einem IAM ganz oben auf der Liste der Auswahlkriterien stehen hatte. „Wir arbeiten hier mit sehr sensiblen Daten. Das sind unter anderem Krankenverlaufsakten, die natürlich einen besonderen Schutz genießen müssen.“ Außerdem war den IT-Experten die Kompatibilität zu dem bestehenden Human-Resources-System wichtig. „Wir haben mit verschiedenen Herstellern gesprochen und gefragt, ob die Anbindung an unser System Abacus problemlos ist, und da haben wir teilweise unkonkrete Aussagen bekommen, was natürlich unsicher macht.“ Bei Tools4ever aber bekam man klipp und klar die Versicherung: „Ja, das funktioniert gut.“

Außerdem war der Preis ein ausschlaggebendes Kriterium. „Mitarbeiter waren nicht so transparent im Preis, auch da wollten wir kein Risiko eingehen; als Non-Profit muss man da genauer hinschauen“, berichtet Bruderer, der sich mit seinem Team dann auch für das IAM HelloID entschied.

## Tools4ever hielt Wort

Die Beraterinnen und Berater bei Tools4ever hatten Bruderer nicht zu viel versprochen. Die Kompatibilität mit Abacus verlief reibungslos. „Wir mussten ein, zwei kleinere Anpassungen vornehmen, aber da hat uns der Support von Tools4ever sicher durchgeleitet“, berichtet der IT-Leiter von Pro Infirmis vom Prozess der Implementierung. „Der Support hat zeitnah, kompetent und unproblematisch geholfen, und nachdem alle Verbindungen angebunden waren, haben wir einen ersten und sofort erfolgreichen Probelauf gemacht.“

Alle Daten wurden einwandfrei übertragen.“ Zuerst läuft nun ausschließlich das Provisioning von HelloID, das die Änderungen im Personalstamm automatisiert und regelbasiert von Abacus an das Active Directory überträgt und die Bereitstellung der unterschiedlichen Zugänge und Berechtigungen garantiert. „Die Mitarbeiterinnen bekommen gar nichts davon mit; HelloID läuft im Hintergrund problemlos.“ Im nächsten Schritt soll auch die Service Automation von HelloID installiert werden.

## Deutliche Entlastung der IT

Mit der Verwaltung der Benutzerkonten und Berechtigungen muss sich die IT der Pro Infirmis nun nicht mehr kümmern. Vor HelloID musste man in ständigem Austausch mit der HR klären, welche User noch aktiv sind, welche Accounts gelöscht werden müssen, und diese Änderungen selbst manuell vornehmen. Einen weiteren Pluspunkt nennt Bruderer zum Schluss: „Bei einem Cyber-Security-Check konnten wir bei IAM jetzt einfach ein Häkchen setzen.“

Heißt: Die Dokumentation über die vergebenen und bei Austritt aus der Organisation zu löschen Zugangs-berechtigungen wird nicht nur automatisiert durchgeführt – die Vorgänge sind auch für alle transparent. Das schätzen auch die Auditoren, die regelmäßig die Sicherheit von Institutionen überprüfen.

# Auswirkungen

Die zahlreichen On- und Offboar-ding-Prozesse und individuell fest-gelegten Berechtigungen musste die IT händisch erledigen. Neben dem großen Arbeitsaufwand sollte das IAM potenzielle Sicherheitslück-en und geringe Transparenz ver-meiden.

# Angestrebtes Ziel

Durch die Automatisierung der Pro- zesse mit HelloID muss die IT von Pro Infirmis nun keine On- und Off-boarding-Prozesse mehr erledigen. Änderungen im Personalstamm werden automatisiert und regel- basiert vom HR-System Abacus aus mit dem Netzwerk synchronisiert.

Die IT-Sicherheit hat sich verbes- sert, Fehleranfälligkeit wurde mi- nimiert, der Arbeitsaufwand der IT deutlich herabgesetzt und IT-Audits einfacher bestanden.



## Vorteile auf einen Blick:



### Vollständige Automatisierung:

Jeder Benutzer bekommt automatisiert und regelbasiert die richtigen Berechtigungen. Das entlastet die IT und erhöht die IT-Sicherheit und Compliance maßgeblich.



### Komplettes User-Lifecycle-Management:

Die Daten aus dem Personalsystem sind der Grundstein für effiziente IT-Prozesse und eine sichere IT. Die Berechtigungsvergabe ist immer auf dem neuesten Stand. Bei Pro Infirmis läuft HelloID in Anbindung an die HR-Software Abacus.



### Modulares Angebot:

Die Produktpalette des HelloID-Pakets ist so gestaltet, dass Kunden genau die Komponenten wählen können, die sie für ihre IT-Landschaft brauchen. Also ist der Aufwand nur so groß, wie vom Kunden gewünscht.



### Exzenter Support:

Dank Standard-Konnektoren sind bei den Schnittstellen von HelloID zu bestehenden HR-Systemen meistens nur minimale Anpassungen erforderlich. Dabei unterstützt das Support-Team von Tools4ever schnell, unproblematisch und zielführend – auch bei komplexeren IT-Infrastrukturen.



### Cloud-optimiert:

Die Software ist bei der Nutzung in Cloud-Umgebungen genauso sicher und zuverlässig wie bei Vor-Ort-Netzwerken.

## Mehr Effizienz beim Support

Gerade bei global tätigen Unternehmen ist ein zentraler Support durch unterschiedliche Zeitzonen und verschiedene Arbeitszeitmodelle häufig unter Druck – Tickets zeitnah zu bearbeiten, ist oft eine große Herausforderung.

Wie man Tickets bei Anmelde- und Zugangsprozessen deutlich verringert, zeigt das Beispiel der IT des Hotel Reservation Service (HRS) mit Sitz in Köln. HRS beschtigt weltweit rund 1.500 Mitarbeitende; seit 2022 nutzt die Abteilung Corporate IT zwei Softwareprodukte von Tools4ever. Die Ticketzahl ist seitdem deutlich gesunken.



HRS

Die automatisierte Anbindung an SAP SuccessFactors  
bringt die IT-Abteilung und Organisation weiter voran

Mit Hilfe von HelloID zu mehr Datensicherheit und einer Entlastung der IT.



## Situation

Die HRS GmbH (HRS Hotel Reservation Service) vermittelt online Hotelzimmer und Ferienwohnungen, ist auf Businesskunden spezialisiert und beschäftigt rund 1.500 Mitarbeitende. Über die Hälfte davon arbeitet außerhalb Deutschlands. Für die Software und den IT-Support der Mitarbeitenden ist die Abteilung Corporate IT am Firmensitz in Köln zuständig.

## Problem

Die Teams von HRS sind auf deutsche und internationale Standorte verteilt. Bis Februar 2022 lief das Identity Management manuell über den Support der Abteilung Corporate IT in Köln – was zu einer hohen Belastung des Helpdesk-Teams führte.

## Auswirkungen

Rund 100 IT-Spezialisten sind bei HRS einerseits für die Kundensysteme, andererseits für die internen IT-Strukturen zuständig. Diese Ressource an Fachkräften war durch die aufwändigen und störanfälligen Prozesse beim nicht-automatisierten Identity Management gebunden.

## Mit HelloID rund um die Uhr einsatzbereit – weltweit

Die HRS GmbH (Hotel Reservation Service) mit Sitz in Köln beschäftigt weltweit rund 1.500 Mitarbeitende. Seit 2022 nutzt die Abteilung Corporate IT Softwareprodukte von Tools4ever: Das User Lifecycle Management läuft seitdem automatisiert und regelbasiert mit HelloID. Die Folge: eine deutliche Entlastung der Mitarbeitenden am Helpdesk – und weniger Fehler.

14 Uhr in Sydney. Eine australische Mitarbeiterin von HRS hat keinen Zugriff auf ihre Daten und schreibt ein Ticket an den Support. Doch das Helpdesk in Köln ist zu dieser Zeit nicht besetzt – am Rhein ist es gerade erst vier Uhr morgens. Wertvolle Stunden vergehen unproduktiv, bis sich das Team in Köln mit einer Lösung meldet. Und das nur, weil die Mitarbeiterin in Sydney das Team gewechselt hat und Zugriff auf zusätzliche Daten benötigt. Doch damit ist jetzt Schluss: Dieses Problem wird HRS nie wieder erleben.

### Erhöhter Service Level

„Das war wirklich manchmal ein Problem, weil die Australier warten mussten, bis wir wieder erreichbar waren und ihre Tickets bearbeiten konnten“, berichtet Hellen Braun. Die brasilianische IT-Managerin ist am zentralen Standort in Köln für den Support der Corporate IT verantwortlich – also auch für die Bereitstellung der benötigten Software und die Vergabe von Berechtigungen an die global verstreuten Teams von HRS.

Die automatisierte Schnittstelle mit SAP SuccessFactors und die Self-Service-Möglichkeiten gestalten das User Lifecycle Management effizienter und erhöhen den Service Level deutlich.

### 200 Support-Tickets weniger

Im Februar 2022 entschied sich HRS für das Identity- und Access-Management-Tool HelloID von Tools4ever.

„Wir haben einmal im Monat ein großes Meeting, sehen uns gemeinsam die Reports an – und seit der Implementierung von HelloID haben wir hier 200 Tickets pro Monat weniger. Das ist eine wirklich große Entlastung für unser Helpdesk.“

# Feedback durchweg positiv

Aber nicht nur das Support-Team von HRS äußert sich positiv über das automatisierte Identity- und Access-Management – auch bei den anderen Teammitgliedern kommt die Lösung gut an: „Wir können viel schneller arbeiten, HelloID funktioniert super. Das ist das, was wir aus dem Team über die neue Software hören“, berichtet Braun über das Feedback ihrer Kolleginnen und Kollegen.

## Optimale Anbindung an SAP SuccessFactors

Dass das Berechtigungsmanagement dabei manuell durch den Support erledigt wurde, war nicht nur ein zeitraubender Prozess, sondern auch eine permanente potenzielle Fehlerquelle.

Braun: „Also haben wir uns für HelloID entschieden und es an unser Human-Resources-System SAP SuccessFactors angebunden.“ Nach einer qualitativen Aufbereitung der HR-Daten klappte alles reibungslos. „Die für mich relevanten Daten waren direkt beim ersten Start verfügbar – das klappte super.“ Auch von der Zusammenarbeit mit dem Support-Team von Tools4ever zeigt sich Braun begeistert: „Sie waren immer für uns da, die Antworten kamen schnell, und es gab immer eine Lösung.“

## Innovativ, intuitiv – und wieder Zeit für wichtige Themen

HelloID funktioniert zuverlässig, sicher und vollständig automatisiert. Es greift auf die von der Personalabteilung bereitgestellten Daten in SAP SuccessFactors zurück. Anhand dieser Daten erhalten die Mitarbeitenden über fest definierte Business Rules automatisiert und regelbasiert Zugang zu ihren Systemen und Daten.

Ab dem ersten Arbeitstag stehen den Nutzenden die richtigen Accounts und Berechtigungen zur Verfügung – entspannt und stressfrei bis zum letzten Tag: Denn die Zugänge und Rechte werden automatisch und ohne zusätzlichen Aufwand deaktiviert, sobald jemand das Unternehmen verlässt. Dabei sind Datensicherheit und die Einhaltung aller Datenschutzvorgaben jederzeit gewährleistet.

„Es ist ein innovatives, gut funktionierendes Tool für die komplexe Benutzerverwaltung bei HRS“, so Hellen Braun. Besonders überrascht hat sie dabei eines: „Es ist übersichtlich. Ich muss mich nicht durch unzählige Sub-Optionen klicken – die Handhabung ist intuitiv.“ Laut Braun war es die absolut richtige Entscheidung, beim Identity-Management auf HelloID zu setzen: „Das sorgt für mehr Übersicht.“ HelloID reduziert die sonst üblichen Support-Tickets um eine signifikante Zahl. Das Helpdesk-Team ist entlastet und kann sich schnell und ohne Verzögerung um größere Probleme kümmern. „Wir haben so mehr Zeit für echtes Troubleshooting“, berichtet Braun.

## Angestrebtes Ziel

Durch die Implementierung von HelloID soll das Helpdesk entlastet werden, sodass die IT-Fachkräfte mehr Zeit für wichtigere Aufgaben haben – etwa für gezieltes Troubleshooting bei Systemstörungen oder sicherheitsrelevante Fragestellungen.

HelloID ist ein innovatives und gut funktionierendes Tool für die komplexe Benutzerverwaltung bei HRS... Seit der Implementierung von HelloID erhalten wir 200 Tickets pro Monat weniger. Das ist eine wirklich große Entlastung für unser Helpdesk.“

**Hellen Braun**  
IT Managerin

## Vorteile auf einen Blick:



### Unabhängig von Zeitzonen:

HelloID regelt den Zugang zu Systemen und Daten automatisiert nach vorab definierten Regeln und bietet ein Self-Service-Portal. Dadurch entfallen Support-Anfragen, die bei international verteilten Mitarbeitenden wegen der Zeitverschiebung zu erheblichem Zeitverlust führen.



### Übersichtlich und klar strukturiert:

Das Dashboard von HelloID ist klar und übersichtlich strukturiert. So gibt es der IT schnell und unkompliziert einen Überblick über die bereitgestellten Zugänge der Mitarbeitenden. Die vielfältigen Optionen sind intuitiv zu bedienen und lassen sich leicht finden.



### Sicher und zuverlässig:

Die IT eines Unternehmens erhält durch HelloID eine deutliche Entlastung. Die Prozesse laufen sicher und zuverlässig. Das führt zu einer deutlichen Reduzierung von Support-Anfragen.



### Müheloses User Lifecycle Management und mehr Sicherheit:

Die Daten für die automatisierte und regelbasierte Berechtigungsvergabe bekommt HelloID aus den Personalsystemen eines Unternehmens bereitgestellt. Die Anbindung an SAP SuccessFactors bei HRS läuft unkompliziert. Ab Tag 1 stehen dem User die richtigen Accounts und Berechtigungen zur Verfügung – entspannt und stressfrei bis zum letzten Tag. Denn automatisch und ohne Aufwand schließen sich bei einem Unternehmensaustritt die Zugänge, und die Berechtigungen werden wieder entzogen. Somit sind Datensicherheit und Datenschutz gewährleistet.



# 11 Hebel zur Entlastung der IT in der Benutzerverwaltung

Ihr Praxis-Guide für automatisierte, regelbasierte und sichere Benutzerverwaltung

Vielleicht fragen Sie sich nach dem Lesen dieser Fallstudien: Wo kann ich konkret ansetzen? Welche Stellschrauben entfalten den größten Effekt für meine IT?

Antworten gibt unser kompakter Praxis-Guide. Er zeigt, wie Sie mit klaren Strukturen und einem durchdachten Konzept sofort spürbare Verbesserungen erzielen – von der HR-IT-Schnittstelle bis hin zur Rezertifizierung.

## Was Sie erwartet:

- 11 praxiserprobte Optimierungsansätze für Ihr Identity Management
- Fokus auf Entlastung der IT, Compliance-Sicherheit und Prozesseffizienz
- Direkt nutzbar als Planungsgrundlage oder Impuls für Ihr nächstes IAM-Projekt
- Überblick über unsere IAM-Lösung HelloID für eine effiziente Berechtigungsvergabe



DIE BASIS:

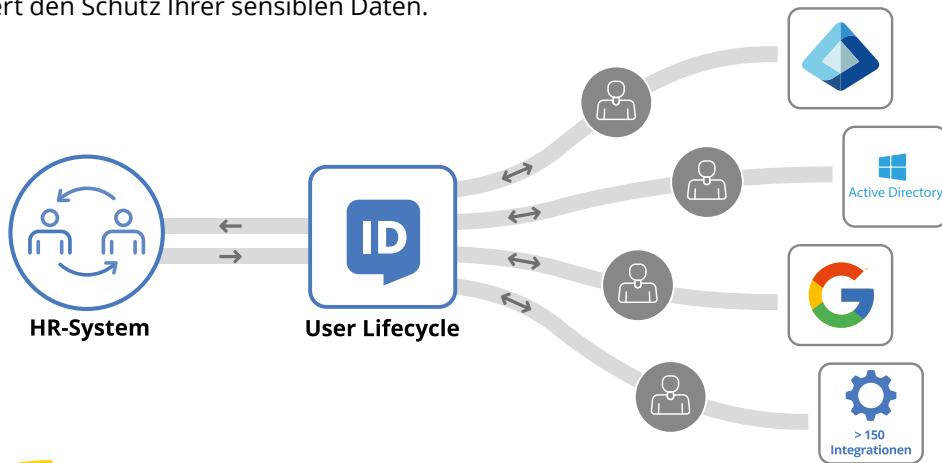
## Goodbye aufwendige, manuelle Datenverwaltung!



### Das Personalsystem als Datenquelle

Das User Lifecycle Management startet und endet in der Personalabteilung. Eine enge **Zusammenarbeit zwischen HR und IT** ist unerlässlich für eine effiziente Benutzerverwaltung und IT-Sicherheit.

Verwenden Sie für Ihr automatisiertes User Lifecycle Management das **Personalsystem als Datenquelle**. Dies entlastet sowohl die IT als auch die Personalabteilung und verbessert den Schutz Ihrer sensiblen Daten.



### Benutzerverwaltung automatisieren

Nutzen Sie die Daten aus dem Personalsystem für **automatisierte Onboarding-, Change- und Offboarding-Prozesse in Ihrem Netzwerk**.



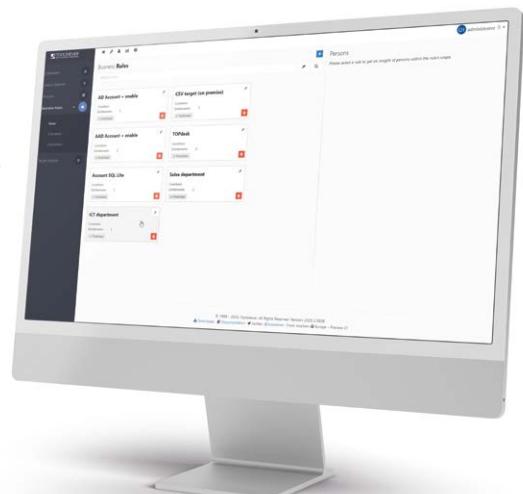
Vergessen Sie dabei nicht, auch Ihre Cloud-Systeme einzubeziehen – insbesondere wegen ihrer besonderen Anforderungen.



### Regelbasierte Berechtigungsvergabe

Implementieren Sie ein **regelbasiertes Berechtigungsmodell** und stellen Sie so eine strukturierte und einheitliche Vergabe von Berechtigungen über alle Systeme hinweg sicher.

Berücksichtigen Sie dabei die folgenden Hebel für **Datenschutz, Datensicherheit und Compliance** (siehe nächste Seite).



## BASIS PLUS:

# Datenschutz, Datensicherheit, Compliance



## RBAC – Rollenbasierte Berechtigungsvergabe

**RBAC (Role-Based Access Control)** ist ein Modell zur Zugriffskontrolle, bei dem Benutzerinnen und Benutzer basierend auf ihren organisatorischen Rollen und Verantwortlichkeiten Zugriff auf **bestimmte Daten und Anwendungen** erhalten.

### Unbedingt implementieren:

RBAC ist eine wichtige Grundlage für Datenschutz, Datensicherheit und Compliance!



## Principle of Least Privilege

Die DSGVO erfordert das Prinzip **des geringsten Privilegs**, d. h. Benutzer sollen nur auf die für ihre Arbeit **unbedingt erforderlichen Daten und Anwendungen** zugreifen können.



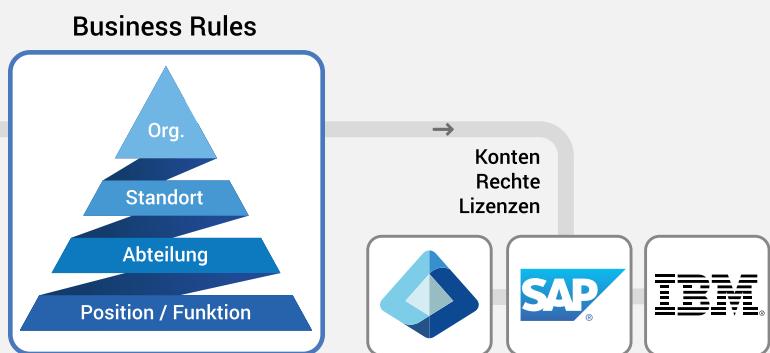
IAM und RBAC unterstützen Organisationen bei der Umsetzung dieser Anforderung.



## Zeitnahe Onboarding, Change und Offboarding

Am ersten Arbeitstag keinen Zugang zu Systemen und Daten zu haben, ist ärgerlich. Aber noch schlimmer wäre es, wenn Ex-Mitarbeiter immer noch Zugang zu sensiblen Daten hätten.

Mithilfe von IAM können Zugriffsrechte **schnell und effizient eingerichtet** oder wieder entzogen werden. So reduziert sich das **Risiko von Sicherheitsverletzungen**, und **Compliance-Anforderungen** werden eingehalten.



ES GEHT WEITER:

## Aufgaben delegieren



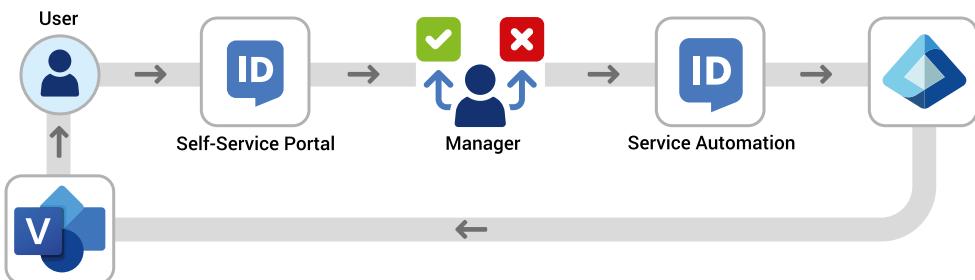
### Delegieren an den Service Desk

7

Nicht alle Verwaltungsaufgaben lassen sich automatisieren. Durch **Standardisierung** können manuelle Prozesse jedoch vereinfacht werden:

Delegieren Sie mithilfe eines **IAM-Systems** solche Aufgaben an den First-Line-Support, um Administratoren zu entlasten.

#### Mit Service Automation



### Delegieren an Key-User oder Resource Owner



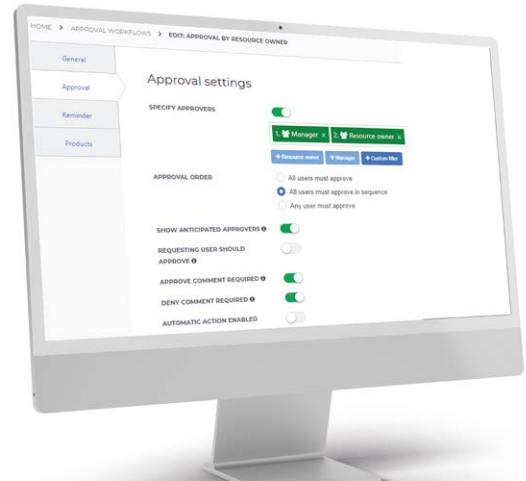
Eine große Entlastung für die IT, die sich zudem einfach und schnell umsetzen lässt: Manager oder Resource Owner können die Berechtigungen für ihre IT-Ressourcen selbst verwalten, ohne dass die IT eingreifen muss.



### User Self Service und Workflows

9

Optimieren Sie Ihr Service Level und entlasten Sie Ihre IT-Abteilung mit einem Self-Service-Portal für Endanwender.



KLARER ÜBERBLICK:

## Mit Rezertifizierung und Reporting

### Soll-Ist-Analyse, Anomalien und Reporting

10

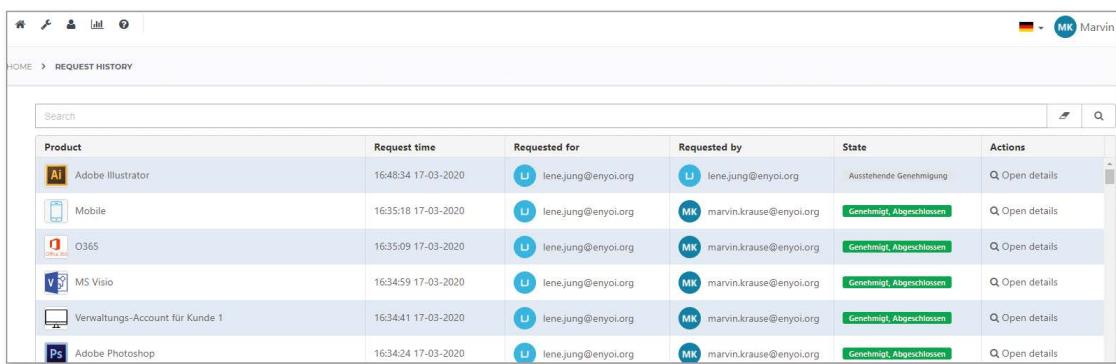
- ❓ Stimmt die aktuelle Berechtigungsvergabe mit Ihrem Berechtigungsmodell überein?
- ❓ Für welche User ist das Attribut „XYZ“ nicht gepflegt? Gibt es Verbesserungspotenzial für das Berechtigungsmodell oder Kontrollmaßnahmen?

Mit HelloID führen Sie eine Soll-Ist-Analyse durch, um automatisch Anomalien zu erkennen, und erhalten gezielte Handlungsempfehlungen zur Behebung. So vermeiden Sie widersprüchliche Berechtigungen, senken das Risiko von Datenmissbrauch und reduzieren doppelte Lizenzkosten durch klare Funktionstrennung.

### Wer hat welche Berechtigungen und warum?

Mit einem Audit-Reporting schaffen Sie eine transparente Benutzer- und Berechtigungsverwaltung, sodass Sie IT-Audits einfacher bestehen.

11



Product	Request time	Requested for	Requested by	State	Actions
AI Adobe Illustrator	16:48:34 17-03-2020	U lene.jung@enyoil.org	U lene.jung@enyoil.org	Ausstehende Genehmigung	<a href="#">Open details</a>
Mobile	16:35:18 17-03-2020	U lene.jung@enyoil.org	MK marvin.krause@enyoil.org	<span>Genehmigt, Abgeschlossen</span>	<a href="#">Open details</a>
O365	16:35:09 17-03-2020	U lene.jung@enyoil.org	MK marvin.krause@enyoil.org	<span>Genehmigt, Abgeschlossen</span>	<a href="#">Open details</a>
MS Visio	16:34:59 17-03-2020	U lene.jung@enyoil.org	MK marvin.krause@enyoil.org	<span>Genehmigt, Abgeschlossen</span>	<a href="#">Open details</a>
Verwaltungs-Account für Kunde 1	16:34:41 17-03-2020	U lene.jung@enyoil.org	MK marvin.krause@enyoil.org	<span>Genehmigt, Abgeschlossen</span>	<a href="#">Open details</a>
Ps Adobe Photoshop	16:34:24 17-03-2020	U lene.jung@enyoil.org	MK marvin.krause@enyoil.org	<span>Genehmigt, Abgeschlossen</span>	<a href="#">Open details</a>



Nach 20 Jahren Berufserfahrung ist unser Bonustipp für Sie:

Machen Sie es nicht zu kompliziert. Theorie und Praxis liegen oft etwas auseinander, und Komplexität lässt sich nicht skalieren.“

## UNSERE LÖSUNG:

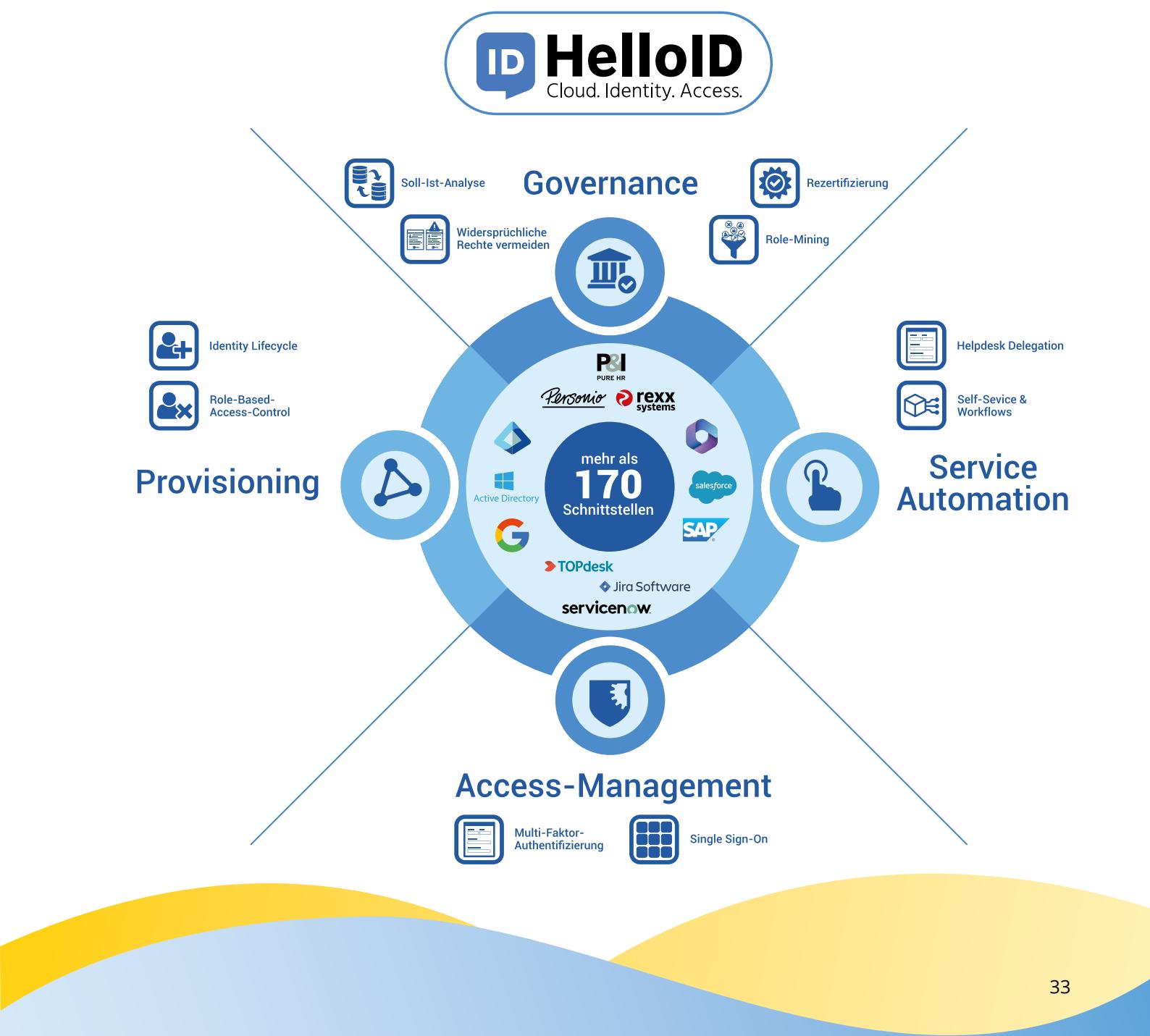
# HelloID – So geht Identity Management heute!

Sind Sie IT-Leiter, Mitarbeiter der Personalabteilung oder Geschäftsführer, der sich mit der Benutzerverwaltung und Datensicherheit in hybriden Netzwerken auseinandersetzt?

Identity- und Access-Management ist ein entscheidender Aspekt für den reibungslosen Betrieb sowie die Sicherheit und Effizienz Ihrer IT- und Geschäftsprozesse – gerade in der heutigen digitalen Welt. Die effektive Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen kann eine echte Herausforderung sein, besonders in hybriden Netzwerkumgebungen.

Hier kommt HelloID ins Spiel. Unsere IAM-Lösung bietet nicht nur eine mühelose Benutzerverwaltung, sondern auch mehr Kontrolle und verbesserte Datensicherheit.

Mit HelloID von Tools4ever können Sie autorisierten Mitarbeitern einen sicheren Zugang zu Systemen und Daten gewähren, die IT-Abteilung entlasten und die Einhaltung von IT-Audits erleichtern. Ein intelligentes Identity-Management ist der Schlüssel zum Erfolg und stärkt das Vertrauen sowohl intern als auch bei Partnern und Kunden.



## UNSERE MODULE:

# Effiziente Berechtigungsvergabe mit HelloID

## Automatisiertes User Provisioning

Jeder User erhält automatisiert und regelbasiert die korrekten Zugänge und Berechtigungen.

## Cloud Access Management

Sicherer Zugang zur Cloud – Ein Login, alles drin! Digital Workplace mit MFA und Cloud-SSO.

## Self-Service und Workflow

Ihr Ticket-Killer! Delegieren Sie Routine-Aufgaben in die Organisation – und entlasten Sie die IT.

## Rezertifizierung und Governance

Dank innovativer Rezertifizierung mehr Kontrolle über Ihr Berechtigungsmodell!

Unser Identity- und Access-Manager sorgt dafür, dass Organisationen auf strukturierte Weise die Kontrolle über die Verwaltung von Identitäten und Rechten erlangen.

Tools4ever bietet Unternehmen einzigartige, europäische Identity- und Access-Management-Lösungen mit einem effektiven, phasenbasierten Implementierungsansatz, der schnell zu Ergebnissen führt.

Seit 20 Jahren verbindet Tools4ever Menschen mit ihren Daten und vereint Datensicherheit mit Flexibilität in einer vernetzten, digitalen Geschäftswelt.





## Fragen oder Feedback?

Vereinbaren Sie gerne telefonisch  
einen Termin zum persönlichen  
Gespräch unter **+49 2202 2859-0**



Oder buchen Sie hier  
online einen Termin!



Weltweit vertrauen **über 5.200** große und  
mittelständische Unternehmen aus allen  
Branchen auf die innovativen Lösungen  
von **Tools4ever** – von angepassten  
IAM-Komplettsystemen über integ-  
rierbare Softwaremodule bis zu  
speziellen Komponenten wie  
dem Berechtigungs- oder  
Passwortmanagement  
im Self-Service.



Tools4ever Informatik GmbH,  
Sitz in Bergisch Gladbach



# TOOLS4EVER

IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

Tools4ever Informatik GmbH

Hauptstraße 145 - 147

51465 Bergisch Gladbach

**Telefon:** +49 2202 2859 0

**Kontakt:** [info@tools4ever.de](mailto:info@tools4ever.de)

**Verkauf:** [sales@tools4ever.de](mailto:sales@tools4ever.de)

[www.tool4ever.de](http://www.tool4ever.de)

