



circ IT

Mandantenfähige IAM-Lösung vereinfacht & vereinheitlicht Benutzerkontenverwaltung

Executive Summary

KUNDE

circ IT GmbH & Co. KG

AUFGABE

Die Benutzerkontenverwaltung für die Kunden des IT-Dienstleisters circ IT soll vereinheitlicht und vereinfacht werden. Ziel ist vor allem Ressourcenschonung und Delegation von Verwaltungsaufgaben an den Servicedesk. Die Mandantenfähigkeit muss, trotz individuell gestalteter Workflows für die verschiedenen Anforderungen der einzelnen Kunden, ohne gegenseitigen Einblick in die Kundendaten gesichert sein.

LÖSUNG

Tools4evers Identity & Access Manager (IAM) bietet circ IT eine mandantenfähige Lösung für die zentralisierte Benutzerkontenverwaltung. Nutzer und Berechtigungen lassen sich bei verschiedenen Kunden über ein einziges Tool verwalten. Einfach gestaltete Formulare wurden individuell an die Anforderungen der Kunden angepasst.

PRODUKT

IAM

ERGEBNIS

Weil die Nutzer- und Berechtigungsverwaltung dank IAM kein spezielles IT-Know-how erfordert, kann der Servicedesk die Verwaltung zentralisiert übernehmen. Unterschiedliche Kundenvorgaben können mit IAM mandantenabhängig realisiert und trotzdem mandantenübergreifend vereinheitlicht werden. So wird nicht nur eine verlässliche Datenbasis geschaffen, sondern die Fachabteilung entlastet und Prozesse effizienter gestaltet.

circ IT ist eines der größten unabhängigen Dienstleistungsunternehmen in der Medienbranche. Kunden wie die Rheinische Post, die Funke Medien-gruppe und die Saarbrücker Zeitungsgruppe schätzen ein sehr hohes Maß an Verlässlichkeit, Transparenz und Serviceorientierung von circ IT in Düsseldorf. Neben der Unternehmensentwicklung und Infrastruktur werden Kunden auch bei Einführung und Betrieb von Online Services und SAP unterstützt. Angesichts der heterogenen Anforderungen ihrer Kunden braucht circ IT hohe Flexibilität bei mandantenübergreifender Benutzerverwaltung, um ihre Dienstleistungen individuell nach Kundenwunsch zu gestalten.

Guido Papen sorgt als Leiter des System Management unter anderem dafür, dass die Beschäftigten der Kunden ihre tägliche Arbeit sicher erledigen können. E-Mail-Accounts, Zugriff auf Fileserver oder eine Citrix-Umgebung müssen mit korrekten Berechtigungen gewährleistet werden. „Dabei müssen wir flexibel sein. Manche Kunden wollen viele Tätigkeiten selbst erledigen, für andere bieten wir eine 360°- Betreuung.“ Für alle Aufgaben rund um Nutzer, Berechtigungen und Zugriffe greift Papen auf IAM von Tools4ever zurück. „Mit IAM bringen wir zwei Dinge unter einen Hut: Vereinheitlichung und gleichzeitig Vereinfachung der Prozesse.“ Insgesamt administrieren die Düsseldorfer mit IAM derzeit ca. 10.000 Nutzerkonten, verteilt auf eine Vielzahl von Kunden und die eigene Umgebung. Eine komplexe Struktur, so Papen. „Durch die Mandantenfähigkeit von IAM brauchen wir keine separaten Server für diese unterschiedlichen Installationen. Wir verringern damit nicht nur die Komplexität, sondern lässt sich ein zentrales System auch leichter bedienen.“

VEREINFACHUNG & VEREINHEITLICHUNG

Die Möglichkeit zur Vereinfachung spielt eine wichtige Rolle für circ IT, weil die Mandanten aus dem Verlagswesen meist komplex strukturiert sind. So existieren viele kleine Redaktionen oder Standorte und oft dutzende Tochterfirmen. Diese Struktur kann IAM korrekt wiedergeben und die Mandantenfähigkeit sorgt dafür, dass sich die Mandantensysteme trotz zentralisierter Benutzerkontenverwaltung sauber trennen lassen. Kunde A kann nicht auf Rechte oder Nutzer von Kunde B zugreifen. Vor der Einführung eines zentralen Identity Access Management Systems mussten für jeden Nutzer die entsprechenden Attribute beispielsweise im Active Directory, bei den E-Mail-Konten oder auf dem Fileserver manuell und separat vorgenommen werden, so Papen. „Früher dauerte die Einrichtung eines Nutzers 15 Minuten, dank IAM ist das Ganze in 2 Minuten abgeschlossen.“ Diese Vereinfachung der Benutzerkontenverwaltung sorgt außerdem dafür, dass die Datenbasis durch Pflichtfelder einheitlich und verlässlich ist. „Vor allem komplizierte Ortsnamen gab es früher in diversen Schreibweisen. IAM stellt nun Auswahllisten zur Verfügung, sodass unser Datenbestand jetzt absolut sauber ist.“

„Mit IAM sorgen wir für Vereinfachung und gleichzeitig Vereinheitlichung der Prozesse. Durch die Mandantenfähigkeit verringern wir nicht nur die Komplexität, sondern lässt sich ein zentrales System auch viel leichter bedienen.“

Guido Papen, Leiter des System Managements und Datacenters bei circ IT

AUFWERTUNG DES SERVICEDESK

Die einfache Bedienbarkeit von IAM gestattet es, die zentralisierte Benutzerkontenverwaltung an den Servicedesk zu delegieren und damit die Ressourcen der Fachabteilung zu schonen. Ein Beispiel dafür ist der Prozess der Nutzeranlage: Alle nötigen Angaben können ohne IT-Kenntnisse in die IAM-Formulare eingegeben werden. Als Standard wird ein Konto im Active Directory angelegt und die Servicemitarbeiter können dann je nach Kundenvorgaben auswählen, ob sie zum Beispiel eine Mailbox aktivieren oder ein SMS-Token vergeben. Auch verlagsspezifische Optionen konnten laut Papen unkompliziert integriert werden. „Wir können beispielsweise voreingestellte Attribute wie freier Mitarbeiter, Azubi oder Volontär vergeben. Je nach Häkchen in IAM sind dann eingeschränkte oder weitergehende Rechte verfügbar.“ Auch andere Anfragen können die Servicedesk-Mitarbeiter nun meist ohne Hilfe aus der Fachabteilung lösen, so Papen. „IAM zeigt den Kollegen und Kolleginnen vom Service auf einen Blick die wichtigsten Informationen. So sehen sie etwa den letzten Login oder die zugeordneten Mobilgeräte des Anrufers. Sie können damit deutlich besser eingreifen, weil sie zum Beispiel ein Problem mit dem Android-Tablet gleich einzuschätzen wissen.“ Diese Informationen bieten einen echten Mehrwert bei der Beantwortung von Nutzeranfragen. Zudem lassen sich administrative Aufgaben wie das Zurücksetzen von Passwörtern oder das Entsperren von Konten nun ohne die IT-Abteilung über die Oberfläche von IAM erledigen.

VORTEILE

- Vereinfachung der Benutzerkontenverwaltung bei verschiedenen Kunden über ein zentrales IAM-Tool
- Mandantenfähige IAM-Installation sorgt für saubere Trennung der Kundeninstallationen, sowie Reduktion der Komplexität
- Einfache Bedienbarkeit ermöglicht Delegation administrativer Aufgaben an den Servicedesk
- Ressourcen der Fachabteilung werden geschont
- Vereinheitlichung der Prozesse sorgt für einheitliche und verlässliche Datenbasis
- Flexibilität durch problemlose Umsetzung unterschiedlicher Kundenvorgaben mit IAM

KUNDENANFORDERUNGEN FLEXIBEL UMSETZEN

circ IT verfügt über sehr unterschiedliche Kunden mit teilweise gegensätzlichen Anforderungen. Manche besitzen eigenes IT-Know-how und legen zum Beispiel Mailboxen selbst an. Andere setzen eher auf Full Service und haben die Benutzerkontenverwaltung komplett an die Düsseldorf ausgelagert, so Papen. „IAM gibt uns die Flexibilität, Prozesse und Aufgaben unserer Kunden nach deren Vorgaben zu gestalten.“ Existiert kein operativer IT-Bereich beim Kunden, ist der circ IT Servicedesk für die zentrale Benutzerkontenverwaltung zuständig. „Ein anderer Kunde betreibt dagegen das E-Mail-Management selbst und wir stellen nur die nötigen Ressourcen zur Verfügung. Wir können diese Flexibilität anbieten, weil sich die unterschiedlichen Funktionen durch IAMs Mandantenfähigkeit problemlos umsetzen lassen.“ Zudem profitiert die IT-Abteilung davon, dass sich eigene Workflows automatisieren und delegieren lassen. Kommen bestimmte Prozesse häufiger vor, versucht Papen diese zu automatisieren und dem Servicedesk zu übertragen. „Oft existieren die entsprechend programmierten Befehle bereits, weil wir die Prozesse ja auch manuell erledigen mussten. In der Regel können wir diese einfach in IAM integrieren und der Servicedesk braucht für diese Aufgaben in Zukunft nur noch einen Klick.“

ERGEBNIS

Mit Hilfe von IAM vereinfacht und vereinheitlicht circ IT ihre Prozesse zur mandantenübergreifenden Benutzerkontenverwaltung für die Medienbranche. Der IT-Dienstleister benötigt damit nur ein Tool, um die Administration von Nutzern und Berechtigungen bei ihren Kunden zu erledigen und kann den Umfang der angebotenen Funktionen kundenspezifisch gestalten. Durch die Mandantenfähigkeit von IAM lassen sich die Mandantensysteme sauber trennen und es ist sichergestellt, dass keine unbefugten Zugriffe erfolgen. Mit der Automatisierung und Delegation der zentralisierten Benutzerkontenverwaltung an den Servicedesk ist die Fachabteilung entlastet.