



# Stadt Paderborn

## Identity Management: die effiziente Benutzerverwaltung für Städte

### Executive Summary

#### KUNDE

Stadt Paderborn

#### AUFGABE

Die Stadtverwaltung Paderborn verwaltet den Zugriff auf über 150 verschiedene Programme und muss diese den Mitarbeitern korrekt zuweisen. Diesen Prozess galt es weitgehend zu automatisieren. Zudem sollte der interne Helpdesk viele Aufgaben übernehmen, die zuvor Sache der IT-Administratoren waren.

#### LÖSUNG

Die Stadt nutzt den User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever und kann damit die gesamte Softwareverteilung regeln. Die jeweiligen Anfragen können Nutzer einfach per Web-Formular stellen und ein elektronischer Workflow regelt den kompletten Freigabeprozess.

#### PRODUKT

UMRA

- Delegation an den Helpdesk
- Workflow

#### ERGEBNIS

Die Rechtevergabe für die Mitarbeiter der Stadtverwaltung erfolgt nun weitgehend automatisch und der interne Helpdesk übernimmt zahlreiche Aufgaben, für die zuvor Administratorenrechte erforderlich waren.

**Paderborn ist eine Großstadt mit knapp 150.000 Einwohnern im östlichen Westfalen. Zuständig für die Verwaltung sind fünf Dezernate mit insgesamt knapp 1.600 Mitarbeitern, diesen stehen etwa 1.300 PC-Arbeitsplätze zur Verfügung. Für den reibungslosen Betrieb von Hard- und Software sowie dem Netzwerk sorgt die IT-Abteilung der Stadt mit acht Mitarbeitern. Zu deren Aufgaben gehören beispielsweise Installation und Konfiguration von Anwendungen, das Verwalten der Nutzer sowie die Gewährleistung eines internen Supports.**

#### VEREINFACHUNG DER NUTZERVERWALTUNG

Diese hohe Nutzerzahl bedeutet jedoch einen hohen Aufwand bei der Rechtevergabe, erfolgt sie über die Bordmittel des Betriebssystems. Daher war es Thomas Kloppenburg, dem Leiter der IT in Paderborn, wichtig, die Knowhow-Träger aus der IT-Abteilung zu entlasten. „Wir wollten die Nutzerverwaltung soweit vereinfachen, dass unser interner Helpdesk möglichst viele Aufgaben erledigen kann, für die zuvor noch Administratorenrechte erforderlich waren.“ Eine Schwierigkeit: Die Kollegen arbeiten mit sehr verschiedenen Anwendungen – von der Standardsoftware bis hin zu kommunalen Spezialprogrammen. Für all diese gilt es, Berechtigungen korrekt zuzuweisen und zu verwalten. Eine wirkliche Vereinfachung konnten die Paderborner daher nur durch Automatisierung erreichen und die Wahl fiel auf UMRA von Tools4ever.

#### KOMMUNALE ANWENDUNGEN SCHRITTWEISE EINBEZIEHEN

Wichtig war es Thomas Kloppenburg, Änderungen schrittweise durchführen zu können und dadurch auch die eigenen Ressourcen optimal zu nutzen. „Außerdem sind wir mit kleinen Anwendungen eingestiegen und erweitern sukzessive, so dass wir stetig lernen.“ Zu Anfang ging es um die Massenfunktionalität von UMRA, etwa um die Passwortregeln aller Nutzer auf einmal ändern zu können. „Das geht einfach per Knopfdruck, manuell hätten wir Tage dazu benötigt“, ist sich Thomas Kloppenburg sicher.



# TOOLS4EVER

IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

*„Wir führen die Beantragung einfach mit UMRA durch und können damit die gesamte Softwareverteilung regeln, egal um welches Programm es geht.“*

Thomas Kloppenburg, Leiter der IT in Paderborn

In der zweiten Stufe hat die Stadt UMRA nun so erweitert, dass sich damit auch komplette Workflows durchführen lassen. Diese Möglichkeit nutzen Thomas Kloppenburg und seine Kollegen beispielsweise, damit Nutzer Programme selbst beantragen können und diese Beantragung den Erfordernissen der Stadtverwaltung entspricht. „Beantragt ein Mitarbeiter einen Zugang per Web-Formular, gelangt dieser Antrag zunächst zu demjenigen Kollegen, der die Verantwortung für das jeweilige Programm trägt. Dieser entscheidet dann über die Freigabe und gibt diese in UMRA ein.“ Automatisch setzt UMRA dann die entsprechenden Rechte, so dass der Mitarbeiter sehr schnell mit der Anwendung arbeiten kann. Derzeit regelt UMRA den Zugang zu Programmen für Einwohnerwesen, Finanzwesen, Ausschreibungsverfahren und die Beantragung für einen Internetzugang. Der Clou ist für Thomas Kloppenburg jedoch die generelle Anwendbarkeit auf die Zugriffsregeln für Software. „Wir führen die Beantragung einfach mit UMRA durch und können damit die gesamte Softwareverteilung regeln, egal um welches Programm es geht.“

## **WENIGER SUPPORT NÖTIG**

Insbesondere die Verlagerung vieler administrativer Aufgaben auf den Helpdesk hat Prozesse vereinfacht und die IT-Abteilung entlastet. „Beispielsweise konnte bisher nur ein Administrator ein Passwort zurücksetzen, nun erledigt das unser Support per Mausklick.“ Dabei ist Thomas Kloppenburg zudem beruhigt, weil die Rechte der Mitarbeiter dank UMRA klar eingegrenzt sind. „Die Kollegen können nur ihre zugewiesenen Aufgaben durchführen. Ein Job läuft immer so ab, wie er definiert ist.“ Zudem gestalten diese Vorgaben die Arbeit der Kollegen vom Helpdesk sehr einfach und auch die FreigabeprozEDUREN für die Programmverantwortlichen erfordern keine Spezialkenntnisse. „Die Bedienung ist sehr intuitiv gestaltet, so dass wir nicht einmal Schulungen für die Verantwortlichen durchführen mussten.“ Insgesamt sparen die Paderborner viel Zeit für Supportanfragen, da die Nutzer bei Fragen oder Problemen nicht mehr anrufen müssen, sondern Anträge oder ähnliches online stellen können. Eine hohe Nutzerfreundlichkeit bei den Web-Formularen haben die Paderborner nach Thomas Kloppenburgs Worten deshalb erreicht, weil die eigenen Vorgaben konsequent umgesetzt wurden. „Wir haben die Formulare in Zusammenarbeit mit Tools4ever selbst konzipiert und programmiert.“ Grundlage dafür ist ein parametrisierbares Grundformular, das sich sehr leicht anpassen und so beispielsweise auf eine andere Anwendung übertragen lässt.