



Würzburger Versorgungs- und Verkehrs GmbH

Nutzeranlage in wenigen Minuten

Executive Summary

KUNDE

Würzburger Versorgungs- und Verkehrs GmbH

AUFGABE

Die IT der Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH (WVV) wollte Tätigkeiten im Bereich Benutzer- und Verzeichnisverwaltung konzernweit vereinheitlichen und beschleunigen. Zudem sollten Fehler vermieden und bessere Auswertungsmöglichkeiten geschaffen werden.

LÖSUNG

Der User Management Resource Administrator (UMRA) bindet alle relevanten Applikationen im Unternehmen an und steuert zentral die Berechtigungsvergabe.

PRODUKT

UMRA

ERGEBNIS

Viele Aufgaben im Bereich Berechtigungsvergabe erledigt heute der Helpdesk der WVV über einfache Web-Formulare. Administrative Rechte sind dafür nicht mehr erforderlich und IT-Benutzerkonten in wenigen erfolgreich Minuten eingerichtet. Per Knopfdruck lassen sich Zugriffsrechte einsehen und reporten.

ANPASSUNGSFÄHIGKEIT

Die über 1.300 Beschäftigten der Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH sorgen dafür, dass den Menschen in der Region eine leistungsfähige Infrastruktur zur Verfügung steht. Diese ist in den Bereichen Energie, Verkehr und Umwelt stets präsent. Mit zukunftsorientierten Infrastrukturmaßnahmen wie dem Ausbau des Fernwärmenetzes und der Planung einer weiteren Straßenbahnlinie soll die Lebensqualität der Mainmetropole erhalten und gesteigert werden. Die WVV ist eine hundertprozentige Tochter der Stadt Würzburg, sie gehört also indirekt den Würzburger Bürgerinnen und Bürgern. Als kommunaler Betrieb steht die WVV vor der Aufgabe, die internen Prozesse so effizient wie möglich zu gestalten – ungeachtet einer heterogenen Konzernstruktur mit sehr vielen, unterschiedlichen Tochterunternehmen. Einen besonderen Beitrag dazu leistet die IT-Abteilung, indem sie Standardprozesse weitgehend automatisiert und damit größere Freiräume für die Kernaufgaben schafft. Unter anderem sorgt sie dafür, dass etwa 1.000 Mitarbeiter über Benutzerkonten für die IT-Infrastruktur verfügen.

HETEROGENE STRUKTUR ABBILDEN

Die Anforderungen für diese Benutzerkonten erhalten die IT-Mitarbeiter direkt aus den jeweiligen Fachabteilungen der Tochterunternehmen. Die Rechtevergabe ist immer dann gefragt, wenn es zum Beispiel um Neueinstellungen oder Wechsel innerhalb des Konzerns geht. Aufgrund der heterogenen Konzernstruktur war ein großer Aufwand für diese Tätigkeiten erforderlich, wie sich Andreas Reumann, der verantwortliche Gruppenleiter in der IT-Abteilung erinnert. „Je nach Tochterunternehmen existieren unterschiedliche Server, Mailboxen oder Laufwerke. Ist zum Beispiel ein Mitarbeiter ausgeschieden, mussten wir alle relevanten Daten manuell sichern.“ Auch boten sich viele Möglichkeiten für Fehleingaben. Hier wollten die Würzburger ansetzen und alle Prozesse rund um die Rechtevergabe in einem Tool zusammenführen. So sollten keine Eingaben mehr in den Konsolen von Active Directory, Mailsoftware und anderen Programmen nötig sein. Die Wahl fiel auf UMRA (User Management Resource Administrator) von Tools4ever.



„In den unterschiedlichen Konsolen mussten wir früher sehr penibel und damit zeitaufwändig arbeiten. UMRA dagegen lässt nur korrekte Eingaben zu!“

Andreas Reuman, Verantwortlicher der IT-Abteilung der WWV

Nach Reumanns Worten war entscheidend, dass UMRA weder Umbauten an bestehenden Systemen erforderte, noch zusätzliche Administrationssoftware. „Wir wollten ein einfach zu bedienendes, internetbasiertes Tool. Zudem sollte sich frei konfigurieren lassen, wie wir unsere Ressourcen einbinden.“

MAßGESCHNEIDERTER WORKFLOW DEFINIERT

Primär ging es den Würzburgern um die Benutzeranlage für E-Mail-Konten sowie um die Rechte für den Internetzugriff und die verschiedenen Laufwerke im Konzern. Um die nötigen Eingaben so einfach wie möglich zu gestalten, nutzt Reumann in der Regel Referenzbenutzer. „So geben die Abteilungen einfach an, welcher bestehende Nutzer als Vorlage dienen soll. Wir vergeben dann analoge Berechtigungen für den neuen Account.“ Durch dieses Prinzip lässt sich auch eine Kernforderung der Verantwortlichen realisieren: Veränderungen der Benutzerrechte sind in wenigen Minuten umgesetzt, etwa der Wechsel von einer Unternehmenstochter zur anderen. Laut Reumann brauchte es keine langen Schulungen für die Bedienung von UMRA. „Damit konnten wir die zuvor üblichen Einweisungszeiten weitgehend einsparen.“ Alle Pflichtfelder sind bereits voreingestellt und niemand muss mehr wissen, welche Mailbox oder welches Produktverzeichnis er anwählen muss. „Am aufwändigsten ist es, den Namen einzutippen“, scherzt Reumann. Die formularbasierte Eingabe von Rechten verhindert zudem Fehleingaben. „In den unterschiedlichen Konsolen mussten wir früher sehr penibel und damit zeitaufwändig arbeiten. UMRA dagegen lässt nur korrekte Eingaben zu!“ Damit ist es möglich, Standardaufgaben an den internen Helpdesk zu verlagern. Die dortigen Kollegen benötigen weder administrative Rechte noch tieferes IT-Know-how. Reumanns Spezialisten konzentrieren ihre wertvolle Arbeitszeit nur auf ihre Kernaufgaben.

EINFÜHRUNG OHNE GROßEN AUFWAND

Angesichts der heterogenen Konzernstruktur kam es den Würzburgern darauf an, möglichst wenig Änderungen an bestehenden Strukturen vornehmen zu müssen. Dies war möglich, weil UMRA lediglich über Schnittstellen auf die angeschlossenen Ressourcen zugreift, wie Reumann erläutert. „Die Consultants von Tools4ever haben UMRA aufgesetzt und dann einfach unsere vorgegebenen Prozesse implementiert.“ Wichtig war dem kommunalen Dienstleister, dass die vorab definierten Workflows etwa im Bereich Nutzeranlage korrekt umgesetzt und die Auswertungsmöglichkeiten gestärkt wurden. Wo beispielsweise das Active Directory kaum Aussagen darüber zulässt, welche Zugriffe auf bestimmte Daten möglich sind, bietet UMRA umfangreichere Reporting-Möglichkeiten. Heute kann sich Reumann frei zusammenstellbare Auswertungen per Knopfdruck anzeigen lassen und weiß damit stets, wer über welche Rechte verfügt. Während der Einführung profitierte WWV zudem davon, ad-hoc auftretende Anforderungen problemlos integrieren zu können. So ging Reumann zunächst davon aus, dass das Ausscheiden eines Mitarbeiters einfach bedeutet, seine Benutzerkennung zu löschen. „Dabei hat sich jedoch gezeigt, dass wir in diesem Fall unbedingt erst Daten wie Arbeitsdokumente sichern müssen. Derartige Funktionen konnten wir zum Glück während des Prozesses einarbeiten.“