

## HRS GmbH

Die automatisierte Anbindung an SAP Success Factors bringt die IT-Abteilung und Organisation weiter voran - Mit Hilfe von HelloID zu mehr Datensicherheit und einer Entlastung der IT.



Die HRS GmbH (Hotel Reservation Service) mit Sitz in Köln beschäftigt weltweit rund 1500 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, sie schreibt ein Ticket an den Support. Das Helpdesk in Köln ist aber um diese Zeit nicht besetzt, am Rhein ist es gerade erst vier Uhr morgens. Wertvolle Stunden vergehen unproduktiv, bis sich das Helpdesk in Köln mit einer Lösung meldet. Und das nur, weil die Mitarbeiterin in Sydney das Team gewechselt hatte und Zugriff auf zusätzliche Daten benötigt. Doch damit ist es jetzt aus und vorbei! 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 Berechtigungsvergabe der global verstreuten Teams von HRS. Die automatisierte Schnittstelle mit SAP Successfactors und die Self Service Möglichkeiten gestalten das User Lifecycle Management effizienter und erhöhen das Service Level.

### 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 dann gemeinsam die Reports und seit der Implementierung von HelloID haben wir hier 200 Tickets pro Monat weniger. Das ist eine wirklich große Entlastung für unser Helpdesk.“

**„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

HRS Group

#### Kunde

HRS GmbH

#### Situation

Die HRS GmbH (HRS Hotel Reservation Service) vermittelt online Hotelzimmer und Ferienwohnungen, ist spezialisiert auf Businesskunden und beschäftigt rund 1500 Mitarbeitende. Über die Hälfte davon arbeitet außerhalb Deutschlands. Für Software und IT-Support der Mitarbeitenden ist die Abteilung Corporate IT am Firmensitz in Köln zuständig.

#### Problem

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

#### Auswirkungen

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

#### Angestrebtes Ergebnis

Durch die Implementierung von HelloID soll das Helpdesk entlastet werden und den IT-Fachkräften Zeit für wichtigere Aufgaben wie konkretes Trouble Shooting bei Systemstörungen oder Fragen der Security gegeben werden.

## Feedback durchweg positiv

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

## Optimale Anbindung an SAP Successfactors

Dass dabei das Berechtigungsmanagement vom Support manuell erledigt wurde, war ebenso ein zeitraubender Prozess sowie eine permanente, potenzielle Fehlerquelle.

Braun: „Also haben wir uns für HelloID entschieden und an unser Human Resource System SAP Success Factors 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 von Tools4ever ist Braun begeistert: „Sie waren immer für uns da, die Antworten kamen schnell, es gab immer eine Lösung.“

## Innovativ, Intuitiv und wieder Zeit für wichtige Themen

HelloID funktioniert zuverlässig und sicher, vollkommen automatisiert und greift auf die von der Personalabteilung bereitgestellten Daten in SAP Successfactors zurück. Anhand der Daten aus dem Personalsystem erhalten die Mitarbeitenden über fest definierte Businessrules automatisiert und regelbasiert Zugang zu ihren Systemen und Daten. 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 dann die Zugänge und Berechtigungen wieder, sobald ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt. Die Datensicherheit und die Einhaltung von Datenschutzregeln ist dabei immer gewährleistet. „Es ist ein innovatives, gut funktionierendes Tool für die komplexe Benutzerverwaltung bei HRS“, so Hellen Braun. Dabei überrascht sie vor allem eines: „Es ist übersichtlich, ich muss nicht unter vielen Suboptions nach dem suchen, was ich brauche - die Handhabung ist intuitiv“.

## Vorteile

- **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 Mitarbeitern 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 zu den bereitgestellten Zugängen der Mitarbeiter. 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 Berechtigungen wieder entzogen. Somit sind Datensicherheit und Datenschutz gewährleistet.

Laut Braun war es die richtige Entscheidung, bei der Auswahl einer Identity Management Lösung auf HelloID zu setzen. „Das sorgt für mehr Übersicht.“ HelloID reduziert die sonst üblichen Support-Tickets, um eine signifikante Zahl, das Helpdesk ist entlastet und kann sich schnell und ohne Verzögerung um größere Probleme kümmern. „Wir haben so mehr Zeit für echtes Trouble Shooting“, berichtet Braun.