

Erfolgreich nach Entlastung der IT gesucht

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



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 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 genauso viele Freiwilligen zu verwalten.

An über 50 Standorten arbeiten die Mitarbeitenden in Beratungsstellen und unterstützen Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen. Die Standorte sind auf alle Kantone der Schweiz verteilt und umfassen so 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 zu dem 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 Kollegen von Human Resource 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

Kunde

Pro Infirmis

Situation

Pro Infirmis ist eine Non-Profit-Organisation mit Hauptsitz in Zürich und unterstützt mit seinen 1.800 freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitenden an den über 50 Standorten in der gesamten Schweiz Menschen mit Behinderungen und ihren Angehörigen. 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 manuell die Berechtigungsverwaltung aller Mitarbeitenden bisher auf Grundlage vom HR erstellter Listen - ineffizient und unsicher. So suchte man ein sicheres, stabiles IAM, dass trotz hoher Qualitätsstandards und problemloser Anbindungsmöglichkeit an das genutzte HR-System Abacus, relativ günstig ist und einen schnellen und kompetenten Support bietet.

Auswirkungen

Die zahlreichen On- und Offboarding-Prozesse und individuell festgelegten Berechtigungen musste die IT händisch erledigen. Neben dem großen Arbeitsaufwand sollte das IAM potenzielle Sicherheitslücken und geringe Transparenz vermeiden.

Angestrebtes Ergebnis

Durch die Automatisierung der Prozesse mit HelloID muss die IT von Pro Infirmis nun keine On- und Offboarding-Prozesse mehr erledigen. Änderungen im Personalstamm werden automatisiert und regelbasiert vom HR-System Abacus aus mit dem Netzwerk synchronisiert. Die IT-Sicherheit hat sich verbessert, Fehleranfälligkeit wurde minimiert, der Arbeitsaufwand der IT deutlich herabgesetzt und IT-Audits einfacher bestanden.

Mit der Verwaltung der Benutzerkonten und Berechtigungen muss sich die IT der Pro Infirmis nun nicht mehr kümmern.

Vorteile

- **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.
- **Exzellenter 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.

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. „Mitanbieter waren nicht so transparent im Preis, auch da wollten wir kein Risiko eingehen, als Non-Profit muss man da genauer schauen“, 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 Mitarbeitenden 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 sehen, 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 löschenden Zugangsberechtigungen werden nicht nur automatisiert durchgeführt, die Vorgänge sind auch für alle transparent. Das schätzen auch die Auditoren, die regelmäßig die Sicherheit von Institutionen überprüfen.