



EINFACHE BENUTZERADMINISTRATION – AUCH OHNE IT-ABTEILUNG

Referenzprojekt

DEVK

EINFACHE BENUTZERADMINISTRATION – AUCH OHNE IT-ABTEILUNG

Wenn Fachabteilungen ihre Benutzerrechte zu einem guten Teil selbst administrieren können, bedeutet dies für die IT-Abteilung jedes Unternehmens eine enorme Arbeitsentlastung. So auch beim Versicherungskonzern DEVK, der hierfür auf den SAM Enterprise Identity Manager von Beta Systems setzt. Er ermöglicht der DEVK eine deutlich vereinfachte und schnellere Vergabe von Benutzerrechten für seine unternehmensweiten IT-Systeme. Auch technisch wenig affine Mitarbeiter in den Sparten können damit selbstständig Aufgaben innerhalb der Benutzeradministration übernehmen.

Mit dem bevorstehenden Update auf die neueste SAM Enterprise Version 2.1 rückt das Thema ‚Governance durch die Fachabteilungen‘ noch stärker in den Fokus der DEVK; die geplante Einführung des SAM Business Process Workflow vereinfacht dann auch browser-gestützt individuelle Antragsprozesse für die Fachbereiche.

Mit der Anschaffung einer professionellen Lösung für das Identity Access Management (IAM) hat sich die DEVK erstmals im Jahr 2000 beschäftigt. Die etwa 3.000 Vertriebsmitarbeiter verwendeten bis dahin offline einen Tarifrechner. Zwecks besserer Kundenbetreuung sollten sie an die zentrale, eigenentwickelte Anwendung für das Stammdatenmanagement angeschlossen werden, um sich künftig online mit Kundendaten aus der Zentrale zu versorgen. Das neue Außendienstbestandsführungssystem verfügte zudem über eine komplett neue Oberfläche für die benutzerfreundliche Darstellung von Informationen.

3.000 Beschäftigte zusätzlich administrieren – ohne personellen Mehraufwand!

Die Administration und Rechtevergabe für die internen Nutzer des Kernsystems regelte bis zu diesem Zeitpunkt ein IT-Team von fünf Personen über das hostbasierte RACF-Zugriffssystem. Die 3.000 neuen Anwender ebenfalls manuell zu administrieren, wäre jedoch ein gewaltiger Aufwand gewesen, verbunden mit einer deutlichen Aufstockung des IT-Teams.

DAS UNTERNEHMEN

Seit mehr als 125 Jahren legen Versicherte in Deutschland ihre Risiken des Alltags vertrauensvoll in die Hände der DEVK Versicherungen. Heute betreuen die DEVK-Mitarbeiter bundesweit rund 4 Millionen Kunden mit 14 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Insgesamt krepeln mehr als 6.000 Mitarbeiter die Ärmel hoch, um schnell und tatkräftig zu helfen. Zusätzlich sind die Sparda-Banken seit vielen Jahren ein verlässlicher Partner. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands drittgrößter Hausrat-, fünftgrößter Pkw- und siebtgrößter Haftpflichtversicherer.

FACTS & FIGURES

Gründungsjahr: 1886

Beschäftigte: 6.000

Hauptsitz: Köln

Vorstandsvorsitzender: Friedrich W. Gieseler

BRANCHE

Versicherungen

HERAUSFORDERUNG

Die IT-Abteilung der DEVK musste eine große Anzahl Vertriebspartner binnen kurzer Zeit an die zentrale, eigenentwickelte Anwendung für das Stammdatenmanagement anschließen. Die neuen Clients manuell zu administrieren, wäre ein gewaltiger Aufwand gewesen – verbunden mit einer deutlichen Aufstockung des IT-Teams.

EINGESETZTE PRODUKTE

SAM Enterprise Identity Manager 2.1

SAM Business Process Workflow

NUTZEN DER EINGESETZTEN BETA SYSTEMS LÖSUNG

Der SAM Enterprise Identity Manager ermöglicht eine deutlich vereinfachte und schnellere Vergabe von Benutzerrechten für die unternehmensweiten IT-Systeme der DEVK. Auch technisch wenig affine Mitarbeiter in den Sparten können damit selbstständig Aufgaben innerhalb der Benutzeradministration übernehmen. Mit SAM Enterprise lassen sich zudem nicht nur Berechtigungen im SAP-Produktivsystem vergeben, sondern auch in verschiedensten Test-, Entwicklung- und Vorproduktionsumgebungen.

WETTBEWERBSVORTEIL

Durch die zunehmende Verlagerung von Standardaufgaben an die Fachbereiche – noch verstärkt durch die Einführung von SAM Business Process Workflow – kann sich die IT-Abteilung auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und verwaltet mit einem gleich starken Team eine größere Anzahl an Clients.

KENNZAHLEN

Über SAM Enterprise Identity Manager administrierte Systeme (2015): 90

Neu aufgenommene Mitarbeiter zum Start im Jahr 2000: 3.000

Verringerung des Zeitaufwandes bei der Rechtevergabe für neue Mitarbeiter: von 5 Tagen auf 3 Stunden

Um dies zu vermeiden und die Rechteverwaltung zu vereinfachen, führte die Versicherung seinerzeit den Vorläufer des SAM Enterprise Identity Manager von Beta Systems ein. Die Lösung stellte das beste System dar, um von einer z/OS-Basis aus alle IT-Systeme des Unternehmens in die zentrale Rechtevergabe mit einzubeziehen – Hostsysteme ebenso wie Client/Server-Anwendungen, die wie bei vielen Versicherungen auch bei der DEVK die traditionellen Mainframe-Systeme mehr und mehr verdrängen.

„Eine der großen Stärken von SAM Enterprise ist eindeutig die gute Unterstützung von RACF, denn neben Client-basierten Anwendungen wie SAP und der Stammdatenverwaltung läuft noch immer eine Reihe von Kernsystemen auf dem Mainframe und muss bestmöglich unterstützt werden“, so Lutz Becker aus der DEVK-Abteilung Infrastruktur Betrieb und IT-Service, in dessen Verantwortungsbereich die Produktbetreuung von SAM seit Anfang 2005 liegt. SAM Enterprise ermöglicht ihm dabei den modularen Betrieb auf den jeweils günstigsten Plattformen.

Um eine sichere Kommunikation des – zum Großteil auf Notebooks installierten – Außendienstsystems mit der Zentrale zu ermöglichen, wurde pro Arbeitsplatz auch eine Smartcard eingeführt. Die Smartcards wurden mittlerweile durch RSA Tokens abgelöst. Die Berechtigungen für die Tokens sowie alle weiteren IT-Systeme – RACF, SAP und die Verzeichnisdienste LDAP/ActiveDirectory – werden automatisiert aus SAM Enterprise heraus verwaltet: Per TSI (Target Standard Interface) wird die Rechtevergabe für insgesamt rund 90 Anwendungen des Unternehmens gesteuert. Mehr und mehr kommen im DEVK-Konzern heute SAP-Systeme zum Einsatz. Sie sind inzwischen ein Hauptanwendungsfeld für das Identity Access Management. 2009 startete die DEVK die SAP-Einführung mit SAP FI/CO sowie verschiedenen Spartenanwendungen. Im Mai 2015 wurde mit der Rechtsschutzabteilung die Berechtigungsverwaltung für die letzte Sparte in SAM Enterprise aufgenommen.

Individuelle Zugriffsrechte schneller erteilen durch übergeordnete SAM-Rolle

In dem ausgeklügelten Rollenkonzept der DEVK ergänzen sich dabei die fachlichen Kompetenzen des SAP-Systems und das übergeordnete Berechtigungsmanagement von SAM Enterprise. Dabei erstellt eine Arbeitsgruppe in SAP die feinspezifischen SAP-Rollen mit den Fachbereichen und übergibt diese anschließend dem IT-Service & Betrieb. Das SAP-Team ist also rein für die Zusammensetzung der Rollen zuständig, es ordnet den Rollen keine Nutzer zu. Dies obliegt allein dem IAM-System, das diese SAP-Rollen mit Berechtigungen für weitere IT-Systeme in darüber liegenden SAM-Rollen bündelt.

„Die SAM-Rolle ist damit die übergeordnete Instanz; in ihr wird die komplette Fachlichkeit des Mitarbeiters zusammengestellt“, erklärt Lutz Becker.

Auf diese Weise werden in den verschiedenen IT-Systemen wie SAP, der Versicherungsanwendung oder den Windows-Systemen für jedes Aufgabenprofil die entsprechend erforderlichen Berechtigungen als Rolle definiert, die dann in SAM Enterprise zu dem persönlichen Berechtigungsprofil des jeweiligen Mitarbeiters verbunden werden. So wird praktisch die gesamte Organisationsstruktur der Versicherung im Berechtigungsmanagement abgebildet. Der Fachbereich kann neuen Mitarbeiter/innen dadurch viel schneller ihre individuellen Zugriffsrechte erteilen. Die IT-Abteilung klärt dann nur noch die letzten offenen Punkte – in Absprache mit dem Fachbereich. Früher konnte es schon mal bis zu fünf Tage dauern, bis der Mitarbeiter komplett arbeitsfähig war. Heute kann er schon nach zwei bis drei Stunden auf alle IT-Systeme zugreifen, die er für seine Arbeit braucht.



Eine der großen Stärken von SAM Enterprise ist eindeutig die gute Unterstützung von RACF.

Lutz Becker

Senior Spezialist IAM-Architektur und Access Manager in der Abteilung Infrastruktur Betrieb und IT-Service



SAM Business Process Workflow

Parallel zur Migration auf SAM Enterprise 2.1 führt die DEVK auch das neue Produkt SAM Business Process Workflow ein. Von dem Einsatz geschäftsprozessorientierter Genehmigungsworkflows für die Vergabe, die Änderung und den Entzug von Berechtigungen verspricht sich die Versicherung weitere Vorteile.

Denn die Berechtigungsvergabe wird sich damit nochmals vereinfachen. „Wir können über den Workflow weitere Standardaufgaben im Rahmen der Rollenbildung den Fachbereichen an die Hand geben“, erklärt Lutz Becker. „Der Legitimationsbeauftragte der jeweiligen Sparte gibt im Workflow an, welcher neue Mitarbeiter welche Aufgaben erledigen soll und ordnet die fachliche Rolle zu. Mit seiner ansprechenden Oberfläche soll der Workflow künftig noch mehr Beauftragte und Gruppenleiter aus den Fachbereichen dazu animieren, autonom in SAM Enterprise die Berechtigungen zu verwalten. Technische Affinität ist dafür dank Webtechnologie und der einfach zu bedienenden grafischen Benutzeroberfläche des Business Process Workflows nicht erforderlich.“

Als großen Vorteil sieht Lutz Becker, dass sich mit SAM Enterprise nicht nur Berechtigungen im SAP-Produktivsystem vergeben lassen, sondern auch in verschiedensten Test-, Entwicklungs- und Vorproduktionsumgebungen. So sind allein SAP-seitig 70 einzelne angeschlossene Zielsysteme an SAM Enterprise angebunden – und damit ein Großteil der insgesamt mit der Beta-Systems-Lösung administrierten Systeme. Auch für die Test-, Entwicklungs- und Vorproduktionssysteme gibt es dezidierte Rollen, sodass die IT im Laufe der Jahre einen „bunten Strauß an SAM-Rollen“, so Lutz Becker, definiert hat, mit dem sie heute Mitarbeiter auf allen Positionen schnell Zugang zu Systemen gewähren kann.

Automatischer Abgleich mit HR-System erhöht die Betriebssicherheit

Informationen darüber, wer das Unternehmen verlässt und keinen Zugriff mehr haben darf, erhält die IT-Abteilung bislang auf manuellem Weg von der Personalabteilung. Dies soll sich mit der bevorstehenden Migration auf die neueste SAM EIM-Version 2.1 ändern. Das aktuelle Release bietet der DEVK eine anwenderfreundlichere Benutzeroberfläche mit einer optimierten Menüstruktur, einem überarbeiteten Reporting und erweiterten Webservices. Bis Ende 2015 will Lutz Becker einen automatischen Abgleich zwischen SAM EIM 2.1 und der HR-Software PIA/Loga etablieren, sodass Konten ausscheidender Mitarbeiter sofort gesperrt werden können. Mit der neuen Version kann die DEVK Berechtigungen auch für ihre Oracle Datenbank über ein Standard-TSI mit SAM EIM verwalten. Das erspart den Oracle-Administratoren zeitaufwändige Routineaufgaben.

Einhaltung von Governance-Vorschriften

Dank der neuen Version kann die Versicherung noch stärker auf die Einhaltung von Governance-Vorschriften im Berechtigungsmanagement achten, auch als Access Governance bezeichnet. Dieses Thema genießt heute innerhalb der DEVK große Aufmerksamkeit. In SAM EIM 2.1 lassen sich für verschiedene Entitäten – Gruppen, Rollen und Nutzer – eigene Risikoparameter und -Informationen einpflegen. Die DEVK will in diesem Zuge auch Benutzerklassen einführen.

Access Governance genießt innerhalb der DEVK heute eine große Aufmerksamkeit. Mit SAM EIM können wir noch stärker auf die Einhaltung von Governance-Vorschriften im Berechtigungsmanagement achten.

Lutz Becker

Senior Spezialist IAM-Architektur und Access Manager in der Abteilung Infrastruktur Betrieb und IT-Service

Benutzer anlegen so einfach wie eine Buchbestellung bei Amazon

Einen Benutzer anzulegen ist so einfach wie eine Buchbestellung über Amazon – für Lutz Becker ist dieser Vergleich naheliegend. Der IT-Fachmann ist sich sicher: „Ohne die IAM-Lösung von Beta Systems bräuchten wir heute bestimmt zehn Mitarbeiter mehr in der IT, um ein Berechtigungskonzept durchzusetzen, mit dem wir die heute gängigen Governance-Voraussetzungen erfüllen. Die Einführung von SAM Business Process Workflow hilft uns zudem dabei, den Fachbereichen künftig noch mehr Standardaufgaben zu übertragen.“