

Projektbericht

T-Systems vereinheitlicht Bestellprozess und senkt Kosten

Sichere und optimale Prozessabwicklung durch Identity- & Access-Management-Lösung

Seit August 2009 haben T-Systems-Mitarbeiter in Deutschland die Möglichkeit, Applikationszugänge online mittels Web-Frontend in einem User-Management-Tool auf Basis der syscovery SavvySuite zu bestellen. Die neu eingeführte Standard-Software gestaltet den internen Bestellprozess transparent und hilft dabei, Sicherheitsbestimmungen im Identity- und Access-Management einzuhalten und Kosten zu senken.

T-Systems stand Anfang 2007 vor der Herausforderung, eine einheitliche Lösung für die umfangreichen Bestell- und Verwaltungsprozesse der Applikationszugänge zu finden. In einem Unternehmen dieser Größenordnung ist die Verteilung von Anwendungen naturgemäß sehr komplex. Angestoßen durch neue Sicherheitsrichtlinien wurde nach einer Lösung gesucht, die nicht nur Datenschutz und SOX-konforme Bestellprozesse gewährleistet, son-

dern auch die gesamte Prozesslandschaft für Applikationszugänge standardisiert, Aufwände nach Kostenstellen darstellt und hilft, Kosten beim Lizenzmanagement transparent zu machen. Die syscovery SavvySuite – eine Standard-Software für System- und Servicemanagement – erfüllt diese Anforderungen.

Heute helfen optimierte und teilweise automatisierte Bestellprozesse, dem steigenden Aufwand gerecht zu werden. Genehmigungsanträge müssen nicht mehr handschriftlich bearbeitet werden, sondern gelangen per automatisiertem Workflow an die jeweils zuständige Autorisierungsstelle. Nach entsprechender Prüfung und Freigabe erfolgt auch die weitere Bearbeitung automatisch. Der Besteller kann den Status im Genehmigungsprozess stets nachvollziehen. Die Zufriedenheit der Benutzer mit den nun schnellen und transparenten Bestellprozessen erhöhte sich erheblich.

Das Unternehmen auf einen Blick

• • T • • Systems •

Kunde	T-Systems International GmbH
Branche	Informations- & Kommunikations- technik
Hauptsitz	Frankfurt am Main
Umsatz	9,2 Mrd. Euro (2011)
Mitarbeiter	rund 47.600

www.t-systems.de

»Mit dem Einsatz der syscovery SavvySuite bei T-Systems können wir einerseits die Richtlinien und Anforderung der Informationssicherheit einhalten und können andererseits die Grundlage einer effizienten Lizenzverrechnung bilden.«

Alexander Kühnemann · verantwortlicher Projektleiter bei T-Systems International GmbH

Durch die syscovery SavvySuite werden Applikations-Bestellprozesse transparent, in der Abwicklung beschleunigt und langfristig nachvollziehbar. Der Mitarbeiter, der einen Applikationszugang benötigt, kann diesen in einem personalisierten Katalog über das Firmenintranet bestellen. Daraufhin beginnt ein automatisierter Genehmigungsverfahren, welcher sich an den hinterlegten Hierarchie-, Organisations- und Genehmigungsstrukturen von T-Systems orientiert.

Nach einer Genehmigung wird ein Auftrag an die interne IT erteilt, wo der geordnete Applikationszugang vorbereitet und bereitgestellt wird. Die Besteller werden hierbei kontinuierlich über den Abwicklungsstand ihres Auftrages informiert und können diesen, falls notwendig, stornieren oder ändern.

Die syscovery SavvySuite funktioniert gleichzeitig als Asset-Management-Lösung. Bereits während die Applikation bereitgestellt wird, wird diese erfasst und einer Kostenstelle zugewiesen. Die integrierte Business-Intelligence-Lösung informiert Entscheider zu den jeweiligen Bestellvorgängen, aber auch zu den eingesetzten Applikationen. Dabei sind Kategorisierungen wie beispielsweise nach Kostenstellen oder Geschäftsprozessen möglich und bieten somit eine bessere Übersicht im Entscheidungsprozess.

Die neue Lösung erfüllt SOX- und Datenschutzanforderungen. Nur berechnete Datenverantwortliche können konkret beschriebene Zugriffsrechte vergeben. Jeder Mitarbeiter muss sich auf Basis des Berechtigungs-systems eindeutig identifizieren, um seine Rechte in Anspruch zu nehmen. Die Berechtigungsvergabe wird regelmäßig überprüft und sichert, dass nur autorisierte Personen die entsprechenden

Zugriffsrechte genießen. Unberechtigten oder inaktiven Benutzern werden die vorhandenen Rechte entzogen. Werden Anwendungen nicht mehr genutzt oder haben Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, wurden die Zugänge bislang manuell gelöscht. Dies geschieht nun automatisch.

Die bedarfsgerechte Vergabe von Accounts reduziert den Gesamtbedarf und somit die Kosten. Bei der initialen Aufnahme von Applikationen und deren Zugängen konnten bereits mehrere Tausend Zugänge gelöscht werden. Je nach Anwendungen waren Reduzierungen um bis zu 63% möglich. Regelmäßige Bestandsprüfungen verschaffen auch im laufenden Prozess Kosteneinsparungen.

T-Systems realisiert mit den umfassenden Funktionsmöglichkeiten der syscovery SavvySuite ein benutzerfreundliches Tool. »Mit dem Einsatz der syscovery SavvySuite bei T-Systems können wir einerseits die Richtlinien und Anforderung der Informationssicherheit einhalten und können andererseits die Grundlage einer effizienten Lizenzverrechnung bilden«, so Alexander Kühnemann, verantwortlicher Projektleiter bei T-Systems.

Derzeit können Mitarbeiter von T-Systems in Deutschland bis zu 77 Applikationen ordern. Insgesamt sollen dabei 120.000 Accounts eingerichtet werden. Mehr als 5000 Vorgesetzte und 50 sogenannte Fachgenehmiger können diese Zugangsberechtigungen im Workflow prüfen und freigeben. Dabei finden im Durchschnitt 400 Geschäftsvorfälle pro Woche statt. Ein enorme Aufgabe, doch Dank der neuen Lösung kein Problem!

Aus technischer Sicht bildet die syscovery SavvySuite eine Schnittstelle zwischen verschiedenen Personalsystemen, dem User-Managementsystem und dem Bereitstellen von neuen Applikationen. Das Identity-Management-Tool »Who-Is-Who« von T-Systems stellt alle notwendigen Stammdaten inklusive Verantwortlichkeiten qualitätsgesichert über eine Schnittstelle zur Verfügung. Das auf der syscovery SavvySuite basierende User-Managementsystem überprüft bestehende Berechtigungen für Applikationen, so dass sämtliche Applikationen zu einer Identität abgefragt werden können. Aus beiden Tools ergeben sich die möglichen Bestellungen so wie deren Genehmigungsprozesse. Dabei sollen zukünftig freigegebene Aufträge direkt an das Provisioning-Tool weitergeleitet werden, welches mittels Standard-Connectoren die technische Umsetzung auf Datenbankebene einleitet.

Ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidung für die syscovery SavvySuite waren die Erfahrungen des Herstellers mit anderen Großkonzernen. Die syscovery SavvySuite ist eine Standardsoftware, die sich durch ihre agile Entwicklungsmethode und ihren modularen Aufbau einfach und kostengünstig an die Bedürfnisse von Konzernen anpassen lässt. Bei T-Systems wurden neben der Core Engine, dem zentralen Struktur- und Steuerungsmodul der syscovery SavvySuite, auch die Funktionen Service Request Management, Catalogue Management und Entitlement Management integriert. Die syscovery SavvySuite bietet weitere Module, die die Abwicklung von System- und Servicemanagement erleichtern.

Die syscovery SavvySuite

Die syscovery SavvySuite ist eine IT Business Management and Governance Software, die IT-Prozesse nicht nur möglich, sondern auch einfach und sicher macht, indem sie die Lücke zwischen den Anforderungen aus dem Business und der IT schließt. Savvy ist Englisch und bedeutet: mit gesundem Menschenverstand. In diesem Sinn wurden in der syscovery Savvy Suite die besten Verfahren und Erkenntnisse zur Abbildung von Lebenszyklen innerhalb der IT eingebracht.

Die syscovery SavvySuite hilft Ihrem Unternehmen dabei, Potenziale in den Bereichen Effizienz- und Qualitätssteigerung und Kostenoptimierung zu nutzen und die Kundenzufriedenheit bei gleichzeitig erhöhter Zuverlässigkeit deutlich zu steigern. Der modulare Aufbau der syscovery SavvySuite ermöglicht Ihnen eine optimale Anpassung des Leistungsumfangs an Ihren individuellen Bedarf und eine umfassende Integration in Ihre bestehende Systemlandschaft.

Als webbasierte Anwendung stellt die syscovery SavvySuite ein zentrales Portal für Mitarbeiterinteraktion im Rahmen der IT-Services dar.

Die syscovery SavvySuite ermöglicht Ihnen mit der Abbildung eines ganzheitlichen Identity und Access Managements, Ihre Prozesse zu beherrschen und über die Laufzeit effizient, transparent und sicher abzuwickeln.



Sollten Sie noch Fragen haben, dann freuen wir uns auf Ihren Anruf oder eine E-Mail von Ihnen. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie.



syscovery Business
Solutions GmbH
Am Römischen Kaiser 7
67547 Worms (Germany)

Telefon +49 6241 940 90 0
E-Mail info@syscovery.de

Web www.syscovery.de