imprivata OGITIX

UNIMATE KUNDENBERICHT

KREIS WESEL

IDENTITY & ACCESS MANAGEMENT AUTOMATISIERT PROZESSE UND SPART ZEIT UND NERVEN

www.ogitix.de

Die digitalisierte Kreisverwaltung

Der Kreis Wesel ist die Heimat von mehr als 460.000 Menschen in 13 kreisangehörigen Städten und Gemeinden. Mit einer Gesamtfläche von über 1.000 km² fungiert er als Bindeglied zwischen dem Ruhrgebiet, dem Niederrhein und den Niederlanden.

Die Kreisverwaltung Wesel versteht sich als kompetenter Dienstleister. Als kunden- und serviceorientierte Behörde ist er in vielen Bereichen erster Ansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger, die regionale Wirtschaft sowie gesellschaftliche Institutionen.

Die Kreisverwaltung beschäftigt rund 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Eine Rechnung, die nicht mehr aufgeht:
Change-Prozess
+ manuelle Arbeit
= IT-Routine

Mit bis zu 10% personellen Veränderungen pro Jahr, bei ca. 1.500 Mitarbeitern, stellte das Management der IT-Changes bisher eine große Aufgabe für die Kreisverwaltung Wesel dar. Die Prozesse für Stellenwechsel, Neueinstellungen oder Austritt waren stark fragmentiert und verliefen unstrukturiert, was die Koordination mühselig machte und lange Prozesslaufzeiten und ständige Rückfragen zur Folge hatte. Immer wieder waren „Kannst-Du-mal-eben-Einrichtungen" erforderlich.

Die IT hatte also alle Hände voll zu tun, die Benutzer- und Zugriffsrechte zu verwalten. Der Aufwand pro Benutzer lag trotz der Unterstützung durch Skripte bei 45 bis 60 Minuten. Und obwohl die Vorgänge mühselig überwacht wurden, konnte eine stichtaggetreue Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter nicht sichergestellt werden.

Das nächst größere Problem war die Datensammlung: Fehlerhaft oder unvollständig dokumentierte Zugriffsrechte sowie Personal- und Organisationsdaten mussten immer wieder im Dialog mit den Fachdiensten nachvollzogen und korrigiert werden. Das führte zu Prozesslaufzeiten von mehreren Tagen.

Ein Lotus Notes-Workflow sollte hier Abhilfe schaffen und die Fachdienste dazu befähigen, verlässliche Daten liefern zu können. Es stellte sich heraus, dass dieser Lösungsansatz unzureichend war: Die technische Automation fehlte, eine Plausibilisierung war nicht vorhanden und es gab keine Datenprüfung.

„So geht es nicht weiter! Die Vergabe von Benutzerkonten und Zugriffsrechten sollte vollständig durch den Fachdienst erfolgen."

„ Die Prozesse konnten durch die grafische Konfiguration sehr einfach angepasst werden, so dass wir diese direkt in der Software sukzessive optimiert und weiterentwickelt haben. "

An diesem Punkt entschied Andreas Stockhausen, Projektleiter und Koordinator für Systeme und Anwendungen: „So geht es nicht weiter! Die Vergabe von Benutzerkonten und Zugriffsrechten sollte vollständig durch den jeweiligen Fachdienst erfolgen. Die IT muss dabei lediglich in die Infokette eingebunden werden." Mit diesem Ziel wurde ein Identity & Access Management (IAM) Projekt initiiert.

Nützlich ja, aber rechnet sich eine IAM-Plattform überhaupt?

Eine Softwarelösung wurde gesucht, die nicht nur das Datenmanagement und die Aufgabenkette abbilden kann, sondern zusätzlich die manuellen Routinearbeiten der User- und Rechte-Verwaltung in der IT automatisiert. Bei einer Marktbetrachtung fiel früh das Augenmerk auf die IAM-Lösung unimate von der OGiTiX Software AG.

Die Projektkosten zu verargumentieren war die größte Herausforderung. „Uns war klar, dass sich die Investitionen in eine Automation schnell rentieren würden. Durch eine entsprechende Kosten-/Nutzen-Kalkulation konnten wir nachweisen, dass durch die entstehende Entlastung freie Kapazitäten geschaffen und für dringend erforderliche, höherwertige Tätigkeiten genutzt werden konnten."

Auf der Grundlage des internen Business Cases und den positiven Erfahrungen aus der Testimplementierung der Software OGiTiX unimate wurde entschieden, das Projekt umzusetzen. „Der Vorteil war, dass wir bereits nach zwei Tagen Testinstallation (JumpStart) unseren jetzt automatisierten Eintrittsprozess zu Großteilen ablaufen sehen konnten", resümiert Andreas Stockhausen den JumpStart mit der OGiTiX Software.

DIE REALISIERUNG DES PROJEKTES ERFOLGTE ZÜGIG

- **Analyse der relevanten Geschäftsprozesse**
- **Benutzereintritt, Benutzeränderung, Benutzeraustritt**
- **Aufdecken von Optimierungspotenzial**
- **Konzeption der Workflows & Automation**
- **Abbildung der automatisierten Prozesse in**
- **OGiTiX unimate**
- **Schulung der eigenen Mitarbeiter**
- **Veröffentlichung der Prozesse im Webportal**
- **Weiterentwicklung/Pflege in Zusammenarbeit mit OGiTiX**

„Wir wollten mit möglichst wenig Aufwand einen großen Nutzen und greifbare Ergebnisse erzielen", erinnert sich Andreas Stockhausen. „Die Prozesse konnten durch die grafische Konfiguration sehr einfach angepasst werden, so dass wir diese direkt in der Software sukzessive optimieren und weiterentwickeln konnten."

Die Beweglichkeit und Anpassungsfähigkeit der modularen Plattform von OGiTiX ermöglichte die Digitalisierung und Umstrukturierung der Arbeitsprozesse genauso, wie sie die sehr hohen Erwartungen

der Fachdienste an die Anwenderfreundlichkeit der Prozesse erfüllte. „OGiTiX unimate hat uns geholfen, die Prozesse zu sortieren und Strukturen zu schaffen", sagt Andreas Stockhausen.

Die Kernprozesse des „Lebenszyklus" eines Mitarbeiters wurden in der ersten Phase umgesetzt und in der zweiten Phase im Dialog mit den Fachdiensten schrittweise optimiert:

- **Mitarbeitereintritt**
- **Mitarbeiteränderung**
- **Namensänderung**
- **Stellenwechsel**
- **Mitarbeiteraustritt**

Nach dem Pareto-Prinzip wurde der passende Umfang an technischer Automation und erforderlicher Prozesssteuerung bestimmt und umgesetzt:

Automatische Provisionierung der Änderungen

- Active Directory
- Verzeichnisablage
- Lotus Domino
- Lotus Notes eGovernment Suite
- Citrix Applikationszuordnung
- Automatische Prozesssteuerung
- Aufgaben & Benachrichtigungen für beteiligte Stellen
- Erinnerungs- & Eskalationsverfahren
- Elektronische Entscheidungsprozesse
- Lückenlose Prozessprotokolle
- Systemübergreifendes Datenmanagement
- Dublettenprüfungen
- Umsetzung des Namenskonzeptes
- Plausibilisierung & Formularprüfungen
- Identitäten-Bildung

75% Zeit gespart und unbezahlbar viele Nerven

Bei der Produktivschaltung einer umfassenderen IAM-Lösung ist die Gewöhnungsphase für diejenigen, die das Projekt nicht begleitet haben, ein nicht zu unterschätzender Faktor. Aus diesem Grund wurde vor der Produktivschaltung für alle Anwender aus den Fachdiensten eine Präsentation gehalten, die alle Veränderungen und positiven Effekte zusammenfasste und anhand von Fallbeispielen verdeutlichte.

Die „Überzeugungsarbeit" als Startschuss und die für alle offensichtlich positiven Effekte der neuen Lösung führten zu einer schnellen Akzeptanz. Vorgänge, die vorher sehr intransparent waren und lange dauerten, werden heute direkt abgewickelt. Wo Warten und Rückfragen an der Tagesordnung waren, erfolgt jetzt eine schnelle und reibungslose Umsetzung der Anforderung. Alle am Prozess beteiligten Stellen wissen zu jeder Zeit über den Status Bescheid und die mittlerweile gesammelte Erfahrung zeigt, dass einmal initiierte Prozesse sauber durchlaufen.

DIE VORTEILE

- **Zeitersparnis pro Vorgang von 30–45 Minuten**
- **Klare Strukturen und automatisch gesteuerte Prozesse**
- **Papierersparnis durch digitale Aufgaben und Benachrichtigung**
- **Dashboard und proaktive Statusmeldungen für alle Beteiligten**
- **Maximale Automation der manuellen User- & Rechte-Administration**
- **Schaffung von Freiräumen für qualitativ höherwertige Tätigkeiten**
- **Lückenlose, revisionssichere Dokumentation aller Vorgänge**

„ Wo wir früher mehrere Tage für einen Vorgang benötigten, laufen die Prozesse jetzt in weniger als einem Tag durch. Es ist viel ruhiger geworden und die Fehler gehen gegen Null. "

Die Modularität der Plattform zeigt sich beim Ausbau

OGiTiX unimate hat sich für die Kreisverwaltung Wesel als Identity & Access Management-Plattform etabliert. Die User-Life-Cycle Prozesse haben sich bewährt, jetzt stehen Erweiterungen sowie einige Ausbaustufen an.

Im ersten Schritt sollen die Prozesse dahingehend erweitert werden, dass der Personalservice diese als Self-Service initiieren kann. So werden Personal- und Organisationsdaten dort im Prozess eingegeben, wo sie entstehen. Der entsprechende Fachdienst übernimmt dann die Zuweisung der notwendigen Fachanwendungen und Zugriffsrechte.

Ein ebenfalls großes Potenzial zur Verbesserung der bisherigen Vorgehensweisen besitzt der geplante Azubi-Change-Prozess. Als Self-Service für den Ausbildungsleiter wird der Azubi-Change-Prozess alle erforderlichen administrativen und organisatorischen Tätigkeiten automatisieren. Auf diese Weise soll der Ausbildungsleiter in Zukunft selbst dafür Sorge tragen, dass seine Auszubildenden jederzeit mit den korrekten Zugriffsrechten arbeitsfähig sind.

DIE ROADMAP FÜR WEITERE AUSBAUSTUFEN

- **Erweiterung der vorhandenen Workflow-Funktionalitäten**
- **Einbindung des Rechenzentrums für bestehende Fachverfahren**
- **Einzelne Self-Services für beispielsweise SAP und andere Fachverfahren**

Das Interview wurde geführt mit:

Andreas Stockhausen
Projektleiter und Koordinator Systeme und Anwendungen

Franz Girmes
Verantwortlicher für das Benutzermanagement; Kreisverwaltung Wesel

imprivata OGiTiX

Kundensteckbrief
KREIS WESEL

Branche: **Kreisverwaltung**

Anzahl Identitäten: **1.500**

Lösungsumfang:

Identity Lifecycle Management

IAM-Prozesse

Identity Lifecycle Management

- Mitarbeitereintritt
- Mitarbeiteränderung
- Namensänderung
- Stellenwechsel
- Mitarbeiteraustritt

Schnittstellen

- MS Active Directory
- Lotus Notes
- Lotus Domino

Vorteile & Nutzen

- Zeitersparnis pro Vorgang von 30–45 Minuten
- Klare Strukturen und automatisch gesteuerte Prozesse
- Papierersparnis durch digitale Aufgaben und Benachrichtigung
- Dashboard und proaktive Statusmeldungen für alle Beteiligten
- Maximale Automation der manuellen User- & Rechte-Administration
- Schaffung von Freiräumen für qualitativ höherwertige Tätigkeiten
- Lückenlose, revisionssichere Dokumentation aller Vorgänge

Die Systemumgebung

OGiTiX unimate Server (Windows 2016)

VMware ESX 6.5

Microsoft SQL Server 2016 Enterprise

unimate Service Portal (IIS)

1.500 User werden verwaltet

150 Prozesse pro Jahr, Spitzenwert bei Quartalsbeginn

WIR SIND IAM

SEIT ÜBER 15 JAHREN LEBEN UND ENTWICKELN WIR IAM-LÖSUNGEN FÜR SIE!

WIR ÜBERZEUGEN SIE GERNE:

MAIL TO

WEB-SEMINARE

UNSERE KUNDEN BERICHTEN:

KUNDENBERICHTE

imprivata OGiTiX

Referenzen

Landtag von Baden-Württemberg

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

KREIS WESEL

St.-Johannes-Hospital
Schwerpunktkrankenhaus
Kath. St.-Johannes-Gesellschaft Dortmund gGmbH

KLINIKUM OBERBERG

Cellitinnen
Der Mensch in guten Händen

HIMMELSTHÜR
Diakonie

STÄDTISCHES KLINIKUM
Solingen

münchener verein
Zukunft. In besten Händen.

NATIONAL-BANK
Mehr. Wert. Erfahren.

Deutscher Sparkassenverlag

Deutsche Servicegesellschaft für Finanzdienstleister

FIDUCIA GAD
ZUKUNFTSERFAHREN

UNIVERSITY of BAMBERG
OTTO-FRIEDRICH-UNIVERSITÄT BAMBERG

DAAD

STRATO

vodafone

HARTING

globus

DEUTSCHE STEINZEUG

KAMPMANN
Genau mein Klima.

SPIEGEL Gruppe

arvato
BERTELSMANN

LINDT & SPRÜNGLI
MAÎTRE CHOCOLATIER SUISSE DEPUIS 1845

Imprivata OGiTiX GmbH
(vormals OGiTiX Software AG)
Hans-Böckler-Str. 12 40764
Langenfeld Deutschland

Fon +49 2173 99385-0
Fax +49 2173 99385-900
Mail info@ogitix.de Web
www.ogitix.de

Vertretungsberechtigt:
Geschäftsführer Ingo
Buck Jeffrey Kowalski

Amtsgericht Düsseldorf
Nummer: HRB 100306
Sitz der Gesellschaft:
Langenfeld