

SPIEGEL-Gruppe vertraut auf OGiTiX unimate

Effizienter arbeiten durch automatisiertes User Management

Zwischen dem alten und dem neuen Sitz der SPIEGEL-Gruppe in der Hamburger HafenCity liegen zwar nur wenige hundert Meter Luftlinie, aber der Umzug im Jahr 2011 hat dem Unternehmen wichtige Impulse gegeben: Erstmals arbeiten alle Mitarbeiter, Marken und



Medien des Verlages unter einem Dach und profitieren so von einem intensiveren Austausch. Dieses Momentum hat die IT-Abteilung genutzt, um durch Einführung von OGiTiX unimate die einzelnen Bereiche im neuen Medienhaus optimal zu unterstützen, bestehende Prozesse durch automatisierte Workflows zu ersetzen und alle relevanten Mitarbeiterdaten an einem zentralen Ort zu konsolidieren. Die Ziele: Weniger administrativer Aufwand, einheitlicher und aktueller Datenbestand

in allen Systemen sowie hohe Transparenz des User Managements.

SPIEGEL GRUPPE

Die SPIEGEL-Gruppe ist ein modernes Medienunternehmen. Alle publizistischen Produkte stehen für herausragende journalistische Qualität und eine unabhängige Berichterstattung. Wichtigstes Medium ist DER SPIEGEL, Deutschlands bedeutendstes und Europas auflagenstärkstes Nachrichten-Magazin. Weitere Medien sind das manager magazin, ein monatliches Wirtschaftsmagazin für Entscheider und Führungskräfte, SPIEGEL ONLINE, die führende Nachrichten-Site im deutschsprachigen Internet, und SPIEGEL TV, dessen Formate für unabhängigen und innovativen TV-Journalismus stehen.

Handlungsbedarf beim User-Management

„Alle SPIEGEL-Mitarbeiter erhalten die sogenannte weiße Karte, die als Schlüssel für Gebäude und Abteilungen fungiert, zum Bezahlen in der Kantine und an Kaffeeautomaten genutzt wird und auch zentral für das Follow-Me-Drucksystem ist“, sagt Roland Klose, Leiter der IT der SPIEGEL-Gruppe seit 1992. Um diese Funktionalität zu erreichen und neuen Mitarbeitern schnell zur Verfügung zu stellen, müssen verschiedene Schließ- und Zahlungssysteme mit aktuellen Daten versorgt werden. „Als IT-Abteilung sahen wir darüber hinaus Optimierungspotenzial bei den Prozessen für die Pflege von Mitarbeiterdaten. Durch die Automatisierung von Standardprozeduren wie dem Anlegen von Email-Adressen und Active Directory Einträgen sollten zudem weitere Entlastungen und eine höhere Service-Qualität für Mitarbeiter erzielt werden.“

„Schon bei der ersten Präsentation fiel uns auf, dass OGiTiX unimate deutlich schlanker und flexibler ist als die Systeme großer internationaler Wettbewerber“

Auf Empfehlung eines externen Consultants wurde daher Anfang 2011 OGiTiX unimate evaluiert, eine modular aufgebaute User-Management-Lösung mit visuellem Bedienkonzept und Workflow-basierter Automation. „Schon bei der ersten Präsentation fiel uns auf, dass OGiTiX unimate deutlich schlanker und flexibler ist als die Systeme großer internationaler Wettbewerber. Unmittelbar überzeugen konnten zudem die grafische Oberfläche und die bereits vorhandenen Schnittstellen zu Standard-Komponenten wie SAP, Active Directory, Lotus Notes etc. Ein weiterer Punkt war das faire Lizenzsystem. Aufgrund dieser Argumente haben wir uns für OGiTiX unimate entschieden.“

Erleichterte Implementierung durch Standard-Schnittstellen

Anders als bei vielen User Management Systemen üblich, benötigt OGiTiX unimate keinerlei Agenten, Dienstprogramme oder ähnliches, sodass die Installation und Konfiguration der Zielsysteme unverändert bleibt. In Verbindung mit dem einfachen Setup ist damit eine nahtlose Integration in die bestehende Infrastruktur möglich, wie Roland Klose bestätigt: „Da keine Eingriffe in die Zielsysteme nötig sind, ist die grundlegende, technische Implementierung von OGiTiX unimate fast trivial.“

„Da keine Eingriffe in die Zielsysteme nötig sind, ist die grundlegende, technische Implementierung von OGiTiX unimate fast trivial.“

Im weiteren Verlauf zeigten sich zudem die Vorteile der bereits integrierten Standard-Schnittstellen. Durch die vordefinierten Connectoren konnten zentrale Anwendungen wie SAP, Lotus Notes oder Active Directory unkompliziert angebunden werden, was die Implementierung wesentlich vereinfacht hat. Lediglich für weniger komplexe Systeme wie Zugangskontrolle und Kantinensystemen mussten noch eigene Connectoren generiert werden. Web- oder Online-Services werden von diesen Systemen nicht bereitgestellt, daher wurden rein File-basierte Schnittstellen verwendet, die relativ einfach integriert werden konnten. Die Module der Schnittstellen in OGiTiX unimate sind skriptbasiert und offen, individuelle Anpassungen erfolgen

direkt im Skript und nicht per Programmierung. Unabhängig vom Hersteller oder Dienstleister lassen sich so beliebige Anwendungen in Eigenregie anbinden.

Den eigentlichen technischen Schwerpunkt des Implementierungsprozesses bildeten das Erstellen und Anpassen SPIEGEL-spezifischer Module sowie das Design und die Inbetriebnahme grundlegender Workflows. Diese Aufgabe wurden von einem externen Berater durchgeführt, mit gelegentlicher Unterstützung durch OGiTiX. Roland Klose: „Richtig oft mussten wir den Support durch OGiTiX nicht in Anspruch nehmen. Trotzdem konnten uns die kompetenten Mitarbeiter in einigen Situationen zeitraubende Umwege ersparen und auch kleinere Unebenheiten wurden schnell gefixt. Unsere Strategie, eher auf einen Hersteller zu setzen, der sich mit uns auf Augenhöhe befindet, hat sich somit bewährt.“

Fachabteilungen früh einbinden

Zentraler Faktor für die erfolgreiche Implementierung eines User und Workflow Managements ist neben der technischen die organisatorische Dimension. OGiTiX unimate erfordert zwar auch auf organisatorischer Ebene keine Eingriffe in den Status Quo, sodass Rechtsstrukturen, Verantwortliche und Verantwortungsgebiete erhalten bleiben. Damit können Unternehmen wie der SPIEGEL vorhandene Zuständigkeiten für Prozesse im Unternehmen als Workflows mit OGiTiX abbilden und werden nicht in ein Korsett gepresst – aber was ist, wenn niemand zuständig ist und gar keine Prozesse vorhanden sind? „Man unterschätzt die Komplexität der Realität“, so Roland Klose. „Mit Einführung definierter Workflows ist uns bewusst geworden, wie wenig strukturiert einige Aufgaben bis dahin abgelaufen sind, per formloser Email, Telefon oder auf Zuruf.“

In dieser Situation empfiehlt es sich für Unternehmen, intensive Fragen zu stellen, Ziele zu analysieren und vor allem Fachabteilungen möglichst früh einzubinden. „Innerhalb der IT-Abteilung ist es sehr einfach, Begeisterung für automatisierte Workflows mit OGiTiX zu wecken. Fachabteilungen tun sich hier manchmal etwas schwerer, da etwas Vertrautes geändert werden soll. Wir hatten das Glück, dass engagierte Mitarbeiter das Optimierungspotenzial früh erkannt und in ihren Fachabteilungen vorangetrieben haben“ sagt Roland Klose.

Durch die Einbindung und den Input der Fachabteilungen lassen sich bei der Workflow-Modellierung von Anfang an Klippen umschiffen, insbesondere auch bei komplexen, fachbereichsübergreifenden Prozessen. Roland Klose: „Auf Grundlage einer relativ konkreten Vorstellung vom organisatorischen Prozessablauf erzielt man mit OGiTiX schnellere Ergebnisse. Anpassungen und Modifikationen lassen sich dann im zweiten und dritten Schritt problemlos umsetzen.“

„Die für Pflege und Weiterentwicklung der Workflows verantwortlichen Mitarbeiter sind heute von OGiTiX und dem prozessorientierten Denken dahinter begeistert.“

Prozess-Entwicklung in Eigenregie

Seit dem September 2011, fünf Monate nach dem Projektstart, liegen das User Management mit OGiTiX unimate und die Entwicklung weiterer Workflows ganz in der Hand des IT-Teams des SPIEGEL-Verlages. Nach einer Schulung in der Übergangsphase ist die Verantwortung heute im Second Level des User Helpdesks angesiedelt. Mithilfe des grafischen Anwender-Interfaces wurden bislang rund 200 Workflows erstellt, die in Haupt- und Sub-Workflows aufgeteilt sind. Sub-Workflows lassen sich zudem in beliebigen anderen (Haupt-) Workflows nutzen. Diese Modularität garantiert dem SPIEGEL ein hohes Maß an Wiederverwendbarkeit und Betriebssicherheit.

Gewünschte Module werden per Drag&Drop in den Workflow gezogen und mit vorhandenen Modulen verbunden. Auf demselben Weg lassen sich auch Formulare aus vordefinierten Objekten zusammenstellen, um standardisierte Anwender-Eingaben in teilautomatisierten Prozessen zu ermöglichen. Auch für Anfragen, Genehmigungen, Entscheidungen oder Rückfragen sind vorgefertigte Module vorhanden, die in einem Dialog ausgefüllt werden. Kommunikationswege können damit an die Gegebenheiten im Unternehmen angepasst werden – und nicht umgekehrt. Roland Klose: „Die für die Pflege und Weiterentwicklung der Workflows verantwortlichen Mitarbeiter kommen heute gut mit OGiTiX und dem prozessorientierten Denken dahinter zurecht. Die grafische Oberfläche ist ein starkes Werkzeug, von dem wir beim Design und zudem auch beim besseren Verständnis von Prozessen profitieren.“

„Die grafische Oberfläche ist ein starkes Werkzeug, von dem wir beim Design und zudem auch beim besseren Verständnis von Prozessen profitieren.“

Das Ergebnis dieser Workflow-Automatisierung ist für jeden Mitarbeiter erlebbar, auch wenn kaum einer das System dahinter kennt: OGiTiX steht im Zentrum des Benutzer Informationssystems (BIS) und setzt bei entsprechenden neuen Einträgen in SAP HR automatisch die nötigen Prozesse in Gang, um Mitarbeitern von Anfang die Nutzung der „weißen Karte“ beim Betreten des Gebäudes bzw. Einfahrt in die Garage, in der Kantine, am Kaffeeautomaten sowie beim Abholen ihrer Druckaufträge zu ermöglichen. Einträge in das Active Directory erfolgen automatisch ebenso wie die Generierung der Email-Adresse und die Netzanmeldung.

Von denselben Effizienzvorteilen profitiert der SPIEGEL-Verlag darüber hinaus auch bei der Integration von externen Mitarbeitern, die nicht zentral von der Personalabteilung in SAP HR angelegt werden. Für diese Aufgabe existierte bislang gar keine Standardprozedur, mit OGiTiX unimate wird dies heute von den anfordernden Ressorts selbstständig erledigt. Die IT-Abteilung des SPIEGEL-Verlages hat hierfür auf Basis von OGiTiX unimate eine Portal-Anwendung im Intranet bereitgestellt, die es Berechtigten in den Abteilungen ermöglicht, externe Mitarbeiter unkompliziert anzulegen, Ein- und Austrittsdaten zu verwalten sowie den Mitarbeitertyp und die damit verbundenen Berechtigungen festzulegen. Durch die dezentrale Erfassung in Verbindung mit automatisierten Workflows können externe Mitarbeiter schnell und nahtlos in das User Management integriert werden.

Hohe Transparenz durch Datenkonsolidierung

Mit OGiTiX unimate hat die IT-Abteilung alle relevanten Daten zu internen und externen Mitarbeitern, Konten und Rechten an einem zentralen Ort zusammengeführt. Damit stehen wichtige Informationen zu den organisatorischen und technischen Aspekten eines Workflows jederzeit zur Verfügung: Alle am Prozesse beteiligten Personen und Systeme sowie Genehmigungen und durchgeführte Änderungen werden lückenlos protokolliert, sodass die IT-Abteilung über eine komplette Lifecycle-Historie verfügt. OGiTiX unimate gewährleistet damit zeitnahe, transparente und vor allem auch nachvollziehbare Datenflüsse.

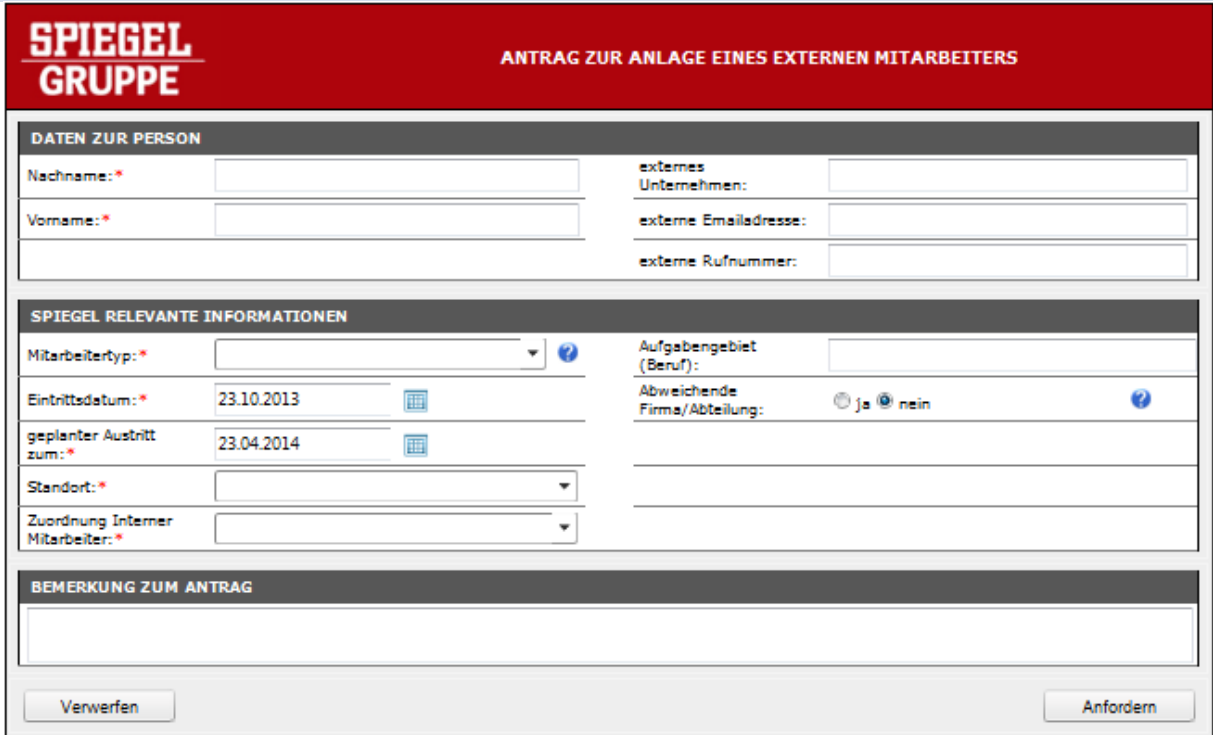
„Unsere initialen Anforderungen und Wünsche wurden durch OGiTiX unimate voll erfüllt“, sagt Roland Klose. Aktuell beschäftigt sich ein „halber Mitarbeiter“ mit der Pflege und Weiterentwicklung der Workflows. „Der Personalaufwand nach Stunden scheint zwar unverändert, aber heute können im selben Zeitraum viel mehr Aufgaben abgedeckt werden. Zu der offensichtlichen Entlastung der IT-Abteilung bzw. des User Helpdesks kommen zudem Effizienzgewinne in den Fachabteilungen, die kaum zu beziffern sind.“

Spiegel bereit für neue Herausforderungen mit OGiTiX

Im Hinblick auf zukünftige Entwicklungen fasst Roland Klose zusammen: „Wir nutzen OGiTiX unimate momentan primär für das Provisioning, haben aber bereits viele Ideen für weitere Einsatzgebiete und zusätzliche Optimierungspotenziale. Durch den modularen Aufbau haben wir die nötige Agilität, um auch zukünftige Prozesse abzubilden, von denen wir heute noch nichts wissen. OGiTiX unimate nimmt Prozesse nicht vorweg sondern stellt die Mittel für eine flexible Modellierung bereit. Aus unserer bisherigen Erfahrung im produktiven Betrieb können wir daher eine klare Empfehlung für OGiTiX unimate geben.“

„Aus unserer bisherigen Erfahrung im produktiven Betrieb können wir eine klare Empfehlung für OGiTiX unimate geben.“

Projekt-Steckbrief

Dauer	6 Monate
Thema	User Life Cycle Management
Inhalt	<p>Automatisierte Prozesse (Workflows) für</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter-Eintritt • Mitarbeiter-Austritt • Mitarbeiter-Änderung • Mitarbeiter-Eintritt (extern) • Veränderung eines externen Mitarbeiters • Benutzerstatus anzeigen • Mitarbeiter Account Nachbeantragung • Synchronisation zwischen BIS und Zielsystemen'
Umgebung	<p>SAP HR Microsoft Active Directory Microsoft Windows FollowMe Printing Lotus Notes PayCult Kantinensystem Spider / HelpDesk MultiAccess Zutrittssteuerung Reisestelle</p>
Screenshot	

Projekt-Steckbrief

Workflow Beispiel

