

# Identity Management mit OMNITRACKER

## Eine spürbare Entlastung des Service Desk



### SoCura GmbH

#### Branche:

Malteser Business Service, Shared Service Center des Malteserverbundes

#### Produkte:

Professionelle Services in der IT, Buchhaltung und Personaladministration für über 65.000 haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter (innen) der 700 Malteser Standorte in Deutschland und andere Kunden aus dem Gesundheitswesen, Wohlfahrt / Non-Profit-Org.

#### Mitarbeiter:

160

#### Fazit

*„OMNITRACKER stellt uns mit seinem modularen Konzept ein sehr leistungsfähiges Werkzeug bereit, mit dem wir die Anforderungen einer wachsenden Organisation hinsichtlich Unterstützung beliebiger und komplexer Prozesse effizient und kostengünstig erfüllen können.“*

(Patrick Rischar, IT-Servicemanagement)

### Aufgabenstellung

Seit 2010 ist OMNITRACKER bei der IT-Gesellschaft der Malteser Gruppe erfolgreich im IT Service Management im Einsatz. Mitte 2012 entschied sich die SoCura GmbH darüber hinaus, OMNITRACKER auch zur Verwaltung des Verzeichnisdienstes Active Directory (AD) zu nutzen.

Die Entscheidung beruhte auf einer Produkt-sichtung verschiedener Spezialanbieter zum Thema, die jedoch u.a. unakzeptable Kosten, teilweise pro AD-Eintrag, verursacht hätten.

SoCura betreut in Deutschland sehr viele Dienststellen - Änderungen an den Nutzerprofilen der Mitarbeiter, z.B. bei Neueinstellungen, wurden bisher papierbasiert und manuell vom Service-Desk bearbeitet. Das Ziel war die Einführung eines leistungsfähigen Identity Managements, insbesondere die Umstellung von den bisherigen Verarbeitungsverfahren mit Word-Formularen auf workflowbasierte Abläufe unter Nutzung der bewährten OMNITRACKER-Automatismen.

Zukünftig sollten diese Anfragen von den Dienststellen selbst mit Hilfe des OMNITRACKER Web-Gateways erfasst und alle notwendigen Informationen systematisch und vollständig erfasst werden. Durch einen Genehmigungsprozess wird sichergestellt, dass der neue Benutzer die erforderlichen Zugriffs- und Nutzungsberechtigungen erhält. Nach der Genehmigung wird durch OMNITRACKER im AD automatisiert ein neuer User angelegt, seine Zugriffsberechtigung geändert oder ggf. das Single Sign-On Passwort zurückgesetzt.

*„Wir wollen OMNITRACKER Schritt für Schritt zum führenden System gegenüber unserem Active Directory ausbauen. Damit werden die Service-Desk Mitarbeiter spürbar von Routineaufgaben entlastet“, sagt Patrick Rischar, der Projektleiter der Kundenseite.*

### Lösung

Als Basisprozess wurde der im OMNITRACKER ITSM-Center bereits vorhandene ITIL-v3-zertifizierte Prozess „Request Fulfillment“ verwendet, dessen Formulare für Aufnahme und Bearbeitung der Anfragen angepasst und der Workflow vereinfacht werden mussten. Änderungsanfragen sollten mit dem Windows- und dem Web-Client angenommen werden können.

Für den Self Service existiert eine zentrale Web-Adresse, die verschiedenen Antragsarten werden im Support-Portal per Shortcut ausgewählt. Diese Anfragen umfassen u.a.

die Anlage eines neuen Nutzers, Berechtigungsänderungen, Passwortrücksetzung, Beantragen, Ändern und Einsehen von Mobilfunkverträgen sowie das Melden von Mobilfunkstörungen, z.B. ein defektes Mobilfunkgerät. Die Mobilfunkstörung wird sogar als vollständig automatisierter Prozess zwischen SoCura und dem Mobilfunkanbieter abgewickelt.

Die automatisch gefüllten OMNITRACKER-Formulare bilden die vorhandenen Wordformulare Schritt für Schritt elektronisch nach. So müssen sich Nutzer und Service Desk-Mitarbeiter grundsätzlich nicht an einen anderen Aufbau der einzugebenden Information gewöhnen. Pflichtfelder stellen sicher, dass alle benötigten Angaben erfasst werden.

Die vom zuständigen Vorgesetzten einzuholende Genehmigung erfolgt nun vereinfacht per Verantwortlichkeitswechsel und damit verbundener E-Mail-Benachrichtigung.

Neben der Formulargestaltung galt es, die gewünschten Automatismen zu implementieren. Diese greifen auf vorhandene Informationen des AD zu, die durch einen nächtlichen Import / Export mit dem OMNITRACKER abgeglichen werden, z.B. Login-Name des Users, eigenes Heim-Verzeichnis, Initialpasswort sowie Berechtigungen zur Nutzung bestimmter Software oder Netzlaufwerke.

Nachdem alle Informationen erzeugt und im OMNITRACKER hinterlegt sind, werden sie als sog. Initialbrief auf Basis eines Crystal Reports automatisch gedruckt und dem Nutzer zugestellt.

Nach eingehenden Tests konnten das Identity Management sowie die Mobilfunkvertragsverwaltung unter Einhaltung des geplanten Budgets und Zeitrahmens in die Produktivumgebung übernommen werden.

### Ausblick

Wiederverwendbarkeit von Prozessbausteinen und vertraglich zugesicherte Release-Kompatibilität ermuntern zur Abbildung weiterer Geschäftsprozesse innerhalb der Malteser-Gruppe.



Email: [sales@omninet.biz](mailto:sales@omninet.biz)

Web: <http://www.omninet.biz>