

Success Story

Gegenbauer Holding SA & Co. KG

Willkommen in der Servicegesellschaft.



Technologien

Lösungen

Trends

Erfahrung

Management Summary

Das iSM - Institut für System-Management GmbH fokussiert sein Geschäftsfeld auf den IT - Security Bereich **Identity Management (IdM)** und **Single Sign-On (SSO)** und bietet mit der Softwarelösung **bi-Cube®** eine flexible Möglichkeit, Nutzer und deren Kompetenzen revisionssicher und effizient zu verwalten.



Im März 2011 konnte das iSM nach einem erfolgreichen Piloten die **GEGENBAUER Holding SA & Co. KG (UGB)** als neuen Kunden für die **bi-Cube®** Softwarelösungen gewinnen.

Die Unternehmensgruppe GEGENBAUER zählt mit einem konsolidierten Umsatz von € 403 Mio. im Jahr 2011, 40 Service-Standorten in allen wirtschaftlichen Ballungszentren Deutschlands und insgesamt 15.000 Mitarbeitern (davon 1.500 mit IT-Berechtigungen) zu den führenden Anbietern von **Facility Management** in Deutschland. Mit seiner bis in das Jahr 1925 zurückreichenden Erfahrung im Dienstleistungssektor und vielen Tausend qualifizierten Beschäftigten in 6 verschiedenen Sparten plant und realisiert das Unternehmen Service- und Managementkonzepte für Immobilien und Liegenschaften. Zu seinen Kunden zählen Industrie und Handel, öffentliche Auftraggeber, Banken und Versicherungen sowie Einrichtungen des Gesundheitswesens und Wohnungsunternehmen.



- **Facility Management:** für Industrie, Gewerbe und öffentliche Einrichtungen
- **Property Services:** für Wohnliegenschaften
- **Health Care:** für das Gesundheitswesen und soz. Einrichtungen
- **Location Management:** Management für Veranstaltungsstätten
- **Gebäudereinigung:** für Werterhalt und Wirtschaftlichkeit
- **Sicherheitsdienste:** Schutz und Sicherheit für Personen, Werte und Objekte

Persönliche Erfahrungsberichte von Projektleitern anderer erfolgreicher iSM - Kundenprojekte, vor allem aber eine Pilotinstallation, in der das iSM den Beweis antrat, dass sich seine Lösung erfolgreich in die Unternehmens- und IT-Struktur von UGB integrieren lässt, um die vorgegebenen Ziele zu erreichen, war ausschlaggebend für die Entscheidung von UGB für das **bi-Cube®** Identity Management und das iSM als Partner in diesem Projekt.

Mario Meyer, ICT Manager von UGB, und Patrick Walter, IdM-Projektleiter, legten bei der Produktauswahl besonderen Wert auf eine moderne, innovative und zukunftssichere Software mit offener Architektur und SOA- Ansatz, die der IT-Strategie-Leitlinie des Unternehmens am besten entspricht.

Die Lösung sollte weitestgehend vorkonfiguriert, durch Customizing und Modellierung aber sehr anpassungsfähig sein und so wenig Programmieraufwand wie möglich generieren, um die Geschäftsprozesse von UGB abzubilden. Möglichst viele Zielsysteme sollten über bereits vorhandene Connectoren und Schnittstellen an die künftig zentrale User- und Rechteverwaltung angebunden werden können.

Von einem möglichst großen Funktionsumfang rund um die IdM-Kernfunktionalität erhofft man sich bei UGB nach und nach zusätzliche Synergie-Effekte, so z.B. insbesondere von dem erst im Februar 2012 beauftragten IdM - integrierten Single Sign-On (SSO) eine gravierende Erhöhung des Benutzerkomforts für die 1.500 IT-Nutzer, die sich dann nur noch ein einziges Kennwort merken müssen, das ihnen den Zugang zu ihren Systemen und Anwendungen öffnet.

Die stufenweise Einführung und Projektbetreuung durch den Lösungshersteller selbst sollte für eine rasche Umsetzung der UGB-Anforderungen und schnelle Projekterfolge sorgen.

Eine weitere Grundvoraussetzung für die Beauftragung war, dass das IdM die komplexe Linien- und Projektorganisation des Unternehmens beherrschen und Standorte sowie Kostenstellen verwalten kann.

Und welche vorrangigen Ziele verfolgen die IT-Strategen bei UGB mit der IdM - Einführung?

Mario Meyer fasst zusammen: „Die Administration soll **effizienter, sicherer und nachvollziehbar** gestaltet, Administration und User Helpdesk **spürbar entlastet** und gleichzeitig alle Anforderungen an Datenschutz, Sicherheit und Compliance erfüllt werden“. Er zählt die 3 Stellen auf, an denen der Schuh am meisten drückte:

- **Mangel an Compliance**
- **Mangel an Sicherheit**
- **Zu hoher Aufwand und zu hohe Kosten**

„Diese „Pain Points“ soll ein zentrales, automatisiertes Account-Management beseitigen“ so Patrick Walter, IdM-Projektleiter bei UGB. Gefordert ist also ein IdM, das über ein umfassendes Reporting und Compliance Monitoring, sowie ein intelligentes Rollen- und Process Management verfügt - Voraussetzungen, die eine hohe Automatisierung in der Administration erst möglich machen

Die Implementierung umfasst neben der Kernlösung, dem **bi-Cube**[®] Identity Management (IdM) auch die **bi-Cube**[®] Extended Komponenten ‚Teamverwaltung‘, ‚Difference Check (Reconciliation)‘ und ‚Mandanten‘, sowie die Teilkomponente ‚Adress- u. Geschäftsstellenverwaltung‘ des Moduls ‚Resources & Locations‘, aber auch Connectoren wie die W2K Suite, der Exchange Postfach Manager, der LDAP-OC und der SQL-OC zur Anbindung der wesentlichen bei UGB vorhandenen Zielsysteme. Neu hinzugekommen ist der ‚Process Manager Extended‘ u.a. mit den für die Compliance so wichtigen Wiederholungsprozesse sowie das integrierte ‚Single Sign-On‘. Nur wenige kundenspezifische Anpassungen waren erforderlich.

Teilnehmende Unternehmen

iSM - Institut für System-Management GmbH (im Folgenden iSM) mit dem Projekt bei der GEGENBAUER Holding SA & Co KG (im Folgenden UGB)

Ansprechpartner:

iSM – Institut für System-Management GmbH:
Oldendorfer Straße 12, 18147 Rostock

Telefon: +49 (0) 381 / 37 57 3 - 0
Telefax: +49 (0) 381 / 37 57 3 - 29
Internet: www.secu-sys.de
E-Mail: [info\(at\)secu-sys.de](mailto:info(at)secu-sys.de)



Barbara Müller Philipps Sohn
GF Marketing & Sales
[bmps\(at\)secu-sys.de](mailto:bmps(at)secu-sys.de)



Holger Görz, DI
GF Projects & Operations
[holger.goerz\(at\)secu-sys.de](mailto:holger.goerz(at)secu-sys.de)



Heiko Michalk
Projektleitung iSM
[heiko.michalk\(at\)secu-sys.de](mailto:heiko.michalk(at)secu-sys.de)

Gegenbauer Holding SA & Co. KG

Paul-Robeson-Str. 37, 10439 Berlin bzw. Triftweg 18, 16547 Birkenwerder

Telefon; +49 (0) 3303 / 2987 6020
Telefax: +49 (0) 3303 / 2987 7199
Internet: www.gegenbauer.de
E-Mail: [info\(at\)gegenbauer.de](mailto:info(at)gegenbauer.de)



Mario Meyer
ICT Manager
[mmeyer\(at\)gegenbauer.de](mailto:mmeyer(at)gegenbauer.de)



Patrick Walter
Projektleitung UGB
[pwalter\(at\)gegenbauer.de](mailto:pwalter(at)gegenbauer.de)

(Weitere persönliche Kontaktdaten auf Anfrage und nach Freigabe von UGB)

Kurzbeschreibung des IdM – Projekts bei GEGENBAUER

Innerhalb des Projektes wird die Identity Management Software **bi-Cube**[®] mit zusätzlichen Extended Komponenten und Connectoren in die IT – Umgebung der GEGENBAUER SA & Co. KG implementiert. Die priorisierte Zielstellung der Einführung liegt 1. in der Zentralisierung und Automatisierung der User- und Berechtigungsverwaltung und 2. in der Erfüllung der Datenschutz-, Sicherheits- und Compliance - Anforderungen.

Darüber hinaus sollen nun auch die 1.500 IT-Nutzer am Ende der Projektphase 1 durch den Einsatz des integrierten **bi-Cube**[®] SSO direkt von einem wesentlich vereinfachten Anmeldeverfahren profitieren: Sie können sich ab sofort mit nur einem einzigen Kennwort am System anmelden und erlangen damit Zugang zu all ihren Systemen und Anwendungen.

Das iSM übernimmt bei diesem Projekt die Lieferung der Softwarelösungen **bi-Cube**[®] IdM & SSO, die komplette Erstellung des Konzeptes für das Daten- und Funktionsmodell, das technische und organisatorische Consulting sowie die Modellierung der Rollen und Prozesse. Die fachliche Beratung direkt vom Hersteller sichert eine effektive Durchführung des Projektes sowie die kurzfristige Berücksichtigung spezifischer Anforderungen. In der Einführungsphase findet eine weitreichende Unterstützung statt.

Im Ergebnis werden alle 15.000 Mitarbeiter von UGB mit der IdM-Lösung **bi-Cube**[®] verwaltet, 1.500 IT-User nutzen das **bi-Cube**[®] SSO für ihre Einmalanmeldung.

Produktauswahl - Entscheidung

bi-Cube[®] IdM & SSO wurde vom Auftraggeber ausgewählt, da die Anforderungen der UGB in großem Umfang bereits im STANDARD ohne großen Anpassungsaufwand erfüllt werden können. Die Funktionsfülle ermöglicht zudem z.T. äußerst kostengünstige Synergieeffekte, wie dies beim integrierten SSO der Fall ist.

UGB hat sich in mehreren persönlichen Gesprächen mit den Projektleitern langjähriger **bi-Cube**[®] Anwender - u.a. auch im Rahmen eines praxisorientierten Workshops, der zu Beginn des Jahres 2010 bei der GENERALI Versicherungsgruppe in Hamburg stattfand - über deren praktische Erfahrungen bei der Einführung und dem nachfolgenden Betrieb der Softwarelösung, sowie der Zusammenarbeit mit dem iSM in der Projektphase und danach informiert.

Ausschlaggebend für die Entscheidung von UGB für das **bi-Cube**[®] Identity Management und iSM war am Ende aber die praktische Beweisführung des iSM anlässlich eines Proof of Concept (Pilotinstallation), dass sich die Lösung erfolgreich in die Unternehmens- und IT-Struktur von UGB integrieren lässt und die strategischen Ziele damit erreicht werden können.

Risiken

keine

Ausgangssituation – Zieldefinitionen – Business Values

Mangel an Compliance

Durch das Fehlen einer systemübergreifenden User- und Berechtigungsverwaltung ist es nicht nachvollziehbar, wer wann welche Zugriffsrechte erhalten und wer wann welche Aktivitäten durchgeführt hat. Eine Auskunftserteilung gegenüber der internen Revision und Wirtschaftsprüfern ist nur bedingt möglich bzw. zeitraubend und kostenintensiv. Die Einhaltung von immer strikteren Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen ist auf der seitherigen Grundlage nicht mehr oder nur mit hohem Aufwand zu gewährleisten.

Ziel: Durch ein umfassendes Reporting zu allen Vorgängen rund um die Berechtigungsverwaltung soll Nachvollziehbarkeit der IPM Prozesse und tagaktuelle Übersicht der Berechtigungsstände erreicht werden.

Mangel an Sicherheit

Es gibt keine übergeordnete regel- und rollenbasierte, prozessgesteuerte Administration. Dies birgt ein zu hohes Fehlerpotential: redundante Datenpflege, fehlerhafte Daten und Berechtigungen, Rechtekombinationen, die sich ausschließen müssten, „tote“ Accounts etc.

Ziel: Berechtigungen sollen künftig zentral und weitgehend automatisiert nach vorher festgelegten Regeln und gemäß den Funktionen und Tätigkeiten der Mitarbeiter über Fachrollen vergeben und bei Funktionswechsel oder Ausscheiden auch wieder entzogen werden. Die Rechtevergabe soll also durch einen schrittweisen Einsatz eines Rollenmodells und (teilweise) Automatisierung der IPM Prozesse standardisiert und gleichzeitig in die Fachbereiche verlagert werden.

Hoher Aufwand - hohe Kosten

Bei UGB ist für eine Vielzahl von Systemen / Anwendungen IT-Support zu leisten. Die in dieser Branche übliche hohe Fluktuationsrate, vor allem im operativen Bereich, sorgt darüber hinaus für viele Mitarbeiter - Eintritte, Austritte, Wiedereintritte, temporäre Unterbrechungen, Abteilungswechsel etc., Prozesse, die – wenn sie nicht automatisiert ablaufen – die Administration stark belasten.

Ziel: ein zentrales, automatisiertes Account-Management soll den Aufwand in der Administration und im Help Desk erheblich reduzieren und diese Abteilungen massiv von der Routinearbeit entlasten. Die Prozesse sollen entweder komplett vollautomatisiert ablaufen (beim Eintritt erhält der Mitarbeiter automatisch seine Basisrechte und kann sofort beginnen, zu arbeiten) oder über ein Antrags- und Genehmigungsverfahren als Self Services abgewickelt werden können.

Zusammenfassend soll die Administration **effizienter** und **sicherer** gestaltet, Administration und User Helpdesk **spürbar entlastet** und gleichzeitig alle Anforderungen an Datenschutz, Sicherheit und Compliance erfüllt werden. Es wird also eine Software benötigt, die ein flexibles Rollen- und Prozessmodell unterstützt, die Automatisierung der Prozesse ermöglicht und den genannten Anforderungen gerecht wird.

Umsetzungsstrategie/-prozesse

Fast alle angeforderten Funktionen des IdM Systems waren im Standard der Lösung **bi-Cube®** bereits vorhanden und mussten nicht separat für das Projekt entwickelt werden. Bisher wurden **6 wichtige Zielsysteme** von UGB über Connectoren automatisch angebunden.

Um die Ziele hinsichtlich der Compliance-Anforderungen und der Revision zu erfüllen, liegt ein besonderes Augenmerk auf der Implementierung des Rollenmodells und darauf aufbauend auf der Umsetzung der Prozessmodelle.

Mitarbeiterbeteiligung / Schulung / Coaching

Die System - Schulung erfolgte sowohl projektbegleitend während der Einführung vor Ort, als auch in speziellen mehrtägigen Zertifizierungskursen der **bi-Cube**[®] Anwender (CU = Certified User) und **bi-Cube**[®] Administratoren (CA = Certified Administrator) am iSM in Rostock.

Technische Umsetzung - Komponenten

- **bi-Cube**[®] IPM Standard
- **bi-Cube**[®] Extended Komponenten
 - R & L Teilkomponente Adress- und Geschäftsstellenverwaltung
 - Mandanten
 - Difference Checker
 - Teamverwaltung
 - Process Manager Extended (PME) – Dez. 2011
 - Single Sign-On (SSO) – Feb. 2012
- **bi-Cube**[®] Connectoren
 - W2K Suite
 - Exchange Postfach Manager
 - LDAP – OC
 - SQL – OC (Dez. 2011)
 - MyCorsa – OC (Feb. 2012) – Auftragsprogrammierung

zur Integration der UGB – IT – Umgebung. Anbindung folgender Systeme und Anwendungen:

- Systemplattform: Microsoft Windows Server 2008R2, Client XP oder höher
- Datenbank: Unterstützung MS-SQL 2005/2008
- ADS 2008 R2 → w2k Suite
- Exchange 2007 → Ex2007 OC
- HR / Personalsystem: LOGA (Kostenstelle und Mandant kommt aus dem HR)
- HRMS: MA-Portal: Urlaub, Reiseplanung
- Asset Management in MS SQL, verwaltet über Web-Gui
→ SQL OC + w2k Suite → AD Gruppen
- UHD von Numara Footprints mit eigener SQL-DB, Rechte aus LDAP → AD
- VOIP innovaphone (LDAP basiert) → LDAP-OC
- DMS (Corsa) → w2k Suite → AD Gruppen
- ERP ib suite (Progress) → w2k Suite → AD Gruppen
- ID Expert (SmartAct von VPS) Kartenmanagement → SQL OC
- LOGA / HCM → SQL OC
- Weitere Systeme

Organisatorische Umsetzung

▪ Einsatz Rollenmodell

Insgesamt ca. 80 Rollen, davon:

- 2 Basisrollen für Rechtevergabe im MA-Eintritt
- 1 vordefinierte **bi-Cube**[®] - Rolle für Administratoren zur Einzelberechtigungsvergabe
- 40 Fachrollen für alle Abteilungen, die in ERP und DMS berechtigt werden müssen (in Vorbereitung)
- 35 Organisationsrollen

▪ 10 Prozesse in Nutzung

Wechselprozesse am User

- Berechtigungsvergabe für neue Mitarbeiter (Mitarbeitereintritt)
- Automatisches Mitarbeiteraustrittsverfahren
- Automatischer Wechsel mit gleitenden Übergängen (OE-Wechsel)
- Automatischer Wechsel – Rollen (bei Änderung der Attributindizierung)

Antrags- und Provisioning Verfahren

- Automatische, regelbasierte Rollenzuteilung
- Antragsverfahren Rollen (für Rollenzuteilung, Änderung und Entzug)
- Allgemeiner dokumentenbasierter Antragsprozess

Interne Prozesse

- Antrag für neue Rollen (über dokumentenbasierten Antrag)
- Antrag für Rollen-Änderung (Eigenschaften der Rolle, Technische Attribute, Berechtigungsattribute)
- Antrag für allg. Modellierungsänderungen (über dokumentenbasierten Antrag)

▪ Weitere Prozesse möglich / geplant (in Folgephasen)

Wechselprozesse am User

- Sofortiges Usersperren (Sperren Zugangssysteme f. längere Abwesenheiten)

Antrags- und Provisioning Verfahren

- Antragsverfahren Teams

Wiederholungsfreigaben (Beauftr. des „Process Manager Extended (PME)“ - Dez.2011)

- Re-Lizenzierung (regelm. Bestätigung einer bereits erteilten Lizenz)
- Re-Zertifizierung (regelm. Bestätigung eines bereits erteilten Nutzungsrechts)
- Re-Validierung (regelm. Bestätigung eines Users, z.B. für Externe)
- Re-Confirmation (regelm. Bestätigung von Richtlinien)

Projekt – Aufwand und – Kosten (iSM) insg. € *

- **Lizenzen** € *
Für 15.000 Mitarbeiter (1.500 User mit und 13.500 User ohne IT-Berechtigungen)
Für alle bis Ende März 2012 beauftragten und eingesetzten **bi-Cube**[®] Komponenten
- **Consulting** € *
Alle Beratungsleistungen vor und während des Projekts (Workshop, 3-wöchige Pilotinstallation, 74 PT Einführungsunterstützung Phase 1)
- **Entwicklung** € *
25 PT Anpassungsprogrammierung

* Angaben zu Projektkosten werden auf Wunsch von UGB nicht veröffentlicht

Ablauf des Projektes

Die Implementierung erfolgte nach dem iSM Standard – Vorgehensmodell
(Workshop → Pilot → Projekt Phase 1 → Projekt Phase 2 → Folgephasen)

→ April 2010 **Workshop**

Auf Basis der genutzten Systemplattformen, Anwendungen und Verwaltungstools sowie den Vorgaben des Unternehmens wurden IST-Situation und strategische Zielvorgaben analysiert, ein erster grober Projektplan mit Kosten-, Zeit- und Aufwandsschätzungen sowie Kostenvoranschlag erstellt und fachliche Vorgaben für eine Pilotinstallation erarbeitet.

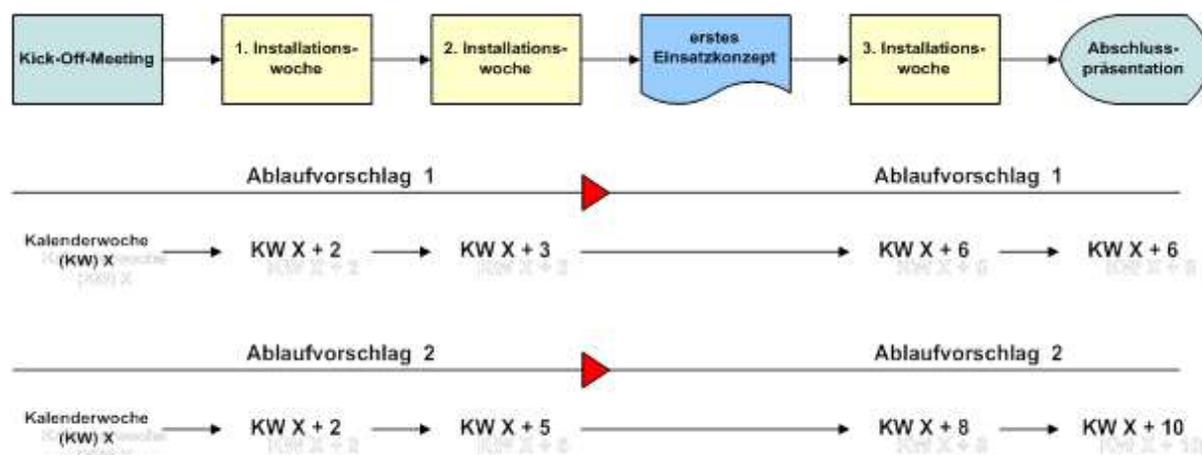
→ Mai 2010 **IPS* – Meeting** → Freigabe der Pilotinstallation

* IPS = Management Board mit allen Entscheidungsträgern der verschiedenen Sparten, der sich fünfmal im Jahr trifft und über Projektanträge und Budgetierung entscheidet.

→ Juli 2010 **Pilot**

Zur Demonstration der Machbarkeit mit **bi-Cube** IPM in der UGB-Umgebung.
Ergebnis: Verbindlicher Projektplan & verbindliches Angebot, Klärung erforderlicher CRs

Der Pilot beginnt mit einem **Kick-Off-Meeting** zur Vorstellung von Inhalt und Ablauf der Pilot-Installation sowie zur Festlegung der Schwerpunkte, Termine und Projektmitarbeiter und endet nach **3 Installationswochen à 3 Tagen** mit einer **Abschlusspräsentation**.



Der Pilot umfasste folgende Präsentationen, Demonstrationen und Tätigkeiten:

Installation und Customizing des Systems, Migration & Änderungen von User-Daten aus Loga, AD-Anbindung und Provisioning für ERP (ib suite) und DMS (Corsa), Anbindung weiterer Systeme über halbautomatische Aktion 7 (Ticketing), Anbindung Asset Management & ID Expert über SQL-OC und VoIP innovaphone über LDSP-OC; Migration von Organisationsdaten (Aufbauorganisation, Kostenstellen, Leiterstruktur); Reporting & Compliance (Infoansichten, Reports & Analysen für Revision & Administratoren) inkl. Differenzcheck und Differenzabgleich; Teamverwaltung, SSO; Business Layer: Rollenmodell, Geschäftsprozessmodelle & Regelwerk; Abstimmung mit interner Revision, Arbeitsorganisation, Betriebsrat.

Nach erfolgreicher Pilotinstallation erfolgt die Produktivsetzung des gesamten Systems. Dabei wurde insbesondere in der Startphase eine intensive Betreuung und Unterstützung der **bi-Cube** Administration sowie eine rasche Problembearbeitung sichergestellt.

- 09 - 2010 **IPS* – Meeting** → Vorstellung IdM - Integration mit Entscheidung über IdM - Invest
- 03 - 2011 **Vertragsabschluss** → Projekt- und Rahmenvertrag für die IdM Einführung (Angebot, Fachkonzept, Hinterlegungsvereinbarung, Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung, Projektplan, Lizenzvertrag, Softwarepflege)
- 03 - 2011 **Projektbeginn** → Beginn der Einführung – Phase 1 mit KickOff Meeting
- 04 - 2011 **Projektvereinbarung** → Projekt-Eckpunkte, -Ziele, -Ergebnisse, -Organisation und -Risiken) mit Wertung und Bewertung – d.h. ständiger Prüfung und Aktualisierung in den Projekt-Meetings sowie ggf. Eskalation bei Risiken

- 07 - 2011 Tägliche Lieferung der Userdaten aus LOGA
- 07 - 2011 Migration der Organisationsdaten (Aufbauorganisation, Leiterstruktur), automatische Übernahme der Änderungen
- 07 - 09 2011 Automatische Connectoren zu IPM Zielsystemen
- 02 - 2012 Rollenmodell:
Basisrollen für Rechtevergabe im MA-Eintritt
Restriktionsrollen für Administratoren zur Einzelberechtigungsvergabe
Fachrollen für alle Abteilungen, die in ERP und DMS zu berechtigen sind → Rollenmodell aus diesen Bereichen wird als Vorlage verwendet
- 11 - 2011 Prozesse:
MA - Eintritt/-Austritt
Wechselprozesse (OE-Wechsel, längere Abwesenheiten, Azubi)
Antrag neue Rolle zuweisen, Rolle auf Antrag entziehen
- 02 - 2012 Teamverwaltung
- 03 - 2012 Reports und Differenz-Check (ADS)

- 05 - 2012 **Geplantes Projektende Phase 1**

Ergebnisse und Ausblick

Die erste Implementierungsstufe wurde erfolgreich abgeschlossen.

Nach Abschluss der Phase 1 ist eine weitere Implementierungsstufe (Phase 2) vorgesehen. Diese könnte z.B. umfassen:

- Beratung – Unterstützung bei komplexeren Organisationslösungen
- Anbindung weiterer IPM Zielsysteme
- Implementierung weiterer IdM - verwandter Funktionen für einen zusätzlichen Synergiegewinn
- Verfeinerung des Rollenmodells für ausgewählte Fachabteilungen
- Spezielle Antragsverfahren, Wechselprozesse, Wiederholungsfreigaben, interne Prozesse (Modellierungsprozesse)
- Spezielle Reports
- Differenzcheck (Reconciliation)

Die GEGENBAUER Holding SA & Co. KG wird während der gesamten Implementierung durch das iSM unterstützt.