

»Identity und Access Management« Showcase T-Com

doubleSlash
Net-Business GmbH

Müllerstr. 12 B
D-88045 Friedrichshafen

<http://doubleSlash.de>
info@doubleSlash.de



»Inhalt«

T-Service, Ausgangssituation

Wie entstand das IAM-Thema?

Generische Prozesse, Use-Cases und Funktionen

Governance Model

Aufgabe T-Service



Mitarbeiter

14.000 Servicemitarbeiter in 25 Kundenniederlassungen (ca. 4000 Call-Agents/ ca. 10.000 Aussendienst).

Produkte unterstützen

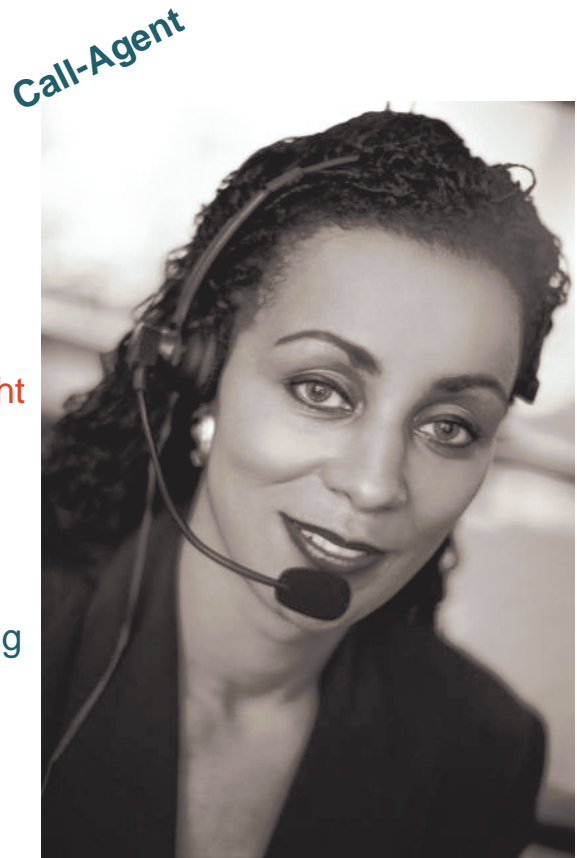
Unterstützung für ca. 8000 Telekom Produkte (z.B. Fax, Telefonanlagen usw.) mit ca. 2.5 Mio Calls/Jahr.

Störungen beheben

Unterstützung bei Anschlussstörungen mit ca. 5.5 Mio Calls/Jahr.

**Von welchem Szenario gehen
wir aus?**

»Business Case Call Center«



Anruf
→
glühender Draht

←
Problemlösung

←
Gesprächsleitfaden

←
Wissensdatenbank

←
Kundensysteme

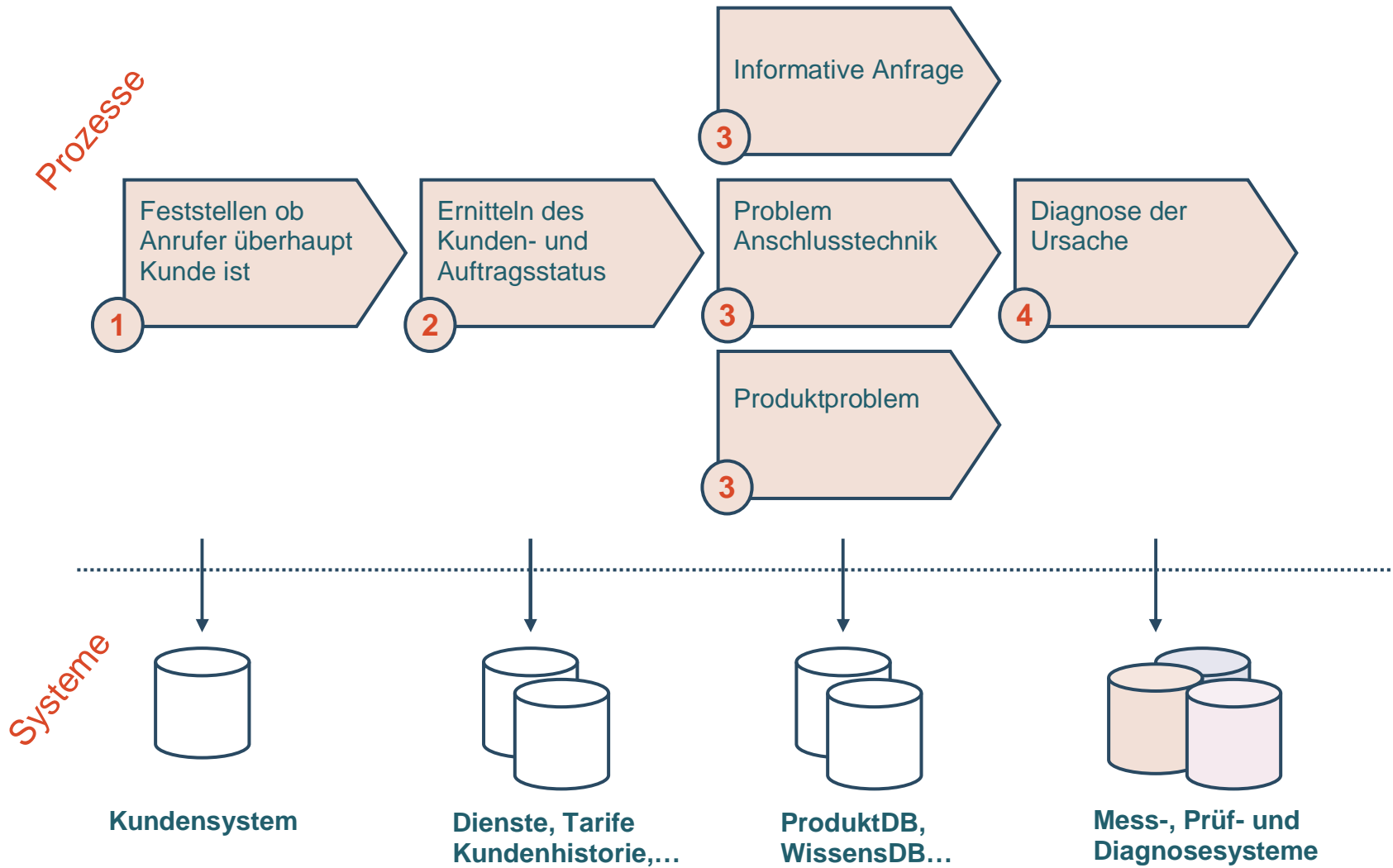
←
Diagnosesysteme

»Wo liegt das Problem?«



➔ Agent muss sehr viele, teils sehr unterschiedliche Systeme im Zugriff haben

»Vorgehen bei der Störungsdiagnose«



**Wer sagt, dass wir ein Identity
& Access Management
benötigen?**

»Vom fachlichen Herausforderung zum Identity & Access Management«

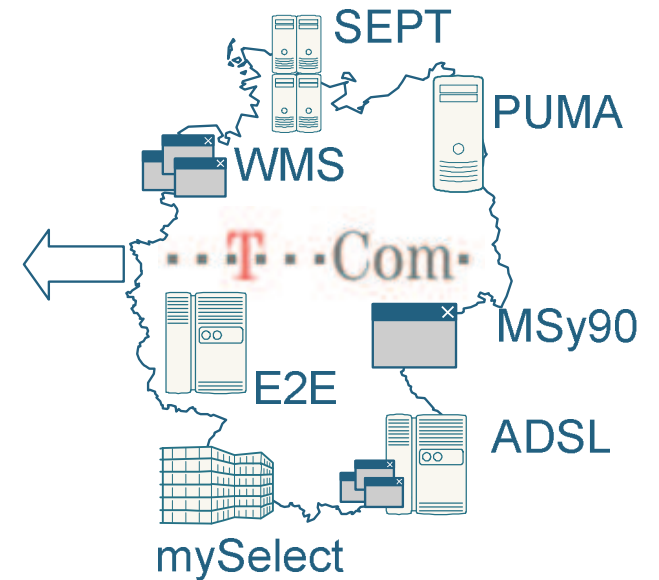
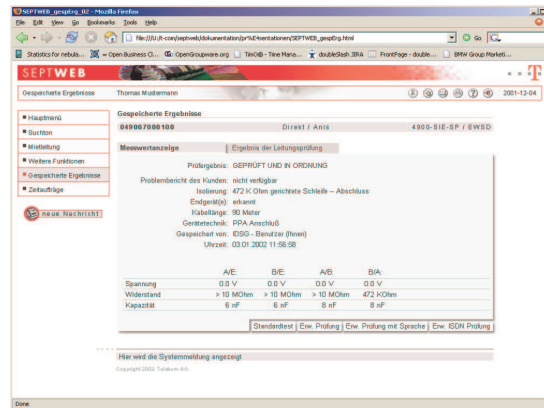
Vorgaben des Managements

Junk-Calls reduzieren

Lösungsquote erhöhen
(erster Anruf)

Call-Time reduzieren

Hochqualifizierte Mitarbeiter
reduzieren

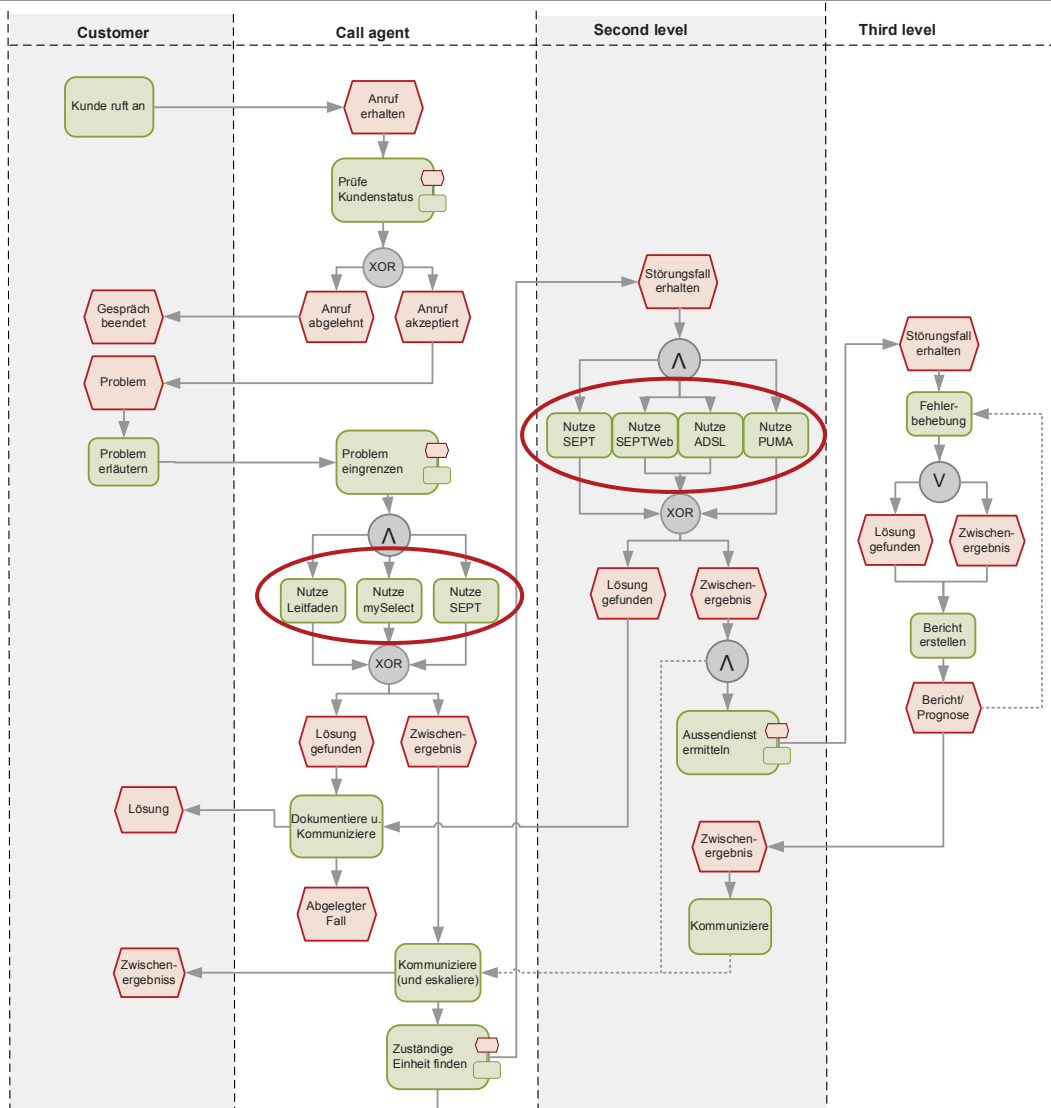


➔ Eigentliche Aufgabe:
„Intelligente Messplattform zur Diagnoseunterstützung“

➔ Diagnoseprozesse analysieren

»Vorgehen bei der Störungsdiagnose«

Störungsdiagnose
P.IST.1.0
9. April 2006
M. Fischer



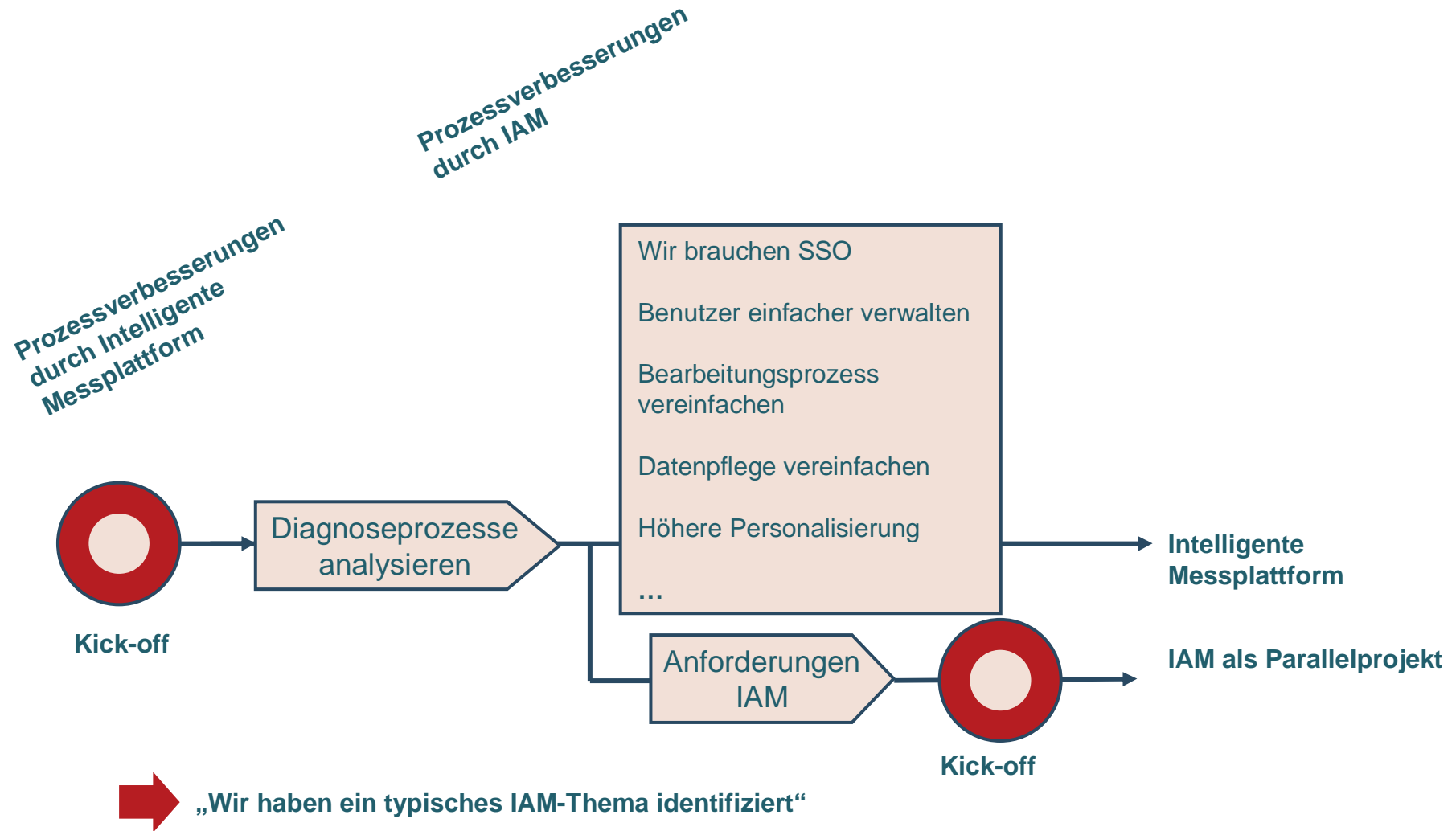
Ständiges An- und Abmelden
Verschiedene Sichten auf identische Daten

Keinen Zugriff auf benötigtes System

Lokale Profile werden immer wieder neu eingegeben

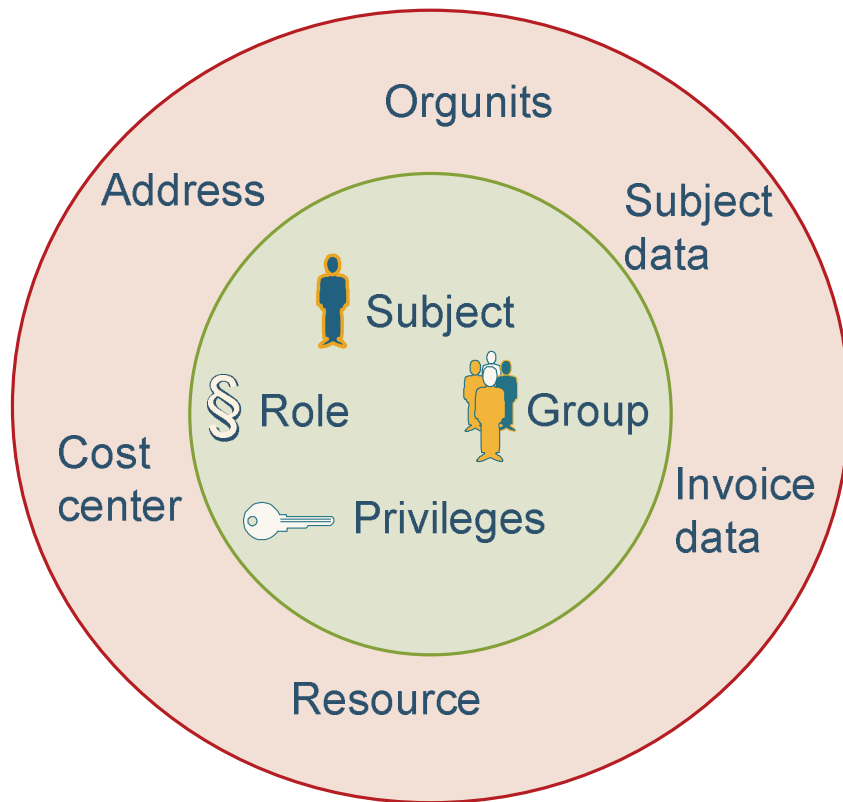
....

»Vom fachlichen Problem zum Identity & Access Management«



Generische Prozesse, Use-Cases und Funktionen

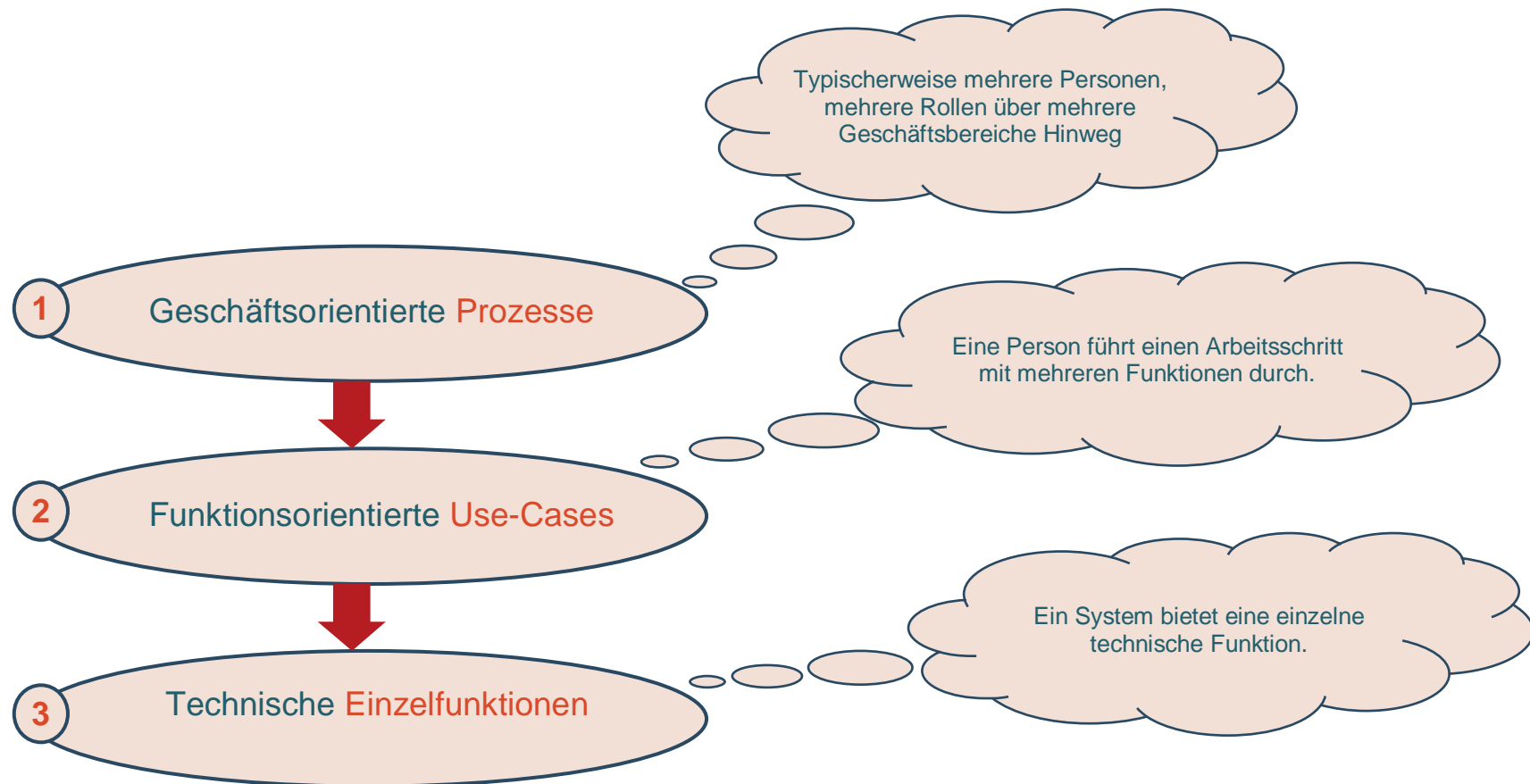
»Objektorientiertes Vorgehen«



Reduktion auf die wesentliche Objekte
und Abläufe

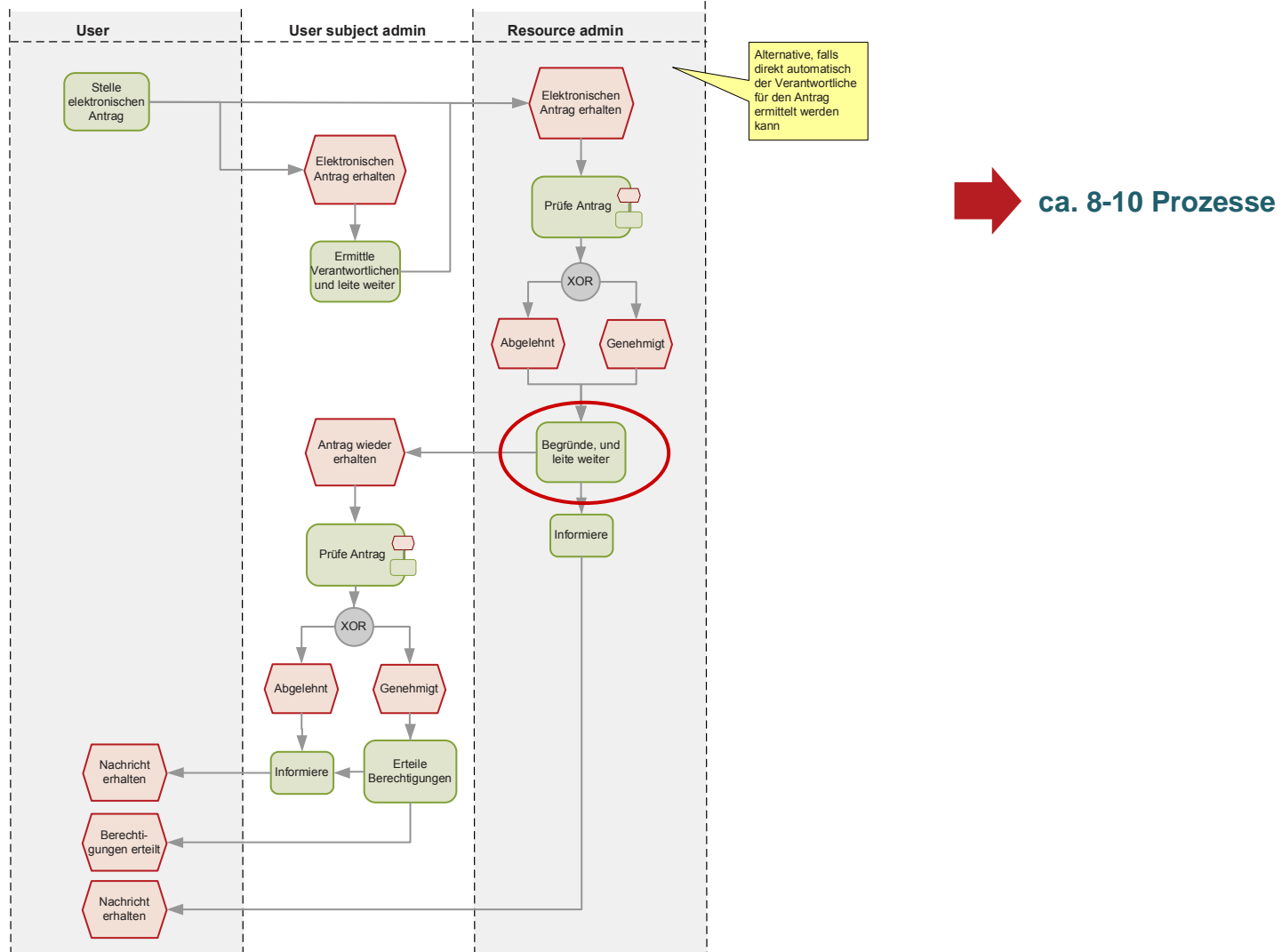
Einteilung der Abläufe in Prozesse, Use-
Cases und Funktionen

»Objektorientiertes Vorgehen«



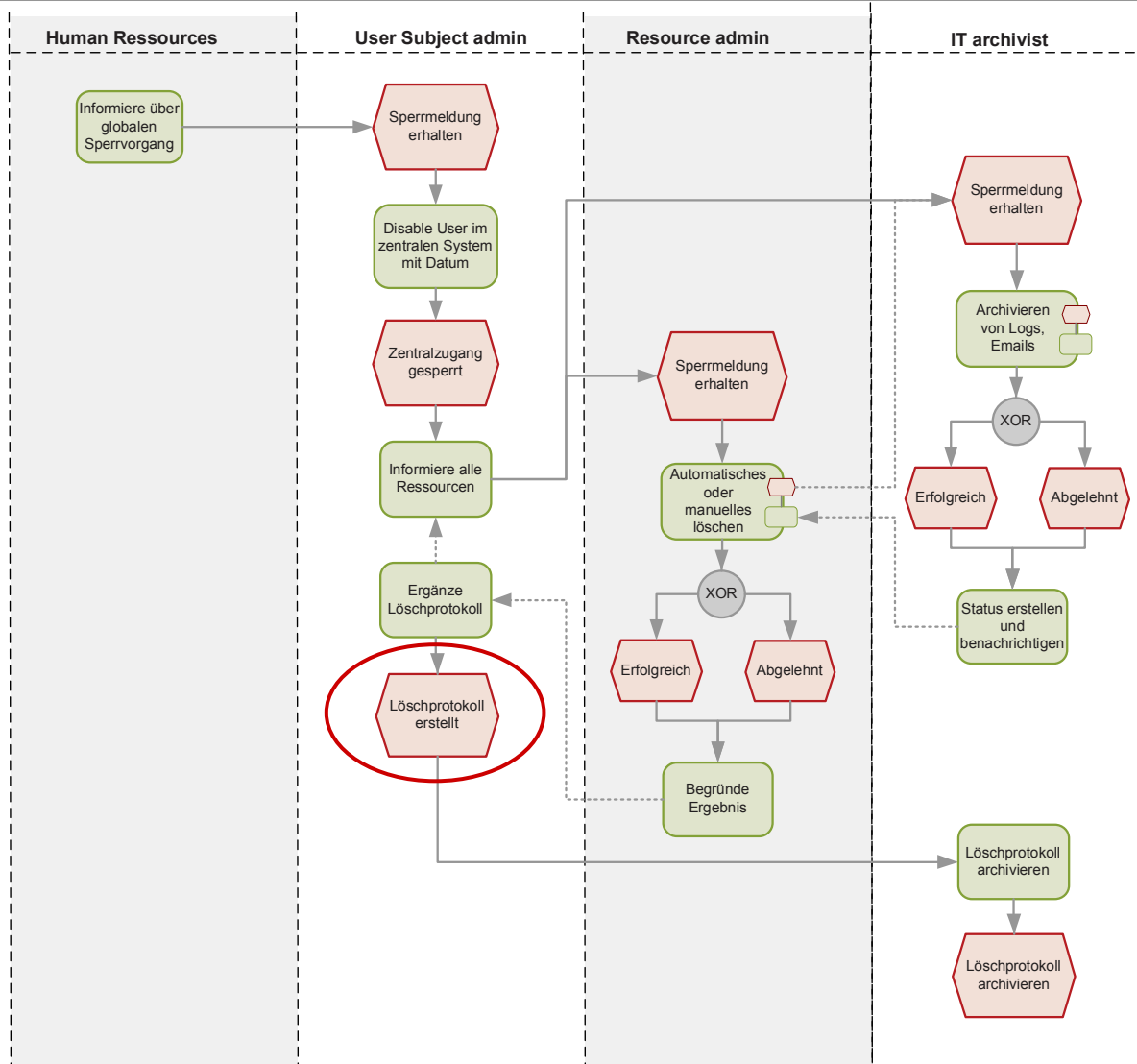
»Beispielprozess "Account request"«

Beantragung Systemaccount
 P1.1
 9. April 2006
 M. Fischer

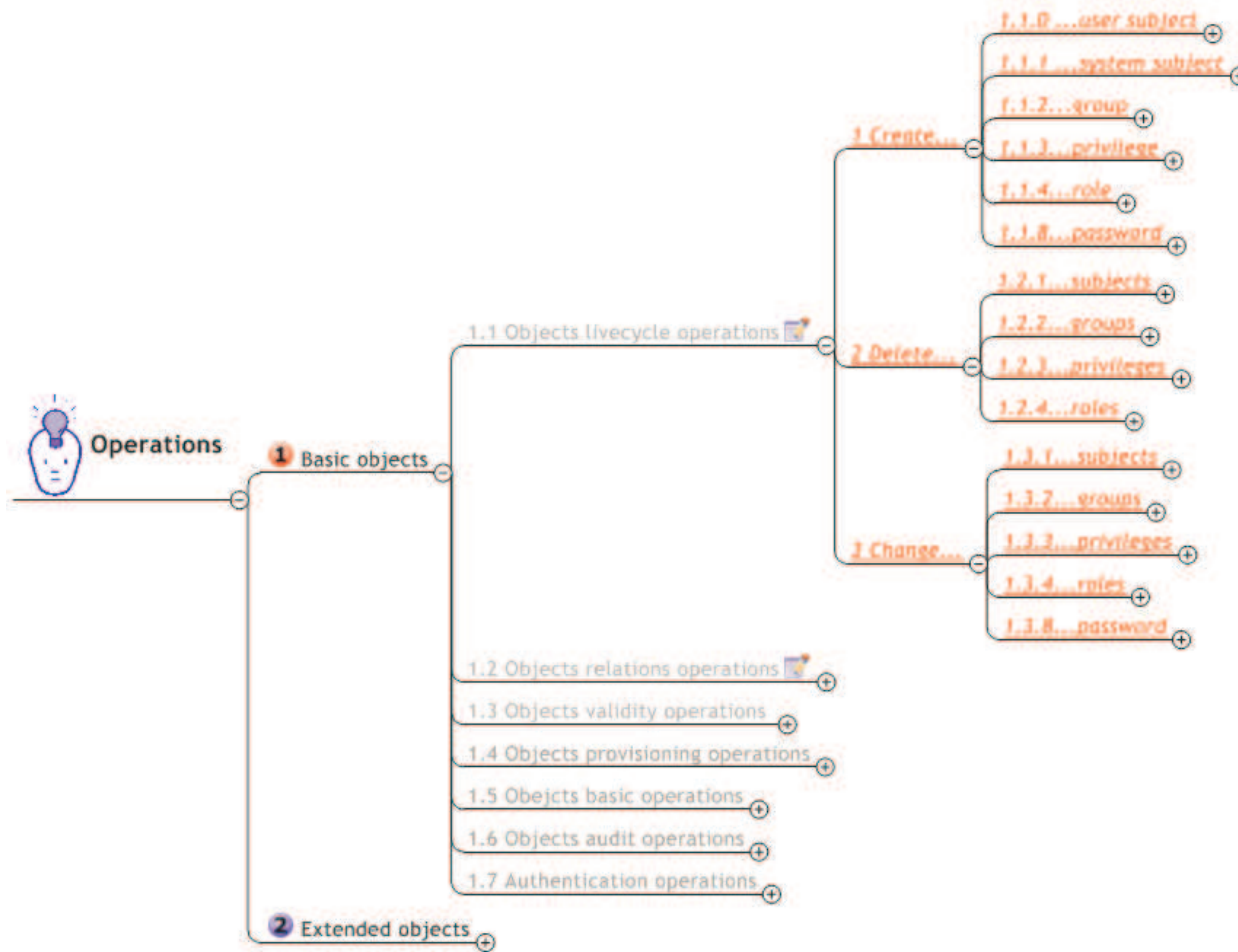


»Beispielprozess "Global sacking"«

Global sacking
 P2.1
 7. September 2005
 M. Fischer

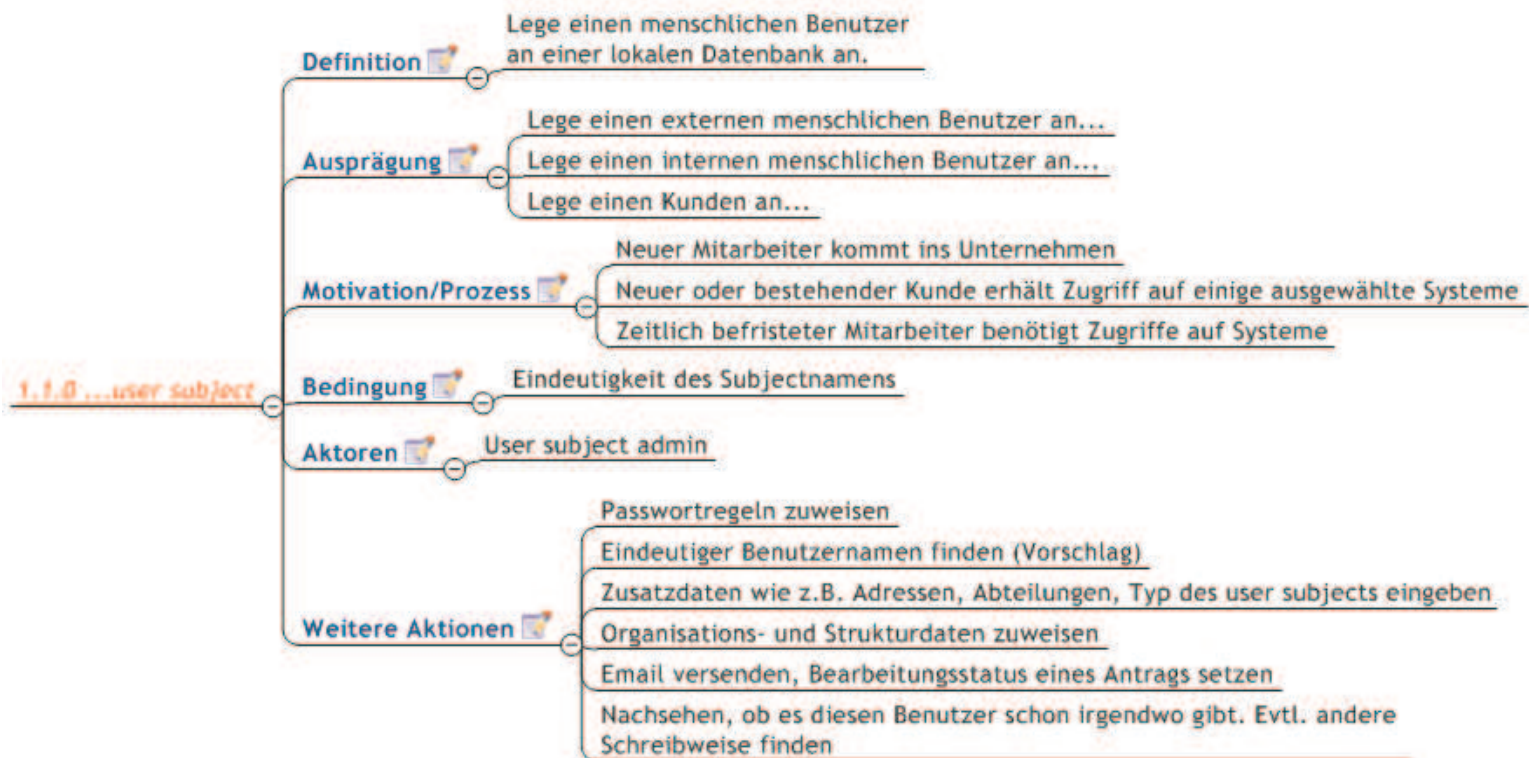


»Beispiel Use-Cases “Lifecycle operations”«

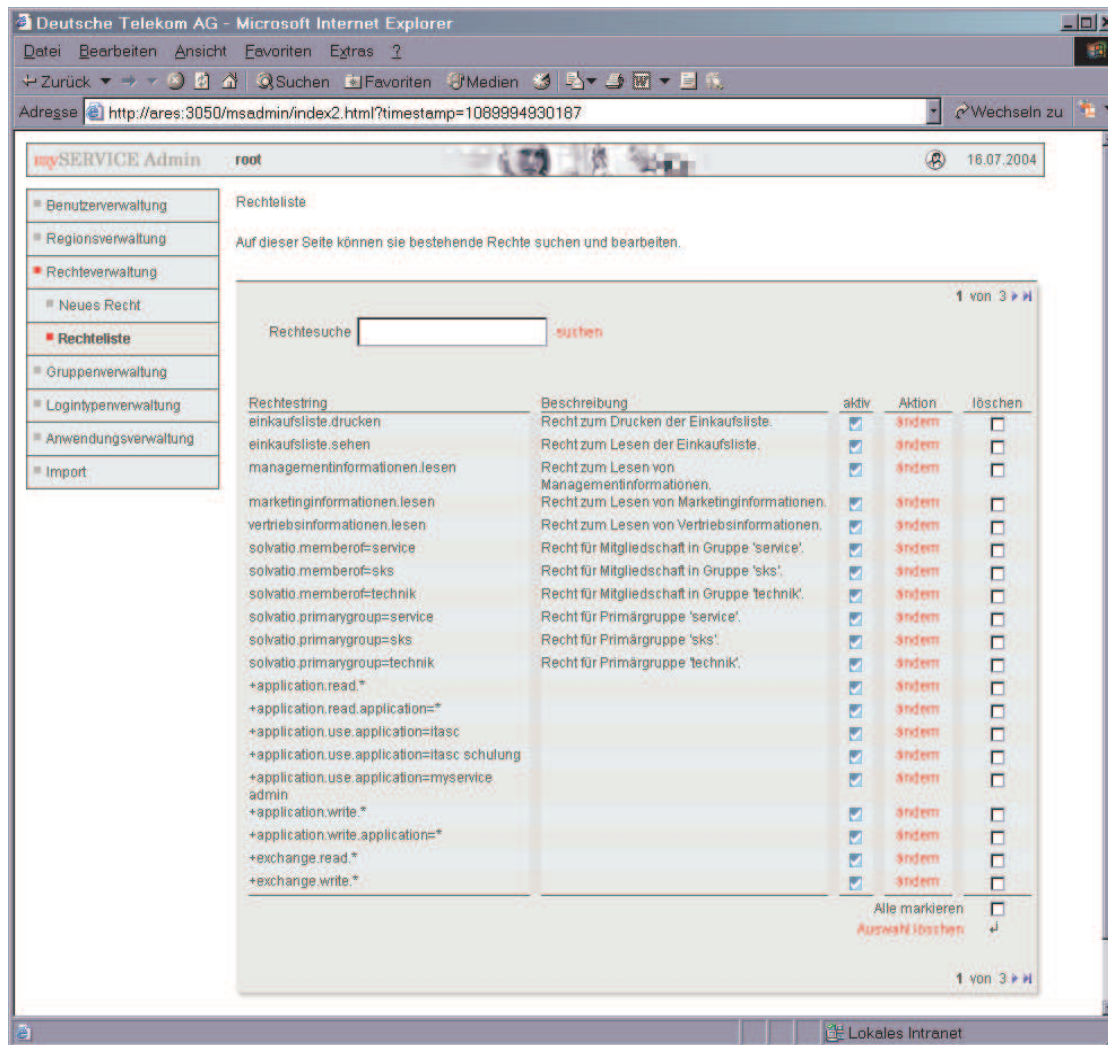


78 Use-Cases für GenericIAM verfügbar

»Beispiel Use-Case “Create subject”«



»Beispielfunktion “Recht suchen”«



The screenshot shows the 'mySERVICE Admin' interface in a Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar shows 'http://ares:3050/msadmin/index2.html?timestamp=1089994930187'. The interface is titled 'root' and shows the date '16.07.2004'. A sidebar on the left contains navigation options: Benutzerverwaltung, Regionsverwaltung, Rechteverwaltung (selected), Neues Recht, Rechtestliste (selected), Gruppenverwaltung, Logintypenverwaltung, Anwendungsverwaltung, and Import.

The main content area is titled 'Rechtestliste' and contains the text: 'Auf dieser Seite können sie bestehende Rechte suchen und bearbeiten.' Below this is a search box labeled 'Rechtssuche' with a 'suchen' button. The search results are displayed in a table with the following columns: 'Rechtestring', 'Beschreibung', 'aktiv', 'Aktion', and 'löschen'.

Rechtestring	Beschreibung	aktiv	Aktion	löschen
einkaufsliste.drucken	Recht zum Drucken der Einkaufsliste.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
einkaufsliste.sehen	Recht zum Lesen der Einkaufsliste.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
managementinformationen.lesen	Recht zum Lesen von Managementinformationen.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
marketinginformationen.lesen	Recht zum Lesen von Marketinginformationen.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
vertriebsinformationen.lesen	Recht zum Lesen von Vertriebsinformationen.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
solvatio.memberof=service	Recht für Mitgliedschaft in Gruppe 'service'.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
solvatio.memberof=sks	Recht für Mitgliedschaft in Gruppe 'sks'.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
solvatio.memberof=technik	Recht für Mitgliedschaft in Gruppe 'technik'.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
solvatio.primarygroup=service	Recht für Primärgruppe 'service'.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
solvatio.primarygroup=sks	Recht für Primärgruppe 'sks'.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
solvatio.primarygroup=technik	Recht für Primärgruppe 'technik'.	<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.read.*		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.read.application=*		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.use.application=itasc		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.use.application=itasc schulung		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.use.application=myservice		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
admin		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.write.*		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+application.write.application=*		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+exchange.read.*		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>
+exchange.write.*		<input checked="" type="checkbox"/>	ändern	<input type="checkbox"/>

At the bottom of the table, there are buttons for 'Alle markieren' and 'Auswahl löschen'. The page number '1 von 3' is visible at the bottom right of the table area.

 ca. 200 Funktionen

»Status generische IAM Prozesse«

8 IAM-Prozesse

1. Neuer Mitarbeiter kommt in die Organisation (Diagnose)
2. Mitarbeiter verlässt Organisation (Diagnose) regulär
3. Mitarbeiter wird entlassen
4. Mitarbeiterdaten ändern sich
5. Neues (Diagnose)-System kommt hinzu
6. Neue Releases kommen hinzu
7. Organisation ändert sich
8. Existierender Mitarbeiter beantragt Login



EPC-Diagramme (Visio)

78 IAM-UseCases

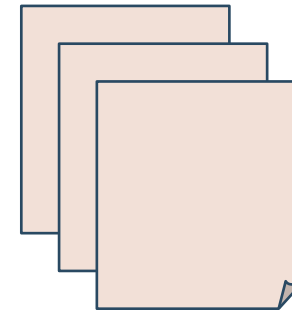
- 1.1.1.0 Create user subject
- 1.1.1.1 Create system subject
- 1.1.1.2 Create group
- 1.1.1.3 Create privilege
- 1.1.1.4 Create password
- 1.1.1.5 Create role
- 1.2.1.1 Join privilege to role
- 1.2.1.2 Join subjects to groups
- 1.2.1.3 Join role to groups
- 1.2.1.4 Join subject to roles
- 1.2.2.1 Release privilege from...
- 1.2.2.2 Release subjects from...
- 1.2.2.3 Release role from groups
- 1.2.2.4 Release subject from...
- 1.3.1.1 Invalidate subjects
- 1.3.2.1 Validate subjects
- 1.3.3.1 Verify subjects
- 1.3.3.2 Verify discrepancies
- 1.3.3.3 Verify privileges

.....



Mindmaps (MindManager),
Fachkonzept (Word)

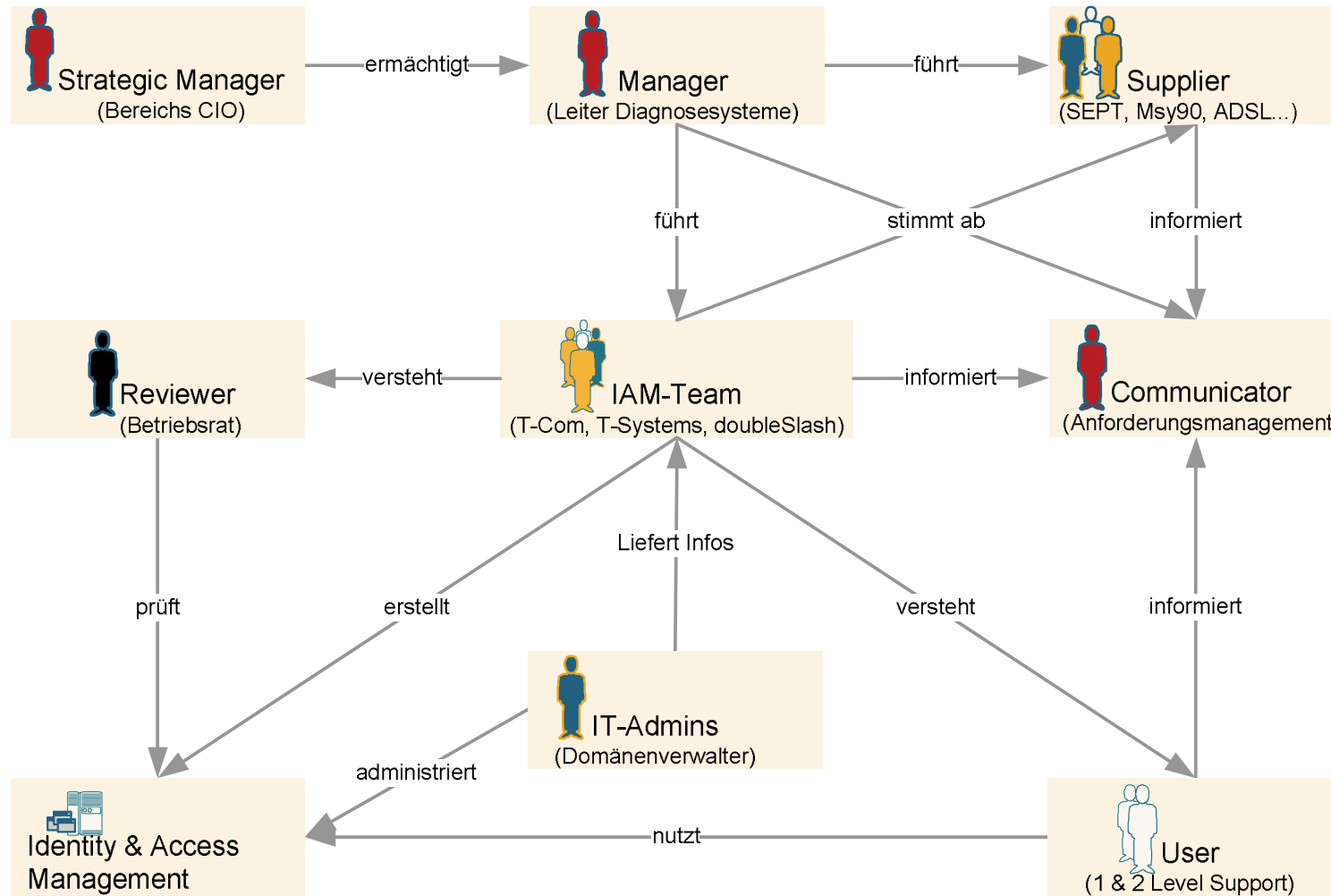
200 Funktionen



IT-Konzept (Word)

Governance Modell

»Governance Modell«



Herzlichen Dank für Ihr Interesse!

Ihr IT-Partner für
individuelle Softwarelösungen



doubleSlash
Net-Business GmbH

Müllerstr. 12 B
D-88045 Friedrichshafen

<http://doubleSlash.de>
info@doubleSlash.de