



User Self-Services

Effizienz und Sicherheit vereint

Bei hohen Nutzerzahlen sind Helpdesks häufig mit einfachen, repetitiven Aufgaben ausgelastet. User Self-Services entlasten Support-Mitarbeiter, sie reduzieren Kosten erheblich und verkürzen die Wartezeiten der Nutzer. Ganz im Sinne der Digitalisierung können die meisten der über den Lebenszyklus einer digitalen Identität anfallenden Verwaltungsarbeiten auch durch den Benutzer selbst vorgenommen werden, als Self-Services.

Vorteile der Self-Services

Kosteneinsparung

Durch Entlastung des Helpdesks bei Aufgaben wie Passwort-Entsperrung und vielen weiteren Schritten einer digitalen Identität im Lebenszyklus können enorme Kosten reduziert werden. Kunden von Airlock IAM konnten nachweislich bis zu 50% an Kosten im Helpdesk einsparen. Als günstige Alternative zu den gängigen Lösungen am Markt bietet Airlock IAM einen Return on Investment innerhalb weniger Monate.

Einfachere Bereitstellung von Zugangskonten

Durch das Senken der Eintrittsbarriere über Selbstregistrierung steigt die Zahl der Kunden und Interessenten und der Aufwand sinkt. Die dahinterliegenden Abläufe können zentral automatisiert gesteuert werden.

Höhere Flexibilität in Verwaltung

Die Self-Services können für bestehende Benutzerprofile verwendet werden. Durch Anbindung an beliebige Benutzerverzeichnisse wie zum Beispiel Microsoft Active Directory oder LDAP und durch die Vielzahl an integrierten Token-Lösungen kann die Benutzerverwaltung flexibel und dynamisch gestaltet werden.

Steigerung des Benutzerkomforts

Durch den Einsatz von Airlock IAM steigt der Benutzerkomfort und damit auch die Sicherheit und Kundenzufriedenheit. Durch Single Sign-on müssen sich Benutzer nur mehr einmalig anmelden. Step-up-Verfahren helfen dabei für erhöhte Sicherheits- oder Compliance Anforderungen starke Authentisierung umzusetzen. Durch User Self-Services können Benutzer schnell und einfach Passwörter zurücksetzen, ohne viel Zeit in einer Telefonwarteschlange verbringen zu müssen. In Kombination mit dem Application Portal sieht der Benutzer nur noch die Applikationen zusammengefasst, zu deren Zugriff er berechtigt ist.

Höhere Verfügbarkeit von Applikationen und Helpdesk

Mit den User Self-Services und Single Sign-on im Einsatz wird von den bestehenden Applikationen grosse Last genommen. Diese müssen sich nicht mehr selbst um die Authentifizierung und Autorisierung kümmern und ihre Verfügbarkeit steigt. Auch der Helpdesk wird stark entlastet, da ein Grossteil der Helpdesk-Anfragen von den Benutzern selbst zu jeder Tages- und Nachtzeit gelöst werden kann. Für tatsächlich noch notwendige Anfragen steigen die Verfügbarkeit und damit auch die Kundenzufriedenheit mit dem Helpdesk.

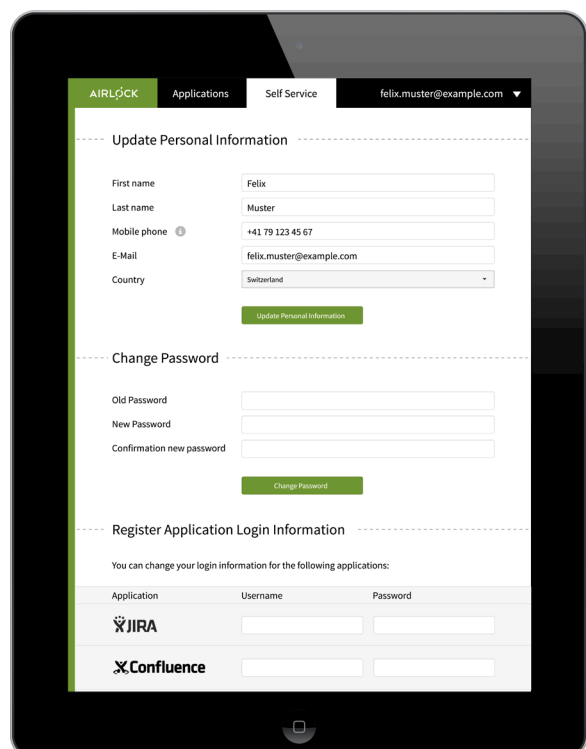


Abb. 1: User Self-Service in Application Portal

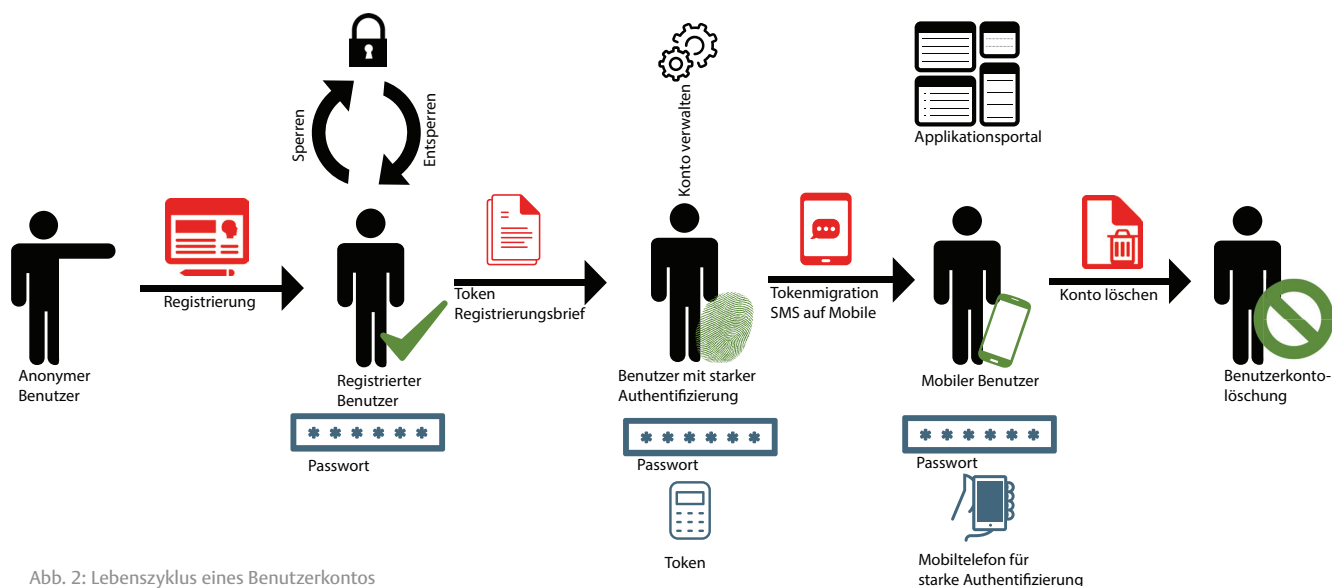


Abb. 2: Lebenszyklus eines Benutzerkontos

Lebenszyklus eines Benutzerkontos

Ziel der Benutzerverwaltung ist es, die Aufwände für das betreibende Unternehmen zu reduzieren. Neben automatisiertem Import der Benutzer aus bestehenden Verzeichnissen liegt der Fokus auf den Self-Service-Vorgängen. Airlock IAM stellt einen einfachen Grundprozess zur Verfügung, der flexibel an die spezifischen Anforderungen der Applikationen angepasst werden kann.

Registrierung

- Eingabe der relevanten Benutzerdaten
- Definition Benutzeridentität und Passwort (benutzerdefiniert, mit Vorschlag oder systemdefiniert mit Passwortkomplexitätsdefinition)
- Verifikation der Kommunikationsdaten

Aktivierung des Benutzerkontos

Verschiedene Strategien sind wählbar:

- Der Benutzer ist nach der Registrierung automatisch auch authentifiziert.
- Er muss sich zuerst gültig anmelden.
- Ein Administrator muss das Benutzerkonto erst freischalten, bevor es verwendet werden kann.
- Ein Token für starke Authentisierung muss zuerst aktiviert werden.
- Auswahl eines Tokens für starke Authentifizierung (inklusive Briefgenerierung für Aktivierungsschlüssel)

Token Management

Vermeehrt müssen Webapplikationen aufgrund von Sicherheits- und Compliance Anforderungen durch starke Authentifizierung geschützt werden. Dazu wird ein zusätzliches Token notwendig. Die Airlock Suite stellt auch für diese Verwaltungsvorgänge Self-Services bereit:

- Sichere Token-Aktivierung
Bei Mobiltelefon (mTAN) oder Software (Google Authenticator, PhotoTAN) als Token ist kein Eingriff des Administrators erforderlich
- Sichere Tokenmigration
- Sichere Token-Deaktivierung

Benutzerprofil-Verwaltung

Registrierten Benutzern stehen verschiedene Self-Services zur Verwaltung ihrer Benutzerdaten zur Verfügung:

- Profil-Daten editieren
- Passwort wechseln
- Vergessenes Passwort zurücksetzen. Zur Auswahl stehen: E-Mail mit Link an registrierte Adresse oder Beantwortung einer Auswahl von Sicherheitsfragen.
- Konto entsperren
- Konto sperren
- Konto löschen

Kontaktanforderung

In manchen Fällen ist es wichtig, einen Benutzer persönlich zu unterstützen. Neben Kontaktinformationen, mit denen sich der Benutzer telefonisch beim Service Desk melden kann, steht ihm ein Self-Service zur Verfügung, mit dem er den Service Desk dazu auffordern kann, mit ihm Kontakt aufzunehmen. Das hat den Vorteil, dass die Rückrufe zu einer Zeit stattfinden können, in der die Service Desk-Mitarbeiter nicht überlastet sind.

Autorisierungsverwaltung und Identity Federation

OAuth2 ist ein durch die Airlock Suite unterstützter offener Standard für Zugriffsautorisierungen. Mit diesem Mechanismus kann einer Applikation erlaubt werden, im Namen des Benutzers auf Daten in einer anderen Applikation zuzugreifen. Der Self-Service bietet dem Benutzer die Möglichkeit, vorgängig erteilte Bewilligungen zu überprüfen und gegebenenfalls wieder zu entziehen.

Beispiel für Kosteneinsparung aus der Praxis

Kosten für Passwort-Reset basierend auf Gartner Studie

Eine Studie von Gartner* besagt, dass Benutzer im Schnitt 1,8 Mal pro Jahr ihr Passwort vergessen. Ein mittelgrosser Versicherungskonzern in Deutschland hat im Schnitt 1 Million Kunden. Nimmt man einen durchschnittlichen Zeitaufwand von 5 Minuten pro Reset und einer Jahresarbeitszeit von 1`650 Stunden an, so sind 91 Support-Angestellte alleine zur Passwortrücksetzung notwendig. Bei 50`000 Euro Arbeitsplatzkosten pro Jahr ergeben sich rund 4,5 Mio. Euro an Kosten pro Jahr nur für das Zurücksetzen vergessener Passwörter.

Anzahl Benutzer	Passwort vergessen	Aufwand pro Reset	Stundenaufwand	Anzahl Angestellte	Kosten / Jahr
1`000`000	1,8 mal pro Jahr	10 Minuten	300`000	182	9`100`000 €

*Zahl von Gartner "Market Guide for Password Management Tools", 06. June 2014 by Brian Iversion, Neil Wynne

Kosteneinsparung:

Leider sind jedoch häufig auch die Kosten für eine herkömmliche IAM Lösung mit umfassenden User Self Service Funktionalitäten exorbitant hoch. Die Projektkosten für das oben angeführte Beispiel überschreiten meist die Millionen Euro Grenze deutlich. Mit Airlock IAM können solche Projekte schneller und um ein Vielfaches kosteneffizienter umgesetzt werden. Der Return on Investment wird nach wenigen Monaten bereits erreicht und das Potenzial für höhere Einsparungen ist durch Selbstregistrierung, Profildatenpflege und weitere User Self-services gegeben.

Über Ergon Informatik AG und Airlock Suite

Die 1984 gegründete Ergon Informatik AG ist führend in der Herstellung von individuellen Softwarelösungen und Softwareprodukten. Die Basis für unseren Erfolg: 235 hoch qualifizierte IT-Spezialisten, die dank herausragendem Know-how neue Technologietrends antizipieren und mit innovativen Lösungen Wettbewerbsvorteile sicherstellen. Ergon realisiert hauptsächlich Grossprojekte im B2B-Bereich.

Die Airlock Suite kombiniert die Themen Filterung und Authentisierung in einer abgestimmten Gesamtlösung, die punkto Usability und Services Massstäbe setzt. Das Security-Produkt Airlock ist seit dem Jahr 2002 am Markt und heute bei über 300 Kunden weltweit im Einsatz.

Ergon, das Ergon Logo, «smart people smart software» und Airlock sind eingetragene Warenzeichen der Ergon Informatik AG.



Ergon Informatik AG
Merkurstrasse 43
CH-8032 Zürich

+41 44 268 89 00
www.airlock.com
twitter.com/ErgonAirlock