

4.000 Accounts mit weniger als 5 Admins verwalten

Mithilfe der Identity Management-Lösung HelloID wird die Effizienz im IT-Management revolutioniert. Dank automatisierter User werden Fehlerquellen minimiert und die Übersichtlichkeit optimiert. So spart das IT-Team Zeit und Ressourcen – und schafft Platz für das Wesentliche: die Ausbildung der nächsten Generation.



Effizienzsteigerung und Fehlerminimierung

Durch die Umstellung auf HelloID verwaltet und automatisiert die IT des schweizerischen Bildungszentrums IDM die Benutzerkonten für Auszubildende und Mitarbeitende seit August 2024. Das spart Zeit und Kosten, die Fehleranfälligkeit wurde minimiert.

Die Accounts von rund 3.500 Auszubildenden und etwa 500 Mitarbeitenden verwaltet die kleine, aber schlagkräftige IT-Abteilung des schweizerischen Bildungszentrums IDM. Vor drei Jahren führte das IDM das „Bring-your-own-device“-Prinzip ein, die Auszubildenden müssen also auf ihren persönlichen Endgeräten mit Zugangsberechtigungen für die auf ihre Ausbildungsgänge spezifischen Dienste versorgt werden. Die Quelldaten stammen dabei aus dem kantonalen Schulverwaltungssystem, an das das IDM als öffentlich-rechtliche Bildungseinrichtung obligatorisch angeschlossen ist. Zusätzlich benötigen die Mitarbeitenden an fünf verschiedenen Campussen Zugang zu ihrer im Unternehmen zugeordneten Funktion erhalten.

Herausforderung: Effizienz

Als der bisherige IAM-Anbieter Anfang 2024 ankündigte, ein neues Produkt zu entwickeln, schaute sich René Bigler nach einer effizienteren und hochwertigeren Lösung an. Bigler leitet in Thun die IT-Abteilung von IDM. „Wir sind hier fünf ITler, nicht alle in Vollzeit, daher ist Effizienz für uns ein ganz wichtiges Thema. Außerdem suchten wir nach einer Lösung, die cloudbasiert arbeitet und da bin ich auf HelloID von Tools4ever gestoßen.“ Die Anforderungen, die Bigler und sein Team an die neue Lösung hatten, waren: Die Verwaltung der Accounts von etwa 4.000 Auszubildenden und Mitarbeitenden an fünf Standorten sollte automatisiert und für die IT übersichtlicher ablaufen, die IT durch eine Effizienzsteigerung entlastet und die Fehleranfälligkeit auf ein Minimum reduziert werden. Bigler: „Durch die Anbindung an das kantonale Verwaltungssystem, von dem wir die Benutzerstammdaten in unser IAM übertragen müssen, liegen Fehlerquellen oft nicht in unsere Hand. Wir wollen aber sofort sehen, wenn tatsächlich Datensätze nicht korrekt eingepflegt wurden, um im IAM sofort reagieren zu können.“

“Wir sind hier fünf ITler, nicht alle in Vollzeit, daher ist Effizienz für uns ein ganz wichtiges Thema.”

René Bigler, IT-Leiter

Kunde

Berufsbildungszentrum IDM, Thun

Situation

Für die Verwaltung der großen Zahl an Usern steht der IT-Abteilung des Bildungszentrums IDM nur eine begrenzte Kapazität zur Verfügung. Bis Juni 2024 nutzte das IDM eine in wesentlichen Teilen skriptbasierte IAM-Lösung. Da das öffentlich-rechtliche Bildungszentrum auf Stammdaten aus dem kantonalen Schulverwaltungssystem angewiesen ist, kommt es immer wieder zu fehlerhaften Datensätzen der User. Der Aufwand, diese Fehler zu finden, war nur mit Hilfe des Herstellers möglich und entsprechend hoch. Außerdem wollte die IT-Abteilung eine cloudbasierte Lösung, um die Wartung und Pflege von Servern zu reduzieren.

Problem

Fünf Standorte hat das IDM und durch die zahlreichen Ausbildungsgänge und die unterschiedlichen Funktionen und Nutzungsanforderungen der Mitarbeitenden – von der Verwaltung bis zu nebenberuflich tätigen Dozierenden – müssen sehr unterschiedliche Zugangs-Accounts generiert werden. Als Bildungseinrichtung mussten außerdem die hohen Anforderungen an den Datenschutz gewährleistet sein.

Auswirkungen

Die IT zählte viele fehlerhaft bereitgestellte Daten, die dazu führten, dass On- und Offboarding-Prozesse und App-Zugänge blockiert wurden. Die Fehleranalyse war nur mit Hilfe des Herstellers durchzuführen. Das verursachte einen hohen Aufwand und eine geringe Transparenz für die relativ kleine IT-Abteilung.

Angestrebtes Ergebnis

Der Einsatz von HelloID optimierte die Prozesse der Account-Provisionierung sowie der Fehlerdiagnose. Durch ein komfortables Interface hat die IT-Abteilung nun sämtliche Vorgänge schnell und übersichtlich auf dem Bildschirm und kann bei Fehlern direkt eingreifen. Die Wahl der cloudbasierten Lösung ermöglicht eine zentrale und automatisierte Benutzerverwaltung über einen Server in Thun, die Wartung und Pflege der Server an den vier weiteren Standorten entfällt. Die Effizienz des IT-Teams beim Umgang mit dem IAM konnte so deutlich gesteigert, die Fehlerquote herabgesetzt werden.

Übersichtliche Server-Strukturen

Kurz vor den Sommerferien im Juni 2024 starteten Bigler und seine Kollegen die Umstellung auf HelloID, seit dem Beginn des neuen Schuljahres im August läuft das neue IAM-System. Das spart der IT seitdem Zeit und Arbeitsaufwand. Es kommen weniger Tickets in Bezug auf Zugangsdaten und das automatisierte Access-Management ist für Bigler und seine IT wesentlich übersichtlicher. „Durch HelloID hat sich die gesamte Struktur vereinfacht und ist für uns überschaubar geworden, auch wenn mal fehlerhafte Import-Daten vorliegen“, erklärt Bigler. „Vor HelloID mussten wir die Server-Infrastrukturen, die die Accounts generieren und provisionieren, vor Ort an unseren unterschiedlichen Standorten betreiben. Das läuft jetzt dank der Cloud-Lösung zentral bei uns, spart uns Arbeit bei der Wartung und Pflege der Systeme.“

Fehlersuche vereinfacht

Im Gegensatz zum vorher eingesetzten sehr skriptbasierten Tool liefert HelloID der IT-Abteilung jetzt eine klar strukturierte Übersicht zu allen automatisierten Vorgängen und macht die Suche nach etwaigen Fehlern einfacher und schneller. „Durch ein zentrales Web-User-Interface ist das Handling sehr komfortabel geworden. Wenn jetzt Probleme durch importierte und fehlerhafte Quelldaten auftreten, sehen wir in der Fehleranalyse sofort, woran es liegt und können gezielt eingreifen. Das war vorher zum Teil schon sehr umständlich.“ Häufig musste der Hersteller kontaktiert werden, um die entsprechenden Skripts auf den fehlerhaften Code hin zu analysieren. „Jetzt stellen wir selbst die Analyse, das ist zeitgemäß und auch in Bezug auf die Kosten deutlich transparenter.“

Hohe Kostentransparenz

Die cloudbasierte Lösung von HelloID schafft Transparenz bei den Kosten: „Ich habe keine großen einmaligen Anschaffungskosten, die ich dann abschreiben muss, sondern weiß genau, was mich die Lösung im Jahr kostet“, sagt Bigler. Übersichtliche Abrechnungsformalitäten sind auch Vorteile der cloudbasierten Lösung von HelloID, für die sich das IDM entschieden hat. „Das ist Teil unserer übergreifenden IT-Strategie“, erklärt Bigler. „Wenn es eine Lösung gibt, die wir als SaaS-Applikation aus der Cloud beziehen können und von der Funktionalität unseren Anforderungen entspricht, entscheiden wir uns dafür.“ Einzige Voraussetzung: Die für Bildungseinrichtungen teilweise sehr restriktiven Anforderungen des Datenschutzes müssen erfüllt sein. „Auch bei diesem heiklen Punkt sind wir mit HelloID komplett glücklich“, so Bigler.

Vorteile

- **Automatisierte Prozesse:** Durch die Umstellung auf HelloID wird das Provisioning der Accounts für Auszubildende und Mitarbeitende automatisiert, was Zeit und Ressourcen spart und die Effizienz der IT-Abteilung erhöht.
- **Minimierte Fehleranfälligkeit:** Die zentrale Verwaltung und die übersichtliche Fehleranalyse ermöglichen eine schnellere Identifikation und Behebung von Problemen, wodurch die Fehleranfälligkeit signifikant reduziert wird.
- **Einfache Handhabung:** Die klare Struktur und das zentrale Web-User-Interface von HelloID machen die Verwaltung der Zugangsberechtigungen für die IT-Abteilung komfortabel und unkompliziert.
- **Hohe Kostentransparenz:** Die cloudbasierte Lösung bietet eine klare Übersicht über die jährlichen Kosten, ohne hohe Anschaffungskosten, was die Budgetplanung und -kontrolle erleichtert.
- **Datenschutzkonformität:** HelloID erfüllt die strengen Datenschutzanforderungen für Bildungseinrichtungen, was eine sorgenfreie Implementierung und Nutzung der Lösung garantiert.