

Wertschöpfung mit Identitäts-Management

Whitepaper von Datamonitor im Auftrag von BMC

Identitäts-Management hat sich zum Muss im gesamten Business Service Management entwickelt: Es ermöglicht Unternehmen, die Sicherheit zu erhöhen, die Arbeitslast der Systemadministratoren zu verringern, die Benutzerproduktivität zu verbessern und gesetzliche Vorschriften strikt einzuhalten. Die Entwicklung einer umfassenden Identitäts-Managementstruktur ist eine große Aufgabe. Dennoch wissen nur wenige Unternehmen, wo sie ansetzen sollen und wie sich die Wertevorteile schnell realisieren lassen. Das vorliegende Whitepaper nimmt die Wertschöpfungsmöglichkeiten näher unter die Lupe und zeigt, auf welche Weise Unternehmen ihre individuellen Zielsetzungen in einem akzeptableren Zeitrahmen erreichen können.

Veröffentlichungsdatum: 12/04

www.datamonitor.com

Datamonitor USA
245 Fifth Avenue
4th Floor
New York, NY 10016
USA

t: +1 212 686 7400
f: +1 212 686 2626
e: usinfo@datamonitor.com

Datamonitor Europa
Charles House
108-110 Finchley Road
London NW3 5JJ
Großbritannien

t: +44 20 7675 7000
f: +44 20 7675 7500
e: eurinfo@datamonitor.com

Datamonitor Deutschland
Kastor & Pollux
Platz der Einheit 1
60327 Frankfurt
Deutschland

t: +49 69 9750 3119
f: +49 69 9750 3320
e: deinfo@datamonitor.com

Datamonitor Asia/Pacific
Darling Park
Tower 2, Level 21
201 Sussex Street
Sydney NSW 2000
Australien

t: +61 2 9006 1526
f: +61 2 9006 1559
e: apinfo@datamonitor.com

Datamonitor Japan
Wakamatsu Bldg 7F
3-3-6 Nihonbashi-Honcho
Chuo-ku
Tokio 103-0023
Japan

t: +813 6202 7681
f: +813 5778 7537
e: jpinfo@datamonitor.com

ÜBER DATAMONITOR

Datamonitor ist ein international bekannter Informationsanbieter, spezialisiert auf Branchenanalysen.

Wir stehen unseren Kunden – über 5000 weltweit führenden Unternehmen – bei der Lösung komplexer strategischer Problemstellungen zur Seite.

Basierend auf unseren proprietären Datenbanken und unserem umfassenden Know-how bieten wir unseren Kunden einzigartige Fachanalysen und fundierte Prognosen für die folgende sechs Branchen: Automobilindustrie, Verbrauchermärkte, Energie, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Technologie.

Datamonitor unterhält neben der Zentrale in London regionale Niederlassungen in New York, Frankfurt, Sydney und Japan.

Alle Rechte vorbehalten.

Die Verbreitung oder Vervielfältigung von Publikationen in jedweder Form, ob elektronisch oder mechanisch, per Fotokopie, Aufzeichnung oder anderweitig, ist ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch den Herausgeber Datamonitor plc strikt untersagt.

Die in diesem Bericht genannten Informationen wurden nach bestem Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als korrekt betrachtet, können jedoch nicht garantiert werden. Es wird darauf hingewiesen, dass alle Erkenntnisse, Schlussfolgerungen und Empfehlungen von Datamonitor auf den nach bestem Wissen und Gewissen gesammelten Informationen aus erster und zweiter Hand basieren, deren Korrektheit wir nicht immer gewährleisten können. Aus diesem Grund übernimmt Datamonitor keinerlei Haftung für etwaige Aktivitäten, die aufgrund von Informationen getätigt werden, die sich später als unzutreffend erweisen.

EINFÜHRUNG

In der wettbewerbsintensiven Wirtschaftswelt von heute versuchen viele Unternehmen für mehr Effizienz zu sorgen, indem sie ihre IT-Systeme eng mit den Geschäftsprozessen verknüpfen. Während die IT-Abteilungen alles daran setzen, ihren Wert für ihr Unternehmen zu demonstrieren, versuchen viele, die IT als einen Service darzustellen, der von ihrer Organisation „geschluckt“ werden kann. Die Business Service Management (BSM)-Strategie, die viele Unternehmen implementiert haben, um diese Zielsetzungen zu erfüllen, müssen so optimiert werden, dass alle geschäftlichen Anforderungen erfüllt und die Arbeitslast der Administratoren reduziert wird. Das vorliegende Whitepaper nimmt ein Element von BSM – das Identitäts-Management – näher unter die Lupe und zeigt, auf welche Weise Unternehmen mithilfe eines vorgegebenen Weges messbare Vorteile innerhalb kürzester Zeit erreichen können.

BUSINESS SERVICE MANAGEMENT

Damit die IT die geschäftlichen Anforderungen optimal erfüllen kann, müssen die Services zeitnah bereitgestellt und Probleme schnell gelöst werden, damit ein Minimum an Unterbrechungen gewährleistet ist. Die IT-Abteilungen liefern heute ‚Business Services‘ und haben im Sinne garantierter Effektivität Management-Tools und -Prozesse entwickelt, die potenzielle Probleme ermitteln, noch bevor sie auftreten und damit schnell gelöst werden können. Diese Tools und Prozesse werden mit dem Begriff BSM beschrieben.

Die Bedeutung der IT für die Erfüllung von geschäftlichen Anforderungen ist enorm groß. Aus diesem Grund ist die Entwicklung einer effektiven BSM-Struktur essentiell. Für diesen schrittweisen Ansatz gibt es leider keine einheitliche Lösung. Jedes Unternehmen hat für jedes Element ein bestimmtes Entwicklungsstadium und möglicherweise ein optimales operatives Niveau (ganz oder teilweise) erreicht. Indem das Erreichte in einer übergreifenden Struktur zusammengefasst wird, kann ein Unternehmen das eigene Entwicklungsstadium bestimmen und ermitteln, was für weitere Verbesserungen noch zu tun ist.

AUF DER SUCHE NACH MEHR WERTSCHÖPFUNGSMÖGLICHKEITEN

Im Zusammenhang mit BSM besteht eine Schwierigkeit der Unternehmen darin, zu ermitteln, wo es anzusetzen gilt, aber auch, wie viel noch zu tun bleibt. Infolgedessen werden viele Maßnahmen häufig bruchstückhaft in Angriff genommen, wobei mehr Zeit darauf verwendet wird, „Brände auszutreten“, als die Systemmanagementstrukturen tatsächlich voranzubringen. Für die Umsetzung einer bestimmten IT-Lösung gibt es nur selten einen einzigen Auslöser. Damit ein Unternehmen den vollen Wert einer Lösung ausschöpfen kann, muss ermittelt werden, wie dieser besser erzielt werden kann. Auf diese Weise kann der Kunde erkennen, welche Anforderungen bereits erfüllt wurden und welche Bereiche mehr Aufmerksamkeit erfordern.

Um diesen und weiteren Herausforderungen gerecht zu werden, braucht jeder Kunde spezifische ‚Wertschöpfungsmöglichkeiten‘. Durch die Aufschlüsselung von BSM in einzelne Stücke wird es Unternehmen ermöglicht, eine gewaltig erscheinende Aufgabe in erreichbare Zielsetzungen zu verwandeln. Bei erfolgreicher Umsetzung können die Unternehmen von einem umfassenden Managementansatz profitieren. Datamonitor ist der Überzeugung, dass es Aufgabe des Anbieters ist, den Kunden verständlich zu machen, wie sich jedes Element dieser Infrastruktur in die BSM-Gesamtarchitektur einfügt und wie größere Probleme schrittweise gelöst werden können.

IDENTITÄTS-MANAGEMENT

Da IT-Architekturen im Laufe der Zeit wachsen, häufig im Zuge uneinheitlicher Beschaffungssysteme, können sie tausende von PCs, Servern, anderen vernetzten Geräten und Anwendungen umfassen. Fusionen und Übernahmen verschärfen die Problematik noch und sorgen für eine auseinander driftende Heterogenität von Architekturen. In großen Architekturen, bei denen die Benutzer hunderte von Applikationen nutzen, ist die Bereitstellung auf Basis einzelner Anwendungen extrem zeitaufwändig. Bis die Bereitstellung abgeschlossen ist, können neue Benutzer oder Benutzer an neuen Positionen möglicherweise nicht auf die Systeme zugreifen, die sie zum Arbeiten benötigen.

Wenn das Abmeldungsverfahren zudem nicht sauber arbeitet, können ehemalige Mitarbeiter weiterhin auf vertrauliche Informationen zugreifen. Vorschriften wie HIPAA im US-Gesundheitswesen, Basel II im Bankwesen und Sarbanes-Oxley für alle börsennotierten Organisationen in den USA zwingen die Unternehmen zunehmend dazu, den Prüfern ihre Kontrollen zur Gewährleistung von Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit sowie die Entscheidungsprozesse nachzuweisen, die zur Rechtevergabe angewendet werden. Es gibt also eine Reihe überzeugender Faktoren, um die Identitäts-Managementstruktur zu verbessern. Das Problem besteht darin, dass es kein Patentrezept gibt und, wie bei BSM, bereits der Planungsprozess hierfür extrem zeitaufwändig sein kann.

Für BSM werden klare Wege zur mehr Wertschöpfung benötigt, damit ein Unternehmen seine Investition maximal ausschöpfen kann. Zu diesem Zweck hat BMC ein leicht verständliches, aber umfassendes System implementiert, mit dem sich die optimalen Wertschöpfungsmöglichkeiten für jedes Element des BSM-Modells aufdecken lassen, darunter Kapazitätsmanagement und Bereitstellung, Incident- und Problemmanagement sowie Identitäts-Management. Im Rahmen dieses Whitepaper untersucht Datamonitor die Wertschöpfungsmöglichkeiten für das Identitäts-Management sowie auf welche Weise jeder erreichte Meilenstein in einem Unternehmen für spürbare Wertschöpfung sorgt.

Bei diesem schrittweisen Ansatz, den BMC verfolgt, gibt es drei zentrale Ziele - oder Meilensteine - die ein Unternehmen in punkto effektives Identitäts-Management erreichen kann. Dieser modulare Ansatz macht es Unternehmen möglich, festzustellen, wie sich spezifische Anforderungen auf eine Weise erfüllen lassen, dass einer Investition je nach Dringlichkeit der Anforderung Vorrang eingeräumt werden kann. Mit jedem Meilenstein eröffnen sich einem Unternehmen sofort spürbare Vorteile. Nach Erreichen aller drei Meilensteine zeigen sich jedoch mehr Pluspunkte als die Summe aus den Teilen, da sich erst dann wichtige Synergien entfalten können. Innerhalb jedes Meilensteins gilt es, drei Hauptziele zu erfüllen. Mit jedem erreichten Ziel kann ein Unternehmen die Konformität mit seinen Identitäts- und Benutzerzugangsregeln effektiver bestimmen, überwachen und demonstrieren.

Standardisierung von Identitäts-Management-Tools und -Prozessen

Um den ersten der drei Meilensteine zu erreichen, sind klar definierte Tools und Prozesse zur Identitätsverwaltung und -überwachung erforderlich. Als erstes muss ein Unternehmen in der Lage sein, alle Tools zur Bereitstellung und Überwachung von Zugangsrechten zu identifizieren und zu erfassen. Zweitens muss das Unternehmen das eigentliche Regelwerk sowie die Verfahren, die zu seiner Implementierung verwendet werden, überprüfen, die Kontrollmechanismen herausstellen und einzelne Regeln bei Bedarf überarbeiten. Schließlich muss das Unternehmen ein einheitliches Verfahren bereitstellen, um den Lifecycle zu steuern (d. h. von der Aufnahme eines Benutzers ins System bis zu seinem Ausscheiden) und im Sinne eines geringeren Arbeitsaufwands für den Administrator weitgehend automatisieren.

Um die drei Zielsetzungen des ersten Entwicklungsstadiums zu erreichen, sind drei Grundschriffe erforderlich. Eine zentrale Überwachung, die kontrolliert, wer Zugriff auf welche Ressourcen, Anwendungen und Betriebssysteme erhält, ermöglicht die Ermittlung von Sicherheitslücken, die auf bisherige Praktiken zurückgehen. Mithilfe von Tools zur Verwaltung der Benutzeridentität, die die Zugangsrechte verwalten, kann der Bereitstellungsprozess vereinfacht, können potenzielle Sicherheitslücken vermieden und Zeitersparnis erzielt werden. Der Einsatz von Tools, die Zugangsrechte schnell, korrekt bereitstellen und wieder entziehen, reduziert zusätzlich den Zeitaufwand, den der Administrator zur Abwicklung von Identitäts-Management-Aspekten benötigt, und versorgt die Benutzer effektiver und schneller mit den erforderlichen Rechten.

Richtlinienbasierte Automatisierung und eigenständiges Passwortmanagement

Um das zweite Entwicklungsstadium zu erreichen, muss ein Unternehmen die richtlinienbasierte Automatisierung und das eigenständige Passwortmanagement umsetzen. Auch hier muss das Unternehmen zunächst die Probleme ermitteln und in Angriff nehmen, die aus Passwortänderungen und -rücksetzungsanfragen resultieren: ein häufig aufwändiger Aspekt, der dem Administrator viel Zeit kosten kann. Im nächsten Schritt geht es darum, klar definierte Kontrollen für die Zuweisung und den Entzug von Zugangsrechten einzurichten, die zugleich den Prozess beschleunigen und gewährleisten, dass die Sicherheit nicht beeinträchtigt wird. Dieser Schritt kann optimiert werden, indem der Endbenutzer die Möglichkeit erhält, Zugangsrechte und Passwörter individuell zu beantragen bzw. zu verwalten.

Im Hinblick auf die drei Zielsetzungen für diesen Meilenstein muss ein Unternehmen zunächst Identitätsprofile definieren, die die Vergabe von Rechten basierend auf den Zuständigkeiten und Zugangsregeln ermöglichen. Auf diese Weise können sich Benutzer nicht mehr selbst Rechte einräumen, für die sie nicht befugt sind. Die Nutzung von Self-Service-Tools in der Passwortverwaltung und der Selbstregistrierung ermöglicht zudem die Inanspruchnahme von Zugangsrechten zu den zentralen Services nach Bedarf und ohne Involvement des Administrators. Hierzu benötigt ein Unternehmen ein geeignetes Verwaltungsverfahren, um den automatischen Genehmigungsprozess zu beschleunigen.

Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Datamonitor hat bereits erwähnt, dass die notwendige Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu den wesentlichen Auslösern für eine Verbesserung der Identitäts-Management-Praktiken zählt. Die Missachtung gesetzlicher Vorschriften kann hohe Strafen, ein schlechtes Image und u. U. sogar Gefängnisstrafen für nachlässige

Führungskräfte bedeuten. Das dritte Entwicklungsstadium, das ein Unternehmen erreichen muss, um die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicherzustellen, ist die Kontrollierbarkeit seiner Zugangsverfahren. Zunächst muss ein Unternehmen hierzu belegen können, dass es genau weiß, wer auf welche Ressourcen zugreifen kann, wozu ein Benutzer seine Zugangsrechte nutzt und wer ihm diesen Zugang zugewiesen hat.

Es ist eine Sache, über diese Informationen zu verfügen. Da dies jedoch Vorschrift ist, muss ein Unternehmen auch dafür sorgen, dass es schnell und problemlos auf diese Daten zugreifen kann, um sie den Prüfern auf Wunsch zur Verfügung zu stellen. Aber nicht nur die Prüfer können schneller entscheiden, ob der Rechtevergabeprozess korrekt und ordnungsgemäß arbeitet, sondern zugleich kann auch vermieden werden, dass die Informationserfassung keinen übermäßigen Zeitaufwand bedeutet. Im nächsten Schritt sollte ein Unternehmen seine Identitätsregeln und Rechtefreigaben nachvollziehen können und gewährleisten, dass Toleranzgrenzwerte für Zugang und Bereitstellung in Kraft sind. Auf diese Weise lassen sich Abweichungen effektiver ermitteln und es kann besser darauf reagiert werden. Nach erfolgreicher Umsetzung dieser Schritte muss ein Unternehmen Verfahren einsetzen, um Abweichungen von Vorschriften anzugehen, zu beheben und für eine kontinuierliche Prozessverbesserung zu sorgen.

Damit gewährleistet werden kann, dass ein Unternehmen ausreichend für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften getan hat, gilt es drei Aufgaben zu erfüllen. Zunächst sollte das Unternehmen seine Identitäts-Managementprozesse und -tools einer vollständigen Überprüfung unterziehen, um die Verknüpfungen zwischen Identitäts-Management und den entsprechenden IT- und Geschäftsabläufen zu optimieren. Auf diese Weise wird es Unternehmen und Behörden gleichermaßen ermöglicht, die Risiken zu erkennen, denen ein Unternehmen im Falle einer Verletzung von Identitätsregeln ausgesetzt war. Das Unternehmen sollte zweitens die Optimierung der Zugangsmanagementprozesse sicherstellen, um Zeit- und Ressourcenaufwand im Zusammenhang mit der Verwaltung zu minimieren und zugleich für ein hohes, überprüfbares Sicherheitsniveau zu sorgen.

Als wesentlicher Bestandteil der BSM-Gesamtstrategie sollten die Informationen, die im Rahmen der Überprüfung des Identitäts-Managements ermittelt werden, idealerweise in die Change-Management- und Business-Continuity-Analysen mit einfließen. Damit gewährleistet werden kann, dass die Prozesse zur Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften die Geschäftsabläufe nicht beeinträchtigen, sollten die Zugangsverfahren für den Benutzer-Lifecycle automatisiert werden. Auf diesem Wege wird das Identitäts-Management optimiert und ein schneller Zugriff auf Geschäftsservices und -anwendungen gewährleistet.

FAZIT

Bei allen IT-Implementierungen ist eine kompetente Beratung und Anleitung sinnvoll, um einen reibungslosen Ablauf der Projekte zu gewährleisten. Der Anbieter kann Unternehmen dabei unterstützen, das Entwicklungsstadium hinsichtlich spezifischer BSM-Ziele selbst zu ermitteln, indem alle Fortschritte in einer Meilensteinstruktur angeordnet werden. Der Vorteil ist, dass sich Fortschritte innerhalb der Prozesseinheiten und noch fehlende Entwicklungen besser bemessen und erkennen lassen. Optimiertes Identitäts-Management bietet jedem Unternehmen, das wesentlich von IT-Ressourcen abhängt, eine Reihe von Vorteilen. Dies gilt besonders für Unternehmen, die ihre Infrastruktur und Geschäftsabläufe eng verknüpft haben.

Ein sorgfältig durchdachtes Identitäts-Management ermöglicht es Unternehmen, Helpdesk-Kosten zu senken, die Arbeitslast der Administratoren und die Sicherheit zu verbessern sowie die Einhaltung

gesetzlicher Vorschriften zu erleichtern. Die Entwicklung eines effektiven Identitäts-Managementprogramms ist eine komplexe Aufgabe. Aus diesem Grund sollte diese in einzelne klar definierte Schritte aufgeteilt werden, um die Abwicklung des Gesamtprozesses zu vereinfachen. Das ‚Routes to Value‘-Konzept von BMC ist ein hervorragendes Beispiel für ein Programm dieser Art. Es erschließt dem Kunden innerhalb kürzester Zeit einen erkennbaren ROI und ermöglicht ihm die fehlenden Schritte bis zum Erreichen des Gesamtziels im Handumdrehen zu ermitteln.