

# [ Referenzprojekt: CZ ]



## Das Unternehmen

Die CZ ist einer der größten Anbieter für Krankenversicherungen in den Niederlanden mit 3,3 Millionen Versicherten. Das Angebot umfasst die gesetzliche Versicherung, die Private sowie die Zusatzversicherung. CZ hat Hauptsitze in Tilburg, Goes und Sittard sowie 20 Service-Center landesweit.

## Branche

Versicherungen

## Facts & Figures

Gründungsjahr:	1930
Mitarbeiter:	3.000
Zentrale:	Tilburg
Umsatz:	€ 4,6 Mrd.

## Herausforderung

Durch die Einrichtung einer Identity Management (IdM)-Lösung wollte die CZ sicherstellen, dass jeder Beschäftigte zum richtigen Zeitpunkt genau die Zugriffsrechte hat, die er für seine spezielle Aufgabe benötigt.

## Eingesetzte Produkte

SAM Jupiter

## Nutzen der eingesetzten Beta Systems Lösung

Der kontrollierte Zugriff aller Mitarbeiter auf die Anwendungen, die sie zum Ausüben ihrer Tätigkeit benötigen, wurde mit den Einsatz der Identity-Management-Lösung erreicht. SAM Jupiter schafft eine hohe Transparenz, Effizienz und Sicherheit durch eine zentrale rollenbasierte Benutzerverwaltung. Dies reduziert die hohen Kosten in der Administration. Zudem werden alle Service Level Agreements im Bereich der Nutzer-Autorisierung auf einem zusätzlich höheren Sicherheitsniveau 100%ig erfüllt.

## Wettbewerbsvorteil

Um ihre Kunden zuverlässig und effizient bedienen zu können, benötigen die Versicherungs-Angestellten der CZ schnellen und störungsfreien Zugriff auf alle benötigten Applikationen. Diesen garantiert ihnen die IdM-Lösung von Beta Systems.

Drittgrößte niederländische Krankenversicherung zentralisiert mit SAM Jupiter die rollenbasierte Verwaltung von Zugriffsberechtigungen und sorgt für mehr Sicherheit und Effizienz im Umgang mit sensiblen Anwendungen und unternehmenskritischen Daten.

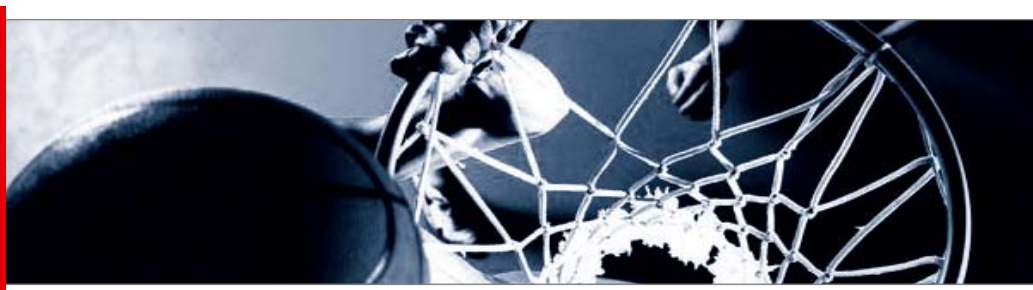
## Versicherer mit sicherem Zugriff auf alle Applikationen

**Anfang Dezember 2008, Hochsaison bei der CZ. Etwa dreihundert temporäre Arbeitskräfte sind in den landesweiten Filialen des niederländischen Versicherungskonzerns angetreten, um den Ansturm an Neuanträgen, Vertragswechslern und Kündigungen zum Jahresende gerecht zu werden. Jeder von ihnen verwendet dafür eine Vielzahl unterschiedlicher Software-Anwendungen, die sofort einsatzbereit sind. Dafür sorgt heute die Identity Management (IdM)-Software SAM Jupiter von Beta Systems. Das System stellt sicher, dass jeder Beschäftigte zum richtigen Zeitpunkt genau die Zugriffsrechte hat, die er für seine Arbeit benötigt, nicht mehr und nicht weniger. Und das Beste daran ist, dass alles nachprüfbar ist. CZ kann die Einhaltung der Sicherheitsrichtlinien im Unternehmen nicht nur durchsetzen, sondern auch kontrollieren und entsprechende Nachweise darüber erbringen. Alle Service Level Agreements werden dadurch 100%ig eingehalten.**

## Die Ausgangssituation – ein Wildwuchs an Autorisierungen

In großen, verteilten Unternehmensstrukturen besteht heute die Herausforderung, eine komplexe und heterogene IT-Landschaft unter hohem Zeit- und Kostendruck zentral und effizient zu managen. Mergers und Akquisitionen haben diese Aufgabe bei der CZ in den

zurückliegenden Jahren zusätzlich verstärkt. Der größte Zusammenschluss mit der CZ Versicherung liegt bereits mehrere Jahre zurück. Mehr als 3.000 Mitarbeiter greifen heute entsprechend ihrer Aufgaben im Unternehmen auf die unterschiedlichsten Softwaresysteme zu. Neben mehr als 30 dezentralen Anwendungen wird die zentrale Versicherungsapplikation auf der



strategischen z/OS Plattform betrieben. Jeder Neuzugang im System erhielt bislang seine Rechte anhand eines bisherigen Vergleichs-Users – „Comparative User“. Verließ dieser den Bereich oder die Abteilung für andere Aufgaben im Unternehmen, nahm er oft einen Teil der Zugangsrechte der alten genutzten Anwendung mit und im neuen Aufgabengebiet kamen die nächsten Autorisierungen hinzu.

Nicht nur, dass ohne zentrales Identity Management die benötigten Rechte nicht schnell genug erteilt wurden – auch häuften sich auf diese Weise bei zu vielen CZ-Mitarbeitern im Verlaufe ihrer Unternehmenskarriere eine Fülle Zugangsberechtigungen an. Diesem gefährlichen Wildwuchs an Autorisierungen galt es ein Ende zu setzen. Das schnelle Einrichten und Löschen von Benutzerberechtigungen, insbesondere auch für Zeitarbeiter, beanspruchte einen Großteil der Kapazitäten der IT-Security-Abteilung und wurde den gestellten Anforderungen zur Einhaltung definierter Service Levels und vor allem den Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens nicht gerecht.

### **Die Zielsetzung – von der Informationsinsel zur zentralen Rechtevergabe**

„Früher gab es hier Informationsinseln für die verschiedenen IT-Systeme, das machte unsere Nutzerverwaltung schwerfällig.

Die Rechtevergabe für jedes Zielsystem übernahm ein eigener Administrator“, sagt Door Peters, Senior Systems Engineer bei CZ. Bis zu drei Wochen konnte es dauern, bis der Antragsteller über die unterschiedlichsten Zielsysteme hinweg alle Autorisierungen hatte und für seine Arbeit nutzen konnte. Die in den internen Service Level Agreements des Unternehmens vorgesehenen zwei Tage für die Rechtebereitstellung konnte die Sicherheitsabteilung somit oftmals nicht einhalten.

Eine zentrale Rechtevergabe für alle im Konzern eingesetzten IT-Systeme sollte diesem Zustand ein Ende bereiten. Han Tanis, Director ICT and Document Management bei CZ: „Anfang 2007 begannen wir uns über die Einführung einer Lösung für applikationsübergreifende Nutzer-Administration und automatisierte Rollenvergabe Gedanken zu machen. Unser Ziel war es, die Autorisierungsprozesse im Unternehmen zu optimieren, um gleichzeitig für mehr Effizienz und Sicherheit im Unternehmen zu sorgen. Dabei war uns von Anfang an klar, dass wir dieses Ziel nur mit einer gut durchdachten Anforderungsanalyse und einen straffen Projektplan erreichen können.“ Sensible Daten und Anwendungen sollten geschützt und gleichzeitig für bestimmte Gruppen zugänglich gemacht werden können. Die Produktwahl fiel auf SAM Jupiter,

die Identity Management Lösung von Beta Systems. „Die Anschaffung hat sich gelohnt“, sagt Tanis heute, „wir sparen seit der Einführung von SAM Jupiter tagtäglich viel Geld.“

### **Tool-Auswahl über einen Proof of Concept**

Das Projekt „Identity Management“ wurde gestartet. Im Rahmen eines Evaluierungsprozesses sah CZ ihre Projektanforderungen und Zielsetzungen mit der SAM Jupiter-Lösung am besten abgedeckt. Die Kompetenz und umfangreiche Erfahrung der Consultants des Beta Systems-Repräsentanten Adinsec rundeten diesen Lösungsvorschlag ab und schafften höchstes Vertrauen in eine erfolgreiche Umsetzung. Nach Prüfung und Analyse der funktionalen Anforderungen überzeugte Beta Systems im ersten Projektschritt durch eine schnelle Anbindung kritischer IT-Systeme des Versicherungskonzerns mit SAM Jupiter.

In einem Proof of Concept wurden die vier wichtigsten Systeme des Versicherungskonzerns (HR-PeopleSoft, RACF, AD und MS Exchange) über ein rollen- und policybasierendes Administrationskonzept auf Gruppen und Account-Ebene erfolgreich mit SAM Jupiter integriert.



„Wir benötigten rasch eine Lösung für applikationsübergreifende Nutzer-Administration und automatisierte Rollenvergabe, um unsere Autorisierungen zu vereinfachen und um für mehr Effizienz im Unternehmen zu sorgen. Die Anschaffung von SAM Jupiter hat sich gelohnt: Seit der Einführung sparen wir Tag für Tag viel Geld.“

Han Tanis, Director ICT and Document Management



## Erfolgsfaktor „Projektplan“

Die komplexe, über Jahre gewachsene heterogene IT-Landschaft erforderte einen klar definierten Plan und eine enge Zusammenarbeit der Projektleitung auf Kunden- und Herstellerseite. Maßgeblich und die Basis für das erfolgreiche Projekt war eine sehr hohe Qualität der Benutzerdaten. Deshalb stand am Anfang des dreistufigen Projektplans die User-ID-Konsolidierung, um auf einen maximal gepflegten und konsolidierten Zustand sämtlicher Benutzerdaten über ein zentrales Repository aufsetzen zu können. Die Benutzerstammdaten der Versicherung wurden dazu über die HR-Schnittstelle der SAM Jupiter Provisioning Engine vom HR-System PeopleSoft automatisiert übernommen und anschließend in die wichtigsten Zielsysteme (RACF, Active Directory, Microsoft Exchange und Lotus Notes) eingebunden. Diese Phase 1 konnte nach fünf Monaten mit dem Start des Produktivbetriebs abgeschlossen werden.

In der zweiten Phase des Projektplans kamen dann nach Priorität gestaffelt weitere 25 Systeme und Applikationen (OnDemand, SAS, Interflex, Marval etc.) zum zentralen Administrationskonzept hinzu. Dabei kam die vielfach eingesetzte und ausgereifte Konnektor-Technologie von SAM Jupiter zum Einsatz. In nur 15 Monaten nach Phase 1 wurden alle wichti-

gen 30 Systeme einschließlich der kundenspezifischen Anwendungen angebunden. Für sämtliche angebundenen Systeme und Applikationen wurde parallel in Phase 3 schrittweise ein Basis-Rollenkonzept eingeführt.

## Fachabteilungen erstellen jetzt die Rollen

Die wichtigsten Zielsystem-Administratoren wurden schon frühzeitig in die Einführung der SAM Jupiter-Lösung eingebunden. Gemeinsam wurde für die einzelnen angebundenen Systeme und Applikationen festgelegt, wer in welcher Position dort welche Authentifizierung erhalten soll. Dies wissen die Fachabteilungen am besten und sie haben es folglich nach und nach in die Hände genommen, um die jeweils erforderlichen Applikations- und Businessrollen erstellen zu können. Über alle 50 Abteilungen hinweg wurden nach und nach „Rollenmanager“ aufgebaut, die sich in dieser wichtigen dritten Projektphase in einem Projektteam organisierten. Dieses Team richtet die Autorisierung für erforderliche Anwendungen heute mit SAM Jupiter komplett eigenständig ein.

Der Role Manager kann dabei ohne tiefgreifende technische Kenntnisse menügesteuert Rollen anlegen, bearbeiten oder auch löschen. Door Peters führt aus: „Als wir Anfang 2007 mit dem Thema IdM star-

teten, gab es durchaus Zweifel in einigen Abteilungen. Inzwischen haben alle erkannt, wie viel Effizienz SAM Jupiter in den täglichen Geschäftsbetrieb hineinbringt und stehen bei uns Schlange, wann nun die Anwendungen ihrer Abteilung endlich an die Rechteverwaltung angeschlossen werden.“

## Zweistufiges Rollenkonzept ersetzt den „Comparative User“

Wer das Unternehmen verlässt, hat keine Autorisierungen mehr; wer kommt oder sich verändert, verfügt sofort über alle Rechte, die er aktuell benötigt. Um dies zu erreichen, hat CZ ein zweistufiges rollenbasiertes Security-Konzept eingeführt: „Business-Rollen“ beschreiben die benötigten Anwendungen für eine bestimmte Tätigkeit oder Abteilung und enthalten verschiedene „Applikation Rollen“. In diesen sind die Zugangsrechte der einzelnen Anwendungen festgeschrieben. Nach 20 monatiger Projektlaufzeit erhält heute der Großteil aller Benutzer automatisiert seine Zugriffsberechtigungen. Dies hilft bei der schnellen Einrichtung von Neuzugängen ebenso wie bei kurzfristigen Urlaubsvertretungen oder bei der Anbindung der Call-Center-Agenten. Mit der Einführung dieses zweistufigen Rollenkonzeptes wurde auch eine Unart der alten Autorisierungspraxis beseitigt: der „Comparative User“.



„Früher gab es oft tagelange Wartezeiten, bis wir für eine Person alle benötigten Autorisierungen erstellen konnten. Mit SAM Jupiter kann heute jeder neue Kollege noch am selben Tag, an dem er seine neue Tätigkeit startet, produktiv arbeiten.“



Door Peters, Senior Systems Engineer

CZ erreicht mit diesem rollenbasierten Berechtigungsmanagement jetzt einen Automatisierungsgrad von mehr als 90 % bei der Administration der Rechtevergabe mit weniger als 1,5 Vollzeitkräften. „Dieses Konzept werden wir kontinuierlich optimieren und unsere Geschwindigkeit und Produktivität weiter erhöhen“, sagt Door Peters.

## IT-Abteilung erfüllt Service-Level-Vereinbarung

Beginnt heute in der Policen-Abteilung ein neuer Kollege, startet der integrierte Workflow-Prozess. Der Mitarbeiter wird in PeopleSoft eingetragen und entsprechend seiner Aufgabe im Unternehmen einer definierten Business- und Applikationsrolle zugeordnet. Damit verfügt er bereits an seinem ersten Arbeitstag über alle Autorisierungen, die er für seine Arbeit im Unternehmen benötigt. Ihre Services-Level-Vereinbarungen hat die CZ damit übererfüllt. Und dies ist permanent der Fall, denn täglich zählt der 3.000 Angestellte zählende Konzern bis zu 20 Neuzugänge. Auch das hektische Jahresendgeschäft, in dem ad hoc 300 Zeitbeschäftigte gleichzeitig in durchschnittlich sieben unterschiedlichen Systemen des Unternehmens angemeldet werden müssen, hat man jetzt im Griff. „Mit SAM Jupiter sind wir heute einfach schneller. Jeder, der bei uns anfängt,

kann sofort loslegen, darauf sind wir stolz“, freut sich Han Tanis.

## Benefit für das Unternehmen und die Mitarbeiter

Nach 20 monatiger Projektlaufzeit kann CZ kontrolliert und transparent alle Benutzerberechtigungen im Unternehmen mit der erforderlichen Effizienz und Sicherheit verwalten. Die zentrale und rollenbasierte Berechtigungsadministration reduziert zudem die hohen Kosten in der Administration. SAM Jupiter unterstützt sowohl bei der Umsetzung als auch bei der wichtigen Kontrolle zur Einhaltung interner Security Policies und verschärfter gesetzlicher Anforderungen. Das Rezept für den Erfolg dieses Identity-Management-Projektes basierte vor allem auf der intensiven Anforderungsanalyse, gefolgt vom Proof of Concept, einer straffen Projektplanung und -organisation in Kombination mit der hohen Beratungskompetenz und langjährigen Projekterfahrung von Beta Systems und Adinsec. Die Versicherungs-Angestellten der CZ freuen sich heute über den schnellen und störungsfreien Zugriff auf alle benötigten Applikationen. So können sie ihre Kunden zuverlässig und schnell bedienen – ein wichtiger Vorteil im harten Versicherungswettbewerb.

### Key Figures

- Angebundene Anwendungen: 30
- Bis zu 6.000 SAM Jupiter-User (inkl. Technische User, funktionale Mailboxen etc.)
- Produktivstart nach Phase 1: 5 Monate
- Gesamt Roll-Out: 20 Monate

### Beta Systems Software AG – Agility Integrated

Die Beta Systems Software AG (Prime Standard: BSS, ISIN DE0005224406) entwickelt hochwertige Softwareprodukte und -lösungen für die automatisierte Verarbeitung großer Daten- und Dokumentenmengen. Diese dienen der Prozessoptimierung, führen zu einer verbesserten Sicherheit und sorgen für mehr Agilität in der IT. Sie gewährleisten die Erfüllung von geschäftlichen Anforderungen in Bezug auf Governance, Risikomanagement und Compliance (GRC) und erhöhen die Leistungsfähigkeit der Unternehmens-IT in punkto Verfügbarkeit, Skalierbarkeit und Flexibilität.

Der Produktbereich für IT-Infrastruktursoftware (Infrastructure & Operations Management) von Beta Systems richtet sich branchenübergreifend an Rechenzentren zur Optimierung des Job und Output Managements. Darüber hinaus bietet Beta Systems Unternehmen mit hohen User-Zahlen Produkte zur Automatisierung der IT-Benutzerverwaltung an. Im ECM-Lösungsbereich (ECM & Document Solutions) entwickelt Beta Systems für Großunternehmen in den Branchen Financial Services, Industrie und Handel individuelle branchenspezifische Lösungen für die Themen Zahlungsverkehr, Posteingangsbearbeitung und allgemeines Dokumentenmanagement.

Beta Systems wurde 1983 gegründet, ist seit 1997 börsennotiert und beschäftigt mehr als 600 Mitarbeiter. Sitz des Unternehmens ist Berlin. Beta Systems ist in den Kompetenz-Centern Augsburg, Köln und Calgary sowie international mit 19 eigenen Konzerngesellschaften und zahlreichen Partnerunternehmen aktiv. Weltweit setzen mehr als 1.400 Kunden in über 3.300 laufenden Installationen Produkte und Lösungen von Beta Systems ein. Beta Systems generiert rund 50 Prozent seines Umsatzes international. Rund 200 dieser Kunden kommen aus den USA und Kanada.

Weitere Informationen zum Unternehmen und den Produkten sind unter [www.betasystems.de](http://www.betasystems.de) zu finden.

Beta Systems Software AG  
Alt-Moabit 90d  
10559 Berlin / Deutschland  
Phone: +49 (0) 30 726 118-0  
Fax: +49 (0) 30 726 118-800  
Email: [edm@betasystems.com](mailto:edm@betasystems.com)



„Alle unsere Systeme und Applikationen können ‚out of the box‘ in kürzester Zeit an SAM Jupiter angebunden werden“

Bobby Tjassens Keiser, Systems Engineer

