

Arnold Hoogerwerf  
Manager Arbeitsplatzdienste

## Effizienter arbeiten dank Identity-Management

### Executive Summary

#### Aufgabe

Für die Verwaltung der Benutzerkonten setzte KPN bislang auf eine externe Lösung. Aufgrund mangelnder Nutzer-freundlichkeit wollte das Unternehmen die Benutzerverwaltung wieder in Eigenregie betreiben. Das vorhandene Verwaltungssystem genügte den gestiegenen Ansprüchen jedoch nicht mehr und belastete die IT-Abteilung zu stark.

#### Lösung

KPN setzt auf eine neue Lösung zur Benutzerverwaltung. Die Mitarbeiter sind damit weitgehend selbst für die Verwaltung ihrer Benutzerkonten verantwortlich. Weiterhin findet eine automatisierte Provisionierung der Benutzerdaten mit PeopleSoft HRM als Quellsystem statt.

#### Produkte

UMRA Autoprovisioning und Selfservice

#### Schnittstellen

PeopleSoft, Active Directory

#### Ergebnis

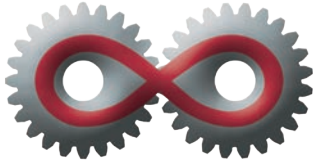
Die Neugestaltung der Benutzerkontenverwaltung führte zu einer erheblichen Kostenersparnis im Unternehmen und verbesserte die Zufriedenheit der Mitarbeiter durch einfachere Abläufe.

KPN ist der führende Telekommunikations- und Multimediendienstleister in den Niederlanden. Im Privatkundenbereich bietet das Unternehmen feste und mobile Telefon-, Internet- und TV-Zugänge. Das Portfolio für Firmenkunden umfasst Sprach-, Internet- und Datendienste sowie umfassende ICT-Lösungen (Information and Communication Technology) für Geschäftskunden. In dieser Sparte ist vor allem die Tochter Getronics weltweit präsent. Der Konzern beschäftigt insgesamt etwa 28.000 Mitarbeiter. KPN ließ die Benutzerkonten der Mitarbeiter bislang von einem externen Dienstleister verwalten. Bedienung und Service gestalteten sich für die Nutzer im Unternehmen jedoch sehr unbefriedigend. KPN wollte die Verwaltung, mit Hilfe von der eigene ICT Tochter Getronics wieder in eigene Hände nehmen. Das zur Verfügung stehende Verwaltungssystem war zu schwach dimensioniert und konnte die Last der Anfragen nicht verarbeiten. Auch die Nutzerfreundlichkeit blieb hinter den Erwartungen zurück. Die Folge: Die angefragten Dienste erforderten zu viel Bearbeitungszeit und damit auch zu hohe Kosten. Gefordert war damit ein neues Benutzerverwaltungssystem, dass die gestiegenen Anforderungen problemlos verarbeiten kann. Arnold Hoogerwerf, Manager Arbeitsplatzdienste bei KPN, hatte klare Anforderungen an eine neue Lösung: „Wir wollten so viel wie möglich im Self-Service erledigen, so dass die Endbenutzer ihre Benutzerkontenverwaltung weitgehend selbst ausführen können. Um noch effizienter arbeiten zu können, wollten wir zudem unser Personalsystem PeopleSoft einbinden und die Informationen daraus für die Systemübergreifende Benutzerverwaltung nutzen.“ Ein weiterer Punkt: Um die problemlose Implementierung zu gewährleisten, musste die neue Lösung mit bestehenden Anwendungen von Microsoft und Getronics harmonieren.

### Self-Service & Selbstverwaltung

Nach einem umfangreichen Auswahlverfahren entschied sich KPN für User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever. UMRA bietet den Endbenutzern bei KPN die Möglichkeit, die erforderlichen Tätigkeiten im Rahmen der Benutzerkontenverwaltung weitgehend selbst auszuführen. Dazu gehört beispielsweise die Anlage eines neuen Benutzerkontos für einen neuen Mitarbeiter und die Zuweisung sowie Freischaltung der nötigen Software-Anwendungen. UMRA gestattet zudem die nahtlose Integration des Personalmanagementsystems von PeopleSoft. Für neue Mitarbeiter generiert UMRA zum Beispiel automatisch vollständig betriebsfähige Benutzerkonten – sogar taggleich. „Durch diese Verbesserung erreichen wir, dass die Anzahl der Fehlermeldungen und Service-Anfragen an

tools4ever



**“Weil unsere Mitarbeiter direkt an die Arbeit gehen können und daher einen Tag länger produktiv sind, sparen wir auf Jahrbasis mindestens 750.000 Euro”**

*Arnold Hoogerwerf, Manager Arbeitsplatzdienste bei KPN*

den Helpdesk stark abgenommen haben”, so Arnold Hoogerwerf. „Im Ergebnis konnten wir eine enorme Kostenersparnis erzielen.” Zur Schonung der Ressourcen bei KPN trug auch bei, dass Tools4ever UMRA in weniger als 3 Monaten exakt nach Unternehmensvorgaben konfigurierte. So konnte die Lösung noch vor dem geplanten Termin in Betrieb gehen.

### Same Business Day Delivery

Mit der neuen Lösung ermöglicht KPN nun „Same Business Day Delivery”. Wird vor 10 Uhr bestellt, liefert KPN/Getronics mit Hilfe von UMRA bis 17 Uhr ein vollständig betriebsfähiges System – inklusive Benutzerkonto, Email, Internet-Zugang und Hardware. Zuvor dauerte es im ungünstigen Fall bis zu zwei Wochen, bevor ein neuer Mitarbeiter über PC und Konto verfügte. Diese Beschleunigung ermöglicht hohe Einsparungen. Im Moment ist KPN/Getronics als einer der wenigen großen Firmen in Europa dazu in der Lage, innerhalb eines Tages einen vollständig funktionierenden Arbeitsplatz für die eigenen Mitarbeiter zu liefern.

„Weil Mitarbeiter direkt an die Arbeit gehen können und einen Tag länger produktiv sind, sparen wir mindestens 750.000 Euro pro Jahr ein”, so Arnold Hoogerwerf. Das Prinzip „Same Business Day Delivery“ bringt also direkten Gewinn.”

### Höhere Kundenzufriedenheit

Durch die effiziente und benutzerfreundliche Lösung konnte KPN die eigenen Kosten senken und gleichzeitig die Zufriedenheit der eigenen Mitarbeiter am Arbeitsplatz entscheidend erhöhen. Arnold Hoogerwerf bestätigt den positiven Eindruck: „Wir arbeiten nun etwa ein Jahr mit UMRA und die Reaktionen der Mitarbeiter fallen überaus positiv aus.“ Verantwortlich dafür ist, dass die meisten Arbeitsplatz-Dienste wie etwa das Anlegen eines neuen Kontos im Self-Service möglich sind und meist in Echtzeit erfolgen. „Unser Helpdesk muss im Wesentlichen nur noch dann Unterstützung leisten, wenn Fehler auftreten.”

### Lösung auch für externe Kunden

Das Aufstellen einer transparenten Identity-Verwaltungsumgebung ist laut Arnold Hoogerwerf keine komplizierte Wissenschaft. Er sieht die Lösung sogar als Beispiel, das sich leicht auf die Situation in anderen Unternehmen übertragen lässt. „Der bezifferte Gewinn von 750.000 Euro ist dabei lediglich eine konservative Schätzung. Denn in der Praxis mussten die Kollegen oft länger als ein oder zwei Tage warten.“ So konnte KPN nach Hoogerwerfs Ansicht sogar mehrere Millionen Euro einsparen. „Dieser Erfolg bietet uns natürlich die Chance, „Same Business Day Delivery“ nun auch als Dienstleistung für unsere externen Kunden anzubieten.“ So entsteht ein wichtiges Marketingargument für KPN/Getronics im Kampf um Geschäftskunden.

### Tools4ever contacts

#### German office

Herrenstrunden 23a  
D-51465 Bergisch Gladbach  
Tel. +49 2202 2859 - 0  
Fax. +49 2202 2859 - 299

#### EMEA Headquarters

Amsterdamsestraatweg 47  
3744 MA Baarn, The Netherlands  
Tel. +31 35 54 83 255  
Fax. +31 35 54 32 736

#### US Headquarters

300 Merrick Road, Suite 310  
Lynbrook, New York 11563  
Tel. +1 516 482 4414  
Fax. +1 516 825 3018

**For regional office information,  
visit [www.tools4ever.com](http://www.tools4ever.com)**