

Hotelplan Management AG

Wie Identity Management Prozesse unterstützt und die Compliance erhöht

**Land:**
Schweiz**Branche:**
Tourismus und Gastgewerbe**Mitarbeiter:**
2300**Arbeitsplätze:**
2300**Projektdauer:**
16 Monate**Eingesetzte Software und Services**

- Microsoft Identity Manager

Die Hotelplan Holding AG ist ein internationaler Reisekonzern und gehört zur Migros-Gruppe. Hotelplan erzielte im Geschäftsjahr 2013/2014 einen Umsatz von 1,32 Milliarden Franken und ist gemessen am Inlandsmarkt der zweitgrösste Schweizer Reiseveranstalter.

«Mit Microsoft Identity Manager läuft der Abgleich zwischen den Systemen sehr schnell. Früher erforderte das einen hohen händischen Aufwand.»
Heini Kalt, Chief Technology Officer (CTO)

Ausgangslage

Hotelplan wollte ihr Bild bei Audits verbessern und Self-Services für die Mitarbeiter einführen. Jedoch lagen die Mitarbeiterdaten und deren Berechtigungen in verschiedenen Systemen, weshalb sie weder konsistent noch sicher waren. Auch war der Aufwand hoch, Änderungen an Personaldaten in anderen Systemen einzupflegen.

Lösung

Daher beschloss die Hotelplan Gruppe, mit Microsoft Identity Manager ein zentrales System aufzubauen, das sich die Daten aus dem Personalsystem holt und an umliegende Systeme wie das Active Directory oder die SAP-Systeme verteilt.

Verbesserungen

Heute hält Microsoft Identity Manager die Mitarbeiterdaten in allen angebunden Systemen konsistent. Das erhöht die Datenintegrität, sichert die Compliance und entlastet die IT. Diese kann zudem Self-Services anbieten und die Servicequalität erhöhen.

Moderne Technologie hat die Tourismus-Branche grundlegend verändert. Im Reise-Business spielen Bettenzahlen und Belegungsquoten eine wichtige Rolle. Fachleute aus der IT haben eine eigene Sicht auf das Geschäft. „Eine Reise besteht im Wesentlichen aus Informationen. Wenn man die richtig verarbeitet, kommt das gut“, sagt Heini Kalt, Chief Technology Officer (CTO) der Hotelplan-Gruppe. Daher hatte die Hotelplan-Gruppe schon vor einigen Jahren drei Anwendungen entwickelt für Reiseveranstaltungen, für die Vermittlung von Ferienwohnungen und eine interne Reisebürolösung. „Damit haben wir im unserem Umfeld wahrscheinlich eine der besten IT-Umgebungen in Europa“, berichtet Kalt. Um die Effizienz weiter zu erhöhen, trieb Kalt die Automatisierung im Unternehmen voran: „Wir haben etwa über ein Portal nachgedacht, in dem Mitarbeiter selbst Mailing-Listen anlegen oder Projektordner anfordern können.“ Es zeigte sich jedoch, dass die IT nicht über verlässliche Daten verfügte. Denn die Personalabteilung hatte die Hierarchien der Mitarbeiter anders hinterlegt als die IT in ihrer Nutzerverwaltung für die Windows-Systeme. Zudem gab es weitere Anwendungen, welche die Identitäten unterschiedlich verwalteten. „Diese Lösungen waren sehr gut mit einem hohen Automatisierungsgrad, aber es gab diese Brüche zwischen den Systemen“, berichtet Kalt.

Plattform für das Identity-Management Daher wollte Kalt ein System einführen, das federführend bei der Erfassung der Daten ist. „Da wir schon Microsoft System Center im Einsatz hatten, haben wir uns strategisch entschieden, die Produktvielfalt einzudämmen und auf der Microsoft-Plattform zu konsolidieren.“ Die Wahl fiel auf Microsoft Identity Manager. Dieses Meta-Directory verwaltet unterschiedlichste Identitäten zentral und kann neben dem Active Directory auch Novells eDirectory, SAP-Systeme, IBM Tivoli Directory Server und weitere anbinden. Zudem bietet es eine Vielzahl an Funktionen für die Bereitstellung von Self-Services im Bereich des Identity and Access Managements. Für die Implementierung zog die Hotelplan Gruppe den Microsoft-Partner inovit hinzu.

Kundenreferenz: Cloud

Der Plan sah vor, Microsoft Identity Manager zunächst an das Active Directory und an die Personalverwaltung anzubinden. „Letztere sollte das führende System werden, denn die Personalabteilung hat die Hoheit und ist informiert, wenn es Änderung am Status gibt“, erklärt Kalt. „Daher haben wir zunächst die Anforderungen und Prozesse analysiert um die Datenqualität in den einzelnen Systemen erhöhen zu können und innerhalb des Identity Management Systems ein optimales Datenmodell und die notwendigen Workflows abzubilden“, erläutert Thomas Weyermann, Mitglied der Geschäftsleitung von inovit. Nach neun Monaten intensiver Konsolidierung der Identitätsprozesse stand die Lösung im März 2015 bereit.

Heute kann die Hotelplan Gruppe ihre Mitarbeiterdaten automatisiert aus dem Personalsystem in Microsoft Identity Manager laden und von dort aus das Active Directory, die Datei-Server (Home Shares) und Microsoft Exchange bestücken. „Der automatische Abgleich zwischen den Systemen geht sehr schnell und wir können in allen Systemen gleichzeitig Veränderungen abbilden“, bestätigt Kalt. „Dafür war früher ein hoher händischer Aufwand notwendig, das war fehleranfällig und verminderte die Datenintegrität.“ Die erhöhte Datenintegrität gewährleistet jetzt, dass die Daten in allen angebunden Lösungen immer auf dem gleichen Stand sind. Das hat die Automatisierung und Compliance grundlegend verbessert. „Einmal im Jahr haben wir ein Audit und einer der wesentlichen Punkte ist, dass die Ein- und Austritte sauber erfasst sind“, berichtet Kalt. „Früher haben die Prüfer immer wieder falsche Zuordnungen gefunden, heute hat sich das Thema für uns erledigt.“

Sind die Daten so verlässlich, lassen sich auch Mitarbeiter in das Berechtigungs-Management einbinden. „Früher musste die IT alles wissen“, berichtet Kalt. „Heute delegieren wir Prozesse nach dem Data-Owner-Prinzip an denjenigen, der für die Daten, Information oder den Prozess verantwortlich ist.“ Um Mitarbeiter einzubinden, hat inovit Schnittstellen aufgebaut, die über eine Weboberfläche bedient werden. Für solche Oberflächen stellt Microsoft Identity Manager ein Framework zur Verfügung. Aufgrund der nachhaltigen Implementierung ist nun ein weiterer Ausbau möglich. So erhöht das IT-Team der Hotelplan Gruppe im nächsten Schritt den Automatisierungsgrad und zugleich die Servicequalität. Dazu baut es gerade ein Self-Service-Portal, in dem Mitarbeiter ein Passwort-Reset anfordern können. „Das wird die Anrufe am Service-Desk um mindestens 30 Prozent reduzieren“, erzählt Kalt. Zudem sollen in Zukunft auch die SAP-Kernlösungen und das Finanzsystem angebunden werden, um den Nutzen des neuen Identitätsmanagements zu erhöhen.



Die Hotelplan Holding AG mit Hauptsitz in Glattbrugg ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft des Migros-Genossenschaftsbundes.

Weitere Referenzen finden Sie unter: www.microsoft.ch/casestudies

Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3
8304 Wallisellen
Telefon: +41-(0)848 22 44 88
E-Mail: info@microsoft.ch
www.microsoft.ch

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt.



inovit GmbH

Gewerbstrasse 4
8162 Steinmaur
Telefon: +41 (0)56 406 07 09
E-Mail: info@inovit.ch
www.inovit.ch

Kurzbeschreibung Partner GmbH

Die inovit GmbH ist ein Spezialist für Identity and Access Management (IAM) Lösungen. Der Microsoft Gold Partner unterstützt Kunden aus verschiedenen Branchen mit nachhaltiger Beratung und effizienter Umsetzung von Identity- und Access-Management-Lösungen auf der Basis von Microsoft-Technologien.