

Projekt: Comtarsia UNIQA

Zeichen:

Bemerkungen:

Bilder/Grafiken/Tabellen:

Quotes:

Autor: Bernd Seidel

**Dachzeile:**

UNIQA Versicherung setzt auf zentrales Identity-  
Management unterstützt von Comtarsia

**Headline:**

Den digitalen Lebenszyklus von Anwendern im Griff

**Vorspann:**

Der Versicherungskonzern UNIQA hat sein verteiltes Rechte- und Ressourcen-Management durch das zentrale „UNIQA Security & Identity Managementsystem“ (U.SIM) ersetzt. Dessen Basis ist das Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Die Aufwendungen für die Systemadministration sanken um rund 50 Prozent, gleichzeitig nahm die Sicherheit zu. Wesentliche Aufgaben übernimmt dabei die Software des Herstellers Comtarsia.

**Text:**

Großes plant der österreichische Versicherungskonzern UNIQA: Der Allspartenversicherer erweitert seine Geschäfte laufend in andere Ländern und Märkte, kauft Unternehmen dazu und bietet regelmäßig innovative Produkte an. Dazu gehören eine internet-basierte Maklerplattform oder eine kilometerabhängige KFZ-Versicherung. Dem Fahrzeug wird dazu ein GPS-

Empfänger eingebaut, um die zurückgelegten Wege genau zu erfassen. Somit wird sichergestellt, dass nur die tatsächlich gefahrenen Kilometer in die Prämie einfließen.

„Unsere Business-Bereiche sind sehr kreativ und stellen hohe Anforderungen an die IT. Wir müssen dafür sorgen, dass sich Geschäftsprozesse stabil und nachvollziehbar erledigen lassen“, bringt es Reinhard Ungrad auf den Punkt. Er zeichnet für die Abwicklung technischer Großprojekte bei Österreichs führendem Versicherer verantwortlich und koordiniert darüber hinaus die Zusammenarbeit mit dem Outsourcing Partner der UNIQA, der Raiffeisen Informatik GmbH. „Die Expansion, Firmenübernahmen und Personalverschiebungen stellen unsere IT-Administration insbesondere bei der Verwaltung der 11 000 User-Accounts vor Herausforderungen“, ergänzt sein Kollege DI Wolfgang Zojer, Poolmanager Software Engineering bei der UNIQA Software-Services. Es gilt, den digitalen Lebenszyklus eines Mitarbeiters, Geschäftspartners und Kunden transparent zu verwalten – vom ersten Anlegen über alle Änderungen bis hin zum Löschen seiner Identität in der Welt der IT-Systeme.

Die -IT-Administratoren von UNIQA mussten beispielsweise die Benutzerdaten, Rechte und Ressourcen allein in Österreich in über 300 Lokationen dezentral warten. Hinzu kam, dass Mitarbeiter – sogenannte Springer – in verschiedenen Niederlassungen tätig waren und Aushilfskräfte lediglich eine temporäre Zugangsberechtigung erhalten. Bedingt durch das historische Wachstum waren unterschiedliche Directory-Management-Technologien im Einsatz: in der Zentrale etwa der offene Standard LDAP und die

Raiffeisen Informatik setzt für die Verwaltung der Windows-Clients und Server auf das proprietäre Active Directory von Microsoft „Da unsere User allerdings an Windows- und Unix-Applikationen sowie Hostsystemen ihre Prozesse erledigen, sind die verschiedenen Benutzerverwaltungen aufwändig zu pflegen gewesen, da sie sich nicht automatisch synchronisierten“, erklärt Zojer.

„Es war angesichts der verteilten Administration und unterschiedlichen Technologien nur mit sehr hohem Aufwand möglich, ein sauberes Benutzermanagement zu gewährleisten“, beschreibt Zojer. „Um IT-Administratoren zu entlasten, flexibel auf Personalverschiebungen reagieren und dem Business rasch PC-Arbeitsplätze einrichten zu können, haben wir uns entschieden, das Identity-Management auf eine zentrale Plattform zu stellen.“ Eine Besonderheit bei UNIQA ist, dass das Unternehmen seine IT-Systeme zwar von einem Dienstleister managen lässt, das Benutzer-Management jedoch in eigener Verantwortung betreibt. Auch diesen Anforderungen musste eine neue Lösung gerecht werden. „Die Idee einer vollständigen Eigenentwicklung wurde rasch verworfen, da die Realisierung unwirtschaftlich gewesen wäre. Auch war nicht sicher, ob das Entwicklungsprojekt zum Erfolg geführt hatte“, erinnert sich IT-Koordinator Ungrad.

Die nötige Flexibilität zu geringen Kosten, erzielt der Versicherungskonzern heute mit dem zentralen Identity-Management-System U.SIM. Im Kern wird LDAP verwendet, für die Provisionierung und Datensynchronisierung sind verschiedene eigen entwickelte Komponenten und auch zugekaufte Produkte

verantwortlich. Was fehlte, war jedoch eine Lösung für die Windows-Authentifizierung gegen U.SIM-LDAP sowie die Datensynchronisation zwischen dem zentralen LDAP und dem ActiveDirectory.

Nach einer Marktevaluation im Sommer 2006 wurden die Verantwortlichen von UNIQA beim Wiener Softwarehaus Comtarsia fündig. Das Standardprodukt „Comtarsia SignOn Solutions“, welches bereits bei zahlreichen Großunternehmen im Bereich LDAP Integration verwendet wird, konnte das Gros der geforderten Funktionen „out-of-the-box“ erfüllen. Zudem sei das Team von Comtarsia sehr flexibel gewesen, kurzfristig, dringend nötige Zusatzanforderungen von UNIQA in das Produkt als Standard mit aufzunehmen. „So ein Service bekommt man von den Software-Riesen nicht“, fügt Ungrad schmunzelnd hinzu.

Die „Comtarsia SignOn Solutions“ bestehen aus zwei Systemmodulen, dem „Comtarsia Logon Client“ und dem „Comtarsia SignOn Gate“. Der Comtarsia Logon Client ermöglicht am Arbeitsplatz eine direkte Anmeldung an ein LDAP Directory. Durch eine LDAP Schema-Erweiterung können Informationen wie Benutzerverzeichnispfad, Benutzerprofilpfad, Drucker und Laufwerkszuordnungen, Single-Sign-On-(SSO-)Daten, im LDAP-Benutzer- oder – Gruppen-Objekt abgelegt werden, welche der Logon Client bei jeder Anmeldung auswertet. Die automatische Benutzerverwaltung auf den Ressourcensystemen (Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Linux, Terminal Server/Citrix) übernimmt das Zusatzprodukt „Comtarsia Sign on Gate“.

„Den ganz großen Vorteil von Comtarsia sehen wir darin, dass unsere verschiedenen IT-Welten miteinander verknüpft und zentral gemanagt werden können“, erklärt IT-Mann Zojer. Ein Mausklick genüge, um zu wissen was ein Benutzer dürfe und was nicht. Auch die Unabhängigkeit, welche die Lösung dank LDAP biete, gefällt den UNIQA-IT-Spezialisten. „Wir können uns bei der Auswahl neuer Lösungen frei am Markt bedienen und sind nicht durch die Vorgaben eines Herstellers eingeschränkt.“ Die heutigen Systeme bleiben eigenständig und es müssten keine Zertifikate untereinander ausgetauscht werden.

Seit Ende 2006 sind die österreichischen 300 Niederlassungen mit ihren rund 7000 Usern auf Windows-Server sowie PCs umgestellt und die Anwender gelangen durch einmaliges Anmelden über den Comtarsia Logon Client an alle erlaubten Anwendungen. Zwischenzeitlich sind etwa 100 Applikationen etwa SAP, Dokumenten-Management-Produkte oder auch Software für die Datenanalyse von SAS Institute ins LDAP integriert.

„Mit Hilfe der zentralen Benutzerverwaltung und den Comtarsia-Werkzeugen haben wir die Administrationskosten sowie die Aufwendungen für die Help-Desk-Mitarbeiter deutlich senken können – die Tools von Comtarsia sind ein wichtiger Baustein dafür“, zeigt sich Ungrad zufrieden. „Den digitalen Lebenszyklus von Mitarbeitern haben wir transparent im Griff.“ In weniger als drei Jahren sollten sich die Investitionen amortisiert haben. Die User könnten heute beispielsweise ihre Passwörter eigenständig in seiner Self-Service-Anwendung zurücksetzen. Allein die vergessenen

Zugangskennungen hatten vorher rund 50 Prozent der Anfragen ausgemacht. Auch das wichtige Thema Ersatzkräfte und Springer lasse sich nun komfortabel aus der Zentrale managen. Bis Ende 2008 sollen alle 12500 Mitarbeiter von UNIQA im zentralen LDAP verbucht sein. „Mit der Einführung des zentralen Identity-Managements sind wir einen großen Schritt bei der Umsetzung unserer geplanten Gesamt-IT-Architektur weitergekommen“, resümiert Zojer. „Das gibt uns die nötige Flexibilität für unser Business.“

## **Kasten**

Identity Management lohnt sich

Eine aktuelle Studie "Identity Management 2006/2007" des Fraunhofer-Instituts belegt die enormen Kosten für die Benutzerverwaltung: der durchschnittliche Zeitaufwand für das Anlegen eines neuen Mitarbeiters in den betreffenden Benutzerverwaltungen liegt ohne zentrale Identity-Management-System bei 3,55 Stunden. Unterstützt durch ein System, dauert es im Schnitt nur 1,81 Stunden. Noch stärker fällt der Aufwand für die laufende Pflege der Accounts und Berechtigungen ins Gewicht. Der Studie zufolge lässt sich der Gesamtaufwand für das "Identity-Lifecycle-Management" mit Hilfe eines Systems um durchschnittlich 63 Prozent senken. Da immer mehr Unternehmen den Nutzen des zentralen Identity-Management-Lösungen erkannt haben, wird der Markt laut IDC jährlich um 10 Prozent wachsen.

8.479 Zeichen (mit Leerzeichen und inkl. Kasten)

## **Über UNIQA**

Die UNIQA Group Austria ist eine der führenden Versicherungsgruppen Mitteleuropas und vereint bewusst österreichische Identität mit europäischem Format.

In Österreich ist UNIQA mit einem Marktanteil von rund 22% und rund 6.500 MitarbeiterInnen führender Versicherungskonzern. Zu ihr zählen neben der börsennotierten Konzerndachgesellschaft UNIQA Versicherungen AG auch die UNIQA Sachversicherung AG, die UNIQA Personenversicherung AG, die Raiffeisen Versicherung AG, die Salzburger Landes-Versicherung AG, die CALL DIRECT Versicherung AG, die FinanceLife Lebensversicherung AG sowie Service- und Finanzgesellschaften.

Rund 30 operativen Versicherungsgesellschaften der gesamten UNIQA Gruppe in 20 Märkten verfügen aktuell über ein Prämienvolumen von 5,1 Mrd. Euro. 2006 wurde ein EGT von 238,5 Mio. Euro – davon rund 30% außerhalb Österreichs - erwirtschaftet.

Mit rund 17.500 MitarbeiterInnen und konzernweit 5,7 Mio. betreuten KundInnen mit knapp 13 Millionen Verträgen in 20 Märkten zählt UNIQA zu den dynamischsten Unternehmensgruppen in Zentraleuropa.

UNIQA ist neben dem Heimatmarkt Österreich auch in Tschechien, Ungarn, der Slowakei, Kroatien, Polen, Italien, der Schweiz, Deutschland und Liechtenstein tätig. Dazu kamen in den letzten Jahren noch Slowenien, Rumänien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Serbien und die Ukraine sowie Albanien, Mazedonien und Kosovo.

## **Über Comtarsia**

Comtarsia IT Services ist ein international tätiger Softwarehersteller im Bereich Benutzerauthentifizierung und Benutzer-Management im heterogenen IT-Umfeld mit Sitz im Wien. Insbesondere bei Banken, Versicherungen und im öffentlichen Sektor sind die Comtarsia SignOn Solutions mit einer Installationsbasis von über 100 000 Arbeitsplätzen vertreten, so dass Comtarsia zu den führenden Herstellern von Systemintegrationssoftware im heterogenen Umfeld zählt.