



TOYOTA

Success Story

TOYOTA Deutschland GmbH

Technologien Lösungen Trends Erfahrung



Management Summary

Das iSM - Institut für System-Management GmbH fokussiert sein Geschäftsfeld auf den IT - Security Bereich **Identity und Provisioning Management** und bietet mit der Softwarelösung **bi-Cube®** IPM eine flexible Möglichkeit, Nutzer und Berechtigungen revisionssicher und effizient zu verwalten.



Anfang des Jahres 2010 konnte das iSM **TOYOTA** als neuen Kunden gewinnen - genauer gesagt die **Toyota Deutschland GmbH (TDG)**. Partner des iSM im Identity & Provisioning Management Projekt ist die **Toyota Informations - Systeme GmbH (TIS)**, in deren Verantwortung die IT der TDG liegt.

Die Geschichte von Toyota in Deutschland begann 1971 mit der Gründung der Deutschen Toyota Vertriebs GmbH in Köln, die 1974 von der Toyota Motor Corporation (TMC) übernommen und 1976 in Toyota Deutschland GmbH umbenannt wurde. Zusammen mit 25 weiteren europäischen Toyota Importeuren wurde die TDG 2005 in einer Dachgesellschaft, der heutigen Toyota Motor Europe (TME) mit Sitz in Brüssel zusammengefasst.

Den deutschlandweiten Vertrieb der Automarken Toyota und – seit 1990 – der Premium - Marke Lexus übernimmt ein gut aufgestelltes Händlernetz. Es umfasst mehr als 700 Standorte, an denen sich insgesamt über 10.000 Mitarbeiter den Wünschen und Fahrzeugen ihrer Kunden annehmen. Dabei stehen Qualität, Umweltverträglichkeit und Kundenzufriedenheit ganz oben auf der Agenda.

Vor allem die Erfahrungsberichte von Projektleitern erfolgreicher Kundenprojekte und ein Prototyp, in dem das Lösungsszenario dargestellt wurde, überzeugten den Auftraggeber, mit der SW-Lösung **bi-Cube®** IPM und dem iSM als Partner die richtige Entscheidung zu treffen.



Ralf Schridde – Manager IT Enterprise Architecture – legte bei der Produktauswahl besonderen Wert auf ein mittelstandsgerechtes Tool mit größtmöglicher Flexibilität im Funktions-, Leistungs- und Serviceumfang. Es sollte eine innovative und weitestgehend „vorkonfigurierte“ SW-Lösung sein, die in einer stufenweisen Implementierung zu schnellen Projekterfolgen führt und kein kostenintensives Großprojekt im Big Bang – Verfahren.

Mit dem IdM – System soll künftig eine dezentrale und zeitnahe Pflege der Mitarbeiterdaten und Vergabe von Berechtigungen direkt bei den Autohäusern erfolgen und das TIS Service Center dadurch spürbar entlastet werden. Durch personalisierte Accounts und personen- und aufgabenbezogene Berechtigungen sollen insbesondere Datenschutz-, Sicherheits- und Compliance - Anforderungen erfüllt und die Nachvollziehbarkeit der Rechte - Vergabe ermöglicht und sichergestellt werden.

„Voraussetzung für die Erfüllung dieser Anforderungen ist eine Softwarelösung wie **bi-Cube**[®], die in der Lage ist, die komplexe Organisationsstruktur abzubilden, über ein flexibles, leistungsfähiges Rollenmodell verfügt, die Automatisierung der Prozesse in der Benutzer- und Rechteverwaltung ermöglicht und einen starken Compliance Monitor zur Verfügung stellt“ so Prof. Dr. Dr. Gerd Rossa, CEO des iSM.

Die Implementierung umfasst neben der Kernlösung, dem **bi-Cube**[®] IPM (Identity & Provisioning Management) auch die **bi-Cube**[®] Extended Komponenten „Process Manager Extended“ und „DifferenceChecker“, sowie Connectoren wie den LDAP – OC oder Connectoren zu den bei Toyota vorhandenen Zielsystemen SOKRATES (über die SAP-Suite) und TARS (OC für Web-Services). Einige Funktionen wurden kundenspezifisch angepasst.
Die **bi-Cube**[®] Administratoren werden in mehrstufigen Zertifizierungskursen im Umgang mit der Software geschult.

Teilnehmendes Unternehmen:

iSM - Institut für System-Management GmbH (im Folgenden iSM) mit dem Projekt bei der TOYOTA Informations-Systeme GmbH (im Folgenden TIS)

Ansprechpartner:

iSM – Institut für System-Management GmbH:
Barbara Müller Philipps Sohn – Geschäftsführerin Marketing & Vertrieb
+49 (0) 381 / 37 57 3-0
bmps@secu-sys.de

TOYOTA Informations-Systeme GmbH
Toyota – Allee 5
50858 Köln
www.toyota.de

Stefan Irle – Manager Servicecenter
+49 (0) 2234-102-3131
stefan.irle@toyota-tis.de

Ralf Schriddels – Manager IT Enterprise Architecture
+49 (0) 2234-102-3521
ralf.schriddels@toyota-tis.de

Kurzbeschreibung des UIM – UAM Projekt @ TDG

Innerhalb des Projektes wird die Identity und Provisioning Management Software **bi-Cube**[®] IPM mit **bi-Cube**[®] Extended Komponenten und zusätzlichen Connectoren in die IT – Umgebung der Toyota Deutschland GmbH implementiert und das komplette Händlernetz integriert. Die priorisierte Zielstellung der Einführung liegt 1. in der Schaffung einer dezentralen und damit zeitnahen Pflege der Userdaten durch die jeweiligen Händlerbetriebe und 2. in der Erfüllung der Datenschutz-, Sicherheits- und Compliance - Anforderungen.

bi-Cube[®] wurde von den Auftraggebern ausgewählt, da die Anforderungen der TOYOTA Deutschland GmbH in großem Umfang erfüllt werden können. Das iSM übernimmt bei diesem Projekt die Lieferung der Softwarelösung **bi-Cube**[®] IPM und die komplette Erstellung des Konzeptes für das Daten- und Funktionsmodell. In der Einführungsphase findet eine weitreichende Vor-Ort-Unterstützung statt.

Weiterhin übernimmt das iSM das technische und organisatorische Consulting sowie die Modellierung der Rollen und Prozesse. Die fachliche Beratung direkt vom Hersteller sichert eine effektive Durchführung des Projektes sowie die kurzfristige Berücksichtigung spezifischer Anforderungen.

Im Ergebnis werden alle TOYOTA Händler in Deutschland mit rund 10.000 Mitarbeitern mit der Identity- und Provisioning- Management-Lösung **bi-Cube**[®] verwaltet.

Ausgangssituation

Bei den TOYOTA Händlern in Deutschland wird für den Zugriff auf die zentralen TOYOTA - Systeme (TDG / TME) in jedem Autohaus ein **System - User** verwendet, mit dem bei Bedarf die Mitarbeiter der Autohäuser in den zentralen Systemen bzw. Anwendungen arbeiten. Dies hat zur Folge dass:

- jeder User die Möglichkeit hat, alle Daten auf den Systemen einzusehen.
- alle User uneingeschränkte Rechte in den Anwendungen haben (also nicht nur solche, die sie zur Ausübung ihrer Tätigkeit effektiv benötigen)
- die User „anonym“ arbeiten
- es nicht nachvollziehbar ist, wer wann welche Zugriffsrechte erhalten und wer wann welche Aktivitäten durchgeführt hat: Mangel an Compliance
- es keine rollenbasierte Administration gibt
- bestimmte (vertrauliche) Informationen nicht elektronisch zur Verfügung gestellt werden können.

Das seitherige Vorgehen birgt erhebliche Risiken im Hinblick auf die Einhaltung von Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen und erfüllt nicht die immer höheren Anforderungen an die Nachvollziehbarkeit und Compliance. Diese Situation verschärft sich durch:

- neue Anforderungen von TME – Applikationen, die künftig die Nutzung von personalisierten User Accounts voraussetzen
- die Vielzahl von Systemen / Applikationen im Handel mit unterschiedlichen User Repositories, für die IT Support zu leisten ist. Die User Administration im Handel / Help Desk erfordert einen hohen Zeitaufwand
- eine prognostizierte steigende Arbeitsbelastung sowie Ressourcenengpässe im Help Desk durch geplante Umstellungen

Aus den genannten Gründen steht die Verwaltung von User Accounts im Handel sowie deren Zugriffsberechtigungen im Fokus.

Es wird eine Software benötigt, die ein flexibles Rollenmodell unterstützt, die Automatisierung der Prozesse ermöglicht und den Anforderungen an Datenschutz, Sicherheit und Compliance gerecht wird. Mehrfache Initiativen zur User Identity Management Implementierung sind bisher aus verschiedenen Gründen gescheitert. Eine Eigenentwicklung bzw. Auftragsprogrammierung wird als zu zeitraubend und kostenintensiv angesehen.

Zieldefinitionen

Die Pflege der Mitarbeiterdaten und Rechtevergabe über ein Rollenmodell soll nicht wie bisher zentral, manuell und aufwendig durch eine Mitarbeiterin aus dem Bereich Händlertraining, sondern künftig **dezentral** – und damit **zeitnaher** – durch den TOYOTA Händlerbetrieb selbst erfolgen. Die Administration soll **effizienter** und sicherer, der administrative **Aufwand** im Bereich Händlertraining deutlich **geringer**, und das TIS Service Center spürbar entlastet werden.

Durch die Einführung von **personalisierten Accounts** für das TOYOTA Händlernetz sollen insbesondere Datenschutz-, Sicherheits- und Compliance - Anforderungen erfüllt und die Nachvollziehbarkeit der Rechte - Vergabe ermöglicht und sichergestellt werden.

Von der im Händlerumfeld noch üblichen Verwendung von Gruppenusern soll zu **personen- und aufgabenbezogenen Berechtigungen** (Rollen) übergegangen werden. Die Mitarbeiter in den Autohäusern sollen nur die Rechte erhalten, die sie tatsächlich benötigen.

In Notfällen muss die TIS Zentrale aber immer die Möglichkeit haben, einzugreifen und die Verwaltung in jedem Autohaus direkt zu unterstützen. Ein Antragsverfahren soll die Freigabe der Rollenzuordnungen steuern und die Nachweisbarkeit dieser Business - Prozesse sicherstellen.

Risiken

Ein Risiko ist das kaum fassbare Regelwerk der TOYOTA Händlerbetriebe, welches ein flexibles Rollenmodell voraussetzt, um die weitestgehend rechtlich eigenständigen ca. **700** Händler (Autohäuser) mit rund 10.000 Beschäftigten flexibel verwalten zu können. Es erfordert eine langjährige Erfahrung in der Rollenmodellierung, um die komplexen Anforderungen von TOYOTA hinsichtlich Integration des Händlernetzwerks erfüllen zu können.

Business Values

Durch die dezentrale Pflege der Mitarbeiterdaten und Rechtevergabe seitens der Händler soll der administrative Aufwand im Bereich Händlertraining und UHD deutlich reduziert werden. Der hohe Automatisierungsgrad und die hohe Verarbeitungsgeschwindigkeit steigern Akzeptanz und Produktivität.

Dank der Prozesssicherheit sind keine Berechtigungsleichen im System vorhanden. Messbar ist dies durch Soll/Ist-Abgleich zwischen dem **bi-Cube**® System und den Zielsystemen. Dass die Mitarbeiterdaten bei der Änderung automatisch in alle Zielsysteme provisioniert werden, bringt einen deutlichen Qualitätsgewinn der Userdaten, da nur noch wenige bis keine Fehler zu verzeichnen sind.

Die genannten Soll-/Ist-Abgleiche sind, neben weiteren umfangreichen Compliance - Möglichkeiten, bereits komplett durch die Softwarelösung **bi-Cube**® realisierbar.

Umsetzungsstrategie/-prozesse

Fast alle angeforderten Funktionen des IdM Systems waren im Standard der Lösung **bi-Cube**® IPM bereits vorhanden und mussten nicht separat für das Projekt entwickelt werden. Speziell für das Projekt wurden lediglich kundenspezifische Bildungsregeln für Anmeldenamen und Systemattribute sowie Plausibilitätsprüfungen programmtechnisch umgesetzt. Bisher wurden drei wichtige Zielsysteme der TIS über Connectoren automatisch angebunden.

Um die Ziele hinsichtlich der Compliance-Anforderungen und der Revision zu erfüllen, liegt ein besonderes Augenmerk auf der Implementierung des Rollenmodells und darauf aufbauend auf der Umsetzung der Prozessmodelle. Das iSM Standard – Vorgehensmodell (Workshop → Pilot → Projekt Phase 1 → Projekt Phase 2 → Folgephasen) wurde an die spezielle Kundensituation angepasst und ein Prototyp vorgeschaltet.

Nach erfolgreicher Pilotinstallation (mit ausgewählten Händlern) erfolgt die Produktivsetzung des gesamten Systems. Dabei wird insbesondere in der Startphase eine intensive Betreuung und Unterstützung der **bi-Cube**® Administration sowie eine rasche Problembearbeitung sichergestellt.

Mitarbeiterbeteiligung / Schulung / Coaching

Die TOYOTA Informations-Systeme GmbH wird während der Implementierung durch das iSM unterstützt. Das iSM wird die komplette Produktschulung in Form von mehrtägigen Seminarveranstaltungen der Administratoren im Umgang mit der Software durchführen. Des Weiteren werden die **bi-Cube**® Administratoren der TIS GmbH eine Administrator-Zertifizierung für das **bi-Cube**® System lt. mehrstufigem Schulungsplan des iSM erhalten.

Technische Umsetzung/Tools

- **bi-Cube**® IPM Standard
- **bi-Cube**® Extended Komponenten
 - Process Manager Extended (PME)
 - Difference Checker
- **bi-Cube**® Connectoren
 - SAP – Suite (Anbindung SOKRATES)
 - LDAP – OC
 - TARS – OC (Web Services)

Die Anbindung von SOKRATES erfolgt über den SAP-OC (mit Erweiterungen), die Anbindung von TARS über den OC für Web-Services

Projekt – Aufwand und – Kosten (iSM)

Consulting	ca. 90 PT
Anpassungsprogrammierung	ca. 45 PT
Projektsumme €	ca. 225.000

(Lizenzen, Anpassungsprogrammierung, Consulting)

Zeitdauer des Projektes

Das iSM Standard – Vorgehensmodell (Workshop → Pilot → Projekt Phase 1 → Projekt Phase 2 → Folgephasen) wurde an die spezielle Kundensituation angepasst und ein Prototyp vorgeschaltet.

Prototyp:	Februar - März 2010
Phase 1:	April 2010 – KW 01 / 2011
Produktivsetzung:	KW 02 / 2011
Pilotinstallation mit ausgewählten Händlern	KW 02 – KW 08 2011
Rollout im Händlernetz	ab KW 09 / 2011

Nach Abschluss der Phase 1 ist eine weitere Implementierungsstufe (Phase 2) vorgesehen.