



go:Consumer

C-IAM: Der Kunde im Focus

Markenbindung stärken – Kundenerlebnis verbessern

Die Situation

Wandlung der digitalen Präsenz zur fokussierten Produktpräsentation

Der klassische Onlineauftritt von Organisationen (Unternehmen, Behörden, Vereine etc.) verändert sich derzeit zu einem digitalen Vertriebs- bzw. Dienstleistungsinstrument. Die Veränderung der Onlinepräsenz als gleichberechtigter Kanal in einer multi-channel Strategie wird erkannt und akzeptiert, mit dem Ziel den Kunden bzw. Dienstleistungsempfänger zu begeistern, die Wahrnehmung der Marke zu verbessern und den Kunden an die Organisation zu binden.

Das Ziel der Organisationen ist es, den Kunden ganzheitlich mit seinen Wünschen, Bedürfnissen, seinem Verhalten und Kontext zu erfassen, um auf Basis dieser personalisierten Daten die eigenen Dienstleistungs-, Vertriebs- und Marketingaktivitäten zielgerichtet ausführen zu können.

Die Herausforderung

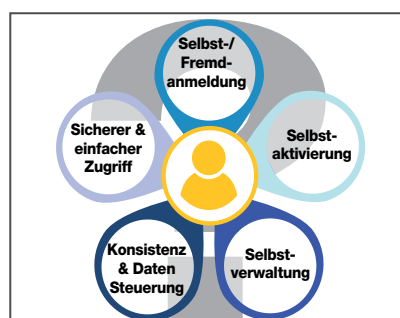
Vereinfachung der Nutzung des digitalen Angebotes

Eine zielgerichtete Dienstleistungs-, Vertriebs- und Marketingaktivität, auf Basis der Bedürfnisse und Wünsche, sowie des Kontextes des Kunden erfordert eine eindeutige Identifizierung der digitalen Identität des Kunden. Herkömmliche Technologien (Cookies etc.) sind dazu

nur limitiert in der Lage. Mit der Interaktion durch den Kunden steigen auch die Anforderungen an die Customer Experience sowie der funktionalen Anforderung dieser während der Umsetzung.

Ebenso sind Organisationen gezwungen die aktuellen Verordnungen (GDPR, DSGVO etc.) zu etablieren. Eine weitere Herausforderung ergibt sich im Umgang mit Vertriebs- und Servicepartnern.

Die Fragen der eindeutigen Identifizierung der Partneridentität und die personenbezogene Bereitstellung von relevanten Daten (Produktinformationen, Konstruktionspläne etc.) sind im Rahmen der Datensicherheit und des Datenschutzes zu klären. Darüber hinaus können soziale Medien zum Zwecke der Gewinnung von Identitätsdaten, Marketing oder Integration von Benutzerprozessen maßgeblich die Strategie der Onlinepräsenz beeinflussen, daher muss diese angepasst werden.



Wie kann der Zugriff gesichert, aber der Benutzerzugriff vereinfacht werden?

Die Lösung

Schaffung einer Plattform zur umfassenden Verwaltung der digitalen Identität

go:Consumer ist eine umfassende, zentralisierte Lösung, die es ermöglicht die Identitäten Ihrer Kunden und Partner unter folgenden Aspekten in einem 360° Ansatz zu verwalten:

- vereinfachte Registrierung
- Identitätsvalidierung
- Identitätsverwaltung
- Identitätsdeaktivierung
- sichere Anmeldeverfahren
- Adaption interner & externer Richtlinien
- Integration von/in Unternehmensprozesse/n
- funktionale Integration in bestehende Portale
- Reporting und Auditing

Die Vorteile

Leicht, sicher und effektiv

Personalisierung der Besucheraktivitäten

- Verbesserung des Profiling

Verbesserung der Datenintegrität

- Reduzierung der Dateninkonsistenzen

Integration in bestehende Plattformen

- Intuitive Bedienbarkeit durch Endanwender
- Vermeidung von Medienbrüchen

Unterstützung zeitgemäßer Technologien und kurze, kostengünstige Einführungszeit



Hauptfunktionen

go:Consumer ist eine zentrale und universelle Plattform für die sichere Verwaltung und Bereitstellung von Identitätsdaten. Die einfachen Integrationsmöglichkeiten unterstützen Ihre Strategie der Kundenbindung und Ihre Vertriebsaktivitäten, wobei die einfache aber sichere Nutzung durch die Endanwender im Vordergrund steht.

Vereinfachte Registrierung

Eine erste Hürde der Kundenbindung und der beabsichtigten Datengewinnung ist die Komplexität der Registrierung durch den zukünftigen Kunden.

Der Kunde sollte idealerweise nicht mit der Angabe seiner persönlichen Daten in verschiedenen Formularen davon abgehalten werden sich zu registrieren und zu identifizieren

go:Consumer stellt für den Vorgang der Registrierung verschiedene Funktionen bereit:

- Integration sozialer Medien, bspw. Facebook, Twitter etc.
- Integration in den Shoppingprozess, bspw. durch Abstraktion der angegebenen Bestell-, Versand- und/oder Bezahl Daten
- eigene anpassbare Formularvorlagen
- konfigurierbare Opt-in Verfahren für die Datenanreicherung

Identitätsvalidierung

Kundendaten müssen je nach Geschäftsvorfall entsprechend gesetzlicher Bestimmungen (DSGVO, GWG etc.) geprüft und bestätigt werden. Dieser Vorgang kann komplex sein, mittlerweile bieten allerdings verschiedene Hersteller vereinfachte und sichere Verfahren an.

go:Consumer bietet Integrationsmöglichkeiten über das User Interface oder Prozessschnittstellen (Ident, A-Trust etc.), die eine Validierung durch Dritte unterstützt.

Identitätsverwaltung

Als Organisation möchte man den administrativen Aufwand gering halten und überlässt den Anwendern die Verwaltung der eigenen Daten.

go:Consumer bietet folgende Funktionen:

- WebClient für die Änderung der Stammdaten
- Kennwortverwaltung für den Fall des vergessenen Kennwortes und für eine (zyklische) Änderung des Kennwortes
- Sperrung und Reaktivierung des Kontos
- Abbildung der geforderten Funktionen und Prozesse gemäß DSGVO (GDPR)

Identitätsdeaktivierung

go:Consumer bietet ebenso die erforderlichen Funktionen, um Konten kontrolliert deaktivieren und löschen zu können. Aktive Konten stellen ein Sicherheitsrisiko dar, ebenso können Kostengründe ausschlaggebend sein, nicht genutzte Konten nach frei zu definierenden Gesichtspunkten zu deaktivieren oder letztendlich zu löschen.

Sichere Anmeldeverfahren

Als Kunde kann nichts hinderlicher sein als komplexe und wiederkehrende Anmeldeaufforderungen. Ebenso können bestimmte Transaktionen und Aktivitäten eine Authentifizierung erfordern, die über das Standardverfahren „Eingabe Benutzername/Kennwort“ hinausgehen.

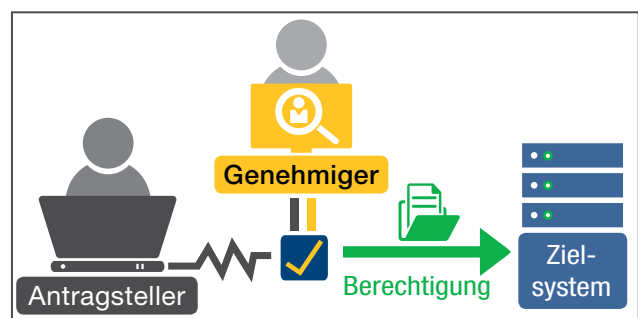
go:Consumer bietet zum einen eine nahtlose Integration in Ihre bestehende Applikationswelt, sodass Benutzer nur einmalig aufgefordert werden sich anzumelden (Stichwort „Single-Sign on“).

Zum anderen lassen sich diese Anmeldeprozeduren frei konfigurieren, um internen und/oder externen Maßgaben zu entsprechen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit weitere Dienste (bspw. SMS Token, Anruf etc.) zu integrieren.

Adaption von Richtlinien

Der sensible und sichere Umgang mit Kundendaten wird spätestens seit der Novellierung der DSGVO (GDPR) sehr strikt eingefordert. Aber auch Kunden sind mittlerweile sensibilisiert und erwarten eine verantwortungsvolle Handhabung ihrer Daten.

go:Consumer hat die gängigen Richtlinien funktional integriert und unterstützt Organisationen bei der Umsetzung weiterer Richtlinien und Vorgaben.





Integration in Unternehmensprozesse

go:Consumer integriert sich aufgrund der flexiblen Architektur in bestehende Geschäftsprozesse.

So lassen sich bspw. Genehmigungsprozesse entsprechend der organisatorischen Vorgaben abbilden. Ebenso lassen sich klassische Warehouse-Abläufe integrieren, sodass Konsumentenprozesse abgebildet werden können.

Funktionale Integration in bestehende Anwendungen

go:Consumer kann die zentrale Drehscheibe sein, um Zugriffsberechtigungen auf Kundenportalen und -applikationen zu kontrollieren und zu steuern. Benutzer erhalten eine nahtlose Anmeldeprozedur (Single Sign-on), unter Einbeziehung aktueller Anmeldeverfahren, bspw. Mobile Device, Biometric etc.



go:simple – Einfaches Onboarding
go:fast – Schnell installiert

go:secure – Schutz der Daten und Zugriffe

go:regulation – Erfüllung regulatorischer Anforderungen

Reporting und Auditing

go:Consumer bietet die Basis zur Erstellung eines aussagekräftigen Reportings.

Durch Auditdaten von **go:Consumer** sind Sie in der Lage, sich schnell einen Überblick über die Situation Ihres Identity Managements zu verschaffen und die Einhaltung von Compliance-Vorgaben zu kontrollieren. Sie erhalten unter anderem Antwort auf die folgenden Fragen:

- Welche Berechtigungen hat ein Mitarbeiter wann erhalten bzw. verloren?
- Wer hat was wann genehmigt?
- Welche Daten von Identitäten wurden geändert?

Kunde 'Theo Achmann (TACHMANN)'			
Persönliche Informationen	Rollenmitgliedschaften	Organisationseinheiten	Berechtigungen
Benutzerkonten			
Resource	Kontentyp	Name	
Active Directory (tctest.local) Accounts	Active Directory Account (tctest.local)	CN=Theo Achmann (WebCast Demo),OU=Users,OU=goIdentity-WebCa	
go:Identity Authentication LDAP Accounts	go:Identity Web Application Account	cn=tachmann,ou=users,dc=goldentity,dc=itconcepts,dc=net	
go:Identity Reporting Database Accounts	go:Identity Reporting Database Account Projection	dc6ac16e-3805-41ad-aa8a-72ee1e35537d	
Berechtigungen			
Berechtigungstyp	Berechtigung	Quelle	
Active Directory (tctest.local) Accounts	Active Directory Account (tctest.local)	Active Directory Accou	
Active Directory (tctest.local) Groups/Roles	AP_Clitrix_Entwickler_host	AP_Entwicklung	
Active Directory (tctest.local) Groups/Roles	FMA_Project_IDM_Email_Group	E-Mail Verteiler des ID	
Active Directory (tctest.local) Groups/Roles	FS-LW-V	Fileshare Laufwerk V	
Active Directory (tctest.local) Groups/Roles	PR-HV-ET01-R009-HPCLJ	PR-HV-ET01-R009-HP	
Active Directory (tctest.local) Groups/Roles	SW_MSOffice_Standard	SWP_Basis	
Active Directory (tctest.local) Groups/Roles	SW_WinZip20	SWP_Basis	
Zu den Suchergebnissen Historie anzeigen Deaktivieren Löschen Bearbeiten Berecht			

Workflowportal für Prozesse und Rezertifizierungen

Die in **go:Consumer** vorhandenen Genehmigungsprozesse für Berechtigungen und weitere Funktionsprozesse wie das Pflegen von externen Identitäten und das Einrichten von Vertretungen werden in einem sogenannten Workflowportal zur Verfügung gestellt.

Im Workflowportal können Sie auch die zyklische Bestätigung Ihrer Mitarbeiter starten. Durch diese regelmäßigen Attestierungen stellen Sie sicher, dass nur identifizierte und bestätigte Personen Zugang zu Ihren Systemen behalten.

Die Funktionsprozesse im Überblick:

- Genehmigungsprozesse für Rollen
- Bearbeitung von externen Identitäten
- Zyklische Bestätigung von Identitäten zu festgelegten Zeiträumen

go:Consumer-interne Berechtigungen steuern die Sichtbarkeit der Prozesse.

Dabei kann die Rolle entweder in einer echten Berechtigung auf einem Zielsystem enden oder zu einer Gruppierung von Identitäten führen. Die Admin-Benutzeroberfläche ermöglicht Ihnen die Pflege der Rollen und die dynamische Steuerung der Genehmigungsprozesse und Benachrichtigungen pro Rolle:

- Rollenname, Kategorisierung und Beschreibung
- Ist die Rolle bestellbar und ist eine Befristung vorgeschrieben?
- Ist eine Genehmigung des Vorgesetzten notwendig?
- Muss eine andere Gruppe von Personen noch zustimmen?
- Wer ist der Rollenverantwortliche? Muss dieser zustimmen?
- Prozesse starten
- Wer soll am Ende eines Genehmigungsprozesses über das Ergebnis benachrichtigt werden?

Technische Details

Unterstützte Sprachen

- Mehrsprachigkeit der Benutzeroberfläche (DE, EN, + weitere Sprachen bei Bedarf)

Anbindung von Zielsystemen

- Anbindung von Microsoft Active Directory, MS Exchange und dem Verzeichnisdienst LDAP im Standard bereits enthalten
- Weitere Module zur Anbindung vorhanden:
 - Microsoft Azure und Office365
 - Enterprise Systeme
 - Datenbanken wie Oracle, MSSQL, MySQL und PostgreSQL
 - Linux und Unix, MS Sharepoint, Salesforce.com etc.
- Weitere Systeme über flexibles Connector Framework

Spezifikationen

- Lieferung der Lösung als Hardware oder virtuelle Maschine (VM)
- Vorkonfiguriertes System - keine aufwändigen Installationen erforderlich
- Vordefinierte Workflows und Genehmigungsprozesse - Einsatz von praxiserprobten Prozessen von Anfang an, Anpassungen sind möglich
- Integration und Inbetriebnahme in Ihrer Umgebung
- Flexible Bindung - Vertrag jederzeit zum Ende der Laufzeit kündbar



go:Consumer

Profitieren Sie von den Vorteilen einer automatisierten Lösung

- ✓ **go:fast** – Verbesserte Produktivität
- ✓ **go:cost-effective** – Kosteneinsparungen

- ✓ **go:secure** – Revisionsicher und transparent
- ✓ **go:easy** – Kontrolle der Berechtigungsvergabe



COGNITUM Software bündelt langjährige Identity und Access Governance Expertise für die Entwicklung von Standardsoftware.

Identity & Access Governance ist eine Kernkomponente im Aufbau einer sicheren IT-Infrastruktur. Mit unserer umfangreichen Praxiserfahrung aus der Beratung, Implementierung und unserem Know-how für Identity und Access Governance Lösungen haben wir unsere Produkte entwickelt, die schnell und kostensparend für jedes Unternehmen – unabhängig von der Branche und Größe – einsetzbar sind. COGNITUM Software gehört zur ITConcepts Unternehmensgruppe, einem weltweit operierenden IT-Dienstleister und Systemintegrator.

COGNITUM Software GmbH

In den Dauen 6, 53117 Bonn, Deutschland • Tel.: +49 228 9087330 • E-Mail: goidentity@cognitum-software.com • Web: cognitum-software.com