

Gutes Timing Softtoken-Austausch im großen Stil

Internationaler Telekommunikationskonzern

Atos ist seit vielen Jahren der IT-Partner für ein internationalen Telekommunikationskonzern. Der Kunde und Atos standen vor der Herausforderung, eine immense Zahl von RSA-Softtokens mit endender Gültigkeit in kurzer Zeit austauschen zu müssen.

Eine Kombination aus abgestimmter Kommunikation mit den Usern, Service Desk Training und Automatisierung führten zum Erfolg.



RSA-Softtoken

Auf die letzte Minute Die Herausforderung

Die Gültigkeit von 52.000 Softtokens des Kunden lief gestaffelt innerhalb von fünf Monaten aus, da die RSA-Softtokens jeweils mit einer technischen Gültigkeit von 24 Monaten ausgerollt worden waren. Was ein solch massenhafter Austausch faktisch bedeutete, war zum damaligen Zeitpunkt unklar.

Ziel des Projekts war es damit, den Austausch geordnet, fristgerecht und effizient vorzunehmen.

Herausforderungen:

- ▶ Austausch der Tokens aller Benutzer rechtzeitig vor Ablauf der Token-Gültigkeit, um Business Continuity zu gewährleisten
- ▶ Automatisieren des Token-Austausches, um den damit verbundenen Aufwand im Service Desk möglichst gering zu halten
- ▶ Aussteuern des Benutzerverhaltens, um Peaks im Service Desk gegen Monatsende zu vermeiden
- ▶ Keine weitere Notwendigkeit sporadischer Benutzer und Token, um die Gesamtkosten zu optimieren
- ▶ Übererfüllen der Leistungskennzahlen und Kundenzufriedenheitsziele

Sorgfältige Vorarbeit zahlt sich im Rollout aus Das Projekt

Der Austausch von 52.000 RSA-Softtokens musste konzernweit innerhalb von fünf Monaten erfolgen. Im Zuge dessen sollten auch ca. 5000 noch im Einsatz befindliche Hardtokens durch Softtokens ersetzt werden.

Das Atos Projektteam und der Atos Service Desk arbeiteten eng zusammen, um durch statistische Auswertungen und die gemeinsame Entwicklung von Benutzerkommunikation und Automatisierungsmechanismen, den personellen Aufwand im Austauschprojekt für Service Desk und Token-Nutzer zu minimieren.

Ein wöchentliches Dashboard machte den Rollout-Status zu jedem Zeitpunkt des Projekts für alle Parteien transparent.

Innovation auf allen Ebenen Die Lösung

Um ähnliche Aufwandsspitzen bei einem erneuten Token-Austausch in Zukunft zu vermeiden, entwickelten RSA und Atos im Rahmen der „Enhanced Alliance“¹ ein innovatives Angebot für den Kunden, das die technische Gültigkeit der Softtokens von der vertraglichen Lizenzlaufzeit entkoppelt: Alle Nutzer der Softtokens bekommen Tokens mit technischer 10-Jahres-Gültigkeit, so dass im seltensten Fall das Auslaufen der Gültigkeit einen teuren Austausch-Vorgang verursacht.

Zum zweiten wurde der Softtoken-Austausch so weit wie möglich automatisiert. Neue Softtokens wurden ihren zukünftigen Nutzern bereits im System zugewiesen und auf dieser Basis E-Mails generiert und versandt, die den Austausch per URL-Klick einleiteten. Der persönliche Aufwand pro Anwender konnte so auf weniger als zehn Minuten reduziert werden.

Ein ausgeklügeltes Mahnsystem sowie englische, japanische und chinesische Nutzerkommunikation über das Kunden-Intranet halfen, das Benutzerverhalten in Summe zu steuern. Die Ticket-Rate, also der Prozentsatz der Austausch-Aktionen, die ein Eingreifen des Service Desks notwendig machten, konnte durch diese Maßnahmen kleiner 8% gehalten werden.

Eine gut ausgesteuerte Service Desk-Kapazitätsplanung federte die Bedarfsspitzen am Monatsende ab, wenn wieder eine größere Charge an Tokens ungültig wurde und Benutzer auf die letzte Minute reagierten.

Die Vorteile

- ▶ Das innovative kommerzielle Angebot von RSA und Atos versetzt den Kunden in die Lage, zukünftige Massenaustausch-Aktionen zu vermeiden.
- ▶ Der geringe Aufwand auf Seiten der Nutzer und der erreichte Just-in-time-Austausch haben zu hoher Kundenzufriedenheit geführt.

Partner



¹ Die "Enhanced Alliance" bezeichnet die strategische Partnerschaft zwischen Atos, EMC und VMware. RSA ist als Tochtergesellschaft der EMC aktiver Teil dieser Partnerschaft.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: de-info@atos.net

de.atos.net

Atos, das Atos Logo, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Worldline, BlueKiwi, Bull, Canopy the Open Cloud Company, Unify, Yunano, Zero Email, Zero Email Certified und The Zero Email Company sind eingetragene Warenzeichen der Atos Gruppe. April 2016. © 2016 Atos. Bestell-Nr. R-0016-d-3