

Damit der Bestell- und Genehmigungsprozess reibungslos funktioniert, solltest du ihn mit den verantwortlichen Personen zum Beispiel aus dem Einkauf oder den Applikationsverantwortlichen genau abstimmen und erläuternde Ergänzungen beifügen.

Diese Erläuterungen können so aussehen:

- Die **Bestellende Person** trägt die im IAM-Tool händisch neu anzulegende Person mit den vereinbarten Attributen ein. Jede Person mit Zugang zum IAM-Tool kann für sich oder eine andere im IAM-Tool registrierte Person eine Rolle oder Berechtigung bestellen.
- Die **Begünstigte Person** verfügt über einen Account, dem die Rolle oder Berechtigung zugewiesen wird.
- Die **erste genehmigende Person** ist im IAM-Tool als Führungskraft der begünstigten Person registriert.
- Die **zweite genehmigende Person** ist im IAM-Tool als verantwortliche Person für die zuzuweisende Rolle oder Berechtigung registriert.
- Das **Team Provisionierung bei manuell angebundenen Anwendungen** ist im IAM-Tool als Administratoren für die manuelle Zuweisung einer Rolle oder Berechtigung registriert, wenn die Anwendung der Rolle der Berechtigung nicht schreibend an das IAM-Tool angebunden ist.

**Auslöser:** Der Vorgang wird nur gestartet, wenn die bestellende Person auf die Schaltfläche

**Absenden** klickt. Der Vorgang wird nur abgeschlossen, wenn beide genehmigende Personen zum auf die Schaltfläche **Genehmigen** und anschließend auf **Absenden** klicken.

Der **Prozess** besteht aus drei Teilen:

### 1. Bestellung

- Die bestellende Person meldet sich am IAM-Tool an.
- Die bestellende Person wählt den Service **Zugriffsrecht anfordern** aus.
- Die bestellende Person füllt in der Eingabemaske die Pflichtfelder aus.
- Die bestellende Person schließt die Bestellung im IAM-Tool ab und übermittelt sie zur Genehmigung.

### 2. Genehmigung

- **Erste Genehmigung**
  - Das IAM-Tool informiert die genehmigende Person etwa per E-Mail über die Aufgabe, eine Bestellung zu prüfen.
  - Die genehmigende Person meldet sich am IAM-Tool an.

<http://www.punktgenau-beratung.de> | Seite 1 von 4

- Die genehmigende Person navigiert zur Auftragsbearbeitung und wählt den entsprechenden Vorgang aus. Eventuell ist in der E-Mail ein Link hinterlegt, durch den sie direkt zur Auftragsbearbeitung geleitet wird,
- Die genehmigende Person prüft die Bestellung.
- Bei Fragen gibt sie die Bestellung an die bestellende Person über das IAM-Tool zur Klärung zurück.
- Bestehen keine Fragen oder wurden sie geklärt, trifft die genehmigende Person die Entscheidung zur Genehmigung oder Ablehnung.
- Das IAM-Tool informiert die bestellende und begünstigte Person etwa per E-Mail über die Entscheidung.
- **Zweite Genehmigung**
  - ... (wiederholung)

### 3. Zuweisung der Rolle oder Berechtigung (Provisionierung).

- Wurde die Bestellung im IAM-Tool von beiden zuständigen Personen genehmigt, weist das IAM-Tool die Rolle oder Berechtigung dem Account der begünstigten Person zu, wenn die entsprechende Anwendung schreibend angebunden ist. Anderenfalls sendet das IAM-Tool eine Benachrichtigung über eine durchzuführende Aufgabe an das Administratorenteam, das die Rolle oder Berechtigung manuell zuweist.

### Reporting:

Das IAM-Tool zeichnet den gesamten Prozess auf, so dass der Status der Bestellung jederzeit ersichtlich ist. Das IAM-Tool speichert Bestellung, Genehmigung und Provisionierung mit allen Namen und Zeiten in der Bestellübersicht .

Mit diesem Prozess hast du die Bestellübersicht konfiguriert, so dass sie jederzeit durch eine Person mit Rechten auf die gesamte Tabelle einsehbar und nachvollziehbar ist.

Hersteller von IAM-Tools bieten meist nur vorgefertigte Ansichten für das Reporting und ein Customizing ist oft aufwändig und teuer. Reicht das Standard-Reporting des Herstellers nicht aus, kannst du gegebenenfalls eine Datenbankabfrage mit den relevanten Parametern aufsetzen und in einem festgelegten Zyklus auf ein Laufwerk schreiben. Dieser Umweg macht die Bestellübersicht jederzeit nachvollziehbar.

### Benachrichtigungen:

Die Form der Benachrichtigungen solltest du einheitlich gestalten, ihr Inhalt wird meistens durch im

<http://www.punktgenau-beratung.de> | Seite 2 von 4

IAM-Tool bereits vorhandene Informationen gespeist. Bei der Konfiguration der E-Mail-Inhalte kommt es darauf an, welche Informationen das IAM-Tool tatsächlich anreichern kann.

**Beispiel 1:** Benachrichtigung der genehmigenden Person über eine durchzuführende Aufgabe  
Die Daten in den eckigen Klammern generiert das IAM-Tool automatisch; ebenso wie ein Link, der direkt zur Aufgabe im IAM-Tool führt:

Sehr geehrte/r [Vorname] [Nachname],

Ihnen wurde eine Genehmigungsaufgabe zugewiesen.

Name der Genehmigung: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Genehmigungsstatus: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Genehmigungsart: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Beschreibung: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Bearbeitungsfrist: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Ihre Aufgabe: [Link im IAM-Tool angeben]

Bitte wenden Sie sich an den Helpdesk, wenn Sie in dieser Hinsicht Probleme oder Fragen haben.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr IAM-Team

**Beispiel 2:** Benachrichtigung der Ablehnung der genehmigenden Person

Sehr geehrte/r [Vorname] [Nachname],

Ihr angeforderter Zugriff wurde abgelehnt.

Angeforderter Zugriff:

Accounttyp: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Ressource: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Attribute: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Gültig von: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Gültig bis: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Zulassungsinformationen:

Manager-Genehmigung durch: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Genehmigung des Ressourceneigentümers durch: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Genehmigungsprotokoll: [Pfad im IAM-Tool angeben]

Bitte wenden Sie sich an den Helpdesk, wenn Sie in dieser Hinsicht Probleme oder Fragen haben.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr IAM-Team

Bei beiden Beispielen gelten die gleichen Grundsätze:

- Die Qualität der Standard-E-Mails aus den IAM-Tools ist meist höchst anpassungswürdig. Durch eine gute Qualität kannst du die Nutzerfreundlichkeit und Akzeptanz eines neuen IAM-Tools erheblich steigern.
- Ein Teil der Pflichtfelder befindet sich deshalb in der Bestellung, damit der Adressat schnell im Bilde ist, um was es genau geht.
- Die Angabe einer Bearbeitungsfrist ist sinnvoll, wenn es sich um zu erledigende Aufgaben handelt.
- Bei der Ablehnung sollten auch die Zulassungsinformationen in der E-Mail erscheinen. So können die Beteiligten schnell überprüfen, wer die Bestellung abgelehnt hat.
- Im Genehmigungsprotokoll ist die Begründung für die Ablehnung ersichtlich.
- Es ist immer hilfreich, einen Ansprechpartner im Falle von Fragen anzugeben. Existiert ein solcher, sollte er natürlich vorher informiert und geschult werden.
- Bitte den Absender nicht vergessen!