



**Universitätsklinikum
Tübingen**

Success Story

Anrufe am Servicedesk reduzieren – Passwort-Resets werden am Universitätsklinikum Tübingen zuverlässig durch AMPR verwaltet.

Zufriedener Kunde seit 2020

«Mit Hilfe von AMPR konnten wir die Anrufe am Servicedesk in der IT zum Thema Passwort-Reset drastisch reduzieren. Durch die äußerst einfache Bedienung und die Verfügbarkeit von 7/24 wird das Tool von unseren Anwendern sehr gerne verwendet.», berichtet Andreas Reich, Teamleiter IT-Servicezentrum.

1. Story



Foto: Nils Dittbrenner

Modernes Zentrum der Hochleistungsmedizin

Das 1805 gegründete Tübinger Universitätsklinikum trägt als eines der 34 Universitätsklinika in Deutschland zu dem erfolgreichen Verbund von Hochleistungsmedizin, Forschung und Lehre bei. Es ist in vier der sechs von der Bundesregierung initiierten Deutschen Zentren für Gesundheitsforschung verlässlicher Partner. Es begrüßt Patienten aus aller Welt, die in den Kliniken behandelt werden und von den hohen Standards in Forschung, Krankenversorgung und Krankenpflege profitieren. Jedes Jahr werden mehr als 75.000 stationäre und 380.000 ambulante Patienten behandelt. Dafür sind über 10.300 Mitarbeiter zuständig.

Die bisherige Benutzerverwaltung bietet keine geeignete Lösung, mit der User sich selbst ein neues Passwort vergeben können. Dies führte dazu, dass speziell nach der Urlaubszeit sowie dem Jahreswechsel ein erhöhtes Aufkommen an Passwort-Reset Anfragen im Servicedesk auftraten. Außerhalb der normalen Servicezeiten ist die IT im Rahmen einer Rufbereitschaft vertreten. Die dort zur Verfügung stehenden Kapazitäten sollten dann also nicht von Passwortanfragen blockiert werden. Zur Lösung dieser Aufgabenstellung machte sich das Team um Andreas Reich auf die Suche nach einem System, das diverse Anforderungen erfüllen sollte:

1. Die Lösung sollte als Self Service Portal dem Anwender zur Verfügung stehen,
2. leicht und intuitiv bedienbar sein und
3. möglichst viele Authentifizierungsmöglichkeiten bieten.

Die IT entschied sich für AMPR, welches diese Kriterien am besten erfüllte. Ausschlaggebend war, dass AMPR bis zu sieben verschiedene Authentifizierungsmöglichkeiten bietet. Insbesondere überzeugt das Vier-Augen-Prinzip. Dabei werden einem Mitarbeiter durch das System automatisch Kollegen zugeordnet, die im Falle eines Passwort-Resets, den jeweiligen Mitarbeiter im System autorisieren.



Foto: Nils Dittbrenner

«AMPR unterstützt uns in der IT optimal, indem es eine Vielzahl der Passwortanfragen automatisiert abarbeitet und uns damit im Servicedesk maßgeblich entlastet. Auch für die Anwender stellt das System eine große Hilfe dar, da sie sich ohne Servicedesk jederzeit ein neues Passwort definieren können.», bestätigt Projektleiter Andreas Reich. *«Die Installation und Konfiguration der Software verlief reibungslos und war innerhalb eines Nachmittages abgeschlossen. Individuelle Wünsche und Anpassungen, die sich in der Anlaufphase ergeben hatten, wurden dabei zeitnah umgesetzt und auch Anforderungen der Informationssicherheit konnten realisiert werden. Ich kann AMPR jederzeit weiterempfehlen.»*

2. AMPR

Die BAYOONET AG ist ein seit 2001 am Markt etabliertes deutsches Softwarehaus und Hersteller des Access Manager unter BAYOOSOFT, der Business Unit für Management Software. Der Fokus unserer Lösungen liegt auf stark regulierten Bereichen und kritischen Infrastrukturen in Enterprise Umgebungen. Unsere durch den TÜV-Hessen nach ISO 9001 zertifizierten Qualitätsmanagementprozesse sind Ausdruck unserer Leidenschaft für nachhaltige Unternehmenslösungen und ausgeprägte Kundenorientierung.

Mit AMPR können Mitarbeiter vergessene Passwörter selbständig zurücksetzen, ohne den Servicedesk zu kontaktieren – 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Diese ist als Web-Anwendung konzipiert und erfordert beim Anwender keinerlei lokale Installation.

Wählen Sie aus verschiedenen Authentifizierungsverfahren – für mehr Sicherheit und eine hohe Akzeptanz beim Anwender:

- Frage-/Antwort-Paar
- User-ID und Passwort von Drittsystem
- Vier-Augen-Prinzip
- Smartcard/Token
- Time-Based One-Time Password (TOTP)

Optional:

- Gesichtserkennung (BioID® Face Liveness Detection)
- Tippverhaltensbiometrie (KeyTrac®)

Mit Hilfe von Extensions lässt AMPR sich an eine Vielzahl von Zielsystemen anbinden und kann dadurch ideal an die unternehmensspezifische IT-Infrastruktur angepasst werden:

- Microsoft AD/Azure/365
- IBM z/OS
- LDAP
- SAP
- Unix/Linux
- Individuelle Kundensysteme

Entwicklung und Support unserer Softwarelösungen erfolgen ausschließlich in Deutschland durch qualifizierte Mitarbeiter unseres Hauses.

3. Kontaktieren Sie uns

Sie haben noch offene Fragen? Gerne beantworten wir Ihnen diese im Rahmen eines persönlichen Gesprächs. Greifen Sie jetzt zum Telefon oder schreiben Sie uns eine Mail:

Ihre Experten für Passwort-Management

+49 (0) 89 – 4141769 – 0
vertrieb@tesis-sysware.de