



# Kommerzieller Erfolg mit Single Sign-On

Dr. Gerald Baumann

## Inhalt

1. Wo ist der Business Case?
2. Features für den Erfolg
3. Lessons Learned

# 1 Wo ist der Business Case?

## Single Sign-On rechnet sich

Die Einführung eines Single Sign-On Systems bewirkt einen großen Produktivitäts-Gewinn. Wenig produktive Handgriffe werden sehr oft am Tag sehr vielen Mitarbeitern erspart.

Am Anfang steht dabei immer die Frage:

## Zählt jede Minute?

Wird Arbeitszeit täglich in Minuten abgerechnet, so sind 3 Minuten pro Tag pro Mitarbeiter echtes Geld, z.B.:

- bei Zeiterfassungs-Systemen
- in Callcentern (Agent Cost Factor)

## 2 Wo ist der Business Case?

### Use Cases der Sparpotentiale

Folgende Zeiten müssen empirisch erhoben werden:

- tägl. Logins = #MA \* Ø#Logins/Tag \* ØLogindauer \* Ø#Arbeitstage
- Pswd-Chg. = #MA \* Ø#Appl.(Wechsel) \* ØWechseldauer \*  
Ø#Wechsel/(Jahr und Appl.)
- Pswd-Lost = #Anrufe beim UHD/Jahr \*  
(ØAnrufdauer + ØLogindauer + ØWechseldauer)

signifikante Faktoren: Reboots, automatische Timeouts, Proxys, etc.

### Kostenfaktoren ermitteln

- Ø Kosten der Arbeitszeit der Mitarbeiter
- Kosten pro Anruf inkl. Pswd-Rücksetzung beim UHD

### 3 Wo ist der Business Case?

#### Beispiel

## Callcenter eines Mobilfunkanbieters

- #MA = 2200
- Ø#Logins/Tag = 12
- ØLogindauer = 16,5 Sekunden
- Ø#Arbeitstage = 220
- Ø#Appl.(Wechsel) = 9
- ØWechseldauer = 95 Sekunden
- Ø#Wechsel/(Jahr und Appl.) = 6,2
- #Anrufe beim UHD/ (Jahr und MA) = 4
- ØAnrufdauer beim UHD = 3 Minuten
- Agent Cost Factor = 1,5 Cent / Sekunde

## 4 Wo ist der Business Case?

### Beispiel

### Callcenter eines Mobilfunkanbieters

- UHD Kosten nicht berücksichtigt
- evtl. ebenfalls relevant: Unproduktivität der MA bei Pswd.-Lost

### Ergebnis

**Kosten** = 1.437.480 + 291.555 + 39.600 = **1.768.635 € / Jahr**  
[ Logins + Pswd-Chg. + Pswd.-Lost ]

- **Wesentlicher Beitrag zum BC liefern Logins (~ 80%)**
- **Return on Invest unter 1/2 Jahr !**

## 5 Features für den Erfolg

### **automatische Masken-Erkennung und Bedienung**

- Web- und Fat-Clients (47 im Verhältnis 50:50)
- non-inversive Technik für Ziel-Applikationen (Unabhängigkeit)
- konfiguratorische Integration (geringe Kosten)
- 80:20 Lösung

### **Selbstregistrierung der User-Accounts**

- kein Initial-Load und Mapping der Accounts notwendig

### **Integration eines Standard-Produktes** (Buy not Make)

⇒ Evidian AccessMaster

## 6 Features für den Erfolg

### **automatisierte Verteilung für die SSO-Konfiguration**

Stündlicher Vergleich der SSO-Konfiguration auf Client und Server mit sofortigem http-Download einer neuen Konfiguration

- schnelle Reaktion auf ungeplante Änderungen von Masken (~4h)
- einfaches und preiswertes Erweitern der Lösung

### **Password-Anzeiger**

Abgesichertes Tool für Ansicht und Kopieren der eigenen Passwörter

- ermöglicht die Integration von Logins ohne Passwortwechsel-Unterstützung (sonst „Passwort vergessen“ beim Wechsel)
- Rückfall-Lösung für Störungen einzelner Applikationen oder des ganzen SSO (Produktivität ist gesichert)



# 7 Lessons Learned

## Fokus auf Logins

**SSO macht glücklich!**

### spezielle Erfahrungen des Projektes

- Ein 2-seitiger Flyer als User-Dokumentation ist ausreichend
- Anrufe beim UHD fallen weg, aber nicht alle
- begeistertes User-Feedback zu 100%

### Fazit

- SSO liefert erhebliche Produktivitäts-Steigerungen
- konsequente Fokussierung auf Automatisierung von Logins sinnvoll
- Realisierung ist erfolgreich mit den Prinzipien:
  - Pareto (80:20)
  - KISS (keep it stupid simple)
- Evidian AccessMaster hat sich in der Praxis voll bewährt



# Vielen Dank für Ihr Interesse !

Dr. Gerald Baumann

Whitepaper "SSO and Callcenter" unter:  
<http://www.Dr-Baumann.de/wp-sso.pdf>

# B Features für den Erfolg

## Evidian AccessMaster

