

Kundenerfolg

# Nedbank

## Von veralteten Identity-Tools zu modernstem Identity Management

### Übersicht

Die Nedbank ist eine der vier größten Bankengruppen Südafrikas und bietet Bankdienstleistungen für Groß- und Privatkunden an. Sie war eine der ersten Banken auf dem afrikanischen Kontinent, die Internet-Banking eingeführt hat. Ihr starker Fokus auf digitale Sicherheit hat dazu beigetragen, dass sie eine der niedrigsten Internet-Banking-Betrugsraten unter ihren Konkurrenten aufweist.

### Die Herausforderung

Die IT-Sicherheit wurde zu einer Belastung. Die Überlagerung von Legacy- und Mainframe-Lösungen mit neueren digitalen Technologien wurde mühsam zu verwalten und führte zu Ineffizienzen, die Raum für potenzielle Risiken ließen. Die Bereitstellung des Zugangs für die Benutzer war komplex und die Anforderungen an die IT-Ressourcen wurden unerträglich. Als die Situation an das Führungsteam herangetragen wurde, bekam Identity Governance bei der Nedbank eine hohe Priorität.

### Die Lösung

- Unterstützung der digitalen Transformation der Bank mit einer Identity Governance-Lösung, die mit dem Unternehmen wächst
- Entlastung der IT-Mitarbeiter bei der Gewährung und Zertifizierung von Zugriffsrechten
- Beschleunigung des Zugriffs auf Anwendungen und Daten für die Benutzer



Nedbank ist eine risikoscheue, in Südafrika ansässige Bank mit über 33.000 Mitarbeitern. Der Fokus des Unternehmens liegt darauf, Kunden dabei zu helfen, ihre Geschäftsvisionen zu realisieren und ihre Möglichkeiten durch maßgeschneiderte Lösungen zu erweitern. 2018 zeichneten wir Nedbank mit dem SailPoint Customer Impact Award aus, der Kunden für zielgerichtete Identity-Strategien honoriert, die sich direkt auf das Unternehmen auswirken und messbare Ergebnisse liefern. Wir sind sehr stolz auf die unermüdliche Arbeit, die Nedbank geleistet hat, um dorthin zu gelangen, wo sie sich heute befinden. Wir gratulieren zum Erfolg. Dieser Blog untersucht den Identity-Weg, auf dem sie sich befinden, und den Pfad, den sie eingeschlagen haben, um mit einer Identity-Plattform wirkungsvolle Ergebnisse zu generieren.

### **Veraltete Umgebungen gehen zulasten der IT-Mitarbeiter & Nutzer**

Finanzinstitute verfügen oftmals über veraltete und Mainframe-Lösungen für ihre Backend-Systeme. Im Laufe der Jahre häufen sich Technologien über diesen veralteten Systemen an, die zunehmend schwer zu unterhalten und zu verwalten sind. Mit der zunehmenden Anzahl an Funktionen steigen auch die Unterhaltungskosten und die Komplexität der Umgebung führt zu Ineffizienzen. Für den Aufbau eines sicheren und effizienten Identity-Programms bei Nedbank mussten grundlegende Änderungen vorgenommen werden.

Nedbank hatte mehrere Probleme mit dem Identity Management in seinem Unternehmen. Identity-Rollen und -Berechtigungen wurden auf Basis individueller Projektbedürfnisse hinzugefügt. Das führte dazu, dass die Anzahl der Rollen immer weiter zunahm – es kam zu einer

„Rollenexplosion“. Dass der Zugriff aufgrund heterogener Systeme und der Abhängigkeit von veralteten Tools nicht eindeutig über Teams und spezifische Jobrollen hinweg eingesehen werden konnte, wurde zu einem großen Problem für die Bank. Zusätzlich wurden die Fachvorgesetzten aufgrund der technischen Komplexität, die für die Gewährung und Zertifizierung des Zugriffs erforderlich war, daran gehindert, die Verantwortung für den Zugriff ihrer Teams zu übernehmen. Nedbank musste den Zugriff, der für jede Rolle definiert wurde, und was dieser umfasste, besser nachvollziehen können.

Darüber hinaus wurden die Anforderungen an die beiden IT-Mitarbeiter, die sich mit den verschiedenen Systemen und deren Zusammenspiel auskannten, unüberschaubar. Das Wissen, das sie sich durch ihre jahrelange Beteiligung an Projekten und den verschiedenen Sicherheitsschichten der Anwendung

“**Wenn Sie die Kontrollen in Bezug auf unbefugte Zugriffe nicht verschärfen, eröffnen Sie das Potenzial für Risiken. Mit SailPoint haben wir das finanzielle und sicherheitstechnische Risiko für das Unternehmen gemindert, indem wir wissen, wer Zugriff auf Anwendungen und Dateien hat.**

**Louise van Schalkwyk**

Head: Centre for Access Governance  
Nedbank

angeeignet hatten, konnte nur schwer auf neue Mitarbeiter übertragen werden. „Vor einigen Jahren erweiterte ein Team eine Kundenbetreuungsplattform um Funktionen, wodurch Zugriff auf 35 zusätzliche Rollen ermöglicht wurde. Sie versuchten versehentlich, den Call-Center-Agenten Credit-Override-Funktionen zuzuweisen. Das war ein Weckruf für uns“, sagt Louise van Schalkwyk, Leiterin des Zentrums für Zugriffs-Governance bei Nedbank.

Diese komplexe IT-Umgebung sowie der immense regulatorische Druck, wertvolle Kundendaten in der Finanzdienstleistungsbranche zu sichern, brachten van Schalkwyk dazu, die Situation dem Führungsteam von Nedbank zu melden. Sie waren sich einig, dass sie aufgrund der heterogenen Systeme keine Schutzschicht hatten und dass die Standardisierung auf eine konsistente und moderne Identity-Governance-Plattform eine notwendige Investition in das Sicherheitsprogramm des Unternehmens war.

### Investition in die Zukunft

SailPoint wurde zur Grundlage ihres Identity-Governance-Programms, das schon bald die Erteilung von Zugriffsrechten erleichtern, einen eindeutigen Pfad und eine Historie der Zugriffsgenehmigungen bereitstellen sowie dem Unternehmen eine Lösung zum Aufbau und zur Weiterentwicklung seines digitalen Fußabdrucks zur Hand geben sollte. Aus diesem Programm ergab sich auch das Centre for Access Governance (CAG) bei Nedbank, eine Abteilung, die van Schalkwyk leitet. Das CAG bildet die Brücke zwischen der geschäftlichen und technischen Konfiguration für das Identity-Programm. Van Schalkwyk regte die Integration mit

SAP an, dem HR-System der Firma, um alle nachgelagerten Aktivitäten zu unterstützen und als Grundlage der Identity-Governance-Strategie, die mit ihnen wachsen würde, Provisionierungs- und Stilllegungsfunktionen zu implementieren. Vor der Nutzung von SailPoint führte Nedbank manuelle Zertifizierungskampagnen in seiner Legacy-Umgebung durch, die nun durch automatisierte vierteljährliche Zugriffsüberprüfungen in SailPoint ersetzt wurden. Seit der Implementierung hat es eine Abschlussquote von 92 % bei zur Überprüfung vorgelegten Berechtigungen, die genehmigt oder widerrufen werden müssen, erreicht. „Die Zugriffsprüfer sind beeindruckt, wie schnell und einfach Zertifizierungen mit SailPoint sind“, so van Schalkwyk. Monatlich ändert sich bei etwa 200 Nutzern der Zugriff – wobei in der Regel der Zugriff auf bestimmte Anwendungen und Daten entzogen wird.

„Indem wir den Zugriff über SailPoint bereitstellen, konnten wir die Einrichtungszeit für den ersten Mitarbeiterzugriff auf Systeme und Daten drastisch verbessern. Früher hat es 6 Wochen gedauert, bis die Mitarbeiter einsatzbereit waren, und nun schaffen wir das an einem Tag. Dies bringt enormen wirtschaftlichen Nutzen.“ Da die Anzahl der Anwendungen steigt, die in SailPoint eingebunden sind, können Mitarbeiter und Kapazitäten anderen Sicherheitsfunktionen zugewiesen werden. Nedbank hat nun eine klarere Vorstellung davon, welchen Zugriff seine Mitarbeiter haben, und arbeitet weiter daran, präziser zu identifizieren, was für die einzelnen Jobfunktionen erforderlich ist, um ein „Least-Privilege“-System sicherzustellen.

Durch das Programm hat sich außerdem die Benutzerfreundlichkeit verbessert. „Die Benutzeroberfläche von SailPoint ist simpel, übersichtlich und leicht zu bedienen. Wir

wussten, dass es die Erfahrung der Mitarbeiter und Manager sofort verbessern würde, insbesondere bei der direkten Provisionierung“, so van Schalkwyk.

In Bezug auf die Sicherheit hat sich der Terminierungsprozess bei Nedbank deutlich in Richtung der vollständigen Automatisierung verbessert. Seit der Implementierung von SailPoint gibt es immer weniger manuelle Skripte und es muss kein Bericht mehr erstellt und der Zugriff dann manuell für die Mitarbeiter entfernt werden.

Unter van Schalkwyks Leitung entwickelt sich das CAG weiter und verbessert die End-to-End-Prozesse. „Mein Team hat viel Zeit in das Änderungsmanagement und die Entwicklung von Schulungsmaterialien investiert, um den Mitarbeitern und Managern die Bedeutung des Identity-Programms zu vermitteln und sie bei der Einführung des Tools zu unterstützen. Im Unternehmen als Ganzen hilft das CAG dabei, den Fokus auf Risiken und die Risikominderung zu halten, insbesondere in Bezug auf unbefugten Zugriff“.

## Schutz von Daten im Unternehmen

Die Datenverwaltung und -sicherheit sind in letzter Zeit zu einem großen Schwerpunkt bei Nedbank geworden. „Wir müssen unstrukturierte Daten in Fileshares und anderen Standorten im Unternehmen schützen. Wir haben unser Identity-Governance-Programm ausgeweitet, um Dateneigentümer bei der Verwaltung des sicheren Zugriffs auf ihre Daten zu unterstützen. Ich sehe einen enormen Nutzen darin, den Datenzugriff als Teil unserer zentralen, integrierten Identity-Plattform zu steuern.“ SailPoint ermöglicht es Nedbank, den Zugriff auf Fileshares und Dateien aktiv zu verwalten und diesen Zugriff nicht veralten zu lassen.



### Über SailPoint

SailPoint ist der führende Anbieter von Identity Security für das moderne Unternehmen. Unternehmenssicherheit beginnt und endet mit Identitäten und deren Zugriff, doch die Fähigkeit, Identitäten zu verwalten und zu sichern, geht heutzutage weit über die menschlichen Fähigkeiten hinaus. Auf der Grundlage von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen liefert die SailPoint Identity Security Platform das richtige Maß an Zugriff auf die richtigen Identitäten und Ressourcen zur richtigen Zeit – passend zu Umfang, Geschwindigkeit und Umgebungsanforderungen der heutigen Cloud-orientierten Unternehmen. Unsere intelligenten, autonomen und integrierten Lösungen stellen die Identity Security in den Mittelpunkt der digitalen Geschäftsabläufe und ermöglichen es selbst den komplexesten Organisationen weltweit, eine Sicherheitsgrundlage zu schaffen, welche die dringendsten Bedrohungen von heute abwehrt.