

Delivery Hero setzt bei Identity Security auf Lösungen von SailPoint



ÜBERSICHT

Delivery Hero ist ein in rund 50 Ländern agierendes Unternehmen mit Hauptsitz in Berlin. Gegründet im Jahr 2011, beschäftigt das Unternehmen heute 43.000 Mitarbeiter und ist die weltweit führende lokale Lieferplattform im Bereich Essens- und Lebensmittellieferungen.

HERAUSFORDERUNG

Das Identitätsmanagement so vieler Mitarbeiter stellt sich als Herausforderung dar, insbesondere bei unternehmensinternen Fluktuationen. Um weiterhin die bestmögliche Sicherheit zu gewährleisten, musste eine Lösung gefunden werden, die die Identitäten möglichst einfach verwalten konnte.

LÖSUNG

Im Zuge des Auswahlprozesses fiel die Wahl auf SailPoint, dessen Identity-Lösungen seit 2016 nun in Gebrauch sind und die Identitäten aller 43.000 Mitarbeiter schnell, einfach und sicher managen.

Delivery Hero ist die weltweit führende lokale Lieferplattform für Essens- und Lebensmittellieferungen im Internet. Mit über 43.000 Mitarbeitern in ca. 50 Ländern und einem Jahresumsatz von 2,8 Milliarden Euro im Jahr 2020 ist Delivery Hero das größte Unternehmen im Bereich Lieferservices.

Durch Akquisitionen und Expansion rund um den Erdball verteilt konnte und kann Delivery Hero in kürzester Zeit ein rasantes Wachstum vorweisen. Dies stellte das Unternehmen vor die Herausforderung, zahlreiche unterschiedliche Prozesse effizient verwalten zu müssen – ohne allzu große Änderungen dieser Prozesse zu machen, um den laufenden Betrieb nicht zu behindern.

Bei weltweit mehr als 43.000 Mitarbeitern gibt es außerdem häufige Fluktuationen innerhalb der Belegschaft: Mitarbeiter treten dem Unternehmen bei und wechseln die Abteilung.

All dies hat den Spezialisten für Lieferdienste dazu veranlasst, nach einer intelligenten Lösung für das Management von Identitäten und Zugriffsberechtigungen zu suchen.

Intelligente Identity Security für ein globales Unternehmen

Um die zahlreichen Identitäten sicher managen zu können, die zum Unternehmen hinzustießen, suchte Delivery Hero nach einer Lösung aus dem Bereich Identity Security. Diese sollte die gesamte Verwaltung von Identitäten und ihren Berechtigungen übernehmen und gleichzeitig mit bestehenden Prozessen bestmöglich harmonieren. Dies sollte gewährleisten, dass einzelne lokale Unternehmen, die in die Delivery Hero-Gruppe integriert werden, keine zu großen Business-Änderungen durchmachen mussten, gleichzeitig aber über ein einheitliches Identity Management verfügten.

Nach kurzer Suche wählte man aus verschiedenen Anbietern im Jahr 2016 SailPoints Identity Security-Lösung. Deren intelligenter Ansatz vereinfachte und vereinheitlichte das Management von Identitäten, bot gleichzeitig aber den lokalen Partnern

größtmögliche Freiheiten bei der sonstigen Organisation. Darüber hinaus überzeugte die Anpassbarkeit, im Zuge derer SailPoints Lösung sich in bestehende Prozesse integrieren konnte. Delivery Heros Hauptziele bei der Verwaltung von Identitäten lassen sich unter drei Punkten zusammenfassen:

1

Sicherheitslücken schließen

Ein User-Account sammelt im Laufe der Zeit viele Berechtigungen an, sofern dieser nicht ordentlich gemanagt wird. Mitarbeiter beginnen im Unternehmen zu arbeiten, wechseln innerhalb des Betriebs zwischen verschiedenen Abteilungen und verlassen ihn schließlich. Bei Delivery Hero kam zu dieser gewöhnlichen Situation hinzu, dass das Unternehmen durch Investitionen und Übernahmen ein stetiges Wachstum vorweisen kann. Gleichzeitig steigt die Anzahl digitaler Identitäten rasant an. Damit aus zu großzügig vergebenen und nicht zurückgenommenen Berechtigungen kein Sicherheitsrisiko entsteht, ist Identity Security notwendig.

2

Automation von bis dato manuellen Prozessen

Änderungen bei Identitäten und ihren Berechtigungen sind oftmals eine zeitintensive Aufgabe für IT-Abteilungen. Täglich können bis zu mehrere tausend Änderungsanfragen eingehen, die bewertet und – im Fall, dass sie angemessen sind – ausgeführt werden müssen. Besonders in großen Unternehmen mit hoher innerbetrieblicher Fluktuation wie bei Delivery Hero ist dies eine Mammutaufgabe. SailPoint schafft hier Abhilfe, indem alle Änderungsanfragen mit Hilfe von Prozessautomatisierung bearbeitet werden. Wünscht ein Mitarbeiter eine Erweiterung seiner Zugriffsberechtigungen, prüft SailPoints Plattform, ob diese notwendig sind und ob er eventuell zu viele Rechte angesammelt hat und dadurch zu einem lohnenswerten Ziel für Hacker werden würde. Danach gibt sie dem zuständigen Bearbeiter eine Empfehlung, ob die Berechtigung geändert werden sollte oder nicht.

Delivery Hero konnte mit Hilfe von SailPoint den Arbeitsaufwand des IT-Personals bedeutend senken und dem Betrieb somit die Zeit verschaffen, die an anderer, dringenderer Stelle eher gebraucht wird.

3 **Verbesserung der Nutzer- und Mitarbeiter-Experience**

Für Nutzer stellen oben erwähnte manuelle Prozesse auch eine Belastung dar: Tritt ein neuer Angestellter dem Unternehmen bei oder wechselt ein Mitarbeiter innerhalb der Organisation die Abteilung, ist es in seinem und dem Interesse des Unternehmens, dass er schnellstmöglich mit seiner Arbeit beginnen kann. Hierzu müssen ihm Zugriffsrechte gegeben werden, damit er die nötigen Arbeitsmaterialien wie Dokumente und Speicherorte nutzen kann. Ein interner Wechsel bedarf zudem einer Prüfung, ob bestehende Berechtigungen noch benötigt werden und gegebenenfalls zurückgerufen werden müssen. Ist dieser Ablauf manuell – das heißt jede Anfrage muss einzeln bearbeitet werden – wartet der betreffende Mitarbeiter mitunter lange auf seine Zugriffsrechte. Hierdurch geht Zeit auf beiden Seiten verloren: Auf Seiten des Personals, das nicht mit seiner Arbeit beginnen kann sowie in der IT-Abteilung, die eine Schwemme von Tickets bearbeiten muss, obwohl dringendere Aufgaben warten.

SailPoint konnte Delivery Hero hier mit Hilfe seiner Lösung helfen und die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern, indem vormals manuelle Prozesse automatisiert und somit beschleunigt wurden.

„Wir konnten mit SailPoints Identity-Lösungen unser Identitätsmanagement sowohl sicherer als auch effizienter gestalten. Somit konnten wir bis dahin existierende Sicherheitslücken schließen, die Automation unserer Prozesse weiter vorantreiben und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter steigern.“

KAJA MUELLER

Director Internal Systems & Identity Management,
Delivery Hero

ÜBER SAILPOINT

SailPoint ist der führende Anbieter von Identity Security für das moderne Unternehmen. Gestützt auf leistungsstarke KI- und ML-Technologien, automatisiert SailPoint die Verwaltung und Kontrolle aller Zugriffe, damit stets nur die richtigen Identitäten zur richtigen Zeit Zugriff auf die benötigten Technologieressourcen erhalten. Unsere hochentwickelte Identity-Plattform integriert sich nahtlos in bestehende Systeme und Arbeitsabläufe und bietet einen einzigartigen Überblick über alle Identitäten und deren Zugriffe. Wir holen unsere Kunden da ab, wo sie stehen: mit einer intelligenten Identity-Lösung, die den Skalierungs- und Geschwindigkeitsanforderungen und den komplexen Umgebungen moderner Unternehmen gerecht wird. SailPoint befähigt die anspruchsvollsten Unternehmen weltweit, ein Sicherheitsfundament zu schaffen, das auf Identity Security basiert.