



# Identity & Access Management Succesfactoren



## DE SUCCESFACTOREN VOOR EEN IDENTITY & ACCESS MANAGEMENT PROJECT

### OVERVIEW

#### INHOUD

Dit artikel gaat in op de succesfactoren van een identity & access management project.

#### OVER DE AUTEUR

John van Westeneng is Identity & Access management consultant en managing partner bij Traxion.

“Identity & Access management oplossingen zijn vaak kostbaar, complex en lastig te integreren in de organisatie. Het is daarom van belang dat best-practises worden gerespecteerd bij dergelijke projecten.

*John van Westeneng, CISSP – auteur.*

Dit artikel beschrijft de belangrijkste factoren vereist voor een succesvol Identity & Access Management project. Het gaat ervan uit dat de lezer voorkennis heeft met betrekking tot Identity & Access Management concepten, technologie en processen en gaat hier dan ook niet op in.

Onderwerpen die aanbod komen zijn:

- business case
- projectteam
- informatie classificatie
- tooling, buy or build
- product selectie
- organisatie veranderingen
- terminologie
- complexiteit





## Traxion

Traxion is een onafhankelijke System Integrator, gespecialiseerd in Identity Management oplossingen. Met een oplossingsgerichte aanpak begeleiden wij onze cliënten van idee naar een volledige Identity Management oplossing. Onze belangrijkste succesfactor bestaat uit de juiste combinatie van ervaring, kennis, deskundigheid en professionaliteit.

Sinds 1997 hebben Traxion specialisten voor gerenommeerde multinationals een groot aantal Identity Management oplossingen geïmplementeerd. Dankzij jarenlange ervaring en hooggekwalificeerde kennis van organisaties, oplossingen en technologieën, kan Traxion u ondersteunen op strategisch, tactisch en operationeel niveau als de System Integrator voor uw Identity Management oplossing.

Traxion onderhoudt nauwe contacten met de belangrijkste leveranciers op het Identity & Access Management vakgebied. Op deze manier blijven we op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en hebben we toegang tot directe ondersteuning en detail product informatie.

## Business cases

De belangrijkste factor voor een succesvolle uitvoering van een project is een gedegen en gedragen business case. Commitment van het management is een absoluut vereiste aangezien Identity & Access Management trajecten complex zijn door de impact die ze hebben op de organisatie.

De business cases voor dergelijke implementaties komt veelal voort uit de volgende drivers:

- verhoogd gebruikersgemak
- controle
- wetgeving
- kosten reductie

Wanneer dergelijk project wordt gestart zonder een business case gedragen vanuit de organisatie is de kans van slagen gering.

## Projectteam

Wanneer de business case uitgewerkt is kan het project starten en het projectteam vorm krijgen. Hierbij is een dergelijk project vaak onderdeel van een programma. Het projectteam moet multidisciplinair team zijn. Een team welke vertegenwoordigers kent uit verschillende lagen van de organisatie. Bij voorkeur bestaat het kern-team uit minimaal de volgende profielen:

- Project manager
- Business architect
- Solution architect
- Product specialisten
- Systeem specialisten
- Applicatie specialisten
- Vertegenwoordiging vanuit de beheerorganisatie

Daarnaast moeten vertegenwoordigers vanuit de

organisatie zijn aangelynt om snel en effectief wijzigingen binnen de organisatie door te voeren.

Het team moet dusdanig multidisciplinair zijn dat het de gehele kennis en ervaringsportfolio van technologie, proces en organisatie kan invullen welke nodig is om een Identity & Access management project succesvol af te ronden.

Het is van belang dat specialistprofielen binnen het team een zekere mate van overlap hebben. Dit zorgt voor een beter doordacht en kwalitatief hoog eindresultaat.

Specialistische kennis van bijvoorbeeld infrastructuur, maar ook van de organisatie en beheer processen is essentieel om een dergelijke oplossing succesvol te kunnen implementeren en integreren binnen de organisatie. Natuurlijk is e.a. afhankelijk van de organisatie, scope project maar doorgans is de onderstaande de kennis noodzakelijk binnen een IDM project:

- Infrastructuur
- Middleware
- Informatie beveiliging
- Applicatie architectuur
- Identity management technologie, producten en processen
- Access management technologie, producten en processen
- Organisatie onderdelen
- Beheer processen

Daarnaast moet een krachtige projectmanager het project sturen. Doordat dergelijke projecten vaak grote delen van de organisatie



**"Vraag altijd om een proof of concept als onderdeel van de RFP. Geloof de beantwoording van het RFP pas wanneer het werkelijk door de leverancier of systeem integrator is aangetoond. Een antwoord op papier is bij lange na niet altijd het antwoord die u bij de vraag verwachtte..."**

raken moet hij/zij deuren kunnen openen en veranderingen binnen de organisatie door kunnen voeren.

### **Informatie classificatie**

Een identity & access management omgeving is veelal een gecentraliseerde omgeving waar normaliter veel applicatie omgevingen gebruik van maken. Hierdoor is het van belang dat vooraf aan een implementatie bepaald wordt wat de classificatie is van informatie, gebruikers, infrastructuur, processen en organisatie verantwoordelijkheden welke betrekking hebben op de identity & access management omgeving. Door dit in kaart te brengen wordt het mogelijk om maatregelen te definiëren en te implementeren welke zorgen voor een omgeving waarvan duidelijk is aan welke type gebruikers de oplossing toegang kan verlenen, welke informatie kan worden beschikbaar gesteld en onder welke condities dit mag. Toekomstige aansluitende applicatie eigenaren weten dan wat ze kunnen verwachten van de oplossing.

### **Tooling, buy or build**

Met het kopen van technologie loopt men minder risico tijdens ontwerp, implementatie en exploitatie. Identity & Access management projecten zijn voor een deel afhankelijk van technologie. Hierbij moet een afweging worden gemaakt tussen kopen of (zelf) bouwen van dergelijke technologie. Een (sterke) aanbeveling (en dus een succesfactor) hierbij is het kopen van de technologie in plaats

van zelf bouwen. Afgezien van de benodigde investering gelden er een aanzienlijke hoeveelheid voordelen waarvan de belangrijkste in onderstaande lijst zijn genoemd:

- Technologie direct beschikbaar
- Kortere doorlooptijd implementatie traject
- Support kanaal beschikbaar
- Ervaren systeem integratoren beschikbaar
- Volwassen technologie
- Referenties beschikbaar
- Customization met support en ondersteuning beschikbaar
- Product roadmap beschikbaar
- Proof of concepts kunnen direct aantonen dat de technologie in betreffende case werkt.

Tegenstrijdig hierin is dat in veel gevallen functionele aanpassingen vereist zijn doordat wensen c.q. eisen niet standaard door een product ingevuld kunnen worden. In deze gevallen wordt vaak het gekochte product aangepast en functionaliteit toegevoegd.

### **Product selectie**

Om tot een goed en passende set van Identity & Access Management technologieën te komen is vaak een product selectie vereist. Neem hiervoor de tijd. Zorg daarbij voor een specialistische partner welke onafhankelijk, ervaren en met kennis van de markt acteert. Zorg bij het opstellen van de RFI (Request for Information) en/of RFP (Request for Proposal) dat niet alleen technologie vragen worden gemeld, vraag in detail naar de functionele mogelijkheden. Beschrijf daarbij welke usecases



**"Welke persoon is verantwoordelijk voor het uitdelen van autorisaties en hoe, met name met welke tooling doet deze dat?"**

**Hoe vindt account uitgifte plaats en welke systemen kunnen direct worden aangesloten en welke (nog) niet?"**

**Wie is er bij gebaat en wie niet?"**

van toepassing zijn, inzoomend op speciale, voor uw situatie geldende, usecases. Denk bijvoorbeeld aan een bijzonder hiërarchisch administratie model of complexe autorisatie policies.

Vraag altijd om een proof of concept als onderdeel van de RFP. Geloof het pas wanneer het werkelijk door de leverancier of systeem integrator is aangetoond. Een antwoord op papier is bij lange na niet altijd het antwoord die u bij de vraag verwachtte. U gaat merken dat gestelde vragen vaak verschillend interpreteerbaar zijn en dus ook verschillend worden uitgelegd.

Neem altijd de huisleverancier mee in de selectie. Vanuit de organisatie komen altijd opmerkingen c.q. vragen waarom dat betreffende product van de huisleverancier niet voldoet. Door deze in de selectie mee te nemen kan in een vroeg stadium duidelijkheid rondom deze producten worden verschaft. Selecteer naast technologie ook een partner in de vorm van een systeem integrator welke kan ondersteunen in de ontwikkeling en implementatie van de oplossing.

### **Organisatie veranderingen**

Vaak heeft een identity & access management project meer effect op de organisatie dan andere projecten. Dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door wijzigingen van verantwoordelijkheden, denk aan verandering van autorisatie uitgifte of doordat kritische infrastructuur wordt gecentraliseerd en binnen een

andere afdeling wordt belegd. Dergelijke wijzigingen betekent vaak dat personen of afdelingen hun werk moeten overdragen, zelf worden overgeplaatst of juist meer werk krijgen. Om dit tot een succes te brengen moeten een aantal "open deuren" worden gevolgd:

- Creëer awareness bij degene waar de verandering plaats vind, geef aan waarom de wijzigingen plaats moeten vinden en benadruk de positieve kanten ervan.
- Zorg voor een actieve bijdrage van het betrokken personeel vanaf de start van het project, betrek ze in het project, laat ze verbeter punten aangeven in procedure en bestaande technologie en doe hier wat mee binnen het project
- Breng de nieuwe situatie goed in kaart, communiceer deze en overleg deze met de nieuwe proces eigenaren, maak hun medeverantwoordelijk voor de nieuwe situatie.
- Zorg voor commitment van het management. Wanneer deze niet achter de wijzigingen staan is het praktisch onmogelijk om veranderingen door te voeren.

Alleen wanneer de betrokken medewerker/afdeling weet en begrijpt waarom dergelijke wijzigingen plaats moeten vinden, wordt dit geaccepteerd en is een succesvol projectresultaat haalbaar.

### **Terminologie**

Bij de start van en tijdens het project is het bepalend dat een ieder in discussie en in schriftelijke communicatie het over dezelfde



## “denk groot, implementeer klein en gefaseerd”

Wanneer u vragen heeft naar aanleiding van dit artikel of over de diensten en oplossingen van Traxion kunt u contact opnemen met Traxion.

Telefoon: +31 (0)418 653883

Email: [info@traxion.nl](mailto:info@traxion.nl)

Website: [www.traxion.nl](http://www.traxion.nl)

onderwerpen heeft. Hierbij is het van belang om vooraf duidelijk af te spreken welke termen gebruikt worden en wat de betekenis is van deze termen. Dit in de vorm van een glossary welke een vereiste is om een IdM project succesvol te starten maar zeker om deze tot een goed einde te brengen. Een andere reden om een dergelijk document te hebben is om nieuwe projectleden snel op de hoogte te brengen van hetgeen aan terminologie gebruikt wordt, wat de relaties tussen de diverse componenten zijn en in hoeverre de componenten overlappen.

### Complexiteit

Hoe zit het met de complexiteit? Zoals zoveel IT projecten is een identity management project een project waarbij veel aspecten komen kijken. Niet alleen maar techniek. Denk vooral ook aan wijzigingen in organisatie en introductie van nieuwe processen. Veel voorkomende wijzigingen zijn die in autorisatie en account uitgifte processen. Welke persoon is verantwoordelijk voor het uitdelen van autorisaties en hoe, met name met welke tooling en voor welke applicaties, doet deze dat? Hoe vindt account uitgifte plaats en welke systemen kunnen direct worden aangesloten en welke (nog) niet, met name vanuit de politieke arena gezien. Wie is er bij gebaat en wie niet? Dergelijke vraagstukken worden beantwoord in een Identity & Access management project. Daarbij is de implementatie van dergelijke processen bijna altijd anders dan de huidige .

Identity & Access Management projecten zijn vaak zeer complex. Een pragmatische en voor de hand liggende “denk groot, implementeer klein en gefaseerd” is dan ook een succes factor die wanneer gehanteerd, direct zijn vruchten afwerpt. Doorgaans is het gebruikelijk om bij een fasering te kiezen voor het neerzetten van een IdM basis infrastructuur gevolgd door een aansluitende applicatie, authentieke bron of doelsysteem. Zorg er daarbij voor dat vooral de keuze van deze laatste een zogenaamde ‘eyecatcher’ is welke goed ligt bij gebruiker, management en opdrachtgever. Zorg iedere 3 tot 6 maanden voor een oplevering en communiceer richting opdrachtgever en management. Zeker voor onderdelen binnen het project welke de eindgebruiker niet direct raken maar onderdeel zijn van de basis infrastructuur.

Stel vanaf het begin richtlijnen op voor nieuwe infrastructuur componenten en applicaties. Zorg dat deze gebruik gaan maken van de nieuwe identity & access management oplossing. Dit vergroot de zichtbaarheid van het project en versterkt de business case.

### Conclusie

Een identity en/of access management project kan alleen succesvol worden uitgevoerd door een aantal veelal verschillende succesfactoren te respecteren en te hanteren.