



Avaya Inc.

Verbesserter Kunden-Support durch benutzerfreundliche Identifizierung und Autorisierung von Avaya-Technikern



AVAYA

DIE LÖSUNG IN KÜRZE

Als weltweit führender Anbieter von sicheren und zuverlässigen IP-Telefoniesystemen sowie Kommunikationsanwendungen und -services betreut Avaya, Inc. über eine Million Geschäftskunden. Beim Entwerfen eines neuen Identifizierungs- und Authentifizierungsmechanismus für die Vielzahl der Techniker des Unternehmens lag das Hauptaugenmerk auf Sicherheit und Integrität. Zudem sollte die uneingeschränkte Akzeptanz der Kunden sowie deren Zufriedenheit mit der angestrebten Lösung erzielt werden. Mithilfe von VeriSign® Managed PKI (MPKI), VeriSign® Unified Authentication (UA) und Vielseitige Tokens der nächsten Generation von VeriSign konnte Avaya diese Ziele erreichen und sogar übertreffen.

Branche

- Telekommunikation

Herausforderungen

- Das Unternehmen entwickelt derzeit ein neues administratives Infrastrukturmodul, dessen Architektur die effiziente Identifizierung und Autorisierung der 7.000 Avaya-Techniker beim Zugriff auf Daten und Systeme der Kunden sicherstellen soll.
- Benötigt wird eine kosteneffiziente Lösung mit ausreichender Flexibilität und Skalierbarkeit, um den dynamischen Anforderungen eines schnell wachsenden Kundenstamms gerecht zu werden.
- Avaya verlangte von der Lösung, dass den Kunden nur ein vernachlässigbarer Aufwand aufgebürdet wird. Zudem musste sie für die Techniker praktikabel sein.
- Die angestrebte Lösung sollte sich durch ausreichend offensichtliche und überzeugende Vorteile auszeichnen, sodass mögliche Probleme oder Beanstandungen vollständig in den Hintergrund treten.

Avaya Inc.

Als weltweit führender Anbieter von sicheren IP-Telefoniesystemen (Internet Protocol), Kommunikationsanwendungen und -services unterstützt Avaya seine Kunden beim Betrieb neuer und vorhandener Netzwerke, mit denen sie bessere Ergebnisse als bei herkömmlicheren Systemen erzielen. Das Unternehmen mit Sitz in New Jersey betreut über eine Million Geschäftskunden, darunter 90% der Fortune® 500-Unternehmen. Aufgrund seiner umfangreichen Erfahrungen mit Telefonie in Unternehmen und IP-Technologien ist Avaya in der Lage, Kommunikations- und Geschäftsanwendungen in buchstäblich sämtlichen Netzwerken und Geräten zu integrieren.

Avaya schlägt Kapital aus den vielfältigen Vorteilen, die Unternehmen aus einem Übergang zur IP-Telefonie ziehen können, und hat damit laut Synergy Research mehr Anschlüsse als jedes andere Unternehmen ausgeliefert. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal von Avaya war stets die Fähigkeit, innovative Technologien und Lösungen bereitzustellen, mit denen die Kunden Netzwerke und Kommunikationsanwendungen je nach geschäftlichen Zielsetzungen erweitern können.

Rick Robinson, Senior Security Architect und Customer Security Advocate, erläutert: „Da wir unsere Produkte stetig weiterentwickeln, um die dynamischen Anforderungen unserer Kunden erfüllen zu können, stärken wir auch unser eigenes Portfolio aus erstklassigen Service- und Supportangeboten. Wir verbessern ständig unsere Serviceinfrastruktur, um der Nachfrage nach sicheren, zuverlässigen und robusten Serviceangeboten zuvorzukommen, auch wenn sich die kommunikationsbezogenen Geschäftsprozesse unserer Kunden wandeln.“

Die Kunden konzentrieren sich auf die Zugangskontrolle zu ihren Netzwerken und Systemen. Dabei möchten Sie auch sicherstellen, dass ihre legitimen Geschäftspartner nicht versehentlich Möglichkeiten für böswillige Aktivitäten eröffnen. Daher ist es für Avaya unerlässlich, bei der Arbeit mit den Daten, Systemen und Netzwerken seiner Kunden die höchstmöglichen Sicherheitsstandards walten zu lassen. Dazu hat das Unternehmen eine Initiative zur Verbesserung und Optimierung der Verfahren eingeleitet, über die seine Supportmitarbeiter auf die Umgebung jedes einzelnen Kunden zugreifen. Robinson erklärte hierzu: „Wir müssen sicherstellen, dass der Zugriff unserer Techniker in keinem Falle die Sicherheit oder die Integrität unserer Kunden beeinträchtigt. Unsere Kunden müssen uneingeschränktes Vertrauen in unseren Ansatz, unsere Methoden, Prozesse und Verfahren haben können.“

Er ergänzte: „Angesichts der Größe unseres Kundenstamms benötigten wir ein Verfahren für einen sicheren Remote-Zugang, das uneingeschränkt skalierbar und flexibel genug für die unbeständigen Anforderungen unserer Branche war. Gleichzeitig sollte jedoch die ganze Palette unserer nachweislich zuverlässigen und sicheren Technologien und Systeme nutzbar sein. Die Entscheidung fiel auf einen auf Credentials basierenden Mechanismus, —der exakt auf unsere strikten Leistungskriterien— zugeschnitten sein sollte. Er sollte eine eindeutige Identität für jeden unserer 7.000 Techniker bereitstellen und akzeptabel für unsere Kunden sein.“

Lösung

- VeriSign® Managed Public Key Infrastructure (MPKI-Services)
- VeriSign® Unified Authentication (UA) und Vielseitige Tokens der nächsten Generation von VeriSign

Ergebnisse

- Bei den Kunden wird für sämtliche Avaya-Techniker ein überprüfbarer Zugriff mit Two-Factor-Authentifizierung und eindeutiger Identifikation eingerichtet.
- Avaya verringert den Verwaltungsaufwand erheblich, und seine Kunden müssen sich künftig nicht mehr mit der Verwaltung von Identitäten befassen. Der laufende Support ist extrem kostengünstig.
- Die Partnerschaft von Avaya und VeriSign wird sich als starker Vorteil für Kunden erweisen, deren Kaufentscheidungen auf der Integrität und Sicherheit ihrer Daten beruhen.
- Die Vorteile dieser Lösung liegen für die Kunden unmittelbar auf der Hand. Dies führt unmittelbar zu Zufriedenheit mit und Vertrauen in die Implementierung.

+ Breite Akzeptanz ist unverzichtbar – VeriSign bereitet den Weg

Eine der größten Herausforderungen bestand darin, für die Avaya-Techniker ein Credential bereitzustellen, das sicher und vertrauenswürdig ist und zur uneingeschränkten Zufriedenheit aller Kunden problemlos authentifiziert werden kann. Zudem durfte die letztendlich ausgewählte Lösung die Techniker nicht in ihrer Arbeit behindern. Robinson bemerkte hierzu: „Wir wollten vor allem vermeiden, dass unsere Techniker für jeden betreuten Kunden ein spezielles Token mitführen müssen. Angesichts der Vielzahl unserer Techniker, Kunden, Systeme und Netzwerkeinschränkungen musste der Skalierbarkeit besonderes Gewicht beigemessen werden. Unsere Kunden forderten eine Lösung, die sie ohne zusätzliche Kosten und administrativen Aufwand kontrollieren und validieren konnten. Deshalb suchten wir nach einer PKI-Lösung [Public Key Infrastructure]. Wir wussten, dass VeriSign uns bei der Umsetzung unserer Ziele unterstützen konnte.“

Robinson erklärte: „Es ging dabei nicht nur um die Technologie. Mit genügend Zeit und Aufwand kann jedes Unternehmen eine PKI-Lösung implementieren und bereitstellen. Aber ist diese dann auch vertrauenswürdig? Ist sie zuverlässig? Ist die Lösung anerkannt, und wird sie von unseren Kunden akzeptiert? Der Name VeriSign genießt hohes Vertrauen. Wir wollten uns jedoch bei einem solch entscheidenden Projekt nicht nur auf einen guten Ruf verlassen. Wir sahen uns unter vielen potenziellen Partnern um, und nach eingehender Prüfung fiel unsere Wahl schließlich auf VeriSign. Viele Anbieter geben hochtrabende Versprechen ab. VeriSign hingegen war das einzige Unternehmen, das tatsächlich das gesamte Paket anbietet. VeriSign bestärkte uns in unserem Vertrauen auf ihre Fähigkeiten und zeigte sich in vielerlei Hinsicht als der führende Anbieter.“

Anstatt alle Techniker mit eindeutigen Credentials in die IT-Infrastruktur jedes einzelnen Kunden zu integrieren und dabei die gegebenen Richtlinien und Verfahren zum Ein- und Austritt einzuhalten, überzeugte das Unternehmen seine Kunden, sodass diese die PKI-Credentials der Avaya-Techniker akzeptieren. Durch diesen PKI-Ansatz entfiel der gesamte administrative Aufwand, um bei den Kunden Konten für Avaya-Techniker vorzuhalten. Dennoch erfolgt die eindeutige Identifizierung und Authentifizierung, die zur Erfüllung der Sicherheitsanforderungen der einzelnen Kunden unverzichtbar sind. Im Rahmen dieses Plans erhalten die Avaya-Techniker USB-eTokens, auf denen Zertifikate gespeichert werden. Damit wird ein echtes Two-Factor-Authentifizierungsmodell geschaffen, das extrem benutzerfreundlich und uneingeschränkt zuverlässig ist und außerdem überprüft werden kann. „Die Lösung wurde in intensiver Zusammenarbeit zwischen dem VeriSign-Team und Avaya definiert“, erklärte Robinson.

+ VeriSign ist die beste Wahl

Robinson beschrieb die allgemeinen Reaktionen auf die vorgeschlagene Lösung: „In puncto Sicherheit kann es keine bessere Wahl geben. Wir werden in der Lage sein, unseren Kunden eine starke Two-Factor-Authentifizierung für Techniker anzubieten. Unsere Mitarbeiter können eindeutig identifiziert und validiert werden. Zudem entfällt für unsere Kunden der bisherige Aufwand für die Verwaltung der Identitäten vollständig. Als unsere Kunden von den Vorzügen dieser Lösung erfuhren und erkannten, dass es somit keinen laufenden Verwaltungsaufwand mehr geben wird, waren sie von der Attraktivität unseres Angebots überzeugt.“

„Viele Anbieter geben hochtrabende Versprechen ab. VeriSign hingegen war das einzige Unternehmen, das tatsächlich das gesamte Paket anbietet. VeriSign bestärkte uns in unserem Vertrauen auf ihre Fähigkeiten und zeigte sich in vielerlei Hinsicht als der führende Anbieter.“

Rick Robinson
Senior Security Architect und
Customer Security Advocate
Avaya Inc.

Weiter führte er aus: „Sobald unsere Kunden feststellten, dass wir uns an die VeriSign-Richtlinien und -Verfahren halten werden und sie künftig nicht mehr selbst für das Ausstellen und Verwalten von Tokens zuständig sind, erkannten sie, dass die Lösung eine wesentliche Arbeitersparnis mit sich bringt. Durch unsere Partnerschaft mit VeriSign gewann die Lösung unmittelbar Glaubwürdigkeit.“

Um die nötige Flexibilität und Funktionalität sicherzustellen, implementiert Avaya das Modul „Vielseitige Tokens der nächsten Generation von VeriSign“ aus der VeriSign® Unified Authentication-Suite (UA) sowie die integrierte VeriSign® Managed Public Key Infrastructure (MPKI-Services).

VeriSign Unified Authentication senkt die Gesamtkosten von Unternehmen um bis zu 40%. Dies wird durch den Einsatz kosteneffizienter Tokens erreicht. Zudem muss die vorhandene Infrastruktur nicht erweitert werden. Zu den flexiblen Integrations- und Bereitstellungsoptionen zählt die Auswahl des von VeriSign gehosteten Validierungsprogramms oder eines internen Validierungsmoduls. VeriSign UA bietet im Gegensatz zu herkömmlichen (und daher eingeschränkten) proprietären Lösungen eine vollständig offene Architektur.

+ Weitere Gründe, die für VeriSign sprechen

In der Vergangenheit konnte das Bereitstellen und Verwalten von Authentifizierungsmechanismen wie PKIs eine komplexe und kostspielige Aufgabe sein. VeriSign UA reduziert den Aufwand und die Kosten von starker Authentifizierung durch die Bereitstellung einer einzigen, hoch skalierbaren Plattform, mit der sämtliche Typen von Credentials für die Two-Factor-Authentifizierung verwaltet werden können.

Robinson betonte: „Durch die Bereitstellung von VeriSign MPKI haben wir die vollständige Kostenkontrolle für die Lösung. Gleichzeitig erhalten wir alle erforderlichen Funktionen, durch die wir mit steigenden Kundenanforderungen Schritt halten können. Alle Prozesse und Schnittstellen von VeriSign sind eindeutig definiert und dokumentiert, wodurch auch Wartungs- und Verwaltungsaktivitäten äußerst effizient abgewickelt werden können. Der MPKI-Service ist in unsere internen LDAP-Systeme [Lightweight Directory Access Protocol] integriert, und die einzelnen Zertifikate können aufgrund der MPKI-Integration in unsere vorhandenen Geschäftsprozesse automatisch aktualisiert werden. Diese Merkmale erleichtern die Verwaltung der Lösung und machen sie zudem äußerst kosteneffizient.“

+ Die Antwort ist einfach: VeriSign!

Auf die Bitte, eine Empfehlung für Unternehmen auszusprechen, die sich derzeit mit einem ähnlichen Projekt befassen, antwortete Robinson: „Wenden Sie sich an VeriSign! VeriSign verfügt über die Validierungsservices und Verwaltungsschnittstellen, sie haben Erfahrungen mit der Integration von Hardwaresicherheitsmodulen, und sie bieten eine große Auswahl von Smartcards und Smartcard-Tokens an. Viele Unternehmen glauben, dass sie eine eigene PKI mit OpenSSL aufbauen können. Hier geht es jedoch um ganz andere Dimensionen, und zwar um die Entwicklung der gesamten unterstützenden Infrastruktur, die rund um die Uhr zur Verfügung steht, und das ist im Alleingang nicht zu bewältigen.“

„Die ständig verfügbaren Services und Supportleistungen von VeriSign sind einfach hervorragend! Beim Testen der Lösung verzeichneten wir bei VeriSign eine Zuverlässigkeit von 99,999%. Dies gab uns das nötige Vertrauen, die Installation zu erweitern. Auch die Supportleistungen sind ausgezeichnet. Wir überwachen zwar sämtliche Aspekte der Infrastruktur, sind aber der Meinung, dass wir keinen speziellen Mitarbeiter dafür abstellen müssen“, bemerkte Robinson.

„Unterm Strich kann ich behaupten, dass ich aus betrieblicher Sicht mit allen Produkten und Services von VeriSign immer äußerst zufrieden war. Seit der Bereitstellung der VeriSign-Lösungen konnte Avaya immense Kosten einsparen.“

Des Weiteren hob Robinson den weltweit ausgezeichneten Ruf von VeriSign hinsichtlich Integrität und Vertrauenswürdigkeit hervor. Er unterstrich: „Die VeriSign-Lösung hat uns in die Lage versetzt, den höchsten Sicherheitsanforderungen unserer Kunden in Bezug auf Identifizierung und Authentifizierung unserer Techniker gerecht zu werden. Unsere Partnerschaft hat sich als entscheidender Vorteil erwiesen. Unsere Kunden kennen VeriSign, und sie wissen, dass sie diesem Unternehmen vertrauen können.“

Als Schlussbemerkung fügte er noch hinzu: „Alle verwalteten Services, die Bereitstellung für den Kunden, die Benutzerfreundlichkeit und die guten Geschäftsbeziehungen mit VeriSign haben die Zusammenarbeit für mich zu einem Vergnügen gemacht. Darüber hinaus konnten wir bedeutende Einsparungen verzeichnen, weil wir nicht versuchen mussten, alles alleine zu machen.“