

eCommerce Registrierung

Single Sign On Der Kunde steht im Mittelpunkt

Autoren: Stefan Risto, Dr. Harald Ritter
Version: 1.0 vom 18.02.2002

Zusammenfassung:

Der Satz: „Der Kunde steht im Mittelpunkt“ ist Teil der Vertriebsstrategie von nahezu allen großen und mittleren Unternehmen der Dienstleistungsbranche. Betrachtet man allerdings die Online-Systeme, stellt man fest, dass diese zentrale Aussage bei der Umsetzung der Dienstleistungen sträflich vernachlässigt wurde.

Ein Kunde, der sich bei seiner Bank für unterschiedliche Dienstleistungen (z.B. Online-Banking, Telefonbanking, Online-Brokerage) registriert hat, erhält oftmals für jedes dieser Systeme unterschiedliche Zugangspasswörter (PIN = Personal Identification Number) und im Extremfall auch unterschiedliche TAN-Blöcke (TAN = TransAction Number). Beim Login wird also nicht der Kunde identifiziert, sondern eine Kombination aus Konto und Anwendung.

Das vorliegende Dokument zeigt auf, wie durch eine konsequente Identifikation des Kunden über alle Anwendungen und Dienstleistungen hinweg massive Kosteneinsparungen erzielt werden können und gleichzeitig die Benutzerfreundlichkeit drastisch erhöht werden kann.

NOVOSEC
Aktiengesellschaft

Sulzbacher Straße 29-39
65824 Schwalbach am Taunus, Deutschland
Telefon +49 (0) 6196/88289-0
Telefax +49 (0) 6196/88289-11
contact@novosec.com, www.novosec.com



Grundlagen

Nachdem das Internet von vielen Unternehmen zunächst lediglich als reine Werbe- und Informationsplattform gesehen wurde, stehen heute die Anwendungen und Dienstleistungen im Mittelpunkt der Betrachtung. Dadurch sind nicht mehr nur das Layout und der Inhalt der Internetseiten von Bedeutung, sondern vielmehr die Gestaltung der Abläufe innerhalb der bereitgestellten Applikationen.

Häufig sollen Applikationen nur einem eingeschränkten Kundenkreis zur Verfügung gestellt werden. Um dies zu erreichen, sind Mechanismen zur Registrierung und Identifikation erforderlich. Soll darüber hinaus eine Transaktion ausgelöst werden, für die eine explizite Willenserklärung des Kunden benötigt wird, so ist außerdem eine Transaktionsfreigabe erforderlich:

Registrierung – einmaliger Prozess, in dem die Daten des Kunden aufgenommen werden und in dem dieser seine Zugangsdaten zum System erhält.

Identifikation – Prozess, in dem der Kunde vom System anhand der im Rahmen der Registrierung übermittelten Zugangsdaten identifiziert wird.

Transaktionsfreigabe – Prozess, der eingesetzt wird, um Transaktionen verbindlich auszulösen (z.B. durch Eingabe einer TAN, dig. Signatur, etc.)

Die Abläufe zur Registrierung, Identifikation und Transaktionsfreigabe sind weitestgehend unabhängig von der Applikation selbst. Daher gibt es grundsätzlich zwei Ansätze zur Realisierung dieser Prozesse: als Teil jeder Applikation (Multiple Sign On) oder als zentrale Komponente mit Schnittstellen zu den einzelnen Applikationen (Single Sign On). Die Vor- und Nachteile dieser beiden Ansätze werden im Folgenden näher betrachtet.

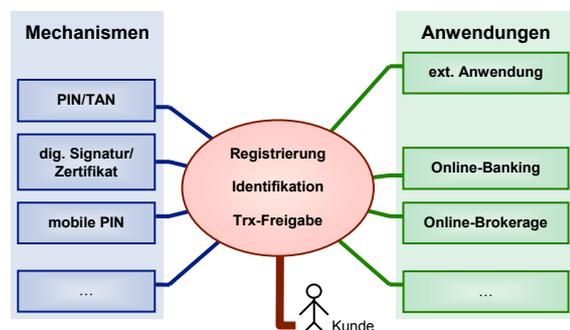
Multiple Sign On

Unter Multiple Sign On wird die Situation verstanden, wie sie derzeit bei den meisten Unternehmen anzufinden ist: Im Unternehmen existieren mehrere voneinander unabhängige Systeme, von denen jedes eigene Registrie-

rungs-, Identifikations- und Transaktionsfreigabekomponenten besitzt. Ein Vorteil dieses Ansatzes besteht darin, dass die Entwicklung einer Applikation völlig unabhängig von bereits bestehenden Applikationen stattfinden kann, was den Abstimmungsaufwand reduziert. In Extremfällen führt dies allerdings z.B. dazu, dass ein Kunde einer Bank einen TAN-Block für Online-Banking und einen weiteren für das Online-Brokerage erhält, obwohl letztlich der gleiche Transaktionsfreigabemechanismus verwendet wird. Kommen weitere Anwendungen hinzu, ist dem Kunden sicherlich nicht noch ein dritter oder vierter TAN-Block zuzumuten. Zur Etablierung weiterer Mechanismen für mehrere Anwendungen ist jede dieser Anwendungen einzeln anzupassen, was mit erheblichem Aufwand verbunden ist.

Single Sign On

Ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum Single Sign On ist die systematische Abgrenzung der Anwendung von den Registrierungs-, Identifikations- und Transaktionsfreigabemechanismen. Der Kunde wird einmal registriert und erhält eine eindeutige Identität für alle angebotenen Anwendungen. Mit Hilfe der zentral zur Verfügung stehenden Mechanismen können die einzelnen Anwendungen die Identität des Kunden ermitteln. Potenziell stehen dabei jeder Anwendung alle Mechanismen zur Verfügung. Welche letztlich benutzt werden, wird durch die Geschäftspolitik definiert. Das folgende Bild dient der Verdeutlichung dieses Grobentwurfs:



Die Umsetzung dieses Entwurfs erfordert zwar einen hohen Abstimmungsbedarf über die Anwendungen hinweg, dem stehen allerdings

enorme Vorteile sowohl für das Unternehmen als auch für dessen Kunden gegenüber:

- Es kann zentral festgelegt werden, auf welche Anwendungen ein Kunde Zugriff hat.
- Durch zentrale Verwaltung kann eine zügige und kostengünstige Bereitstellung eines neuen Mechanismus' für mehrere Anwendungen erfolgen.
- Durch Konsolidierung der Identifikations-/Transaktionsfreigabekomponenten verringern sich der Verwaltungsaufwand und damit mittelfristig die laufenden Kosten.
- Durch die neue Infrastruktur können Registrierung, Identifikation und Transaktionsfreigabe als Dienstleistung für Dritte angeboten werden.
- Ein Kunde wird nur einmal zentral registriert.
- Der Kunde kann für eine weitere Anwendung freigeschaltet werden, ohne dass er sich erneut registrieren muss.

Fazit

Der Aufbau einer Single Sign On-Lösung lohnt sich für Unternehmen, die planen, mittelfristig mehrere Applikationen im Internet bereitzustellen oder bereits vorhandene Applikationen zu konsolidieren. Wesentliche Kosteneinsparungen einer etablierten Single Sign On-Lösung gegenüber einer Multiple Sign On-Lösung ergeben sich für das Unternehmen vor allem durch einen geringeren Verwaltungsaufwand. Die Einführung neuer Mechanismen und deren Integration erfolgt mit deutlich geringerem Aufwand, da diese einmal zentral installiert werden und dann von allen Anwendungen benutzt werden können. Bisher mussten neue Mechanismen in alle Anwendungen integriert werden. Ein weiterer positiver Nebeneffekt ist die Konsolidierung der Kundendaten: Ein Kunde wird nicht mehrfach erfasst, was der Vermeidung von Redundanzen und Inkonsistenzen, z.B. bei Adressen, dient.

Für den Kunden liegt der Vorteil einer Identifikation - über die unterschiedlichen Anwendungen hinweg - auf der Hand. Egal über welchen Kanal und für welche Anwendung er sich mit seiner Bank in Verbindung setzt, er kann sich stets mit ein und demselben Identifikationsmedium (z.B. Passwort, Kunden-

karte) identifizieren. Besitzt er neben seinem eigenen Konto auch eine Verfügungsberechtigung für ein weiteres Konto (beispielsweise für das Konto der Ehefrau), muss er nicht, wie bislang üblich, zunächst das Internet-Banking (und damit die Bank!) verlassen, um sich anschließend erneut anzumelden, sondern kann direkt auch Aufträge für dieses Konto übermitteln.

Die Möglichkeit, die neue Infrastruktur auch für Dienstleistungen Dritter auszuweiten, eröffnet darüber hinaus zusätzlich neue Einnahmequellen. So können Fremdanbieter diese Identifikations-Plattform nutzen, um sich die hohen Kosten für eine eigene Kundenregistrierung zu sparen und gegen vergleichsweise geringe Gebühren ihre Kunden zu identifizieren sowie Transaktionsfreigaben zu erhalten.

Wünschen Sie nähere Informationen zu diesem Thema? Wir freuen uns auf Ihre Anfragen.

stefan.risto@novosec.com



Weitere Artikel finden Sie unter:
<http://www.novosec.com/downloads>