

Partner Experience ist die neue Customer Experience



Chancen und Herausforderungen beim Partner Identity & Access Management: Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Roundtable von iC Consult und PlainID zusammen mit Experten der Industrie.

Im Fokus der Diskussion:

- Was kann ein modernes Partner Identity & Access Management leisten?
- Was unterscheidet CIAM und Partner Identity & Access Management?
- Für welche Branchen ist ein Partner Identity & Access Management besonders relevant?
- Welche Anforderungen stellen die Teilnehmer?
- Erfolgt die Authentifizierung – und lässt sich MFA durchsetzen?
- Wie wichtig ist die User-Experience?

Ob im Groß- und Einzelhandel, im Finanzwesen oder in der Technologiebranche: Weltweit werden die Partnerlandschaften und Ökosysteme der Unternehmen zunehmend unübersichtlich – und damit steigt auch die Komplexität beim Management der Identitäten und der Zugriffe externer Partnerunternehmen.

Dedizierte, professionelle Lösungen für das Partner Identity & Access Management (Partner IAM) sind derzeit noch dünn gesät. Doch es zeichnet sich bereits ab, dass die vorhandenen IAM- und CIAM-Plattformen der Unternehmen in diesem anspruchsvollen und kritischen Umfeld über kurz oder lang an ihre Grenzen stoßen werden.

Mit Blick auf die Chancen und die Challenges im jungen Wachstumsmarkt für Partner IAM brachte die iC Consult den Hersteller PlainID im Februar 2022 mit renommierten Enterprise-Kunden zu einem virtuellen Roundtable zusammen. Pascal Jacober, Sales Director Europe bei PlainID, Måns Håkansson, IAM Solution Architect bei PlainID, und Andre Priebe, CTO der iC Consult Group, diskutierten mit den Teilnehmern über ihre Erfahrungen bei der Implementierung maßgeschneiderter Partner Identity & Access Management-Umgebungen – und loteten gemeinsam konkrete Anforderungen und künftige Möglichkeiten der Technologie aus.

Im Folgenden haben wir für Sie die wichtigsten Fragestellungen zusammengefasst, die in der einstündigen Diskussion zur Sprache kamen.

1. Was können moderne Partner IAM-Lösungen leisten?

Die Teilnehmer sind sich einig: Die meisten Unternehmen haben beim Management der Mitarbeiter- und Kundenidentitäten in den vergangenen Jahren große Fortschritte gemacht. Viele Herausforderungen früherer Jahre – etwa mit Blick auf Identity Governance & Administration, auf das Privileged Account Management oder die Authentisierung – sind heute weitgehend gelöst. Allerdings stehen bei all diesen Lösungen die Identitäten der einzelnen Benutzer im Fokus.

Im B2B- und Partnergeschäft hingegen müssen in der Regel nicht einzelne User, sondern eigenständige Entitäten und Organisationen angebunden werden. Dies geht mit ganz anderen Herausforderungen einher, etwa mit Blick auf die zuverlässige Autorisierung der Zugriffe über unterschiedlichste Rollen hinweg.



Klassische IAM und CIAM-Lösungen, so die Teilnehmer der Diskussionsrunde, sind für diese Aufgabe nicht ausgelegt und können dies dementsprechend in der Regel auch nicht leisten. Der Spezialanbieter PlainID bietet mit der SaaS-Lösung Partner Manager eine dedizierte Plattform für die sichere Anbindung externer Unternehmen mit weitreichenden Zugriffsrechten – eine Lösung, der in immer mehr Szenarien eine Schlüsselrolle zukommt.

2. Was unterscheidet CIAM und Partner IAM?

Während beim CIAM in der Regel der einzelne Kunde im Fokus steht, konzentriert sich Partner IAM als reine B2B-Technologie ganz auf das Onboarding und die Autorisierung externer Partnerunternehmen.

Weil jedes dieser Unternehmen multiple Benutzer und Benutzergruppen umfasst, setzen die Lösungen eine Abstraktionsebene höher als CIAM an und fokussieren sich darauf, die bereits authentisierten Benutzer des Partners je nach Aufgabe und Gruppenzuordnung zu autorisieren und zu verwalten.

Weil jedes Partnerunternehmen einzigartig ist, weisen solche Partner IAM-Lösungen in der Regel einen hohen Individualisierungsgrad auf – oft bis hin zur Pflege dedizierter Feature-Sets und Oberflächen für unterschiedliche Benutzergruppen.

3. Für welche Branchen ist Partner IAM besonders relevant?

Bereits in der Vorstellungsrunde zeigt sich, dass das Thema Partner IAM für die unterschiedlichsten Branchen relevant ist. Die Teilnehmer stammen aus führenden Großunternehmen der unterschiedlichsten Branchen, darunter dem Groß- und Einzelhandel, dem Finanzwesen und der Telekommunikationsbranche. Allen teilnehmenden Unternehmen gemein ist, dass sie globale, weitverzweigte Partnerökosysteme unterhalten und auf eine enge Integration dieser Partner angewiesen sind.

4. Wie lässt sich in derart breiten Ökosystemen eine durchgängige und zuverlässige Authentisierung gewährleisten?

Ähnlich wie bei IAM und CIAM kommt auch beim Management der Partneridentitäten und Partnerzugriffe der Authentisierung der Teilnehmer eine zentrale Rolle zu. Allerdings sind sich die Teilnehmer einig, dass es kaum möglich ist, allen Beteiligten über das gesamte Ökosystem hinweg vorzugeben, wie die Authentisierung und die Verifizierung der Identitäten zu erfolgen haben.

Ein Teilnehmer aus der Retail-Branche bringt es auf den Punkt: Man selbst habe als Großhändler wenig Hebel, um den vielen Hundert Einzelhändlern, mit denen man zusammenarbeitet, eine Identity-Lösung vorzugeben – schon deshalb, weil diese Händler ja bei einer Vielzahl von Wholesale-Partnern einkaufen, und daher selbst die Lufthoheit über das eingesetzte Toolset behalten wollen.



Die Moderatoren teilen diese Einschätzung. Dies sei auch der Grund, warum PlainID das Thema Authentisierung nicht selbst adressiert, sondern lediglich flexible Schnittstellen zur Anbindung führender Identity-Provider wie Okta, Auth0 oder SailPoint bereitstellt. So kann sich PlainID auf die eigenen Kernkompetenzen im Bereich Autorisierung konzentrieren, und der Kunde in der Regel komfortabel die vorhandene IAM- oder CIAM-Lösung weiternutzen.

5. Viele IAM- und CIAM-Lösungen bieten heute standardmäßig Multi-Faktor-Authentisierung, um eine zuverlässige Verifikation der Identität sicherzustellen. Unterstützen Partner IAM-Lösungen wie PlainID ebenfalls MFA?

Das Thema Multi-Faktor-Authentisierung kommt während des Roundtables immer wieder zur Sprache – sowohl mit Blick auf den höheren Grad an Sicherheit, den das Verfahren bietet, als auch mit Blick auf die hochwertigere User-Experience bei der Anmeldung und bei der Wiederherstellung gesperrter Accounts.

Nachdem die Authentisierung aber kein integraler Bestandteil des Partner Identity & Access Managements ist, sondern über Schnittstellen zu externen Identity Providern realisiert wird, tun sich reine Partner IAM-Anbieter schwer, entsprechende Policies von ihrer Seite durchzusetzen.

6. Welche Anforderungen an ein Partner IAM stellen die Teilnehmer?

Mehrere Teilnehmer betonen, wie vielschichtig die Identities innerhalb ihrer Partner-ökosysteme sind. Es sei nicht unüblich, dass ein Benutzer sowohl als Partner, als auch Kunde und Lieferant gepflegt werden müsse. Und selbst innerhalb eines Benutzertyps seien Multi-Layer-Accounts nicht unüblich – etwa im Finanzwesen, wo viele Benutzer unterschiedlichste Kundenrollen innehaben (etwa: Kreditkartenkunde, Giro-Kontokunde und Aktienkunde). Dies erfordert vom Partner IAM ein besonders hohes Maß an Flexibilität, sowohl mit Blick auf das Management der Zugriffsrechte als auch mit Blick auf das Management des Account-Lifecycles. Wenn ein Benutzer etwa einerseits als Kunde und andererseits als Mitarbeiter gepflegt wird, muss es er den Kundenaccount

auch im Falle eines Jobwechsel behalten – aber natürlich mit entsprechen beschränkten Zugriffsrechten.



Und noch eine zweite zentrale Anforderung unterstreichen die Diskussionsteilnehmer: Ein zeitgemäßes Partner IAM müsse tief und flexibel in bestehende Umgebungen integrierbar sein – sowohl mit Blick auf die Verzahnung mit der vorhandenen IAM-Umgebung als auch mit Blick auf die Anbindung multipler Identity Provider. Dies lässt sich am besten durch den Einsatz verbindlicher Industriestandards wie SAML und OpenID sicherstellen – auf diese Weise können externe Drittanbieter einfach und zuverlässig in die Lösung eingebunden werden.

Eine dritte Forderung wird ebenfalls gleich mehrfach vorgetragen: Bei der Anbindung externer Partner im B2B-Umfeld gilt es oft, unterschiedlichste Rollen zu autorisieren, vom Mitarbeiter am Point-of-Sale über die Technik und die Entwickler bis hin zu den Frontend-Teams. Da jeder dieser Spezialisten ein eigenes Toolset benötigt, ist die Akzeptanz der Partner IAM-Lösung erfahrungsgemäß wesentlich höher, wenn je nach Aufgabenstellung eine individualisierte Oberfläche und eine individualisierte Ansprache ermöglicht werden.

7. Wie wichtig ist eine hochwertige User Experience im Bereich Partner IAM?

Auch hier sind sich die Teilnehmer einig: Ähnlich wie beim Handling der Customer-Identities ist eine hochwertige User-Experience ein zentraler Erfolgsfaktor. Oder umgekehrt: Wird die Experience als komplex, langsam und nicht intuitiv wahrgenommen, schlägt sich dies sofort und unmittelbar auf das Business mit dem jeweiligen Partner nieder. Schließlich arbeitet jeder mit multiplen Anbietern zusammen – und kann in einem solchen Szenario jederzeit auf einen anderen Vendor ausweichen.

Mit Blick auf maximalen Benutzerkomfort erachten die Gesprächsteilnehmer einen komfortablen Log-In als besonders wichtig. Als State-of-the-Art wird MFA mit der Option zur biometrischen Authentisierung genannt. Allerdings folgt die explizite Einschränkung, das Verfahren habe heute noch nicht den Reifegrad erreicht, der etwa für den Einsatz am Point-of-Sale erforderlich wäre. Immerhin müsse die Authentisierung in diesem Szenario über alle Devices und Plattformen hinweg reibungslos funktionieren – und das sei Stand heute noch nicht möglich.



Um den Komfort und die Sicherheit der Partner IAM-Lösung weiter zu optimieren, wird man nach Ansicht der Diskussionsteilnehmer Identitäten und Zugriffe künftig verstärkt prozess- und kontext-basiert managen müssen: Wenn bei der Vergabe der Zugriffsrechte auch Faktoren wie der Standort oder das Device des jeweiligen Users berücksichtigt werden, lassen sich Security und Experience optimal ausbalancieren.

Fazit: Anspruchsvolle, aber auch lohnende Projekte

Als der Roundtable nach etwas mehr als einer Stunde zu Ende geht, sind sich die Teilnehmer einig: Es war eine fruchtbare und anregende Diskussion, die allen Anwesenden spannende Einblicke in die Chancen und Herausforderungen moderner Partner IAM-Services geliefert hat. Mit Blick auf die erforderliche Integrationstiefe und den kritischen Schutz sensibler Daten zeichnet sich aber schon jetzt ab, dass die

entsprechenden Projekte anspruchsvoll sein werden. Unternehmen sind daher gut beraten, bei der Auswahl und Implementierung der Lösungen frühzeitig erfahrene Systemintegratoren mit langjähriger IAM-Erfahrung hinzuzuziehen. So stellen sie vom ersten Tag an die Weichen für einen erfolgreichen Projektverlauf – und legen ein robustes Fundament für langfristig tragfähige Partnerbeziehungen.

About PlainID

PlainID wurde 2014 von einem Team erfahrener Sicherheitstechnologen gegründet, die sich zum Ziel gesetzt haben, die Herausforderungen zu bewältigen, mit denen Unternehmen bei der Skalierung ihrer IAM Funktionen konfrontiert sind. Die Lösung führte zu einem völlig neuen Design, das alle Unternehmensberechtigungen auf einen einzigen Gesichtspunkt reduziert – so wird die Verwaltung und Kontrolle von Berechtigungen für Geschäftsinhaber einfach und unkompliziert.

About iC Consult

iC Consult ist der führende unabhängige Berater, Systemintegrator und Managed Services Anbieter für Identity & Access Management (IAM) mit mehr als 800 Mitarbeitenden weltweit.

Mit unserer Hingabe zu Exzellenz und Innovation und den besten Technologien im IAM-Umfeld bieten wir unseren Kunden erstklassige Cyber Security Lösungen. Unser Service-Portfolio umfasst Managed Services für IAM einschließlich Beratung, Architektur, Implementierung, Integration, Support und Betrieb.

iC Consult hat seinen Hauptsitz in München und Niederlassungen in Deutschland, der Schweiz, Österreich, Frankreich, Belgien, Spanien, Bulgarien, Großbritannien, den USA, Kanada, Indien und China. Die größten Marken der Welt vertrauen auf unsere Expertise, um ihre wertvollsten Güter zu schützen und zu verwalten: Ihre Identitäten.

Mehr Informationen unter www.ic-consult.com

