



Whitepaper V2.0 / 22 07 2022

Business Consultancy

Identity Management Business Integratie
en Proces Optimalisatie





Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Provisioning workshop	2
Resultaten	2
Vervolgstappen.....	2
Service Automation workshop	3
Resultaten	3
Vervolgstappen.....	3
Business Consultancy: invulling en verbreding	4
Smart Role mining.....	4
Beheersbaar rollenmodel	4
Automatiseren van de uitzonderingen	4
Eenvoudig voldoen aan wet- en regelgeving	5



Tools4ever is een Nederlands softwarebedrijf en marktleider op het gebied van Identity & Access Management (IAM). Sinds 1999 helpt Tools4ever organisaties bij het efficiënt en veilig beheren van hun gebruikers en autorisaties: Tools4ever ontwikkelt software voor zowel kleine bedrijven van zo'n 300 werknemers als voor grote multinationals met meer dan 200.000 gebruikers. Inmiddels vertrouwen al meer dan 5.000 klanten voor zeker 10 miljoen gebruikers op de IAM-oplossingen van Tools4ever.

Tools4ever business consultants helpen hierbij met verschillende consultancy diensten:

- Ieder HelloID uitrolproject omvat standaard een Business Consultancy workshop. Binnen zo'n workshop wordt het design van de oplossing binnen specifieke klantomgeving uitgewerkt. Ook zorgen we voor stappenplannen waarmee de organisatie zelf bijvoorbeeld gebruikersrollen, business rules en self-service flows kunnen vormgeven.
- Aanvullend kunnen onze Business Consultants klanten uitgebreider ondersteunen bij de verdere Identity Management adoptiewerkzaamheden binnen de organisatie. Zo kunnen we klanten - onder andere met smart rol mining - een rollenmodel helpen ontwikkelen en uitzonderingen automatiseren. Ook kunnen we de compliancy aan wet- en regelgeving begeleiden.

Provisioning workshop

Met HelloID Provisioning wordt een koppeling gerealiseerd tussen het HR-systeem en de user accounts in het netwerk. Hiermee worden de identity lifecycle processen geautomatiseerd. Wijzigingen worden snel, foutloos en efficiënt doorgevoerd. Onze business consultants bereiden de uitrol van HelloID provisioning aan de hand van een doelgerichte en pragmatische Business Consultancy workshop.

Deze workshop duurt één dagdeel en wordt uitgevoerd door een ervaren consultant aan de hand van een heldere checklist. Cruciaal is daarbij de aanwezigheid van alle relevante experts vanuit de klant: Functioneel beheerder(s) (HelloID, AD, HR), een HR specialist en een Security Expert. Samen inventariseren we de Identity Management processen, het rechtenbeheer, de touchpoints met het HelloID platform en de data uitwisseling met bestaande systemen.

Resultaten

Tijdens de workshop worden de volgende onderwerpen gezamenlijk verder uitgewerkt:

- Definitie van de Source Data. Het HR systeem levert brondata voor de accountbeheer processen. Als onderdeel van het design moet duidelijk worden vastgelegd wanneer welke data uit het bronsysteem worden gebruikt.
- We inventariseren de klant specifieke invulling van de gewenste identity management processen, inclusief alle timing aspecten rondom on- en off-boarding en eventuele uitzonderingen.
- HelloID verzorgt een zogenaamd 'rol gebaseerd autorisatie control'. De oplossing beheert aan de hand van Business Rules automatisch iemands rechten (permissies) op basis van diens rol in de organisatie. Bij de workshop behandelen we de best practices voor de klant binnen hun specifieke markt. Aan de hand van een helder stappenplan kan het team van de klant rollen en business rules zelf invullen.

Vervolgstappen

Tools4ever business consultants helpen hierbij met verschillende consultancydiensten:

- De workshop levert de basis voor het definitieve uitrolproject, met onder andere een design van de oplossing en een connector overzicht. De implementatieconsultant controleert de output en bereidt hiermee de verdere projectwerkzaamheden voor.
- Daarnaast biedt de workshop de projectmedewerkers van de klant de input om zelf het rollenmodel en de bijbehorende businessrules in te richten. Desgewenst kunnen Tools4ever business consultants de klant daarbij verder ondersteunen via een aanvullend business consultancy project.

Service Automation workshop



Aanvullend op het automatiseren van de IDU processen kunnen klanten met behulp van HelloID Service Automation de overige identity managementprocessen en specials zoals gastaccounts eenvoudig automatiseren. Met onder andere een self-service portal en tools om zelf eenvoudig online formulieren en procesflows te ontwikkelen kunnen taken worden 'doorgeschoven' naar teammanagers of de medewerker zelf. Met zo'n 'shift left' zorg je dat de beheerspecialisten zich steeds meer kunnen richten op complexe beheertaken en nieuwe functionaliteit.

Met een korte aanvullende Business Consultancy Workshop van twee tot vier uur bereiden we de uitrol van Service Automation voor. Ook voorzien we de klantorganisatie van de benodigde informatie en hulpmiddelen om zelf geautomatiseerde beheerprocessen te realiseren.

Resultaten

De Service Automation workshop focust zich op de beheerprocessen die de klant alseerste wil automatiseren. Dat kan variëren van het zelf aanvragen van toegang tot applicaties met online goedkeuring door de relevante manager(s) tot aan uitgebreide portal oplossingen waarin servicedesk medewerkers zonder vergaande domain admin rechten het beheer van een Active Directory kunnen uitvoeren.

Op basis van deze klantwensen wordt in de workshop de uitrol van Service Automation voorbereid en leert de klant best practices om met behulp van Service Automation deze workflows aan te maken en bijpassende online formulieren te ontwikkelen.

Vervolgstappen

De workshop vormt de basis voor de uitrol van de Service Automation functionaliteit en biedt de klant de hulpmiddelen om zelf de verdere procesautomatisering op te pakken:

- De workshop levert de basis voor het definitieve uitrolproject, met onder andere eendesign van de oplossing en een overzicht van self-service taken, workflows en (gedelegeerde) formulieren. De implementatieconsultant controleert de output en bereidt hiermee de verdere projectwerkzaamheden voor.
- Daarnaast biedt de workshop de projectmedewerkers van de klant de middelen om zelf beheertaken te automatiseren met behulp van standaard self-service workflows en gedelegeerde formulieren. Desgewenst kunnen Tools4ever business consultants de klant daarbij verder ondersteunen via een aanvullend business consultancy project.





Business Consultancy: invulling en verbreding

Daarnaast kunnen we je organisatie ook helpen bij een bredere uitrol en draagvlak van Identity management. Onze business consultants hebben jarenlange ervaring, kennen de verschillende markten en weten wat de uitdagingen zijn. Ook heeft Tools4ever een netwerk van consultancy partijen die uitgebreide kennis hebben van onze oplossingen en bij klanten de adoptie van de oplossing verder ondersteunen. Hieronder staan voorbeelden van vraagstukken waarbij Tools4ever en onze partners klanten ondersteunen.

Smart Rolmining

We hebben nog helemaal geen rollenmodel. We zijn er weleens aan begonnen maar er ook weer mee gestopt omdat er zoveel uitzonderingen zijn. Met de huidige bezetting gaat het ons niet lukken. Hoe pakken we dit aan?

Voor organisaties die nog geen rollenmodel hebben, gebruiken we de unieke combinatie van HR en user netwerk data uit HelloID om via rolmining de verschillende rollen binnen een organisatie te inventariseren. Hiermee kunnen we inzichtelijk maken hoe deze automatisch uitgedeeld kunnen worden of dat deze beter als aanvraagbare rol opgezet kunnen worden. Door het toepassen van rolmining is het mogelijk om snel en met een beperkte inspanning een rollenmodel te definiëren. Rolmining heeft een aantal valkuilen, zoals het modelleren van bestaande vervuiling in het netwerk. Onze experts hebben hier ervaring mee en voorkomen problemen.

Beheersbaar rollenmodel

De autorisatiematrix is te complex of niet meer beheersbaar. Mijn autorisatiematrix is te groot, tegen de tijd dat ik alles uitgezocht heb zijn de rechten alweer gewijzigd.

Onze gefaseerde aanpak werkt op een managed-by principe wat de risico's enorm beperkt. Het zorgt ervoor dat de voordelen van een geautomatiseerd rolmodel snel gerealiseerd worden en dat dit ook beheersbaar blijft. Het is niet nodig om alle rechten uitgezocht te hebben, wat bekend is kan al gebruikt worden zonder dat er rechten verloren gaan.

Automatiseren van de uitzonderingen

Waarom kan ik geen overeenstemming bereiken met de business over de te automatiseren rechten? Waarom zijn er zoveel uitzonderingen op rechten die users hebben?

Veel uitzonderingen maken het moeilijk om een standaard rollenmodel op te stellen. De vraag is of je de uitzonderingen moet proberen vast te leggen. Het kan natuurlijk maar we leveren ook een interessant alternatief door de uitzonderingen te delegeren naar de managers en medewerkers. We doen dit laatste met een aantal veiligheidsmaatregelen



waardoor er geen security-issues kunnen ontstaan maar werkprocessen niet onnodig worden belemmerd. Bovenal wordt het opstellen van het rollenmodel een stuk eenvoudiger.

Eenvoudig voldoen aan wet- en regelgeving

Tot nu toe hebben we nog ieder jaar succesvol de IT-audit afgesloten. We merken wel dat het steeds lastiger wordt. Hoe zorgen we ervoor dat we compliant blijven?

Audits worden inderdaad steeds strenger. Bovenal worden medewerkers steeds flexibeler ingezet binnen organisaties. Medewerkers moeten soms tijdelijk werkzaamheden van een collega waarnemen, hebben dubbele dienstverbanden en regelmatig wijzigen afdeling en functies. Soms is het pas een uur van tevoren bekend welke werkzaamheden en met welke scope (toegang tot welke klanten/patiënten/burgers) een flex medewerker of uitzendkracht gaat uitvoeren. Goed beheer van toegangsrechten is daarbij steeds belangrijker en een algemeen account is niet langer acceptabel, zeker nu de wet- en regelgeving steeds stringenter wordt nageleefd. Compliance is geen puur IT vraagstuk maar vergt een integrale aanpak over meerdere afdelingen heen. Tools4ever is bekend met deze uitdagingen en biedt verschillende marktgerichte best-practice oplossingen.





Adres	Amaliaaan 126c 3743 KJ Baarn Nederland
Telefoon	+31 (0) 35 54 832 55
Website	Tools4ever.nl
Mail	info@tools4ever.com
Sales	sales@tools4ever.com
Support	tools4ever.nl/support