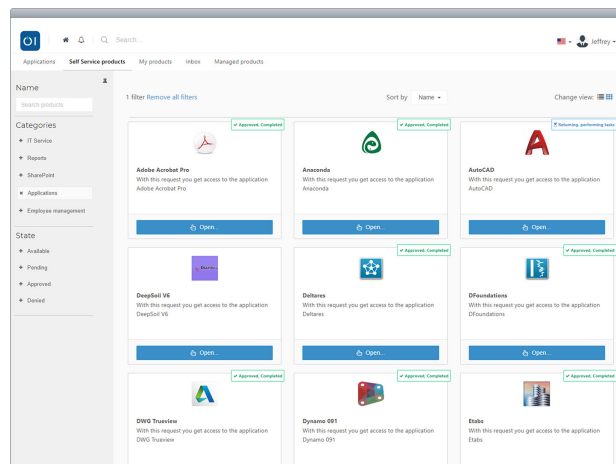


Service Automation

- ✓ Lang wachten op toegang tot applicaties?
- ✓ Waarom kan ik zelf dit niet regelen?
- ✓ Waarom is er geen "bol.com" voor onze IT helpdesk?

✓ Die problemen zijn nu opgelost!



Medewerkers zijn gewend om thuis allerlei zaken eenvoudig en direct online aan te kunnen passen. Ze willen ook steeds sneller het resultaat zien. Waarom moeten ze op kantoor zo lang wachten voordat ze eindelijk toegang krijgen tot bijvoorbeeld die Teams site...?

....en het is niet alleen die Teams site, maar ook een shared mailbox of lidmaatschap van een distributielijst. Zodra je bij de ICT helpdesk terecht komt moet je wachten en je weet niet hoelang, en er nog goedkeuringen nodig zijn voor je verzoek.

bol.com

Waarom is er eigenlijk geen "bol.com" voor de ICT-diensten in de organisatie waar je eenvoudig ICT-zaken kan aanvragen en die vervolgens snel worden geleverd?

Zonder de IT-helpdesk

Tools4ever introduceert Service Automation. Gebruikers kunnen hiermee zelf (tijdelijk) online toegang vragen tot applicaties of data. De manager kan met één klik de aanvraag goed- of afkeuren, waarna de wijziging volautomatisch, zonder tussenkomst van de helpdesk, wordt verwerkt in de ICT-infrastructuur.

Grip voor de manager

Ook de manager krijgt weer grip op de ICT-dienstverlening! De manager heeft een live overzicht over welke medewerkers welke licenties, applicaties, shares, et cetera in gebruik hebben. De manager kan zelf bepalen welke licenties nog nodig zijn en deze zelf teruggeven. Hetzelfde geldt voor toegang tot gevoelige bedrijfs- of afdelingsinformatie.

100% audit proof

Wijzigingen worden op een uniforme manier 100% automatisch afgehandeld en geregistreerd. Op deze manier wordt voorkomen dat gebruikers toegang krijgen tot shares waar zij niet bij mogen en worden er geen onnodige kosten gemaakt voor licenties die de gebruiker niet nodig heeft. Dit alles in één overzichtelijk self-service portal dat eenvoudig wordt beheert en gepubliceerd.

Professioneel

HelloID Service Automation vermindert de werklast voor de helpdesk enorm en draagt bij aan een professionele en moderne uitstraling van de ICT-afdeling en organisatie.

Opstap naar verdere IT innovatie

Met HelloID Service Automation van Tools4ever worden wijzigingsverzoeken belegd in de organisatie en 100% geautomatiseerd verwerkt. Dit is fundamenteel anders dan bij bestaande helpdesk systemen waar tickets nog steeds handmatig door de ICT helpdesk verwerkt moeten worden. HelloID biedt net als bol.com een portal waarbij de werknemer zelf een IT-service kan zoeken en aanvragen. Denk aan extra toegang tot een share, toegang tot een mailbox, lidmaatschap van een distributielijst et cetera. Geautomatiseerde configuratieregels zorgen dat de productcatalogus automatisch up-to-date blijft. Een nieuwe share wordt bijvoorbeeld direct zichtbaar in de catalogus. Dit is een belangrijke ontwikkeling naar verdere IT innovatie. Door in te zetten op service automation creëert de IT-afdeling ruimte om de ICT-dienstverlening substantieel te professionaliseren.

Verhogen van productiviteit en efficiëntie

Door de integratie met Active Directory en meer dan 150 andere systemen & applicaties worden wijzigingen na goedkeuring direct binnen de IT infrastructuur doorgevoerd en na terugtrekking of afloop van de verstrekte gebruiksperiode weer automatisch ontnomen. Daarnaast is service automation een manier om de productiviteit binnen een organisatie te verhogen en tegelijkertijd ergernis onder medewerkers te verlagen. Medewerkers hoeven minder lang te wachten op hetgeen wat ze nodig hebben en helpdesk werkzaamheden worden niet meer handmatig uitgevoerd. Voor medewerkers en managers leidt dit tot kortere wachttijden en daardoor meer productiviteit op de werkvloer.

Eenvoudig voldoen aan wet-en regelgeving

De verschuiving van on premise naar de cloud vormt een uitdaging bij het op orde houden van de hybride ICT omgeving en door de steeds veeleisendere wet- en regelgeving op het gebied van audits en beveiliging wordt verwacht dat alles controleerbaar is. Met HelloID Service Automation kunnen managers hun workflows beheren en aanvragen goed- of afkeuren. Gebruikers hebben daarnaast controle over de toegang tot IT-diensten. Elke wijziging wordt vastgelegd waardoor er transparantie komt in het goedkeuringsproces en vervuiling in het netwerk wordt voorkomen. In de gedetailleerde rapporten wordt inzichtelijk wie toegang heeft tot welke bronnen en tot wanneer licenties lopen. Op een eenvoudige manier wordt zo aantoonbaar dat er voldaan wordt aan de actuele wet- en regelgeving.

Integratie met HelloID Provisioning

HelloID Service Automation sluit naadloos aan op HelloID Provisioning. HelloID Provisioning automatiseert nagenoeg alle IT-gerelateerde wijzigingen. Toch zijn er uitzonderingen, want niet alles wordt geregistreerd in het HR-systeem. Denk aan een medewerker die tijdelijk de werkzaamheden waarneemt van een zieke collega, of een medewerker die wordt ingezet op een project of uitgeleend aan een andere afdeling. Om deze extra taken uit te voeren heeft de medewerker bijvoorbeeld extra toegangsrechten tot dossiers nodig, extra rechten om taken uit te kunnen voeren in SAP, een MS-projectlicentie, lidmaatschap op een distributielijst, lid van een MS Teams site, etc.

Zonder HelloID Service Automation is dit een handmatig, arbeidsintensief en foutgevoelig proces. Met Service Automation worden ook dit soort additionele taken geautomatiseerd.