



# DKV optimaliseert user account beheer in AD én SAP



DKV Euro Service is al meer dan 75 jaar toonaangevend op het gebied van service aan het bus- en vrachtvervoer op de Europese wegen. Het productpakket van DKV, met zijn DKV Card en aanvullende diensten, biedt de klant ondersteuning op maat bij zijn dagelijks werk op gebied van het optimaliseren en aansturen van zijn wagenpark. Dit met als doel de klant te helpen wachttijden te voorkomen, prijsvoordeel te behalen en efficiënter te werken.

Tot begin 2006 werden de 700 user accounts in Active Directory door DKV Euro Service in Düsseldorf met behulp van Microsoft Active Directory Users & Computers (ADUC) gemanaged. Tot het moment van invoering van UMRA gebeurde het creëren, veranderen en wissen van user accounts handmatig. Deze methode had verschillende nadelen. De behoefte aan vereenvoudigd beheer en delegatie bleef een onbereikbaar ideaal. Standaard Windows-tools bleken ontoereikend. Door het ontbreken van een goede delegatieoplossing kregen medewerkers op de helpdesk relatief veel rechten op het netwerk, wat onverantwoorde veiligheidsrisico's met zich meebracht. En wanneer een werknemer de onderneming verliet, werd de IT-afdeling niet tijdig geïnformeerd. In sommige gevallen hadden ex-medewerkers daardoor nog steeds toegang tot het netwerk. Tot slot was de userdata in SAP was niet actueel. Het beheer van user accounts in SAP stond los van het beheer van user accounts in de Windowsomgeving. Hierdoor ontstond vervuiling in beide systemen, werden veel zaken dubbel gedaan en duurde het lang voordat een medewerker volledig toegang had tot de benodigde systemen/ applicaties. DKV Euro Service wilde haar gebruikersbeheer verbeteren en professionaliseren en besloot hiervoor User Management Resource Administrator (UMRA) van Tools4ever te gebruiken. Tools4ever installeerde bij DKV een oplossing voor geïntegreerd user beheer.

## Klant

DKV Euro Service

## Uitdaging

Het creëren, veranderen en wissen van user accounts gebeurde handmatig en vereiste dat de helpdesk te veel rechten hadden.

## Oplossing

Een grafische interface waarmee helpdesk-medewerkers en medewerkers van personeelszaken administratieve taken in Active Directory en SAP kunnen uitvoeren.

## Product

UMRA  
- Helpdesk Delegation (HD)

## Koppelingen

Active Directory  
SAP

## Resultaat

Efficiënte, eenvoudige en integrale administratie van user accounts.

# “User accounts worden op tijd en automatisch in de Active Directory en SAP aangemaakt.”

## Dhr. Kneisel

Medewerker infrastructuur en operations bij DKV euro service

## Helpdesk Delegatie

Dankzij deze module beschikt DKV nu over een grafische interface waarmee helpdeskmedewerkers en medewerkers van personeelszaken administratieve taken in Active Directory en SAP kunnen uitvoeren. Voor het gebruik hiervan is geen technische kennis noodzakelijk; evenmin hebben de gebruikers adminrechten nodig. Met behulp van gebruikersvriendelijke formulieren worden onder andere user accounts gecreëerd of geblokkeerd, wachtwoorden gereset en groepslidmaatschappen gemanaged. De taken worden door UMRA automatisch en conform de corporate richtlijnen van DKV Euro Service uitgevoerd.

## SAP Integratie

De afdeling personeelszaken meldt veranderingen in het personeelsbestand middels een elektronisch formulier van UMRA. UMRA verwerkt de data in dit formulier automatisch, wat leidt tot de gewenste aanpassingen in Active Directory. Gelijktijdig worden ook wijzigingen doorgevoerd in de user accounts in SAP.

## Één invoerpunt

DKV gebruikt UMRA inmiddels meer dan een jaar en de heer Kneisel, medewerker van de afdeling Infrastructuur en Operations, is enthousiast over de voordelen voor de organisatie. Hij noemt als eerste de efficiënte, eenvoudige en integrale administratie van user accounts dankzij UMRA. Het gevolg daarvan: “User accounts worden op tijd en automatisch in Active Directory en SAP aangemaakt. Nieuwe gebruikers krijgen op deze manier direct toegang tot het netwerk, terwijl accounts van ex-medewerkers direct in alle systemen geblokkeerd worden. En last but not least: er zijn nu duidelijke en uniforme regels ten aanzien van het gebruikersbeheer – er is nog maar één invoerpunt, de afdeling personeelszaken.” De investering in UMRA was snel terugverdiend, om nog maar te zwijgen over de kwaliteitsverbetering.

