



Gemeente Rotterdam heeft gebruikeraccounts in één dag geregeld



Gemeente Rotterdam is een grootstedelijke gemeente in de Nederlandse provincie Zuid-Holland en telt 611.495 inwoners. In het verleden had elke gemeentelijke dienst zijn eigen ICT-infrastructuur en beheerafdeling. In 2005 werd besloten om alle ICT centraal onder te brengen in een shared service-organisatie, genaamd CITI Rotterdam. Mari Schippers, afdelingsmanager Technisch Beheer, vertelt over de complexe situatie: “Steeds meer diensten gaan over naar CITI Rotterdam, maar ondertussen bestaan er nog infrastructuren van diensten die nog niet over zijn. Elke infrastructuur heeft zijn eigen procedures en kenmerken voor onder meer het regelen van de gebruikerstoegang. Dat kostte ons heel veel tijd. Vanwege de complexiteit moesten we daar bovendien systeembeheerders voor inzetten, terwijl je dit soort werk liever aan de helpdesk overlaat.”

De gemeente telt inclusief vaste medewerkers, externen, stagiairs en algemene accounts zo'n 20.000 user accounts. Sommige medewerkers hebben meerdere accounts, omdat ze op verschillende infrastructuren werken. Het beheren van deze grote hoeveelheid accounts wil de IT-organisatie het liefste zo snel en eenvoudig mogelijk uitvoeren. “Er viel een grote besparing te halen door het standaardiseren van zaken, waaronder het aanmaken, muteren en verwijderen van accounts”. Die besparing was al ingeboekt, maar door het vele werk dat we aan het beheer van de accounts hadden, door ons nog niet gerealiseerd”, zegt Schippers. Daarom ging men op zoek naar software voor het beheren van deze accounts.

Klant

Gemeente Rotterdam

Uitdaging

Gemeente Rotterdam heeft verschillende infrastructuren die naast elkaar bestaan. Elke infrastructuur heeft zijn eigen procedures en kenmerken voor onder meer het regelen van de gebruikerstoegang. Dat kostte veel tijd.

Oplossing

Alle modules van User Management Resource Administrator met een gefaseerde aanpak.

Product

UMRA

- Helpdesk delegatie (HD)
- Auto provisioning (SRC)
- Downstream Provisioning (APPL)
- Workflow Management (WFM)

Koppelingen

Active Directory
Exchange
Oracle HR

Resultaat

Aanmaken van een user account inclusief toegang is teruggebracht van 6 dagen naar 1 dag.

“Je past een tabel in UMRA aan en je hebt de toegang geregeld. In een complexe omgeving als de onze is dat soort flexibiliteit heel belangrijk.”

Mari Schippers

Afdelingsmanager technisch beheer bij Gemeente Rotterdam

Succesvolle proof of concept

De dienst Gemeentewerken gebruikte al de software van Tools4ever. “We konden daar dus gaan kijken hoe het werkte. Het bleek aan al onze wensen te voldoen”, vertelt senior systeembeheerder Hans van der Knaap. “Tools4ever bood een systeem om onze werkzaamheden te automatiseren en taken te delegeren aan de helpdesk”, zegt Jiri Bruinzeel, die als teamleider Beheer bij de Servicedienst ICT verantwoordelijk is voor de implementatie van UMRA. De keuze viel uiteindelijk op deze software, mede door het **Proof of Concept dat Tools4ever binnen drie dagen bouwde en dat in de live-omgeving van de gemeente werd getest**, vertelt Bruinzeel. “Daarin konden we zien dat de koppeling met ons Oracle HR-systeem goed werkt met UMRA.”

Tools4ever hanteert een gefaseerde aanpak bij de implementatie van UMRA, die bestaat uit 5 fases. Het begint met de installatie van UMRA op de helpdesk, zodat zij met standaard formulieren de gebruikeraccounts kunnen aanmaken en beheren. Daarna komen de koppelingen met andere systemen, zoals het HR-systeem. In de laatste fase worden self service en workflow geïmplementeerd, waarmee medewerkers zelf faciliteiten zoals toegang tot applicaties kunnen aanvragen. De gemeente Rotterdam gaat al deze fases implementeren.

Bespaart tijd en werk

De ervaringen met de software zijn tot nu toe positief. Voorheen duurde het gemiddeld 6 dagen voordat een nieuwe medewerker ICT-toegang had, dat is inmiddels teruggebracht tot 1 dag. De software neemt de ICT-afdeling al veel werk uit handen en dat moet in de toekomst nog meer worden. Zo wil men Self Service Reset Password Management (SSRPM) invoeren waarmee gebruikers zelf een vergeten wachtwoord kunnen resetten. “We krijgen 7.000 calls per maand op de helpdesk en 10% gaat over vergeten loginnamen en wachtwoorden”, zegt Schippers. Als de koppeling met het HR-systeem een feit is, dan kan de toegang van medewerkers die niet meer bij de gemeente werken ook automatisch worden afgesloten, wat uiteraard vanuit het oogpunt van veiligheid een belangrijke wens is.

Flexibiliteit belangrijk

De implementatie is nog niet afgerond, maar de gemeente heeft al de nodige voordelen behaald. Men ziet de komende implementatiefases positief tegemoet, mede omdat de software heel flexibel is in het gebruik, zegt Van der Knaap. Onlangs werd de GGD aan de centrale infrastructuur gekoppeld, “je past dan een tabel in UMRA aan en je hebt de toegang geregeld”. “In een complexe omgeving als de onze is dat soort flexibiliteit heel belangrijk”, besluit Schippers.