

Maatwerk workflow bij Lingewaard legt verantwoordelijkheden neer bij organisatie



Lingewaard is een gemeente in het oosten van Nederland (provincie Gelderland) en telt ruim 45.000 inwoners. Binnen de gemeente Lingewaard werken zo'n 250 medewerkers volgens het flexwerkconcept. Doordat alle applicaties en systemen draaien op VMWare, kunnen de medewerkers eenvoudig hun sessie meenemen van de ene werkplek naar de andere werkplek. Bovendien stelt dit medewerkers in staat om thuis te werken op het netwerk. "Dat is redelijk vooruitstrevend voor de gemeentemarkt", aldus Marc Klaassen, Senior Support en Systeembeheer bij de gemeente Lingewaard. "Iets wat in het recente verleden minder goed geregeld was, was de procedure rondom het beheer van gebruikersaccounts. Er bestond geen uniform proces. Daardoor werden inlognamen niet volgens een vastgestelde standaard aangemaakt. Ditzelfde gold voor e-mailadressen. Bovendien werden er soms teveel rechten aan accounts verleend."

Autorisatieformulier verouderd

In de tijd waarin geen vastgestelde procedure rondom het beheer van gebruikersaccounts bestond, maakte Lingewaard nog gebruik van een web-based autorisatieformulier. "Dit formulier was sterk verouderd", aldus Marc Klaassen. "Een groot nadeel van dit formulier was dat medewerkers hele memo's erop achterlieten en dat de service desk dan nog steeds geen idee had welke autorisaties er precies nodig waren." Omdat Marc Klaassen al een positieve ervaring had met het gebruik van User Management Resource Administrator (UMRA) van Tools4ever voor het beheren van gebruikersaccounts, was de keuze snel gemaakt.

Klant

Gemeente Lingewaard

Uitdaging

Er bestond geen uniform proces voor het beheren van gebruikersaccounts. Daardoor kon het gebeuren dat inlognamen niet volgens een standaard werden aangemaakt, e-mailadressen niet aan een format voldeden en dat er soms teveel rechten werden verleend.

Oplossing

De organisatie zelf verantwoordelijk maken voor het user- en toegangsbeheer middels vastgelegde procedures.

Product

User Management Resource Administrator
 - Helpdesk Delegatie (HD)
 - User Provisioning (SRC)
 - Workflow Management (WFM)

Resultaat

Het gehele proces rondom het beheren van gebruikersaccounts verloopt nu overzichtelijk, soepel en nagenoeg foutloos.

“Het voordeel van deze manier van werken is dat de verantwoordelijkheden laag in de organisatie worden neergelegd. Het gehele proces verloopt nu overzichtelijk, soepel en nagenoeg foutloos.”

Marc Klaassen

Sr. support en systeembeheer bij Gemeente Lingewaard

Workflow management

Gemeente Lingewaard schafte een drietal modules van UMRA aan, te weten Helpdesk Delegatie, Auto Provisioning en Workflow Management. Marc Klaassen: “Het beheer van gebruikersaccount verloopt nu volledig volgens een vastgelegde procedure waardoor minder fouten ontstaan. **Iedere medewerker kan via UMRA vier verschillende middelen aanvragen. Dat kan zijn een account voor een nieuwe medewerker, applicatietoegang, toegang tot netwerkmappen en facilitaire zaken.**” Wanneer een account voor een nieuwe medewerker wordt aangevraagd, dan wordt dit verzoek automatisch door UMRA ter goedkeuring voorgelegd aan de leidinggevende. Wanneer het verzoek wordt goedgekeurd, maakt UMRA automatisch een netwerkaccount aan en een mailbox. Er wordt tevens een mail gestuurd naar de applicatiebeheerder van de applicaties waar deze nieuwe medewerker toegang tot moet krijgen. UMRA stuurt vervolgens een mail naar de nieuwe medewerker met wat basisinformatie, zoals de bereikbaarheid van de service desk.

“Het voordeel van deze manier van werken is dat de verantwoordelijkheden laag in de organisatie worden neergelegd. Meestal weet een collega veel beter dan een teamleider welke benodigdheden een nieuwe medewerker nodig heeft. **Het gehele proces verloopt nu overzichtelijk, soepel en nagenoeg foutloos.**”

Koppeling centrale database

Doordat zowel het HR-systeem als UMRA gekoppeld zijn aan de centrale database kan UMRA de einddatum van een arbeidscontract uit het HR-systeem overnemen. Na de einddatum in het contract blokkeert UMRA automatisch het account. “Dit is heel sluitend en zorgt ervoor dat oud-medewerkers geen toegang meer hebben tot het netwerk”, aldus Marc Klaassen. “En dat is heel belangrijk in een omgeving waarbij medewerkers ook vanuit huis toegang hebben tot het netwerk.”

“Omdat wij specifieke wensen hadden, vroeg de oplossing die bij ons is neergezet veel maatwerk en waren er een aantal complicaties”, besluit Marc Klaassen. “Maar daar hadden we rekening mee gehouden en de complicaties zijn snel en vakkundig opgepakt door Tools4ever.”