



SLTN optimaliseert met HelloID account Provisioning en Service Automation voor de Zorgboog

IT dienstverlener SLTN beheert het volledige IT landschap van Stichting de Zorgboog (hierna: Zorgboog). Een belangrijk onderdeel daarbij is het beheer van de gebruikersaccounts voor alle Zorgboog medewerkers en vrijwilligers. Om dit deel van de beheerprocessen te automatiseren en optimaliseren koos SLTN de Identity-as-a-Service (IDaaS) oplossing HelloID van haar partner Tools4ever.

De Zorgboog ondersteunt cliënten in verschillende leeftijdscategorieën in de regio Zuidoost-Brabant. Men biedt een breed pakket aan diensten dat varieert van kraamzorg tot ouderenzorg, zowel bij cliënten thuis als in een van de woonzorglocaties. Bij de Zorgboog werken zo'n 2.600 medewerkers en 1.300 vrijwilligers die daarbij intensief samenwerken met andere zorgverleners zoals huisartsen en ziekenhuizen. Daarbij speelt IT een cruciale rol en staat de gebruiksvriendelijkheid voor de zorgmedewerkers centraal. Ook moet de IT omgeving de flexibiliteit bieden voor nieuwe ontwikkelingen en de constant wijzigende wet- en regelgeving. Daarom heeft men het IT beheer volledig uitbesteed aan IT dienstverlener SLTN, een van de grotere Nederlandse IT dienstverleners.

SLTN is verantwoordelijk voor het gebruikersportaal voor alle Zorgboogmedewerkers en de volledige onderliggende ICT-omgeving. Marco Muts (Service Manager bij SLTN): "We hebben daarbij heldere doelstellingen afgesproken over de optimalisatie van de dienstverlening. We willen de IT beheerprocessen snel, kostenefficiënt én foutloos uitvoeren en dat begint met het geautomatiseerd beheer van de gebruikersaccounts en toegangsrechten voor alle medewerkers. We werken daarbij nauw samen met onze partner Tools4ever. Hun cloud-based HelloID Identity Management oplossing verzorgt de account provisioning en service automation functionaliteit."

🏠 Partner

SLTN (Eindklant: de Zorgboog)

⚙️ Uitdaging

SLTN wil haar IT dienstverlening aan zorginstelling de Zorgboog optimaal uitvoeren en toekomstvast organiseren.

☁️ Oplossing

Met HelloID Provisioning en Service Automation realiseerden we een volledige cloud-based identity management oplossing.

📌 Producten

HelloID Provisioning

HelloID Service Automation

Koppelingen met meerdere systemen waaronder Raet HR, Microsoft Exchange, Zorgportaal en TOPdesk.

🚩 Resultaat

Met behulp van HelloID zijn de IT Identity Management processen bij de Zorgboog snel, kostenefficiënt en foutloos gerealiseerd. Ook is men voorbereid op toekomstige proceswijzigingen, nieuwe innovaties en groei.

“Onze klanten zijn veeleisend en we leggen de lat hoog bij onze dienstverlening. Dankzij de HelloID Provisioning en Service Automation functionaliteit kunnen we de IT Identity Management processen bij de Zorgboog snel, kostenefficiënt en foutloos uitvoeren.”

Marco Muts

Service Manager SLTN

HR software als bronsysteem voor provisioning

Muts vertelt: “We wilden dat nieuwe medewerkers bij indiensttreding zonder handmatige tussenstappen een gebruikersaccount krijgen. Dit was dankzij de beschikbare koppeling tussen HelloID en Raet - het HR systeem binnen de Zorgboog - snel te realiseren. Het HR systeem fungeert nu als bronsysteem waarin zowel vaste medewerkers, flexwerkers en vrijwilligers worden geregistreerd. Zodra een nieuwe collega is geregistreerd, creëert HelloID automatisch een account. Minstens zo belangrijk is dat gedurende het verdere dienstverband de accounts automatisch worden beheerd. Tot en met het moment dat een medewerker de organisatie verlaat, waarna iemands account automatisch door HelloID eerst wordt gedeactiveerd en na een afgesproken periode verwijderd. Zo is de Zorgboog compliant met de NEN7510 verplichtingen en hebben oud-medewerkers nooit onrechtmatig toegang tot persoonlijke zorgdata.”

Service Automation

Daarnaast wordt er intensief gebruik gemaakt van de Service Automation functionaliteit van HelloID, gaat hij verder: “HelloID Provisioning verzorgt de aanmaak van accounts en basis faciliteiten zoals een emailaccount en toegang tot het services portaal. Vervolgens kan iedere teammanager voor de eigen medewerkers applicaties aanvragen en rechten voor bijvoorbeeld mappen en groepsmailboxes. Dit kan de manager zelf regelen via een online interface. Dankzij een koppeling tussen TOPdesk en HelloID kan SLTN de verdere ‘back-end verwerking’ van al deze verzoeken zoveel mogelijk automatiseren. Dit is belangrijk om de afgesproken optimalisatie doelstellingen in het dienstverleningscontract met Zorgboog te bereiken. Ook zijn we hiermee voorbereid op toekomstige proceswijzigingen, nieuwe innovaties en groei van de organisatie zonder dat hiervoor extra IT personeel voor nodig is.”

Duidelijke rolverdeling en samenwerking

“We hebben een heldere rolverdeling tussen SLTN en Tools4ever,” legt Muts uit: “Tools4ever is de echte Identity Management specialist en richt zich dus op de ontwikkeling, beheer en ondersteuning van hun producten. SLTN richt zich als dienstverlener op de overall dienstverlening naar de klant en de integratie met de het verdere IT landschap. De eerste uitrol - de core provisioning functionaliteit - hebben we samen met Tools4ever specialisten uitgevoerd. Vervolgens spelen bij de Service Automation processen juist veel meer klantafhankelijke integratie- en procesvraagstukken. Die hebben onze eigen medewerkers zelf kunnen oppakken na een gedegen HelloID training door Tools4ever en goede ondersteuning door hun engineers. Een duidelijk voorbeeld van een partnership waarin we elkaar versterken.”

Voordelen

- Volledige oplossing voor Provisioning en Service Automation
- Automatische provisioning en beheer van accounts
- Geautomatiseerde service processen
- Compliant met wet- en regelgeving
- Naadloze integratie met verschillende klantsystemen
- 100% cloud-based en toekomstvaste oplossing