

# Gemeente Súdwest-Fryslân maakt user beheer efficiënter met UMRA



Team ICT van de gemeente Súdwest-Fryslân, voorheen ISZF (ICT Samenwerkingsverband Zuidwest Fryslân), stuurt met dienstverleningsovereenkomsten een aantal ICT-afdelingen van andere gemeenten in de regio aan. Dit zijn de gemeenten Harlingen en Littenseradiel. Het Team ICT creëert hiermee voor die gemeenten de randvoorwaarden voor een efficiënte bedrijfsvoering en een klantgerichte en effectieve dienstverlening aan burgers en bedrijven.

“Toen wij nog IZSF waren en dus zorgdroegen voor de continuïteit van de ICT dienstverlening van een vijftal Friese gemeenten, was één van de knelpunten voor ons het dagelijks user account beheer”, aldus Wim van Witzenburg, inkoper ICT bij gemeente Súdwest-Fryslân. “Het aanmaken van een nieuwe user in de diverse systemen die onze interne klanten gebruiken, kostte destijds ongeveer 30 minuten tijd. Dit was handmatig werk en daarom gevoelig voor fouten. Voor in totaal 1.300 users kun je wel voorstellen hoeveel tijd dit kostte voor onze systeembeheerders. Wij realiseerden ons dat dit efficiënter moest kunnen en gingen op zoek naar een geschikte oplossing.”

## Koppeling diverse systemen

ISZF ondersteunde destijds een groot aantal systemen. Dit was historisch gegroeid omdat alle gemeenten, voordat zij samen gingen in ISZF, zelf konden kiezen voor verschillende applicaties voor financiën, ERP, HR, etc. De grote verscheidenheid aan systemen vereiste van de nieuw te kiezen user management software dat het kan communiceren met deze verschillende systemen. “De keuze viel op User Management Resource Administrator (UMRA) van Tools4ever omdat het onder andere voldeed aan deze eis,” aldus Wim van Witzenburg.

### Klant

Gemeente Súdwest-Fryslân

### Uitdaging

Het user account beheer (aanmaken, wijzigingen en verwijderen van users) resulteerde in te veel handmatig werk.

### Oplossing

Standaard formulieren waarmee wijzigingen in user accounts kunnen worden aangevraagd. Deze wijzigingen worden door UMRA automatisch in het netwerk doorgevoerd.

### Product

UMRA Helpdesk Delegatie

### Resultaat

Accounts worden foutloos en binnen 3 minuten aangemaakt. Dit scheelt enorm veel tijd en zorgt voor efficiëntere bedrijfsvoering.

# “Met één druk op de knop voert UMRA de opdracht door in de Active Directory en achterliggende back-office, waaronder in systemen zoals TOPdesk en Oracle.”

## Wim van Witzenburg

Inkoper ICT bij Gemeente Súdwest-Fryslân

### User account beheer geautomatiseerd

Wim van Witzenburg: “Dankzij UMRA worden gebruikers en rechten nu geautomatiseerd, foutloos en gestandaardiseerd aangemaakt. En dat gaat allemaal binnen enkele minuten.” De medewerkers van het team ICT beschikken over een aantal standaard webformulieren, onder anderen voor het aanmaken van gebruikers, installeren van groepslidmaatschappen en gebruikersprofiel wijzigingen, die eenvoudig ingevuld worden. “Met één druk op de knop voert UMRA de opdracht door in de Active Directory en achterliggende back-office, waaronder in systemen zoals TOPdesk en Oracle,” legt Wim van Witzenburg uit. “Een nieuwe user beschikt zo ook meteen over een mailbox, homefolder en de juiste groepslidmaatschappen.”

### Flexibele oplossing

Het verwijderen van een account voor een ex-medewerker wil de gemeente niet automatisch laten verlopen. “Wanneer een medewerker vertrekt dan wordt het account geparkeerd zodat wij nog wel bij oude documenten kunnen,” aldus Wim van Witzenburg. “De koppeling met Oracle blijft ook nog even operationeel en moet handmatig worden afgesloten. Wij streven ernaar om het account binnen 2 maanden te disable en te verwijderen. UMRA is hierin flexibel en biedt de mogelijkheid om bepaalde procedures juist niet automatisch te laten verlopen.”

Wim van Witzenburg concludeert: “Het is ons aller belang dat mijn collega’s op een efficiënte manier hun werk kunnen doen en dat is zeker gelukt met behulp van UMRA. In dit geval weegt de investering altijd op tegen de kosten.”