



Nyenrode Business Universiteit

NYENRODE BUSINESS UNIVERSITEIT

NYENRODE REALISEERT SELF-SERVICE PASSWORD RESET VOOR STUDENTEN

EXECUTIVE SUMMARY

KLANT

Nyenrode Business Universiteit

PROBLEEM

Studenten loggen zo weinig in op de e-learning portal dat zij veelvuldig hun wachtwoord voor de portal vergeten.

OPLOSSING

Studenten de mogelijkheid bieden om zelf hun wachtwoord te resetten, zonder tussenkomst van de helpdesk..

PRODUCTEN

SSRPM

RESULTAAT

Het aantal wachtwoord reset calls is afgenomen van 30 per dag naar 5 tot 10 per dag. En dit aantal neemt nog verder af naarmate studenten meer bekend zijn met het bestaan van de oplossing.

De Nyenrode Business Universiteit, of kortweg Nyenrode, is de oudste particuliere universiteit van Nederland. Nyenrode werd opgericht in 1946. Het onderwijs is gericht op het (internationale) bedrijfsleven. De 5.000 studenten volgen naast hun dagelijks werk onderwijs aan de universiteit en dat is de reden waarom studenten regelmatig hun wachtwoord vergeten zijn. Studenten gebruiken dit wachtwoord slechts een enkele keer om in te loggen op de e-learning portal waar zij informatie kunnen vinden over onder andere cijfers en college-aanpassingen.

TIEN TOT DERTIG RESET CALLS PER DAG

Bart Drijver, Senior System Manager bij Nyenrode Business Universiteit, vertelt over deze portal: "Alle nieuwe studenten krijgen voor de portal van ons een account met een initieel wachtwoord toegestuurd, die zij vervolgens kunnen aanpassen. Omdat zij slechts een enkele keer inloggen – hooguit één keer per week – en ook nog eens een drukbezette agenda hebben, vergeten studenten regelmatig hun wachtwoord. Onze systeembeheerders ontvingen tussen de 10 en 30 calls per dag voor het resetten van wachtwoorden, afhankelijk van de dag. Daarom besloten wij het resetten van wachtwoorden te delegeren naar de helpdesk en daarnaast studenten te wijzen op manieren om wachtwoorden beter te onthouden."

WACHTWOORD RESET OUT-OF-THE-BOX

Dit had echter niet het gewenste resultaat. Het aantal wachtwoord reset calls nam helaas niet af. "De helpdesk had dagelijks een uur werk aan het resetten van de diverse wachtwoorden", aldus Bart Drijver. In het voorjaar van 2012 besloot Nyenrode te kijken naar een oplossing waarmee gebruikers 24/7 zelf hun wachtwoord kunnen resetten zonder tussenkomst van de helpdesk.

Nyenrode had al eerder contact met Tools4ever en koos uiteindelijk voor Self Service Reset Password Management (SSRPM) omdat het een out-of-the-box oplossing is en omdat het prijstechnisch een goede oplossing was. Nyenrode verkoos SSRPM boven de oplossing van Microsoft. Aan deze oplossing moest volgens Bart Drijver nog te veel geprogrammeerd worden.

“IK BEN ERVAN OVERTUIGD DAT HET AANTAL CALLS IN DE TOEKOMST BLIJFT AFNEMEN, WANT DE OPLOSSING IS ZEER GEBRUIKSVRIENDELIJK.”

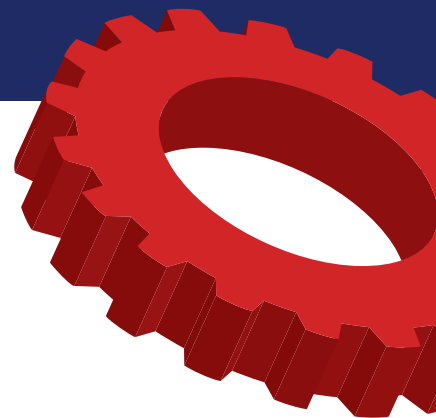
BART DRIJVER, SENIOR SYSTEM MANAGER BIJ NYENRODE
BUSINESS UNIVERSITEIT

WACHTWOORD RESETS STERK TERUGGEBRACHT

Met Self Service Reset Password Management kunnen studenten zelf hun wachtwoord resetten wanneer zij hun wachtwoord zijn vergeten. Wanneer zij klikken op de ‘Change your password’ button op het loginscherm van de portal, hoeven zij alleen drie vragen te beantwoorden die zij eerder hebben ingesteld. Het voordeel hiervan is dat de studenten overal en altijd – dus ook in het weekend – zeer eenvoudig hun wachtwoord kunnen resetten. “Het aantal aanvragen voor wachtwoord resets is nu teruggebracht naar 5 tot 10 per dag”, aldus Bart Drijver.

“Wij hebben het gebruik van de tooling nog niet verplicht gemaakt, dus studenten kunnen ook nog contact opnemen met de helpdesk wanneer zij hun wachtwoord zijn vergeten. Het is dus zaak om studenten te blijven wijzen op het bestaan van deze oplossing en ervoor te zorgen dat zij het daadwerkelijk gaan gebruiken. Ik ben ervan overtuigd dat het aantal calls in de toekomst blijft afnemen, want de oplossing is zeer gebruiksvriendelijk. Het uiteindelijke doel is minder dan 10 calls per week.”

Naast gebruiksvriendelijkheid is SSRPM volgens Bart Drijver ook schaalbaar en eenvoudig te integreren in de bestaande omgeving. “Na de installatie wilden wij een aantal aanpassingen in de styling toepassen en ook dat werd snel opgepakt door Tools4ever.”



Tools4ever B.V.

Postbus 175

3740 AD BAARN

Tel. +31 35 54 83 255

Fax. +31 35 54 32 736

info@tools4ever.nl

www.tools4ever.nl