

ICT TOEGANG IN ROTTERDAM

Gebruikersaccounts in één dag geregeld

Nieuwe medewerkers willen snel toegang tot de juiste IT-systemen. Dat klinkt logisch, maar het is in grote omgevingen vaak niet eenvoudig te realiseren. Zeker als een organisatie bezig is met een omvangrijke IT-centralisatie en er daardoor verschillende infrastructuren naast elkaar bestaan. De gemeente Rotterdam implementeert hiervoor de software van Tools4ever en verkortte de tijd die nodig is voor het verlenen van ICT-toegang van gemiddeld zes dagen naar één dag.

Tekst: Marieke Vos, journalist

Zoals in veel grotere gemeenten, was ook in Rotterdam in het verleden de ICT decentraal georganiseerd: elke gemeentelijke dienst had zijn eigen ICT-infrastructuur en beheerafdeling. In 2005 besloot Rotterdam om alle ICT centraal onder te brengen in een shared-service-organisatie. In 2006 was dit SSC ICT een feit en de Servicedienst neemt de ICT van alle diensten geleidelijk over. De gemeente koos ook voor één centrale ICT-infrastructuur, genaamd CITI Rotterdam (Concern IT Infrastructuur). Eind 2008 migreerde de eerste dienst naar deze infrastructuur, andere diensten volgden of zullen nog volgen. De beheerders, die eerst nog werkten in afdelingen per dienst, zijn inmiddels ingedeeld in teams per specialisatie. Er zijn drie afdelingsmanagers: voor technisch beheer, applicatiebeheer & specifieke diensten (zoals de belastingdienst) en projecten & advies. Mari Schippers is afdelingsmanager Technisch Beheer. Hij 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 systeembe-

heerders 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 gebruikersaccounts. Sommige medewerkers hebben meerdere accounts, omdat ze op verschillende infrastructuren werken. Het beheren van deze grote hoeveelheid accounts wil de IT-organisatie het liefst zo snel en eenvoudig mogelijk uitvoeren. 'Er viel een grote besparing te halen met standaardisatie, zoals die voor het aanmaken, muteren en verwijderen van accounts', vertelt Schippers.

'We krijgen 7000 calls per maand op de helpdesk en tien procent gaat over vergeten loginnamen en wachtwoorden'

Daarom ging men op zoek naar software voor het beheren van deze accounts.

Business case van anderhalf A4'tje
De dienst Gemeentewerken gebruikt de software van Tools4ever, UMRA (User Management Resource Administrator). 'We konden daar dus gaan kijken hoe het werkte. Het bleek aan al



Jiri Bruinzeel, Mari Schippers en Hans van der Knaap

onze wensen te voldoen', vertelt senior systeembeheerder Hans van der Knaap. 'Het gaat om 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 de leverancier binnen drie dagen bouwde en dat in de live-omgeving van de gemeente werd getest, vertelt Bruinzeel. 'Daarbij konden we zien dat de koppeling met ons Oracle HR-systeem goed werkt.' In het nieuwe systeem worden personeelsmu-

gen met andere systemen, zoals het HR-systeem. In de laatste fase worden selfservice en workflow geïmplementeerd, waarmee medewerkers zelf faciliteiten (zoals toegang tot applicaties) kunnen aanvragen.

Nooit meer overtikken

De gemeente Rotterdam gaat al deze fases implementeren. De eerste fase is inmiddels afgerond: de helpdesk beheert nu via UMRA alle gebruikersaccounts. Ook is er een eerste koppeling gemaakt met het HR-systeem, vertelt Van der Knaap, die samen met de softwareleverancier de implementatie voor zijn rekening neemt. 'Er is een formulier gemaakt waarop alleen nog het personeelsnummer van een medewerker ingevuld hoeft te worden. Daarna haalt de software alle benodigde gegevens uit het HR-systeem.' Het is de bedoeling dat er op termijn een volledige koppeling komt met het HR-systeem.

Bruinzeel: 'Hierbij zijn we wel afhankelijk van de kwaliteit van de bronsystemen, zoals het HR-systeem, en de gemeentebrede invoering van één personeelsnummer voor alle medewerkers.' De ervaringen met de software zijn tot nu toe positief. Voorheen duurde het gemiddeld zes dagen voordat een nieuwe medewerker ICT-toegang had, dat is inmiddels teruggebracht tot één 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 7000 calls per maand op de helpdesk en tien procent 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 gewenst is. De implementatie is nog niet afgerond, maar de gemeente heeft al de nodige voordelen behaald. 'Men ziet de komende implementatiefases positief tegemoet', 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.

Meer weten?
www.tools4ever.com

Zoals in veel grotere gemeenten, was ook in Rotterdam in het verleden de ICT decentraal georganiseerd