



Arnold Hoogerwerf – KPN

Identity Management bij KPN

KPN is het toonaangevende multimediabedrijf van Nederland dat consumenten vaste en mobiele telefonie, internet en televisie biedt. Voor zakelijke klanten verzorgt KPN spraak-, internet- en datadiensten, evenals volledig beheerde en uitbestede ICT-oplossingen. Het bedrijf heeft 28.368 medewerkers.

Voor het beheer van de user accounts had KPN een outsource-overeenkomst met ATOS Origin. Vanaf 1 januari 2008 wilde KPN user account management weer in eigen hand nemen. Dit betekende voor KPN dat een hele organisatie (helpdesk, 2de en 3de lijns-support) en bijbehorende software ondersteuning opgezet moest worden om de activiteiten van ATOS Origin over te nemen.

Self Service en PeopleSoft

Eén van de doelstellingen van KPN was om de ICT dienstverlening voor haar medewerkers zo efficiënt mogelijk in te richten. Dit betekende dat KPN zoveel mogelijk gebruik wilde maken van self-service mogelijkheden voor de organisatie. Hierbij wordt de eindgebruiker in de organisatie de mogelijkheid gegeven om zoveel mogelijk zelf acties uit te voeren op het gebied van user account beheer. Denk hierbij aan het zelf aanmaken van een nieuw user account voor een nieuwe medewerker, het toewijzen van kantoorapplicaties, het toekennen van extra privileges in het netwerk (groeplidmaatschappen), het beheren van lees/schrijftoegang op datashares, het beheer van groepsmailboxes, et cetera. Voor het verder verhogen van de efficiency wilde KPN een autoprovisioning mechanisme opzetten met informatie uit PeopleSoft. Nieuw in dienst gekomen medewerkers worden vanuit PeopleSoft elke dag automatisch operationeel als volwaardig user account opgeleverd.

De oplossing

Arnold Hoogerwerf (manager werkkleediensten) van KPN wilde een software-oplossing die alle onderdelen van het user account management proces ondersteunt. Als onderdeel van de selectie heeft KPN informatie opgevraagd bij Microsoft en bij fusiepartner Getronics Pinkroccade. Na een selectietraject heeft KPN gekozen voor UMRA van Tools4ever.

Binnen 3 maanden live

In een periode van minder dan 3 maanden moesten specificaties beschikbaar komen en UMRA geconfigureerd worden, zodat voor 1 januari 2008 de werkzaamheden van ATOS Origin overgedragen konden worden naar de eigen organisatie van KPN. Middels een gefaseerde implementatie heeft Arnold Hoogerwerf ervoor gezorgd dat de incidenten en service requests tijdig door de KPN helpdesk afgehandeld konden worden.

Reactie Arnold Hoogerwerf

Arnold Hoogerwerf geeft aan dat de implementatie uiterst kundig door Tools4ever is uitgevoerd: "UMRA is nu ruim een jaar door KPN in gebruik en de reacties vanuit de organisatie zijn erg positief. Indien voor 10:00 uur 's morgens een verzoek voor een nieuwe werkplek wordt ingediend, zijn we in staat dezelfde werkdag een volledig werkende werkplek op te leveren, inclusief user account en nieuw werkstation. Het user account is zelfs binnen 10 minuten beschikbaar!"



tools4ever

Tools4ever onderscheidt zich met een no-nonsense aanpak en een zeer lage aanschafprijs en TCO. In tegenstelling tot vergelijkbare Identity Management oplossingen leveren we volledige oplossingen in enkele dagen i.p.v. weken of maanden. Mede dankzij deze benadering is Tools4ever in Nederland dé absolute marktleider op het gebied van Identity Management met meer dan 1 miljoen beheerde user accounts.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Tools4ever 035 - 543 27 35 of sales@tools4ever.com. U kunt ook de site bezoeken: www.tools4ever.com/kpn