

Rationalisierung von Onboarding und Offboarding-Prozessen mit Ivanti Identity Director



Profil:

Das administrative Bindeglied zwischen der nationalen Regierung und den Gemeinden mit 1.300 Mitarbeitern.

Standort:

Groningen, Provinz Groningen, Niederlande

Branche:

Regierung

Website:

www.provinciegroningen.nl

Lösungen:

- Ivanti® Identity Director
- Ivanti® Automation

Beratungspartner: IT-Value

Hauptvorteile:

- Neue Mitarbeiter sind schnell produktiv dank automatisiertem Onboarding
- Verbesserte Sicherheit durch automatischen Widerruf der Zugriffsrechte bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Die Automatisierung ermöglicht eine verbesserte IT-Unterstützung der Endanwender
- Benutzerfreundliche Software ermöglicht eine unabhängige Verwaltung der Benutzer
- Vereinfachter Aufbau und Rollout neuer Images für Citrix (Golden Images)
- Reibungslose Implementierung von Windows-Updates
- Vollautomatische Überprüfung von Changes für den Helpdesk
- Das zukunftsorientierte Portfolio von Ivanti bietet vielfältige Erweiterungsmöglichkeiten. Die Lösungen lassen sich problemlos miteinander integrieren.

Die heutige Gesellschaft braucht eine Provinzregierung, die ihre verschiedenen Rollen sorgfältig prüft und Menschen, Kommunen, Organisationen der Zivilgesellschaft und Unternehmen Vertrauen in den Provinzrat Groningen gibt. Der Rat bildet die administrative Verbindung zwischen der nationalen Regierung und den Gemeinden. Die 1.300 Mitarbeiter tun täglich ihr Bestes, um sicherzustellen, dass die Politik in den verschiedenen Politikbereichen so reibungslos wie möglich umgesetzt wird: von der Gesundheitsversorgung über die Wirtschaft, von Kunst und Kultur bis hin zur Raumplanung. Dies setzt ein Unternehmen voraus, das reibungslos funktioniert. Bis vor kurzem durchliefen das Onboarding, Changes (Änderungen) und das Offboarding der Mitarbeiter eine veraltete, selbst entwickelte Lösung, die die Prozesse nicht mehr unterstützen konnte. Daher beschloss die Provinz Groningen, den Beratungspartner IT-Value um eine effiziente und effektive Lösung zu bitten.

Bei der alten Lösung, einem sogenannten „Data Warehouse“ musste fast alles manuell abgestimmt werden, was bedeutete, dass das Onboarding und Offboarding der Mitarbeiter viel Zeit in Anspruch nahm. „Wir mussten ein Konto einrichten, ein Postfach erstellen, ein Passwort festlegen und dieses dann mit Active Directory verknüpfen, wo Telefonnummer und Zimmernummer eingegeben werden mussten“, sagt Karim van Uggelen, Technischer Projektleiter, Provinz Groningen. „Anwendungen wurden manuell bereitgestellt. Außerdem wurde die Wartung des Systems zu komplex und zeitaufwendig: Es war alles maßgeschneidert und veraltet. Dies veranlasste uns, nach einem System zu suchen, das den Onboarding-, Change- und Offboarding-Prozess für Mitarbeiter automatisiert unterstützen könnte.“

Ivanti-Lösungen lassen sich problemlos miteinander integrieren

Die Provinz nutzte bereits eine Reihe von Ivanti-Lösungen, darunter Automation, mit der neue „Golden Images“ für Citrix erstellt und eingeführt wurden, sowie die Ivanti Arbeitsplatzlösung Workspace, mit der Benutzerprofile erstellt und verwaltet und zusätzliche Postfächer verknüpft wurden. Van Uggelen meint: „Ivanti vereinfacht das Benutzermanagement erheblich. Anwendungsdaten, die Benutzer normalerweise auf ihrer lokalen Festplatte speichern, befinden sich nun auf einem Netzlaufwerk. Dies erleichtert das Abrufen der Daten im Falle von Fehlern und Fehlfunktionen.“

Er fährt fort: „Wir nutzen Ivanti Automation unter anderem, um Anwendungen zu stoppen und zu starten und auch um Daten an andere Systeme zu übertragen. Die monatlichen Windows Updates werden mit Citrix und Ivanti Automation implementiert. Unsere Erfahrungen mit Ivanti und seinen Lösungen waren gut, sodass die Entscheidung, Ivanti Identity Director in Betracht zu ziehen, auf der Hand lag. Andere Lösungen für die Identitäts- und Zugriffsverwaltung wurden ebenfalls untersucht, aber unsere

Wahl fiel auf Ivanti Identity Director, weil sich die Lösung leicht in die anderen Ivanti Lösungen integrieren lässt. Die Software kann ohne Anpassung unabhängig verwaltet werden und bietet zahlreiche Erweiterungsmöglichkeiten für die Zukunft.“

Die Implementierung von Ivanti Identity Director

Die Provinz kaufte Ivanti Identity Director, um alle 1.300 Mitarbeiter zu unterstützen. Auf Basis der IT-Richtlinien wurde außerdem eine komplette Entwicklungs-, Test- und Abnahmeumgebung eingerichtet. Van Uggelen ist mit der Zusammenarbeit mit seinem Implementierungspartner IT-Value sehr zufrieden: „Es ist ein nettes Unternehmen, das mehr als genug Wissen auf sozialer und technischer Ebene hat. Sie haben uns von A bis Z bei der Auswahl und Implementierung von Ivanti Identity Director geholfen.“

Van Uggelen fügt hinzu: „In der Sondierungsphase haben sie uns über die Möglichkeiten von Ivanti Identity Director informiert. Zu Beginn des Projekts erarbeiteten sie mit den Projektbeteiligten das funktionale und technische Design. Dies ist eine wichtige Grundlage für den weiteren Ausbau dieses Prozesses. Während der Implementierung war die Zusammenarbeit eng. Unsere Manager wurden während der gesamten Arbeit auf dem Laufenden gehalten, sodass sie gleichzeitig mehr über das Produkt erfahren konnten.“

Ivanti Identity Director wird aus dem Personalverwaltungssystem gespeist: Hier werden die Personen- und Funktionsdaten eingegeben und von Ivanti Identity Director für die automatische Erstellung von Postfächern und Passwörtern verwendet.

„Das war eine große Herausforderung, denn wir haben es mit vielen Ausnahmen zu tun, von Konzernmitarbeitern, die nicht bei uns beschäftigt sind, aber ein Postfach haben, bis hin zu pensionierten Mitarbeitern, die im HR-System bleiben müssen, aber kein Konto benötigen“, sagt Van Uggelen. „Das System muss all dies unterstützen. Wir mussten das alles zusammenbringen. Glücklicherweise ist das dank der Flexibilität von Ivanti und IT-Value reibungslos verlaufen und läuft jetzt so, wie es sollte.“

Ivanti Identity Director vereinfacht und optimiert Prozesse

Die Erstellung neuer Benutzer und der dazugehörigen Konten erfolgt jetzt automatisch, aber das ist nur der erste Schritt, um die Möglichkeiten von Ivanti Identity Director auszuschöpfen.

Van Uggelen sagt: „Im Moment verwenden wir Ivanti Identity Director nur für das Onboarding und Offboarding

von Mitarbeitern. Die Lösung wird eingesetzt, um das Konto, das Postfach und das Passwort zu erstellen und zu verknüpfen. Aber in naher Zukunft werden wir das auf die Zugangssicherheit mit rollenbasierten Rechten auszudehnen. Dann erhalten die Mitarbeiter automatisch Zugriff auf die richtigen Anwendungen und Daten, je nach Rolle und Standort. Wenn beispielsweise jemand in eine andere Abteilung oder andere Rollen wechselt, werden die Zugriffsrechte automatisch entsprechend angepasst. Und wir brauchen uns keine Sorgen mehr um Sicherheit und Compliance machen, wenn jemand das Unternehmen verlässt, da die Zugriffsrechte automatisch entzogen werden.“

Ivanti Identity Director bietet darüber hinaus erhebliche Zeiteinsparungen für den Helpdesk. Zuvor wurden alle Änderungen manuell kontrolliert. Jetzt ist alles vollständig automatisiert. „Für den unwahrscheinlichen Fall, dass etwas schief geht, werden wir per E-Mail benachrichtigt“, sagt Van Uggelen. Außerdem ist der Prozess transparenter geworden und wir können jetzt viel besser sehen, wo etwas schief läuft und Prozesse optimieren. Beispielsweise muss ein Austrittsdatum angegeben werden, sonst fügt das System an dieser Stelle das Renten- bzw. Pensionsdatum ein. Dies trägt zu mehr Sicherheit bei.“

Der Prozess des Onboardings neuer Mitarbeiter wird nun zweimal täglich automatisch und nicht mehr nur einmal wie bisher durchgeführt. Die Provinz hat dadurch mehr Flexibilität gewonnen, um dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter schneller ihre Aufgaben wahrnehmen können.

Van Uggelen schließt: „Bei all der Zeitersparnis und den Effizienzsteigerungen können wir uns stärker auf den Service für unsere Endbenutzer konzentrieren, anstatt damit beschäftigt zu sein, das System am Laufen zu halten. Ich gehe davon aus, dass das in Zukunft noch mehr werden wird.“

Hinweis: Die Ergebnisse für die Provinz Groningen, Niederlande, sind spezifisch für die Kundenumgebung bzw. das Kundenerlebnis insgesamt, an der bzw. dem Ivanti beteiligt ist. Individuelle Ergebnisse können je nach kundenspezifischer Umgebung variieren.

Mehr erfahren

-  www.ivanti.de
-  [+49 \(0\)69 9417570](tel:+490699417570)
-  contact@ivanti.de