

UMRA HELPDESK DELEGATIE

DELEGEER USER ACCOUNT BEHEER NAAR NON-SKILLED MEDEWERKERS

MET DE MODULE HELPDESK DELEGATIE (HD) KAN HET BEHEER VAN USER ACCOUNTS OP EEN EENVOUDIGE WIJZE WORDEN GEDELEGEERD NAAR NON-SKILLED ICT-MEDEWERKERS, ZOALS MEDEWERKERS VAN DE SERVICE DESK, HR MEDEWERKERS, SECRETARESSES, ICT-COÖRDINATOREN OP VESTIGINGEN. HELPDESK HELEGATION BESTAAT UIT EEN SET VAN ELEKTRONISCHE FORMULIEREN DIE VERBONDEN ZIJN AAN DE CENTRALE UMRA SERVICE. MET DEZE FORMULIEREN KUNNEN DE NON-SKILLED MEDEWERKERS SNEL EN FOUTLOOS USER ACCOUNT BEHEERTAKEN UITVOEREN.

Met behulp van de elektronische formulieren kan de gedelegeerde medewerker zeer eenvoudig de benodigde gegevens van het user beheer verzoek invoeren (bijvoorbeeld voornaam, achternaam, tussenvoegsels, functie en afdeling voor het aanmaken van een nieuwe medewerker) en op OK-klikken.

Na OK voert de UMRA Service de wijzingen door in het netwerk conform het gekoppelde scenario (UMRA-SCEN). De gedelegeerde medewerker heeft zelf geen enkel beheerdersrechten nodig op het netwerk en alle wijzigingen worden door de UMRA service altijd op dezelfde wijze uitgevoerd. Daarnaast wordt elke wijziging in logfiles vastgelegd, zodat duidelijk is wie, wanneer voor wie een bepaalde wijziging heeft doorgevoerd.

BELANGRIJKSTE VOORDELEN:

- ▶ **Handmatige ICT procedures worden geautomatiseerd**
Dankzij de Helpdesk Delegatie module worden alle user beheer taken altijd op dezelfde wijze, geautomatiseerd doorgevoerd in het netwerk.
- ▶ **ICT werkzaamheden uitgevoerd door 1ste lijn**
Beheertaken hoeven niet langer door dure 2de en 3de lijns support medewerkers worden uitgevoerd. Daarentegen kunnen 1ste lijns medewerkers veilig allerlei beheertaken uitvoeren, zoals accounts aanmaken, bewerken, verwijderen en wachtwoorden resetten, zonder over expliciete ICT kennis te beschikken.
- ▶ **Verbeterde security**
De ICT medewerkers hebben geen admin rechten op het netwerk nodig voor het uitvoeren van user account beheeren daardoor kan de veiligheid worden gewaarborgd.

TECHNISCHE VOORDELEN:

- ▶ **Configureerbare formulieren**
De elektronische formulieren zijn qua lay-out en volgorde dynamisch en zelf samen te stellen op basis van de wensen/huisstijl van de organisatie.
- ▶ **Vereenvoudigde toegankelijkheid**
Toegang tot en distributie van de applicatie in het netwerk is zeer eenvoudig, omdat de applicatie middels een webbrowser toegankelijk is.
- ▶ **Webbased beheer GUI**
De module biedt een intuïtieve grafische user interface (GUI) waar beheerders de applicatie functioneel in kunnen richten. Achterliggende scripts blijven altijd in stand.



“Onze servicedesk ICT beschikt nu over dertig verschillende templates om zelfstandig taken uit te voeren die betrekking hebben op de Active Directory. Een Servicedeskmedewerker hoeft geen specifieke kennis te hebben van de Active Directory omgeving en kan met slechts één druk op de knop taken verrichten waarvoor voorheen veel meer handelingen nodig waren. Door dit soort taken bij de Servicedesk neer te leggen, hebben systeembeheerders er geen omkijken meer naar.”

Wally Tonkes, service manager bij UWV



VOORBEELD VAN STANDAARDFUNCTIONALITEITEN IN HD MODULE

SELF SERVICE ACTIE	OMSCHRIJVING
Password reset	Het resetten van een wachtwoord voor een gebruiker in het netwerk. Eerst wordt de mogelijkheid geboden om een gebruiker te vinden in het netwerk. Daarna zijn verschillende opties mogelijk: resetten naar een standaard wachtwoord met de optie "user must change password at next logon". UMRA genereert een random wachtwoord en toont deze aan de helpdeskmedewerker of de helpdeskmedewerker voert zelf het nieuwe wachtwoord in.
Aanmaken van een gebruiker	Hierbij blijft de input vaak beperkt tot voornaam en achternaam (eventueel tussenvoegsel) en een afdeling of locatie. Vervolgens kan de afdeling/locatie gekozen worden uit een tabel. Aan de locatie zijn algemene items gekoppeld, zoals adres, telefoonnummer, fileserver, mailboxstore en groepslidmaatschappen. Het aanmaken van de gebruiker moet meestal in één keer helemaal gebeuren, dus in de juiste OU met de juiste groepslidmaatschappen, homefolder, profilefolder, mailbox etc.
Instellen/verwijderen groepslidmaatschappen	Een helpdeskmedewerker kan een gebruiker selecteren en vervolgens de gebruiker aan groepen toevoegen of huidige groepslidmaatschappen verwijderen. Hierbij is het mogelijk een beperkt aantal groepen te tonen zodat een helpdesk medewerker geen gebruikers aan groepen als Domain Admins kan aanmaken.
Gebruiker disable	Bij het disable van een gebruiker wordt de gebruiker vaak naar een aparte OU verplaatst. Soms is er ook de vraag naar een formulier om de gedisablede gebruikers weer te enablen. De helpdeskmedewerker selecteert dan een gebruiker uit een tabel, vervolgens wordt er om een bevestiging gevraagd en dan wordt de gebruiker disabled.
Gebruiker verwijderen	Wordt vaak voorafgegaan door een disable-actie. Hierbij is het bijna altijd wenselijk dat er ook iets met de gebruikersdata gebeurt (zoals homedirectory renamen/verwijderen). De helpdeskmedewerker selecteert daarvoor een gebruiker uit een tabel, vervolgens wordt er om een bevestiging gevraagd en wordt de gebruiker verwijderd worden.
Gebruiker verhuizen/profiel wijzigen	Wanneer een gebruiker van functie of afdeling wijzigt, dan moet de gebruiker vaak ook binnen de Active Directory worden aangepast. Dit zijn dan wijzigingen als: verhuizen naar een andere OU, groepslidmaatschappen aanpassen, locatie gegevens van de gebruiker aanpassen (zoals telefoonnummer en adres), verhuizen van userdata naar een andere server etc. De helpdeskmedewerker selecteert een gebruiker en een nieuwe locatie/functie uit een tabel.
Gebruiker gegevens aanpassen	Algemene gegevens van een gebruiker aanpassen, hieronder vallen alle gegevens die in de Active Directory in te vullen zijn.
Groep aanmaken	Nieuwe groepen aanmaken voor bijvoorbeeld projectgroepen, nieuwe afdelingen, nieuwe applicaties. De helpdeskmedewerker geeft de naam en het type groep op en vervolgens wordt de groep aangemaakt.
Verhuizen van een gebruikersaccount	Het verplaatsen van 1 user account van locatie A naar locatie B. Dit heeft vaak gevolgen voor de locatie van home- en profile directories, groepslidmaatschappen en distributielijsten.
Share aanmaken	Vooral veel gebruikt wanneer een nieuwe data directory nodig is. Dan kan een nieuwe directory, share en groep aangemaakt worden met het opgeven van alleen een share naam. De helpdeskmedewerker zal dan een naam voor de share opgeven en eventueel een locatie. Vervolgens zal automatisch alle rechten goed gezet worden en de bijbehorende groepen aangemaakt worden.
Computer account aanmaken/verplaatsen	Wanneer een werkstation in het netwerk geplaatst wordt, wordt een computer account opgenomen in een bepaalde (default) OU. Voor deze actie zijn domain admin rechten noodzakelijk. Indien domein admin rechten niet uitgedeeld mogen worden aan diegene die de werkstations plaatst en indien het computer account in de juiste OU geplaatst moet worden, kan dit opgelost worden via een gedelegeerd formulier.