

Gezond verstand leidt KPN naar succesvol Identity Management



KPN is het toonaangevende multimediatelebedrijf van Nederland dat consumenten vaste en mobiele telefonie, internet en televisie biedt. Voor zakelijke klanten verzorgt KPN, samen met dochter Getronics, spraak-, internet- en datadiensten, evenals volledig beheerde en uitbestede ICT-oplossingen. Het bedrijf heeft ruim 28.000 medewerkers. Voor het beheer van de user accounts had KPN een outsource-overeenkomst met ATOS Origin. Wegens onvrede over de geboden diensten, wilde KPN vanaf 1 januari 2008 het beheer weer in eigen handen nemen. Dit betekende dat binnen drie maanden de werkplekinfrastructuur en –architectuur moest migreren naar Getronics. In totaal ging het ongeveer over 175 servers verspreid over dertig locaties, PKI en mobile devices. Onderdeel van het creëren van de werkplek is ook het user account management. Het bestaande provisioningstelsel was niet meer dan een webform gebaseerd aanvraagstelsel, waardoor de aanvraag alsnog verwerkt moest worden door de Helpdesk. Het resultaat hiervan was onvrede bij de gebruikers over de doorlooptijd van de aangevraagde diensten en hoge helpdeskkosten.

Arnold Hoogerwerf, Manager Werkplekdiensten bij KPN, vertelt: “Wij wilden zo veel mogelijk gebruik maken van selfservice mogelijkheden, dus dat de eindgebruiker in de organisatie zelf acties uit kan voeren op het gebied van user account beheer. Voor het verder verhogen van de efficiency wilden wij een auto provisioning mechanisme opzetten met informatie uit het personeelstelsel PeopleSoft.”

Klant

KPN

Uitdaging

De organisatie wilde het beheer van user account niet langer outsourcen. Echter, het bestaande provisioningstelsel voldeed niet meer en legde een enorme druk op de IT-afdeling.

Oplossing

Gebruikers zelf user account beheertaken laten uitvoeren en een nieuw auto provisioningstelsel met PeopleSoft als bronstelsel.

Product

UMRA

- Auto Provisioning (SRC)
- Workflow Management (WFM) en Self-Service(SS)

Koppelingen

PeopleSoft

Resultaat

Aanzienlijke kostenbesparing en sterke verbetering van de interne klanttevredenheid.

“Doordat medewerkers direct aan het werk kunnen en we dus 1 dag minder non-productiviteit hebben, is een minimale besparing van €750k op jaarbasis gerealiseerd.”

Arnold Hoogerwerf

Manager Werkplekdiensten bij KPN

Selfservice & Auto Provisioning

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. Tools4ever configureerde UMRA in een periode van minder dan 3 maanden, zodat voor 1 januari 2008 de werkzaamheden overgedragen konden worden naar de eigen organisatie. UMRA biedt eindgebruikers binnen KPN de mogelijkheid om zelf acties uit te voeren op het gebied van user account beheer. Denk onder andere aan het zelf aanmaken van een nieuw user account voor een nieuwe medewerker en het toewijzen van kantoorapplicaties. Daarnaast zet KPN UMRA in voor auto provisioning vanuit PeopleSoft. Nieuw in dienst gekomen medewerkers worden door een koppeling met PeopleSoft elke dag automatisch operationeel als volwaardig user account opgeleverd. “Dankzij deze gefaseerde implementatie hebben wij ervoor gezorgd dat het aantal incidenten en service requests die binnenkomen bij de Helpdesk sterk is afgenomen”, aldus Arnold Hoogerwerf. “Voor de organisatie is dit een enorme kostenbesparing.”

Same business day delivery

Dankzij UMRA heeft KPN Same Business Day Delivery mogelijk gemaakt. Voor 10.00 uur besteld, is voor 17.00 uur een volledig operationeel systeem (inclusief account, e-mail en internet access) geleverd. Wanneer een medewerker in dienst komt kon het soms 1 à 2 dagen duren – en in slechte gevallen 1 à 2 weken – voordat iemand een PC en een account had. Op strategische plekken in Nederland wordt een kleine voorraad PC's aangehouden, zodat levering snel kan plaatsvinden. Dankzij UMRA is het bovendien mogelijk om real-time een account, e-mailadres en internet-access te generen. Hierdoor is KPN/Getronics als enig groot bedrijf in Europa in staat om een volledig werkende werkplek binnen één dag te leveren. “Doordat medewerkers direct aan het werk kunnen en dus 1 dag minder non-productiviteit hebben, is een minimale besparing van € 750K op jaarbasis gerealiseerd”, aldus Arnold Hoogerwerf.

Eenvoudige interface

Met gezond verstand en een zeer eenvoudige interface heeft KPN zeer snel veel kosten kunnen besparen. Ook niet onbelangrijk is dat de klanttevredenheid van interne medewerkers van KPN sterk verbeterd is. Arnold Hoogerwerf zegt daarover: “UMRA is nu ruim een jaar door KPN in gebruik en de reacties vanuit de organisatie zijn erg positief. Naast real-time een account creëren zijn de meeste andere werkplek-services ook middels self service (real-time) te leveren. Het contact met de Helpdesk beperkt zich over het algemeen tot incidenten.”

Geen rocket science

Het opzetten van een transparant Identity Management omgeving is volgens Arnold Hoogerwerf geen Rocket Science. “Het blijkt dat gezond boerenverstand, jarenlange kennis en ervaring binnen KPN/Getronics en de inzet en betrokkenheid van onze leverancier Tools4ever zeer veel op kan leveren. Alle organisaties kunnen daar lering uit trekken. De becijferde opbrengst van € 750K is overigens het minimale rendement. In de praktijk waren wachttijden vaak langer dan de 1 a 2 dagen. Het uiteindelijk rendement loopt waarschijnlijk dan ook in de miljoenen.” Inmiddels heeft Getronics Same Business Day Delivery als dienst voor hun externe klanten in het service-portfolio opgenomen.