

Effectief en efficiënt identity management

In uw organisatie moet informatie in verschillende systemen up-to-date blijven, van Active Directory tot TOPdesk. En wanneer gegevens gewijzigd worden, kost het veel tijd om dit overal door te voeren. Met de koppeling tussen UMRA en TOPdesk worden deze taken geautomatiseerd. Het beheer van user accounts verloopt op deze manier tijdig, uniform en efficiënt.

User lifecycle management

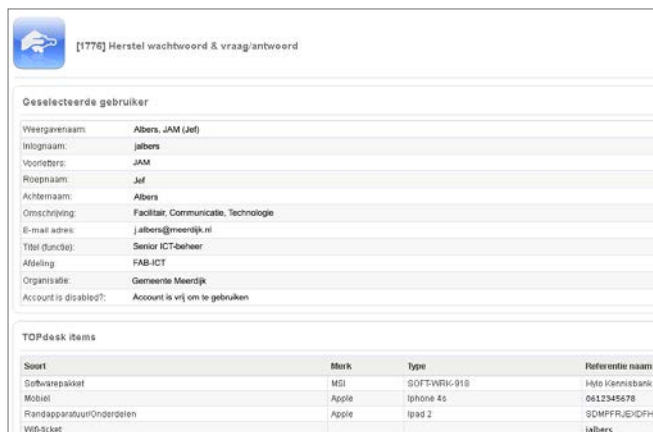
De Identity en Access Management-software UMRA van Tools4ever automatiseert handmatige procedures in het user lifecycle management-proces:

- Nieuwe medewerker in dienst
- Doorstroom
- Ticket- en wijzigingsmanagement
- Medewerker uit dienst

Alle handmatige en op script gebaseerde handelingen, zoals het aanmaken van een nieuw account of een password reset, zijn in UMRA vastgelegd in scenario's. Deze bepalen in welke systemen en applicaties wat moet worden aangepast.

UMRA en TOPdesk

UMRA kan periodiek gegevens uitlezen, maar ook informatie wegschrijven naar TOPdesk. Dankzij deze koppeling wordt het beheerproces geautomatiseerd en bespaart u veel tijd en kosten. Hieronder leest u een aantal mogelijkheden.



[1776] Herstel wachtwoord & vraag/antwoord

Geselecteerde gebruiker

Voornaam:	Albers, JAM (Jef)
Infonaam:	jalbers
Voorletters:	JAM
Roepnaam:	Jef
Achternaam:	Albers
Omschrijving:	Facilair, Communicatie, Technologie
E-mail adres:	j.albers@meerdijk.nl
Titel (functie):	Senior ICT-beheer
Afdeling:	FAB-ICT
Organisatie:	Gemeente Meerdijk
Account is disabled?:	Account is vrij om te gebruiken

TOPdesk items

Soort	Mark	Type	Referentie naam
Softwarepakket	MDI	SOFTWARE-910	Info Kennisbank
Mobiel	Apple	Iphone 4s	0612345678
Randapparatuur/Onderdelen	Apple	Ipad 2	S0MPFRJEDCFHW
Wisselket			Jalbers

▲ UMRA kan informatie in TOPdesk wegschrijven en uitlezen

Automatiseren ticket- en wijzigingsmanagement

Dankzij de koppeling tussen TOPdesk en UMRA kunt u taken bij veelvoorkomende tickets en wijzigingen automatiseren, zoals Password management (password reset) of Access Management (toekennen van applicatie-autorisatie). Bij wijzigingen gaat dit op basis van een TOPdesk-sjabloon. Doordat UMRA informatie uit diverse bronnen haalt, kan TOPdesk incidenten automatisch aanmaken, verwerken in het netwerk en sluiten. Al deze acties worden bovendien gelogd voor rapportage en correspondentie. Ook is het mogelijk om optionele activiteiten aan wijzigingen te koppelen en in de planner zichtbaar te maken.

Service Management Simplified

TOPdesk gelooft in de kracht van eenvoud. Dagelijks vertrouwen miljoenen veeleisende gebruikers in 45 landen op TOPdesk als hun servicemanagement-oplossing. TOPdesk is erkend marktleider in de Benelux en hoort al jaren bij de belangrijkste spelers in de wereld.

TOPdesk
Service Management Simplified

Aanmaken en bijwerken persoonskaarten

Wanneer een nieuwe medewerker in dienst komt, wordt automatisch door UMRA een user account en een persoonskaart in TOPdesk aangemaakt. Ook eventuele wijzigingen in de persoonsgegevens, zoals telefoonnummer of adresgegevens, kunnen automatisch worden aangepast.

Aanvragen en uitlezen van bedrijfsmiddelen

Ook wat betreft resource management biedt deze koppeling diverse mogelijkheden die uw werk eenvoudiger zullen maken:

- [Autorisaties en aanvragen direct in TOPdesk](#)

Bij indiensttreding van een nieuwe medewerker kan de betrokken manager in het dashboard van UMRA autorisaties en configuratie-items voor deze medewerker aanvragen. Deze aanvraag komt direct in TOPdesk terecht, zodat de servicedesk de configuratie-items kan bestellen en configureren.

- [Uitlezen configuratie-items bij uitdiensttreding](#)

Wanneer een medewerker uw organisatie verlaat, kan UMRA uit TOPdesk halen welke configuratie-items (token, pasjes, GSM, laptop, bedrijfskleding, etc.) hij in bezit heeft. De vertrekkende medewerker krijgt dan automatisch een notificatie met een lijst van items die ingeleverd moeten worden.

- [Automatische notificatie manager bij uitdiensttreding](#)

Managers ontvangen een automatisch gegenereerde e-mailnotificatie over de configuratie-items die vertrekkende medewerker in bezit heeft en dient in te leveren.

Een aantal voordelen

- **Tijd- en kostenefficiëntie**

Een skilled servicedeskmedewerker hoeft niet langer handmatig gegevens up-to-date te houden en kan zich bezighouden met projecten waar zijn expertise van belang is.

- **Inzicht in de 'footprint' van applicaties**

UMRA geeft u inzicht in het daadwerkelijke gebruik van de software binnen uw organisatie. Zo heeft u zicht op de rol en kosten van deze applicaties binnen uw IT-infrastructuur.

- **Waterdichte audits**

Procedures worden automatisch gevolgd, waardoor u nooit meer een stap overslaat en u altijd aan gestelde eisen voldoet.

- **Verbeterde dienstverlening**

Uw klanten zullen sneller geholpen worden en op de juiste manier. Ze kunnen meteen inloggen, beschikken automatisch over de juiste rechten en een standaard aanvraag is binnen de kortste keren verwerkt!

Demonstratie?

Bij u op locatie, bij ons in Delft of via internet laten wij u graag zien wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen. U kunt contact met ons opnemen via telefoon +31 (0)15 270 09 00 of e-mail naar info@topdesk.nl.

Meer informatie over TOPdesk vindt u op onze website www.topdesk.nl.