

Aquafin

IDENTITY & ACCESS MANAGEMENT IMPLEMENTATIE LEIDT TOT VERBETERDE EFFICIENCY, CONTROLE EN PROCESOPTIMALISATIE

Aquafin is in 1990 opgericht door het Vlaamse Gewest om de rioolwater-zuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen uit te bouwen, te exploiteren en te financieren. Aquafin vangt het huishoudelijke afvalwater van de gemeentelijke riolen op in verzamelriolen en voert het naar zuiveringsinstallaties, waar het wordt behandeld volgens de Europese en Vlaamse normen.

Uitdagingen

Bij Aquafin werken ongeveer 1.000 medewerkers waarvan de applicatierechten handmatig werden beheerd. Wanneer een nieuwe medewerker in dienst trad, had de ICT afdeling per gebruiker gemiddeld ongeveer een uur nodig om de toegang tot de diverse applicaties manueel te configureren. Er was veel interactie tussen ICT en HR: HR gaf aan dat er een nieuwe medewerker kwam, ICT maakte de gebruiker aan en stuurde die gegevens weer terug naar HR. Met enige honderden personeelsmutaties per jaar was dit een inefficiënt en foutgevoelig proces.

Verder is tijdens diverse audits gebleken dat het proces van in- en uitdiensttreding niet goed verliep. Door een gebrekkige communicatie tussen HR en de andere afdelingen werden rechten niet tijdig verstrekt of ingetrokken, waardoor productiviteitsverlies optrad en beveiligingsrisico's ontstonden.

Oplossing: Identity & Access Management

Om aan deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden, heeft Aquafin een project opgestart voor de implementatie van een Identity & Access Management (IAM) systeem. Koen Aeyels, Hoofd ICT binnen Aquafin: "De vraag ontstond vanuit de ICT afdeling, omdat wij simpelweg te veel tijd besteedden aan het manueel beheren van gebruikers en hun rechten. Een Identity Management systeem bleek de juiste oplossing voor dit probleem. Dit project was dus eigenlijk ICT gedreven en had als doel het beheer van gebruikers en hun rechten zoveel mogelijk te automatiseren".

De keuze voor Traxion

Na een selectieprocedure heeft Aquafin gekozen voor Traxion als partner voor de implementatie van het IAM systeem. Koen Aeyels: "Wij hebben gekozen voor Traxion op basis van hun ervaring, referenties, prijsniveau, know-how en account management. Het was voor ons een groot voordeel dat Identity & Access Management de core business van Traxion is. Hierdoor konden ze ons ook helpen bij de keuze van het juiste product. Wij hadden al een shortlist opgesteld en in overleg met Traxion is gekozen voor de aanschaf en implementatie van Microsoft Forefront Identity Manager."

Automatiseren van manuele acties

De eerste fase van de implementatie was vooral gericht op het automatiseren van manuele taken. Als een gebruiker werd aangemaakt in Active Directory, moest deze automatisch lid worden van de juiste groepen en toegang krijgen tot standaard applicaties zoals e-mail. Verder wordt voor iedere gebruiker een persoonlijke netwerkschijf aangemaakt. Er is tevens een koppeling gemaakt met

Land
België

Industrie
Utilities

Klantprofiel
Aquafin is verantwoordelijk voor de rioolwaterzuivering van huishoudens in Vlaanderen.

Uitdagingen
Manueel proces van gebruikersbeheer
Gebrek aan efficiency
Onvoldoende controle

Oplossing
Implementatie van Microsoft Forefront Identity Manager
Automatiseren van manuele taken
Automatiseren van het user management proces

Voordelen
Meer snelheid en efficiency
Beter controle over rechten en processen
Minder kans op fouten
Verantwoordelijkheid voor user management teruggelegd in de business

Partners in Information security

TRAXION.COM

Aquafin

het AS400 systeem. Doordat zowel gebruiker als wachtwoord wordt gesynchroniseerd naar de AS400, kunnen gebruikers op alle applicaties met dezelfde gegevens inloggen. Kris Coppens, Groepsleider ICT bij Aquafin: "Dit project is heel vlot verlopen. Wij hadden onze procedures al goed gedocumenteerd en Traxion heeft deze verder verfijnd en geautomatiseerd."

Automatiseren van het proces

Het einddoel is, dat de verantwoordelijkheid voor user management terug in de business wordt belegd. Waar het initiële project een pure ICT scope had, raken in deze fase ook HR en de verschillende afdelingen van Aquafin betrokken. In deze fase worden procedures en processen geautomatiseerd, waardoor de business zonder tussenkomst van de ICT afdeling verantwoordelijkheid kan nemen voor gebruikersbeheer.

Kris Coppens: "Dit werk is nooit helemaal te automatiseren. Denk bijvoorbeeld aan telefonie, daar heb je te maken met persoonlijke voorkeuren die je niet in een matrix kan vatten. Dat spreekt ons ook aan in de filosofie van Traxion: je moet mikken op maximaal automatiseren, het hoeft niet altijd volledig."

De rol van Traxion

Koen Aeyels: "Eigenlijk waren wij helemaal niet thuis in IAM, maar we hadden wel goede kennis van onze procedures. De mensen van Traxion hebben juist veel expertise op het gebied van IAM. Die samenwerking bleek zeer productief: Aquafin heeft use cases aangeleverd en Traxion heeft die gebouwd binnen het IAM systeem. Traxion heeft al vrij snel geadviseerd om IAM bedrijfsbreed te implementeren, maar dat hebben we bewust niet gedaan om die eerste fase niet te veel te vertragen. We zitten nu in de afronding van de tweede fase, de bedrijfsbrede uitrol."

Voordelen

De nieuwe situatie biedt duidelijke voordelen voor de hele organisatie. De ICT afdeling van Aquafin is veel minder tijd kwijt aan gebruikersbeheer. De in het verleden scheefgegroeide rechten zijn rechtgezet en er zijn veel minder uitzonderingen op de regels. Er worden aanzienlijk minder menselijke fouten gemaakt als gevolg van manuele acties en werkzaamheden. Medewerkers krijgen tijdig toegang tot de applicaties die zij nodig hebben voor hun werk. En bij audits is Aquafin in staat aan te tonen dat de processen goed zijn ingericht.

Ervaringen met Traxion

Koen Aeyels: "Traxion scoort zeer hoog op onder andere know-how, aanpak, reactiesnelheid en meedenken. Ook de manier waarop Traxion zich aanpast op onze werkwijze is erg prettig. Zij speelden direct goed in op onze use cases. In een aantal gevallen zaten we met een probleem waar Traxion met een oplossing kwam waar wij zelf niet aan gedacht hadden. Het grootste deel van het project verliep zeer voorspoedig. Alleen de integratie met het IBM systeem was complex, maar ook dat is door Traxion goed opgelost."

Ook qua communicatie zijn we zeer tevreden. Alle mensen zijn goed op de hoogte gehouden. Als er bijvoorbeeld issues speelden in de testomgeving, werd altijd goed meegezocht naar een oplossing."



"TRAXION SCOORT ZEER HOOG OP ONDER ANDERE KNOW-HOW, AANPAK, REACTIESNELHEID EN MEEDENKEN"

Koen Aeyels
Hoofd ICT bij Aquafin

www.traxion.com
www.aquafin.be

Partners in Information security

TRAXION.COM