



Whitepaper V1.0 / 25 04 2023

7 stappen naar een succesvolle IAM implementatie



Inhoudsopgave

Inleiding	1
Stap 1: Projectteam	1
Stap 2: Intake	2
Stap 3: Opstellen design en testplannen	3
Stap 4: Technische Implementatie	3
Stap 5: Test & Acceptatie	4
Stap 6: Onboarding en Overdracht	4
Stap 7: Support	4
Aandachtspunten en Tips	4
Monitor de releaseplanning van overige systemen	4
Stel richtlijnen op	4
Zorg dat de organisatie goed is gedocumenteerd	4
Plan de implementatieperiode zorgvuldig.....	5
Advies over jouw IAM implementatie- en migratieproject?	5

HelloID is een IAM oplossing waarmee je het identity- en toegangsbeheer volledig kunt automatiseren. Het platform ondersteunt de gehele 'identity lifecycle', vanaf de onboarding van nieuwe medewerkers tot en met automatische rechtenaanpassingen als iemand een andere rol krijgt en het sluiten van een account als iemand uit dienst gaat. Ook de aanvraag en goedkeuring van (tijdelijke) softwarelicenties, en supportprocessen zoals naamwijzigingen en password resets kunnen volledig worden geautomatiseerd.

Dit betekent dat de implementatie van een IAM project veel aandacht vraagt. Het platform zal gekoppeld moeten worden aan onder andere bronsystemen, doelsystemen, Identity Providers en beheersystemen. De implementatie en migratie van een IAM systeem moet dus zorgvuldig worden gepland en uitgevoerd. Tools4ever biedt hiervoor een uitgebreide blauwdruk. In deze whitepaper geven we daarvan een korte samenvatting met de belangrijkste stappen en aandachtspunten.

Stap 1: Projectteam

Het is belangrijk te beseffen dat voorafgaand aan het implementatieproject veelal al een voorbereidingsfase is doorlopen binnen de klantorganisatie. Men heeft al globaal de belanghebbenden (stakeholders) in kaart gebracht, de belangrijkste eisen en wensen geformuleerd, op basis daarvan de leverancierskeuze gemaakt en desgewenst een businesscase opgesteld. Na de spreekwoordelijke 'Go' door de directie neemt het implementatieproject het over om de geselecteerde oplossing daadwerkelijk te implementeren en te migreren.



Als eerste stap van het HelloID implementatieproject gaan we de standaard blauwdruk verfijnen naar een concreet implementatieprojectplan en vormen we het projectteam. Als projectmanager wil je in ieder geval de belangrijkste stakeholders een actieve rol geven bij de projectuitvoering, bijvoorbeeld als lid van het projectteam:

- Een HR specialist is erg belangrijk omdat het HR systeem de brongegevens beheert en levert ten behoeve van de aanmaak van accounts en de bijbehorende rechten. Het is belangrijk dat deze gegevens altijd juist en consistent zijn.
- De systeem- of applicatiebeheerders van de 'ontvangende' systemen moeten direct betrokken zijn om te borgen dat deze koppelingen goed functioneren.
- Voor een security en privacy specialist heeft het IAM systeem een sleutelfunctie bij de toegangs- en informatiebeveiliging van de organisatie.
- Voor een probleemloze adoptie van de nieuwe oplossing is het verstandig al voor in het traject de Helpdesk en vertegenwoordigers van de eindgebruikers te betrekken.
- Ook is dit het moment om de nieuwe applicatiebeheerder van HelloID te betrekken bij de implementatie en zoveel mogelijk kennis op te laten bouwen van de nieuwe applicatie.

Laat bij voorkeur de betrokken medewerkers al HelloID trainingen volgen voordat het project start. HelloID is zodanig ontworpen dat het IT team van de klantorganisatie – of diens service provider – zoveel mogelijk zelf kan doen als men dat wil. Het platform beschikt daarvoor over krachtige en gebruiksverdiendelijke configuratiemogelijkheden. HelloID biedt meerdere gratis trainingen waarna men zelfstandig aan de slag kan:

- Een beheerderstraining waarin je leert hoe je HelloID na oplevering optimaal kan beheren (1 dag).
- Een implementatietraining die aanzienlijk inhoudelijker en technischer is en waarbij je leert hoe je HelloID zelfstandig kan implementeren in een netwerkomgeving (2 dagen).

Vanuit Tools4ever wordt het project begeleid door een business consultant en een technisch consultant. De business consultant is de contactpersoon gedurende de gehele implementatie. De technisch consultant neemt de lead op technisch vlak.

Stap 2: Intake



Het is belangrijk om allereerst de bestaande identity en toegangsprocessen in kaart te brengen. Dat betreft de Instroom, Doorstroom en Uitstroom (IDU) processen, maar ook andere processen voor bijvoorbeeld naamwijzigingen in accounts, de gebruikersaanvraag van extra applicaties en wachtwoordresets. Deze inventarisatie doen we via een intake waarbij zowel de business consultant en technische consultant aanwezig zijn. Tijdens deze intake inventariseren we de verschillende systemen die binnen de processen worden gebruikt. Ook bespreken we de eisen en wensen met betrekking tot de IAM functionaliteit. Doel is om de huidige pijnpunten op het gebied van gebruikers-, autorisatie en toegangsbeheer helder te krijgen, zodat we weten welke modules van HelloID een oplossing bieden voor de uitdagingen van jouw organisatie en hoe we deze hiervoor kunnen inzetten.

HelloID biedt de volgende modules:

- Provisioning
- Service Automation
- Access Management

Een belangrijk onderdeel van de HelloID oplossing is de Role Based Access Control functionaliteit. Door middel van een autorisatiematrix met business rules bepaalt het platform voor iedere gebruiker aan de hand van diens rol(len) welke gebruikersrechten hij of zij krijgt. Als een organisatie niet over zo'n autorisatiematrix beschikt, kijken we hoe we de huidige set-up kunnen exporteren uit het HRM-systeem om deze als basis te gebruiken. Daarna plannen we een role mining sessie waarin we zowel top-down als bottom-up de verschillende rollen en rechtengroepen in kaart brengen. De business consultants hebben hier ruime ervaring mee en helpen je in een helder, afgebakend consultancytraject om via role mining snel een baseline autorisatiematrix te realiseren. Desgewenst kan een uitgebreidere role mining onderdeel worden van de afgesproken project scope.

Meer weten over Role Mining, lees deze blog: <https://www.tools4ever.nl/blog/2022/slimme-rol-mining-de-booster-voor-role-based-access-control/>

Tijdens deze intake stellen we een lijst op met actiepunten en verfijnen we het projectplan. De intake documenten worden besproken en gedeeld met de klant, zodat deze intern de benodigde voorbereidingen kan uitvoeren.

Stap 3: Opstellen design en testplannen

Met als input de informatie uit de intake, ontwerpen we de nieuwe procesflows voor de account lifecycle processen en overige account gerelateerde serviceprocessen. We beschrijven bijvoorbeeld hoe en wanneer een account wordt aangemaakt voor nieuwe medewerkers, maar ook op welk moment een notificatie met inloggegevens naar de leidinggevende moet worden verstuurd. Zo'n design beschrijft ook welke modules en specifieke functies daarin worden gebruikt en welke gegevens moet worden uitgewisseld met andere systemen.



Het gemaakte design wordt afgestemd in een meeting. Tegelijkertijd stellen we op basis van het ontwerp ook een testplan op met de bijbehorende acceptatiecriteria. Hiermee kunnen we na de implementatie de resultaten evalueren en bepalen of de implementatie volgens de afspraken is uitgevoerd. Als zowel het design als het testplan akkoord zijn, gaan we over op de technische implementatie van de gekozen HelloID-modules.

Stap 4: Technische Implementatie

De implementatie consultant zorgt tijdens de technische implementatie dat het afgesproken design en de randvoorwaarden worden geïmplementeerd in de gebruikte platform modules. De benodigde tijd voor de implementatie is met name afhankelijk van de grootte van de organisatie, het aantal gekoppelde systemen, en de complexiteit van de autorisatiematrix en de bijbehorende beheerprocessen. HelloID is ontwikkeld als een Software-as-a-Service en dankzij de grote set API's en de krachtige configuratiemogelijkheden vergt de implementatie weinig tijd. In het algemeen heeft één implementatie consultant 4 tot 6 dagen nodig om de volledige installatie en configuratie te implementeren. Omdat hierbij regelmatig details nog binnen de organisatie moeten worden uitgewerkt en afgestemd, is de gangbare doorlooptijd meestal enkele weken.



Voor een succesvolle implementatie is het belangrijk dat reeds bestaande accounts in doelsystemen eenduidig worden gecorreleerd aan personen in het bronsysteem. Zo voorkomen we dat HelloID overbodige accounts aanmaakt, of dat een account nodeloos actief blijft als iemand naderhand uit dienst gaat. Hiervoor gebruiken we in HelloID de zogenaamde correlatiewaarden, een unieke sleutel om personen in een bronsysteem te relateren aan accounts in doelsystemen. Het unieke personeelsnummer is hiervoor veelal geschikt, maar ook het e-mailadres is een optie. Na het configureren van deze correlatie in HelloID ontvangt de klant hiervan een volledige rapportage met onder andere eventueel ontbrekende correlaties die nog moeten worden toegevoegd. De implementatieconsultant bespreekt deze rapportage met de klant.

Meer weten over Account correlatie, lees deze blog: <https://www.tools4ever.nl/blog/2023/correlatie-van-bestaande-accounts/>

Stap 5: Test & Acceptatie

Wanneer de technische implementatie is afgerond, kan de Test & Acceptatie fase starten. Hierin doorlopen we het testplan dat tijdens de Designfase is opgesteld. Voor de Instroom, Doorstroom en Uitstroomprocessen (IDU) van de organisatie maken we gebruik van statische testdata en dummy-accounts. Zo kunnen we eventuele fouten in de implementatie corrigeren zonder dat dit impact heeft op de organisatie en hun gebruikers. Pas na het succesvol afronden van de acceptatietesten gaan we in de vervolgstappen klantspecifieke productiedata gebruiken.



Stap 6: Onboarding en Overdracht

Wanneer het testplan succesvol is doorlopen, wordt de stap gemaakt van statische testdata naar productiedata. Hiervoor hanteren we een gefaseerde aanpak om risico's op fouten te minimaliseren. We beginnen met het onboarden van enkele medewerkers. Als deze workflows goed zijn doorlopen, gaan we over tot het onboarden van een gehele afdeling. Daarna rollen we de nieuwe IAM oplossing geleidelijk uit over de gehele organisatie.

Stap 7: Support

Na de oplevering vindt er een afrondend gesprek plaats, waar wordt beoordeeld of de implementatie volgens de richtlijnen is opgeleverd. Hierna kan de klant zelfstandig aan de slag met de IAM-oplossing. We bieden HelloID als een Software-as-a-Service dat centraal wordt beheerd met automatische updates. Met de beschikbare trainingen, de uitgebreide documentatie via docs.helloid.com, releasenotes en webinars kan het eigen IT team of diens service provider eenvoudig zelf het platform operationeel beheren en aanpassingen uitvoeren. En mocht je er als klant niet uitkomen, dan is er altijd nog het Tools4ever supportteam dat kan inspringen bij issues of change requests.



Aandachtspunten en Tips

Monitor de releaseplanning van overige systemen

In veel organisaties vormt het IAM platform echt een spin in het IT-web, het is aan vrijwel alle systemen gekoppeld. Het is dan belangrijk om alert te blijven op geplande wijzigingen in die gekoppelde



systemen. Zodat je altijd op de hoogte bent, de impact weet en zonodig de koppeling tussen Hel-IoID en het systeem tijdig kan aanpassen.

Stel richtlijnen op

Zet afspraken en richtlijnen op papier. Bijvoorbeeld: “Hoe moet een e-mailadres eruit zien?” Dat lijkt een simpele exercitie, maar dit kan nog behoorlijk wat voeten in de aarde hebben. Zo kan er vanuit de werkgever de wens zijn om de geboortenaam aan te houden, maar wil de werknemer graag de getrouwde naam gebruiken. En wat doe je als het e-mailadres al vergeven is aan iemand met een overeenkomende naam? Dit komt vaker voor dan je zou denken. Welke afspraken maak je hierover binnen de organisatie?

Zorg dat de organisatie goed is gedocumenteerd

Voor een probleemloze invoering van Role Based Access Control helpt het enorm als de bestaande organisatie van afdelingen, functies en rollen stabiel is en goed is gedocumenteerd. Investeer daarin bij voorkeur al vóór het IAM implementatieproject.

Plan de implementatieperiode zorgvuldig

Per branche kun je te maken hebben met verschillende piekperioden, bijvoorbeeld tijdens een audit, bij de financiële jaarafsluiting of tijdens een migratie van een ander IT systeem. IAM is een belangrijk en centraal systeem en de implementatie ervan zal veel aandacht vragen. Probeer dus te voorkomen dat de IAM implementatie wordt ingepland tijdens zo'n piekperiode.

Advies over jouw IAM implementatie- en migratieproject?

Neem contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek.



Adres	Amaliaaan 126c 3743 KJ Baarn Nederland
Telefoon	+31 (0) 35 54 832 55
Website	Tools4ever.nl
Mail	info@tools4ever.com
Sales	sales@tools4ever.com
Support	tools4ever.nl/support