

Identity Management

Binnen Vitalis Woonzorg Groep



Auteur:	Melvin Djojoatmo
Studentnummer:	2103863
Soort verslag:	Bachelorscriptie
Studierichting:	HBO-ICT Bedrijfskundige Informatica
Plaats:	Eindhoven
Datum:	07 juni 2012

Studentinformatie

Studentnummer: 2013863
Naam: Melvin Djojoatmo
Adres: A.B. van Lieshoutlaan 58
Postcode: 5141 MN
Plaats: Waalwijk
Opleiding: Bedrijfskundige Informatica
Telefoon: 06 210 38 63 212
E-mail: Melvindjojoatmo@hotmail.com

School

Bedrijf: Fontys Hogeschool ICT
Adres: Rachelsmolen 1 (gebouw R1)
Postbus: Postbus 347
Postcode: 5612 MA
Plaats: EINDHOVEN
Telefoon: 0885 077 299

Afstudeerbedrijf

Bedrijf: Vitalis Woonzorg Groep
Adres bedrijf: Herman Gorterlaan 300
Postbus: 4100
Postcode: 5604 EC
Plaats: EINDHOVEN
Telefoon: 040 293 35 99

Bedrijfsbegeleider

Naam: Stephan van der Pol
Functie: Manager ICT
Bezoekadres: Herman Gorterlaan 300
Postcode: 5604 EC
Plaats: Eindhoven
Postbus: 4100
Telefoon: 040 293 35 99
Email: S.vander.Pol@vitalisgroep.nl

Afstudeerdocent

Naam: Dhr. W. (Wim) Zijlmans
Adres: Rachelsmolen 1 (gebouw R1)
Postcode: 5600 AH
Plaats: Eindhoven
Postbus: Postbus 347
Opleiding: Bedrijfskundige Informatica
Kamer: 4.33
Telefoon: 08850-70910
Email: W.Zijlmans@fontys.nl

VOORWOORD

De reden waarom ik deze afstudeeropdracht heb gekozen is de interesse in het kennisgebied Identity Management. Toen ik de opdracht op SAS+ van Fontys Hogescholen tegenkwam, heb ik het begrip Identity Management gezocht en vond de grootte en bestaande complexiteit van het kennisgebied erg interessant. Hoe leid je een “grijs gebied” in de IT tot een goede implementatie binnen een zorginstelling?

Met het oog op de maatschappij verzorgt Vitalis Woonzorg Groep een plek om te wonen voor de oudere en ietwat zwakkere medemens. Persoonlijk vind ik dit zeer belangrijk, met oog op de naderende vergrijzing binnen Nederland. Het is dan ook mijn doel om de opdracht zo goed mogelijk uit te werken zodat de organisatie er profijt van heeft.

Tijdens de stage heb ik kunnen werken in een zeer prettige en informele sfeer, wat ervoor heeft gezorgd dat ik met plezier naar mijn afstudeerstage ging. Met de beschikking tot kennis, vrijheid en goede begeleiding heb ik met genoegen aan de opdracht kunnen werken. Ik wil dan ook aan iedereen binnen Vitalis Woonzorg Groep bedanken voor de gezellige tijd en professionaliteit.

Eindhoven 07-06-2012
Melvin Djojoatmo

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	7
Summary	8
Verklarende woordenlijst.....	9
1. Inleiding	10
2. Vitalis Woonzorg Groep	11
2.1 Organigram.....	12
2.2 Afdeling ICT.....	12
3. De afstudeeropdracht	14
3.1 Originele opdracht.....	14
3.2 Bijgestelde opdracht.....	14
3.3 Scope van de afstudeeropdracht	15
4. Literatuuronderzoek Identity Management.....	15
4.1 Digitale identiteit.....	15
4.2 Belang Digitaal Identiteit	16
4.3 Identity Lifecycle.....	16
5 Onderzoeksmethode	17
5.1 Gebruikte onderzoeksmethode	17
5.2 Terugkoppeling van de opdrachtgever	17
6 IST situatie	18
6.1 Nieuwe medewerker binnen het netwerk.	18
6.2 Bronsystemen.....	20
6.3 Output	21
7 Gewenste situatie (SOL)	26
7.1 Condor Service Bus.....	26

7.2 Vitaalpas	27
7.3 Card Management System (QV10)	27
7.4 Gewenste situatie nieuwe medewerker	28
7.5 Gewenste situatie bronsystemen.....	29
7.6 Gewenste situatie Output	29
7.7 Gewenste situatie Digitale Identiteit.....	30
8.0 Implementatie SOL	31
8.1 Condor Service Bus	31
8.2 Vitaalpas	32
8.3 Vitaalpas medewerkers	34
8.4 Vitaalpas bewoners	35
8.5 Implementatie nieuwe medewerker.....	36
8.6 Implementatie Bronsystemen	37
8.7 Implementatie Output.....	37
8.8 Digitale Identiteit.....	38
8.9 Kosten.....	39
9 Waarborging kwaliteit	40
10 Conclusies en aanbevelingen	41
10.1 Conclusie CSB project	41
10.2 Conclusie Digitale Identiteit	41
10.3 Aanbevelingen.....	42
11 Evaluatie	43
12 Bronnen	44
13 Bijlagen	45
Bijlage 1	46
Bijlage 2	67

Bijlage 3	69
Bijlage 4	73

Samenvatting

Vitalis Woonzorg Groep is een zorginstelling met meer dan 2500 medewerkers, 900 vrijwilligers en 4800 cliënten. Vitalis heeft meer dan 23 vestigingen, voornamelijk in en rond Eindhoven.

Het voornaamste probleem van Vitalis is dat gebruikers van het netwerk veelal niet weten wat hun rechten en verantwoordelijkheden zijn. Vitalis wil graag inzicht krijgen in de huidige profielen en workflow om zo te bepalen wat er verbeterd kan worden binnen het netwerk en IT-infrastructuur.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het kennisgebied “Identity Management” . Dit is een nieuw kennisgebied voor Vitalis waar nog geen medewerker mee bekend is. Er zal dus eerst onderzoek gedaan moeten worden waaruit Identity Management bestaat en op welke manier het toepasbaar is. De afstudeeropdracht is om erachter te komen of met Identity Management de huidige problemen met rechten en verantwoordelijkheden verholpen kunnen worden.

Uit dit onderzoek zal een gefundeerd adviesrapport voortkomen met daarin:

- Een overzicht van de huidige situatie (IST)
- Een overzicht van de gewenste situatie (SOL)
- De overgang van de IST situatie naar de SOL situatie met behulp van Identity Management
- Een conclusie met aanbevelingen.

Er zal een Project Initiation Document gemaakt worden tijdens de eerste weken van de afstudeerstage. Hierin zal worden samengevat wat er van het project verwacht wordt en op welke wijze dit aangepakt wordt. De rest van het project zal volgens de V2 methode gemaakt worden, waarin er een IST en SOL situatie wordt vastgelegd.

Tijdens de afstudeerstage ben ik ook betrokken bij een lopend project waarbij er verbeteringen binnen de huidige IT infrastructuur zullen plaatsvinden. Er zal namelijk een Enterprise Service Bus(ESB) geïmplementeerd worden in het huidige netwerk, met als doel de verbetering van communicatie tussen in- en output.

Aan deze ESB is een ander project gekoppeld, namelijk de Vitaalpas. De Vitaalpas stelt gebruikers in de gelegenheid om toegang te krijgen tot locaties, printers en terminals met een pas. Dit vervangt de huidige losse passwords en access management randapparatuur. Hiervoor is vereist dat alle gegevens van zowel medewerkers als gebruikers beschikbaar zijn. Er zal moeten worden onderzocht of Identity Management ook voor dat project gebruik zal kunnen worden.

Summary

Vitalis Woonzorg Groep is an institution where they provide a place to live for the elderly and disabled. The institution has over 2500 employees, 900 volunteers and over 4800 clients. Vitalis has 23 locations, most of them are located in the city of Eindhoven.

The primary problem of Vitalis is that users of the network don't know what their rights and responsibilities are. Vitalis would like to get more insight of their current user profiles and workflow to determine how to create a more user-friendly environment.

To achieve that, Vitalis will start using "Identity Management". This is a new area of expertise for Vitalis, so desk research must determine what Identity Management is and how it can be applied within organizations. The project for the final internship is to determine if Identity Management can be used to resolve the current issues concerning rights and responsibilities, thus improving the user environment.

The result of the final internship is an advisory report containing:

- The current situation (IST)
- The desirable situation (SOL)
- The transition from the IST to SOL with the use of Identity Management
- Final conclusion and recommendations regarding the use of Identity Management

A Project Initiation Document will be made during the first weeks of the project to determine the scope and method of the final internship. The rest of the project is going to be executed with the V2 method, in which a IST and SOL situation will be determined.

During the final internship I'll be involved with an ongoing project regarding the improvement of the IT-Infrastructure. During the course of 2012, Vitalis is going to implement an Enterprise Service Bus within the current IT infrastructure, improving communications between in- and output. There is another project linked to this, which is being executed parallel to the ESB project; De "Vitaalpas".

The Vitaalpas is a keycard system which enables the user to gain access to locations of Vitalis, printers and terminals with just the keycard. This replaces several passwords and access management related hardware. To achieve this, all data stored on the network of the users and clients has to be available to the Vitaalpas and CSB. Another aspect of the final internship is to determine how Identity Management can stimulate the flow of data between the different layers of the network, using digital identity.

Verklarende woordenlijst

IDM	Identity Management
Beaufort	Human Resource systeem van Raet voor de non-profit sector.
CURA	Clientgegevens
CMS	Card Management System
QVS-10	Importmodule van QE voor importeren gegevens in QV10
QV10	Kaart management systeem van QE voor beheren informatie kaarthouders en aanmaken (betaal)passen.
Condor Solutions	Leverancier van de Enterprise Service Bus
Aras	Leverancier van toegangscontrole systemen
Canon	Leverancier van multifunctionele printers
Q.E.	Quality Equipment, leverancier van het CMS
E.S.B	Enterprise Service Bus
C.S.B	Condor Service Bus, product van Condor Solutions
Vitaalpas	Passysteem voor medewerkers en bewoners.
A.D.	Active directory
Citrix	Application server

1. Inleiding

Aanleiding voor het afstudeeronderzoek:

Vitalis Woonzorg Groep komt van een versnipperde applicatiehistorie, waarbij er overbodige gegevens binnen het netwerk voorkomen. Een ex-medewerker van Vitalis Woonzorg Groep heeft als mogelijke oplossing het kennisgebied “Identity Management” naar voren geschoven.

Het kennisgebied van Identity Management is vooralsnog nieuw binnen Vitalis. Het is dan ook nodig om een onderzoek te starten naar de mogelijke toepassingen voor Identity Management.

De opdracht is als volgt kort samen te vatten: ·Bepaal of Identity Management gebruikt kan worden binnen de Vitalis organisatie. Zo ja, welke aspecten kunnen er gebruikt worden en schrijf daar een gefundeerd advies voor. Zorg indien nodig voor handleidingen en trainingen.

De doelstelling van het afstudeeronderzoek:

Zorg voor een gefundeerd advies voor het gebruik van Identity Management.

Onder gefundeerd advies wordt verstaan:

- PID volgens Prince2 Methode
- Literatuuronderzoek IDM
- Toepasbaarheid Identity Management binnen Vitalis
- Analyse huidige situatie en gewenste situatie
- Aandragen mogelijke oplossingen Identity Management binnen Vitalis
- Indien mogelijk/gewenst handleidingen en training geven
- Kennisoverdracht aan Vitalis Woonzorg Groep

Voor het Project Initiation Document zie bijlage 1.

2. Vitalis Woonzorg Groep

Binnen de organisatie werken ongeveer 2500 werknemers, die samen met meer dan 1000 vrijwilligers dagelijks ondersteuning bieden aan meer dan 4300 cliënten, zodat zij zelfstandig kunnen wonen of verblijven op de wijze die hún voor ogen staat. Voor zorg en zorgverlening geldt bovendien géén winstoogmerk. De winst uit de opbrengsten van de verhuur en verkoop van appartementen wordt geïnvesteerd in zorg.

Vitalis WoonZorg Groep biedt klanten en cliënten verschillende vormen aan van huisvesting, welzijn en zorg. Ook door het aanbod op sociaal en recreatieve gebied en aandacht voor kunst en cultuur worden de voorwaarden gecreëerd voor wonen in eigen stijl en naar eigen keuze.

Vitalis ondersteunt ouderen en hun netwerk om ieder binnen de eigen mogelijkheden op eigen wijze de regie, de betekenis en levensvreugde in hun eigen leven te versterken, te herstellen of te behouden.

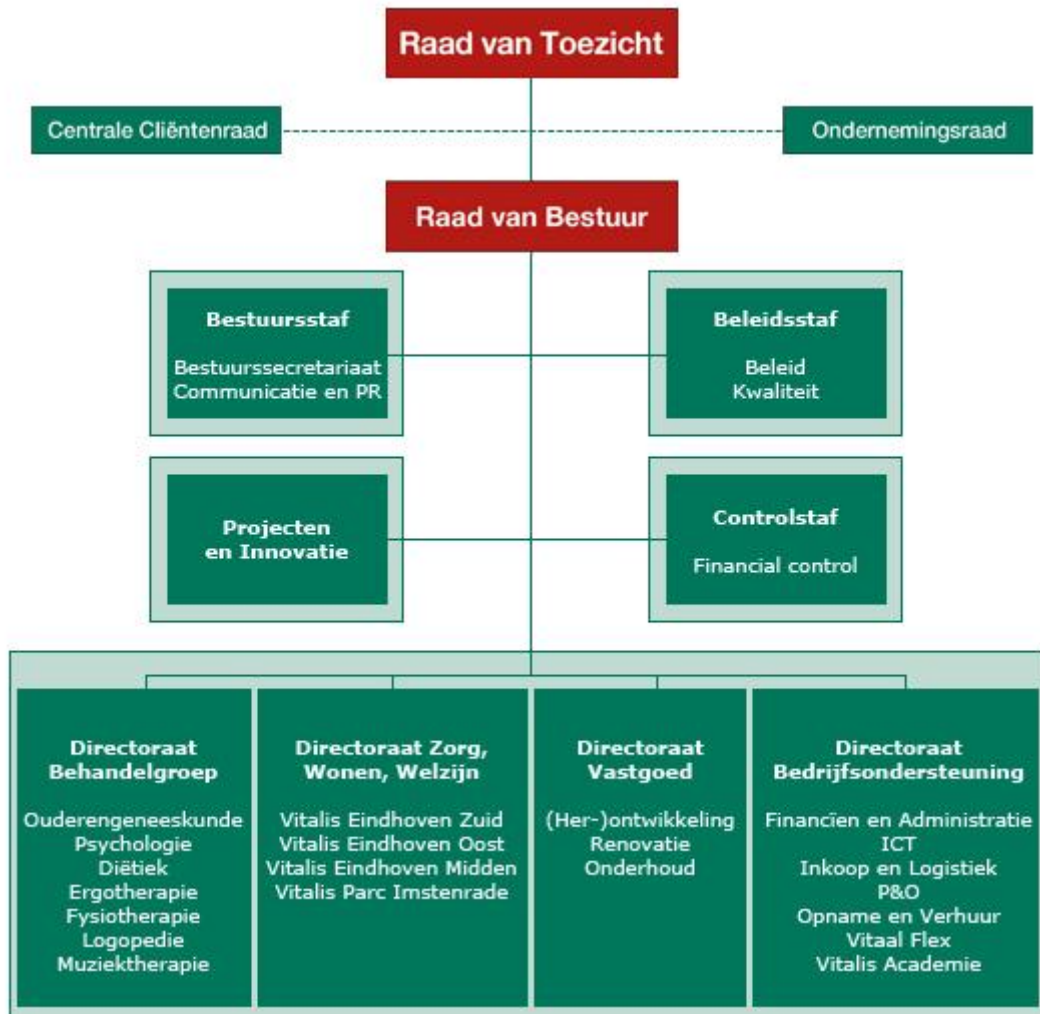
Dit doen ze door het bieden van individueel toegesneden geïntegreerde woon-, zorg-, welzijn- en behandelingsfaciliteiten voor ouderen en hun netwerk in veilige, sfeervolle en stimulerende leefomgeving. Dat betekent voor cliënten ruimte om hun eigen leven in te vullen en voor medewerkers ruimte om hun werk op een creatieve, afwisselende en professionele wijze uit te voeren.

Vitalis WoonZorg Groep stelt zich een brede maatschappelijke taak ten doel. Deze taak heeft betrekking op:

- Traditionele zorgfuncties (medische, verpleegkundige, verzorgende functies, behandeling en begeleiding van cliënten)
- Woonfuncties (het bieden van een grote variatie aan woonvoorzieningen in de sociale en luxe sector)
- Dienstverlening (het bieden van allerlei vormen van welzijnsdiensten).

Voor een overzicht van alle locaties van Vitalis zie bijlage 2.

2.1 Organigram



Figuur 1 Vitalis Woonzorg Groep

2.2 Afdeling ICT

ICT binnen Vitalis Woonzorg Groep valt onder het Directoraat Bedrijfsondersteuning en bestaat uit de volgende afdelingen:

- Helpdesk (1^e lijn)
- Innovatie en ontwikkeling
- Netwerkbeheer

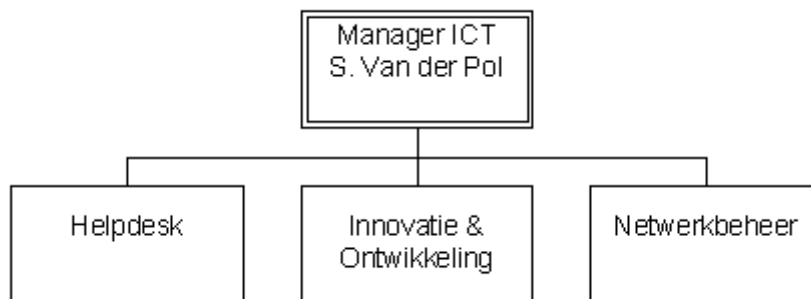
De helpdesk is verantwoordelijk voor het oplossen van vragen gesteld door eindgebruikers en bewoners met betrekking tot het IT-infrastructuur. Er wordt vaak gebruik gemaakt van remote desktop om de user direct te helpen. De medewerkers kunnen specifieke vragen over de bronsystemen escaleren naar medewerkers die over specifieke kennis beschikken.

De helpdesk voert zelden reparaties uit op alle locatie, vaak alleen binnen het bestuurscentrum en de 2 aangelegen locaties.

De afdeling I&O neemt een adviserende rol op zich bij projecten waarbij er sprake is van ICT. Hierdoor wilt men ervoor zorgen dat de ICT resources vanaf het beginpunt al goed wordt afgestemd op het project. Binnen de afdeling I&O zijn medewerkers die zijn gespecialiseerd in de bronsystemen Cura en Beaufort. Deze medewerkers zijn ook verantwoordelijk voor de updates en testomgeving.

Netwerkbeheer is verantwoordelijk voor de werkzaamheid van de IT infrastructuur binnen Vitalis. De medewerkers van Netwerkbeheer zijn verantwoordelijk voor reparaties en troubleshooting op de verschillende locaties van Vitalis. Installatie van switches, het nakijken van patchkasten en vervangen van terminals behoren dan ook tot de werkzaamheden van Netwerkbeheer. Het onderhouden van het netwerk en Internet is ook de verantwoordelijkheid van netwerkbeheer.

De afdeling ICT wordt geleid door de manager van ICT, dhr Stephan van der Pol. Zijn verantwoordelijkheid is om sturing te geven en het aannemen van nieuwe projecten. Budgettering en facturering zijn ook taken waar de manager zich mee bezig houdt.



Figuur 2 Afdeling ICT

3. De afstudeeropdracht

3.1 Originele opdracht

Een voormalige medewerker (Niek van de Kimmenade) van de afdeling I&O, kwam met een mogelijke oplossing voor de huidige organisatorische problemen. Na overleg kwam: “Identity Management” als mogelijke oplossing.

Vanuit de ICT afdeling van Vitalis is het idee ontstaan om een (afstudeer)onderzoek te starten naar Identity Management. Door het in gebruik nemen van Identity Management en een erop afgestemde methodologie, is het de bedoeling om o.a. transparantie binnen de organisatie te krijgen.

De probleemstelling volgens Vitalis, geformuleerd binnen SAS+:

“Binnen Vitalis dient er een methodologie ontwikkeld te worden voor de Identity Management voor de applicaties. Deze methode moet ervoor zorgen dat er eventuele procedures en/of processen ontstaan binnen Vitalis waarbij de vraag van de netwerkgebruikers kan worden opgelost: Wie ben ik en wat mag ik?”

Ontwikkel een methode (ondersteund door zowel organisatie als processen als systemen) voor een eenduidige en eenmalige toekenning en registratie van identiteiten en het managen (wijzigen, verwijderen) van bestaande identiteiten.

Beoordeel de (kwalitatieve en kwantitatieve) waarde van de ontwikkelde Identity Management methode voor Vitalis.”

Dit project heeft als doelstelling om de gebruikersvriendelijkheid voor de medewerkers te verhogen waarbij duidelijker wordt wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn.

Het uitgangspunt is om een gefundeerd adviesrapport te verzorgen, die later eventueel kan worden geïmplementeerd. Kennis met betrekking tot nieuwe hard- en software kan worden overgedragen door middel van het schrijven van handleidingen en FAQ's.

3.2 Bijgestelde opdracht

Na enkele gesprekken met de manager van ICT; dhr van der Pol, is gebleken dat het probleem voornamelijk te herleiden is binnen de functionele kant.

Aangezien Identity Management nog onbekend is binnen de organisatie dient er eerst een definitie van de term “Identity” gemaakt te worden voor Vitalis. Hoe is een identiteit opgebouwd in de huidige situatie en wat kan de identiteit? Welke rechten en plichten zijn eraan verbonden en wie neemt deze beslissingen.

Concreet samengevat bestaat de bijgestelde opdracht uit de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe ziet de huidige identiteit eruit?
- Waaruit bestaat een identiteit?
- Wat kan een identiteit binnen de organisatie?
- Hoe ziet een identiteit er in de toekomst van Vitalis eruit?

3.3 Scope van de afstudeeropdracht

Het daadwerkelijk implementeren van een volledig Identity Management oplossing is niet realistisch en haalbaar binnen 1 afstudeerperiode, aangezien er met teveel factoren rekening mee gehouden moet worden.

Hierdoor is er besloten om een (gefundeerd) advies uit te brengen met daarin beschrijvingen van de huidige identiteiten binnen Vitalis Woonzorg Groep en de gewenste situatie. Dit adviesrapport is bestemd voor gebruik binnen Vitalis. Het adviesrapport kan in de toekomst gebruikt worden voor uitbreiding Identity Management.

Tegen het einde van de afstudeerperiode dient er een kennisoverdracht plaats te vinden voor de ICT afdeling binnen Vitalis, waardoor iedereen op de hoogte wordt gebracht van de mogelijke oplossingen.

4. Literatuuronderzoek Identity Management

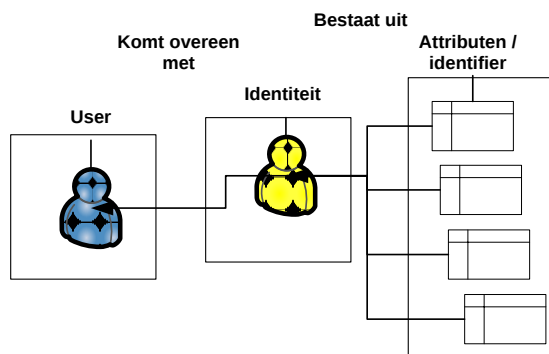
4.1 Digitale identiteit

Bij Identity Management ligt de nadruk op digitale identiteit. Het is een administratief kennisgebied dat ervoor zorgt dat individuen geïdentificeerd worden en waarbij gecontroleerd wordt waar de individu toegang heeft.

Een andere benaming voor Identity Management is Access Management, aangezien er middels een toegewezen digitale identiteit toegang (access) wordt gegeven binnen een netwerk. Dit kan variëren van het Internet tot toegang binnen een complete IT-infrastructuur.

Als voorbeeld wordt hieronder een situatie beschreven voor de afdeling “Finance”
Door gebruik te maken van vooraf gedefinieerde attributen (identifiers), kan een eindgebruiker toegang krijgen tot een financieel programma, kan daar wijzingen in aanbrengen. Dit financiële pakket is alleen toegankelijk voor medewerkers werkzaam binnen de afdeling “Finance”.

De medewerkers van Finance hebben dus toegang tot het financiële pakket, doordat ze de rol “Financieel medewerker” hebben toegekend gekregen in het vooraf gedefinieerd attribuut. Dit is bijvoorbeeld ook van toepassing voor medewerkers die met planningsoftware, netwerkbeheer en bronsystemen werken.



Figuur 3 Identity Management

4.2 Belang Digitaal Identiteit

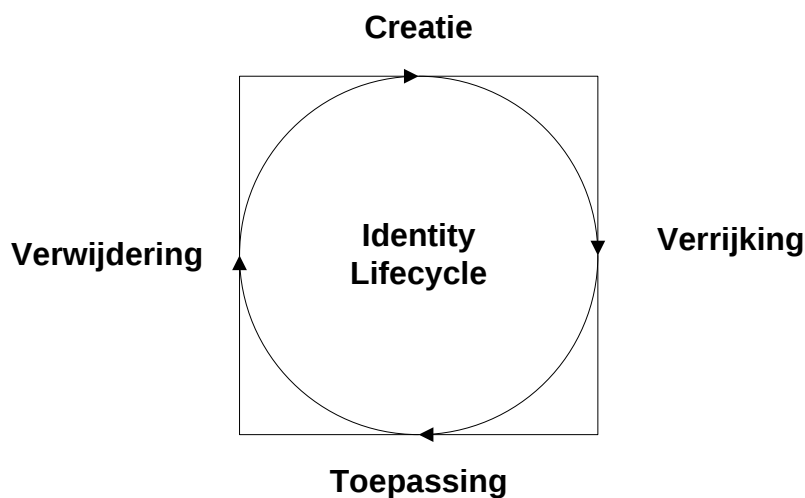
Tegenwoordig is het aan te nemen dat iedereen in het bezit is van een digitale identiteit. Niet alleen binnen het bedrijfsleven (inloggegevens) maar ook privé (social media). Als men bepaalde overheidsdiensten wil benaderen dan dient er gebruik gemaakt te worden van een DigID, wat bestaat uit je BSN maar ook je adresgegevens.

Je digitale identiteit is eigenlijk belangrijker geworden dan het normale “postadres”. Met behulp van een digitale identiteit is het mogelijk om online betalingen te doen, diensten te benaderen en zelfs verzekeringen afsluiten. Naar werk zoeken kan zelfs via LinkedIn, waarbij met het profiel online gesolliciteerd kan worden.

4.3 Identity Lifecycle

Identiteitgegevens binnen een bedrijf moeten goed worden bijgehouden. Het managen van een identiteit gebeurt veelal door middel van het identity management lifecycle.

Een identiteit evolueert in de loop der jaren. Medewerkers die beginnen bij een organisatie kunnen promotie krijgen waardoor ze meer rechten krijgen, overgeplaatst worden of ontslag nemen. De bijbehorende digitale identiteit moet daarbij worden bijgewerkt, zodat de gegevens up-to-date zijn.



Figuur 4 Identity Lifecycle

- Creatie
 - Het aanmaken van een identiteit
- Vrijking
 - De identiteit van de medewerker wordt bijgewerkt, bijv. locatie en/of functie
- Toepassing
 - De identiteit van de medewerker krijgt toegang tot meer rechten of plichten
- Verwijdering
 - De identiteit wordt verwijderd bijv. bij ontslag

5 Onderzoeksmethode

5.1 Gebruikte onderzoeksmethode

Identity Management was een geheel nieuw kennisgebied voor zowel Vitalis als mijzelf. Hierdoor moest er eerst deskresearch gedaan worden om inzicht te krijgen over wat er mogelijk is en hoe het bij andere bedrijven is geïmplementeerd. Voor de deskresearch is er gebruikt gemaakt van het internet en whitepapers.

Voor de start van mijn project heb ik gekozen om een Project Initiation Document (PID) te maken om zo de opdracht goed vast te stellen. Nadat de PID door zowel Fontys als Vitalis is goedgekeurd ben ik verder gegaan met het afstuderen, nu duidelijk was wat de scope en verwachte inhoud was.

Tijdens het project heb ik ervoor gekozen om de V2 methode te gebruiken. De V2 methode werkt met zogenaamde IST en SOL situaties; de huidige en gewenste situatie. Vanwege de omvang van het project en het uiteindelijke product (een gefundeerd advies), leek het voor mij logischer om een methode te gebruiken waarbij duidelijk de verschillen naar voren kwam. Doordat 2 situaties worden vergeleken, is het voor Vitalis duidelijker te zien waar het verschil zit.

De P.I.D. is te vinden als bijlage 1.

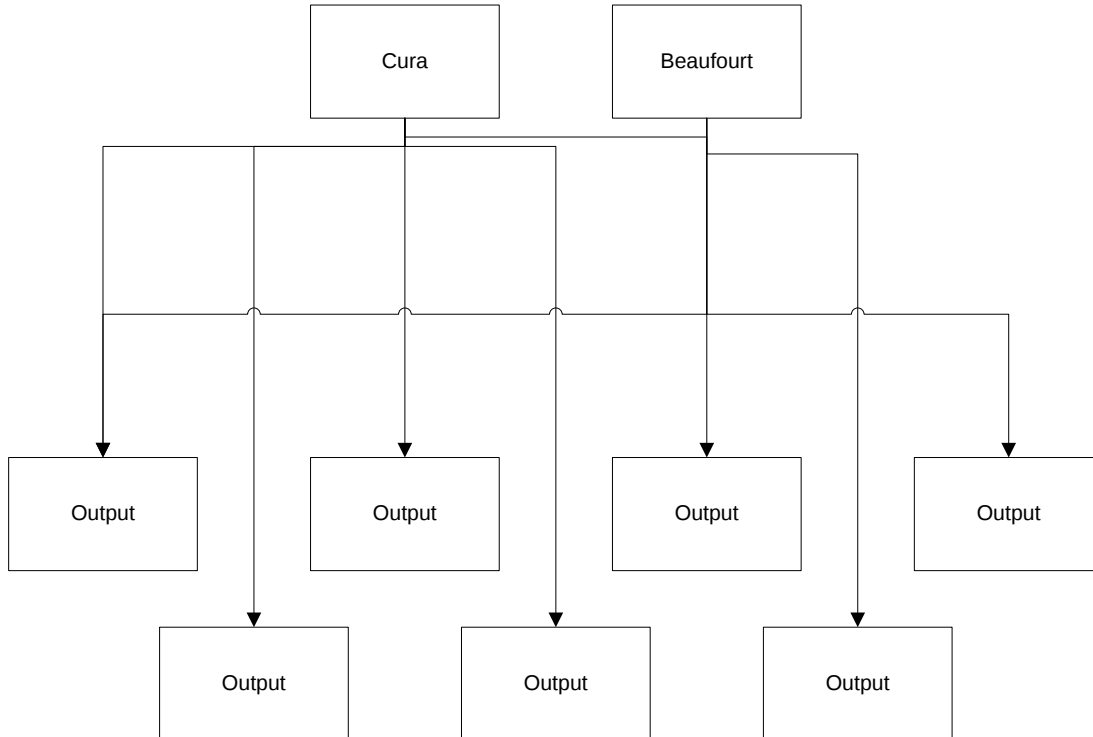
5.2 Terugkoppeling van de opdrachtgever

Tijdens de afstudeerperiode is het mogelijk om elke dinsdag de normale vergadering te volgen. Tijdens deze vergadering worden de normale gang van zaken en projecten besproken van de afdeling ICT. Hierdoor blijft iedereen op de hoogte van de werkzaamheden en kunnen er opmerkingen/aanmerkingen geplaatst worden door andere medewerkers.

Naast de reguliere vergaderingen is er ook de mogelijkheid om een gesprek in te plannen met Stephan van der Pol. Deze vergaderingen/gesprekken zijn bestemd voor het bespreken van de stagevoortgang.

6 IST situatie

Momenteel communiceren de bronsystemen direct met de verschillende programma's waarmee de gebruikers werken. Een groot nadeel daarvan is de "spinnenweb" wat de data moet afleggen.

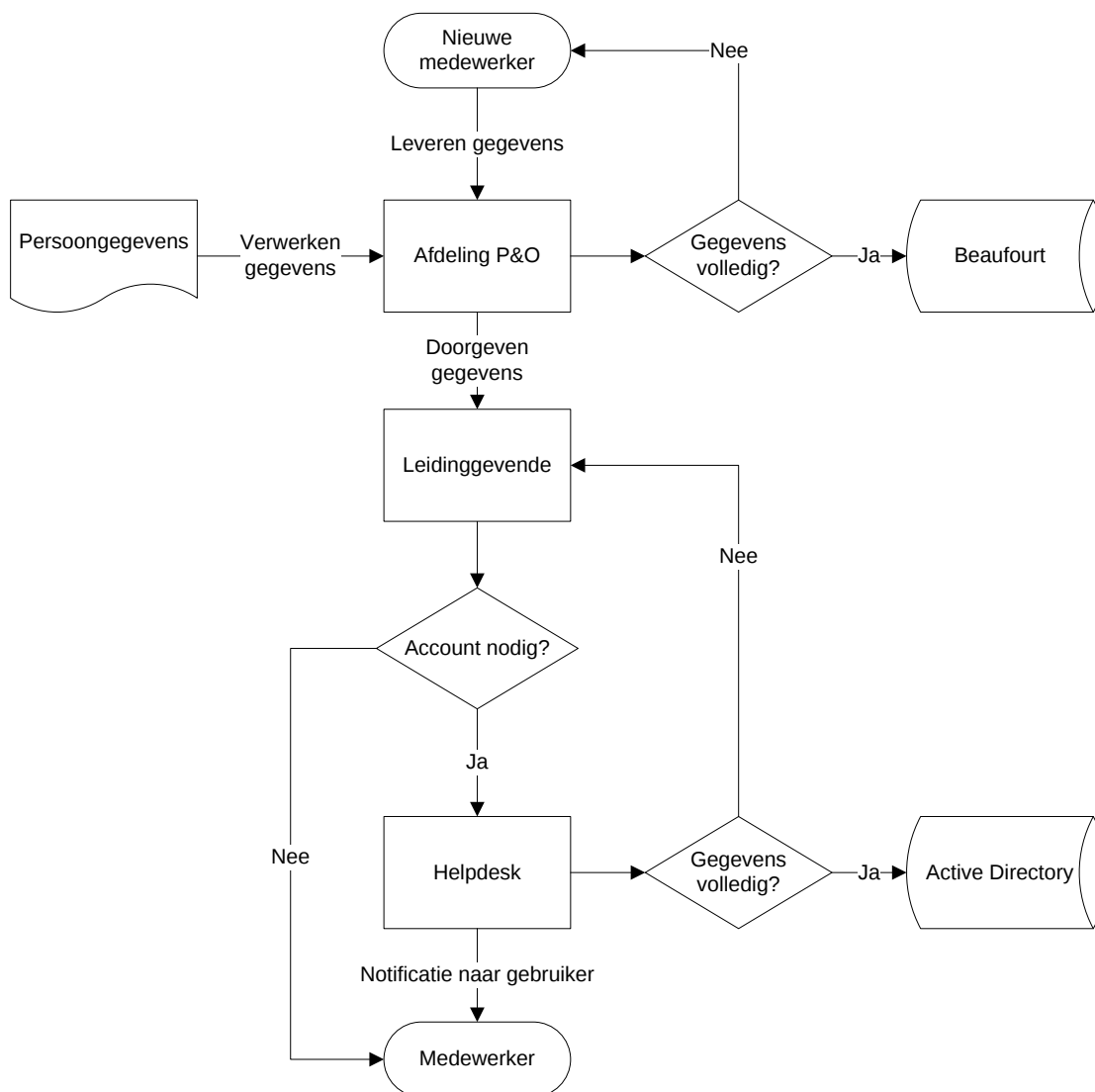


Figuur 5 Huidige workflow

6.1 Nieuwe medewerker binnen het netwerk.

Elke nieuwe medewerker dient een formulier in te vullen dat vervolgens wordt verwerkt door de afdeling P&O. De gegevens worden in het systeem geplaatst (Beaufort). Dezelfde gegevens worden vervolgens door de helpdesk verwerkt om toegang te geven tot het netwerk binnen Vitalis.

Huidige procedure aanmelding nieuwe medewerker



Figuur 6 Aanmelding nieuwe medewerker

Huidig profiel “Nieuwe medewerker”

Identifier	Format
Naam medewerker	Voornaam+Achternaam medewerker
Personeelsnummer	Bepaald door P&O
BSN	Eigen Burger Service Nummer
Locatie	Locatie werkzaam
Naam leidinggevende	Naam eigen manager
Toewijzing Rechten	Toegang Rechten
Toewijzing mappen	Toegang Mappen

Voor het formulier “aanmelden nieuwe medewerker” zie bijlage 3

6.2 Bronsystemen

Beaufort

Beaufort is een softwarepakket van de leverancier “Cascade”. Het pakket wordt gebruikt voor de registratie van alle medewerkers binnen Vitalis Woonzorg Groep. Zodra er een nieuwe medewerker bij Vitalis komt werken, registreert P&O de gegevens in Beaufort.

Beaufort is speciaal ontwikkeld voor de decentrale overheid en de sector zorg & welzijn en kent een optimale integratie met de salarisadministratie voor deze branches.

Huidig profiel “Beaufort”

Identifier	Format
Persoonsnummer	Nummeriek, opvolgend, uniek
Roepnaam	Text
OmsFuncti ne	Omschrijving functie
Naam	Text
Voorvoegsel	Text
Voorletters	Initialen
Geslacht	M/V
Artguard ID	Nummeriek, opvolgend, uniek

Cura

Cura is een softwarepakket van de leverancier “Unit4”. Het pakket wordt gebruikt voor de registratie van alle cliënten binnen Vitalis. Ieder cliënt heeft een eigen dossier waarin de volledige administratie beheerd kan worden. Deze start bij het vastleggen van de cliëntgegevens waarna het gehele proces van intake tot beëindiging zorg wordt beheerd. Alle financiering komen in het cliëntendossier samen en geeft een compleet beeld van de zorg die een cliënt nodig heeft.

Huidig profiel “Cura”

Identifier	Format
Persoonsnummer	Nummeriek, opvolgend, uniek
Hoofdlocatie	Locatienaam, appartement, appartementnr
Naam	Achternaam, initialen
Voorvoegsel	Text
Voorletters	Initialen
Geslacht	M/V
Artguard ID	Nummeriek, opvolgend, uniek

6.3 Output

Active Directory

De Active Directory is software van Microsoft dat gebruikt maakt van de directory service LDAP, Kerberos en DNS. De Active Directory staat beheerders toe om het beleid (rechten en instellingen) in het netwerk van een volledig bedrijf te beheren.

Een primaire functionaliteit van de Active Directory is het authenticeren en autoriseren van alle users en computers in het domein. Het toewijzen en controleren van de security policies voor alle computers en het automatisch installeren en updaten van software.

De structuur van de Active Directory binnen Vitalis is logisch opgebouwd; de voornaamste query's binnen vitalisgroep.net is ingericht volgens Clusters en Resources. Binnen de Active Directory zijn de gegevens te vinden van alle users, externen, computers en rechten binnen Vitalis.

Huidig profiel "Active Directory"

Identifier	Format
Naam	Voorletters. achternaam
Type	Rechten
E-mail	e-mail vitalismail

Citrix

Medewerkers kunnen werken op een eigen desktop of een terminal;

- Desktop
 - Bestemd voor de vaste conerndiensten.
- Terminal
 - Functioneert als Citrix cliënt. Gebruikers loggen in met username+password

Citrix controleert de inloggegevens en rechten via de Active Directory. Als de user is ingelogd dan heeft hij/zij alleen toegang tot de vooraf aangegeven applicaties. Zodra er een wijziging in rechten of locatie zich voordoet dan dient de medewerker dit te melden aan de helpdesk.

Huidig profiel "Citrix"

Identifier	Format
Username	Eigen username
Password	Eigen password
Rechten	Welke rechten heeft de medewerker binnen Citrix
Toegang mappen	Tot welke mappen heeft de medewerker toegang

ARAS

Aras is het bedrijf dat de toegang regelt voor de locaties van Vitalis Woonzorg Groep, de zogenaamde "buitenschil". Medewerkers gebruiken momenteel een "druppel" key als toegang. De druppels worden aangemaakt en verstrekt door de Technische Dienst.

Zodra een (nieuwe) medewerker een druppel wil voor toegang, verwerkt de technische dienst de gegevens van de medewerker. De druppel wordt gecodeerd met de rechten van de medewerker. Er wordt geen naam aan de druppel gekoppeld, enkel een uniek nummer.

Dit unieke nummer heeft toegang tot de verschillende interfaces/sloten binnen Vitalis. Het is een "dom systeem". De reader leest enkel het unieke nummer uit en bepaalt of er toegang verleend mag worden.

Huidig profiel "ARAS"

Identifier	Format
Uniek nummer	Uniek nummer op de druppel

Artguard

De sloten op de deuren van cliënten zijn momenteel van Artguard. Toegang tot het huis kan door middel van toegangscode of vingerafdruk. De gegevens van Artguard zijn te vinden in Cura.

Huidig profiel "Artguard"

Identifier	Format
Artguard-ID	Unieke cijferreeks
Vingerafdruk	Unieke vingerafdruk

Canon

Een printopdracht binnen Vitalis komt in de Printcloud, waarbij een medewerker elke printer binnen Vitalis kan gebruiken. De medewerker toetst zijn/haar eigen (toegewezen) nummer in op de desbetreffende printer en krijgt een lijst te zien met zijn/haar printopdrachten. Zodra een document is geprint, wordt deze direct van de Cloud gewist. Dit gebeurt om zowel ophoping van documenten tegen te gaan en veiligheidsoverwegingen. Hierdoor is er een kleinere kans dat documenten met vertrouwelijke gegevens in de verkeerde handen vallen.

Profiel "Canon"

Identifier	Format
Print-ID	Eigen unieke cijferreeks

Huidige profielen

Profiel "Cura"

Identifier	Format
Persoonsnummer	Nummeriek, opvolgend, uniek
Hoofdlocatie	Locatiennaam, appartement, appartementnr
Naam	Achternaam, initialen
Voorvoegsel	Text
Voorletters	Initialen
Geslacht	M/V
Artguard ID	Nummeriek, opvolgend, uniek

Profiel "Beaufort"

Identifier	Format
Persoonsnummer	Nummeriek, opvolgend, uniek
Roepnaam	Text
OmsFunctie	Omschrijving functie
Naam	Text
Voorvoegsel	Text
Voorletters	Initialen
Geslacht	M/V
Artguard ID	Nummeriek, opvolgend, uniek

Profiel "Active Directory"

Identifier	Format
Naam	Voorletters+achternaam
Type	Type gebruiker
E-mail	E-mail Vitalis
Exchange	Distributiegroep
NTFS	Beveiligingsgroep

Profiel "Nieuwe medewerker"

Identifier	Format
Naam medewerker	Voornaam+Achternaam
Personeelsnummer	Gegeven door P&O
BSN	Eigen Burger Service Nummer
Locatie	Locatie werkzaam
Naam leidinggevende	Naam eigen manager
Toewijzing Rechten	Toegang Rechten
Toewijzing mappen	Toegang Mappen

Profiel "Citrix"

Identifier	Format
Username	Eigen username
Password	Eigen password

Profiel "Aras"

Identifier	Format
Uniek nummer	Uniek cijferreeks op de druppel

Profiel "Artguard"

Identifier	Format
Artguard-ID	Unieke cijferreeks
Vingerafdruk	Unieke vingerafdruk

Profiel "Canon"

Identifier	Format
Print-ID	Eigen unieke cijferreeks voor toegang op de cloud

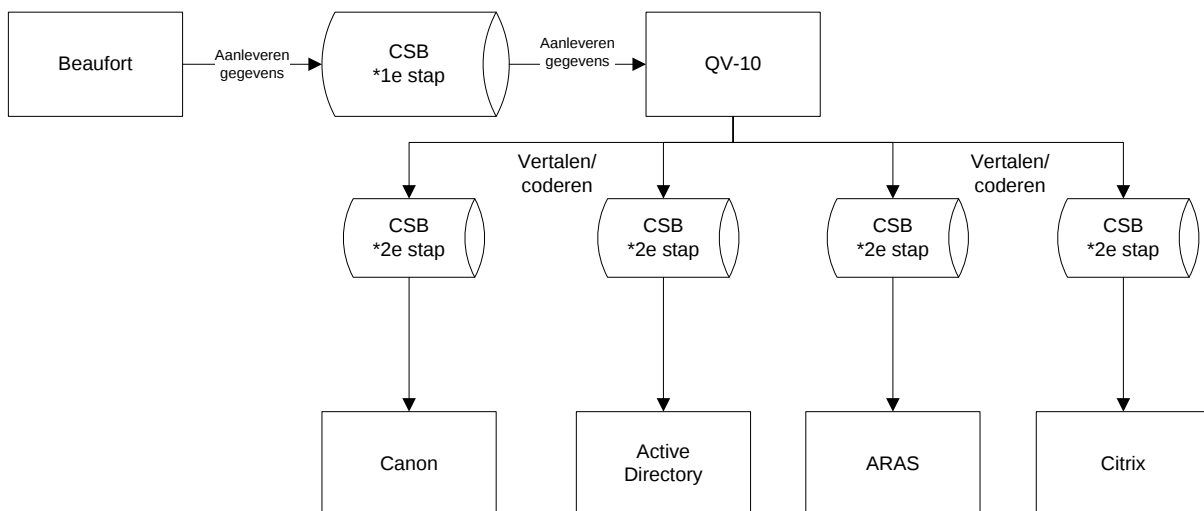
7 Gewenste situatie (SOL)

7.1 Condor Service Bus

Een Enterprise Service Bus is een middleware layer binnen een IT-Infrastructuur. Het is de taak van de CSB om de informatie die binnenkomt bij een aanvraag en daarbij behorende informatie op de juiste wijze te vertalen (transformeren) voor de applicaties waarmee de eindgebruikers werken.

In het geval van Vitalis, zal het CSB de gegevens uit de bronsystemen “organiseren en klaarleggen” voor de verschillende programma’s die gebruikt worden binnen de organisatie. De kenmerken van de CSB binnen de Vitalis IT-Infrastructuur:

- *Bemiddeling van de service aanvragers (output) en service aanbieders (bronsystemen)*
- *Standaardisatie tussen verschillende type software*
- *Afhandeling transformatie/encoding van gegevens tussen output en bronsysteem*
- *Controleert de afhandeling van aanvragen en het doorsturen naar de output*
- *Monitoring van services en mogelijkheid tot rapportage*
- *Interne beveiliging van gegevens binnen de CSB*
- *Mogelijkheid om de CSB uit te breiden met modules voor meer functionaliteit*



Figuur 7 Workflow CSB

1. Beaufort levert een export bestand aan
2. Het CSB levert vervolgens dezelfde gegevens aan het Card management systeem (QV10)
3. De QV10 past de gegevens aan conform de output en stuurt het terug naar de CSB
4. De CSB forward de gecodeerde gegevens naar de bestemde output.

7.2 Vitaalpas

De Vitaalpas is een pas bestemd voor de gehele Vitalis Woonzorg Groep. Er bestaan 2 soorten passen:

1. Vitaalpas – medewerkers
2. Vitaalpas – bewoners

De bewoners pas krijgt een andere kleur dan de medewerkerpas. Zo is de pas visueel makkelijker te onderscheiden voor zowel de medewerkers als de bewoners zelf. Op de achterzijde van de pas staan de contactgegevens van Vitalis, mocht de pas gevonden worden.

Functies van de Vitaalpas:

- *Toegang tot de buitenschil (access control)*
- *Betaling in restaurants door middel van de pas (cashless)*
- *Opwaarderen van de pas met behulp van Ideal*
- *Toegang tot de woning van de bewoners*
- *Toegang het gebruiken van printers*

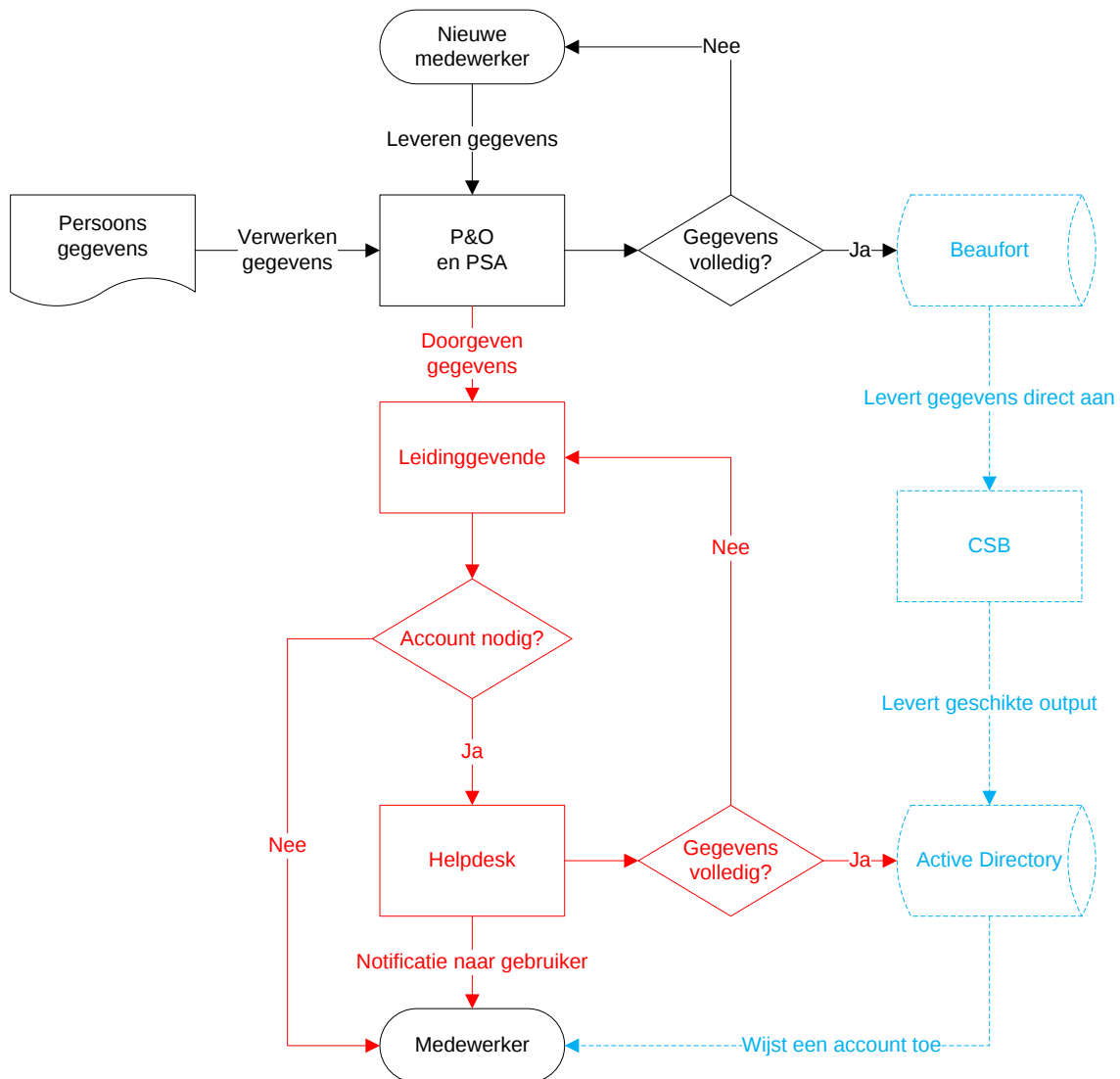
7.3 Card Management System (QV10)

QV10 is software afkomstig van Quality Equipment en wordt gebruikt als Card Management System (CMS). QV10 wordt gebruikt om het vitaalpas te bedrukken en coderen. Op locatie Kortonjo is een kantoor aanwezig met daarin een opstelling voor het aanmaken van de passen.

De QV10 software gebruikt gegevens uit Beaufort en Cura om de passen te coderen. Deze gegevens zijn beschikbaar gesteld binnen de CSB, waarna de QV10 de gegevens omzet bestemd voor de output. Een export vanuit de QV10 voor ARAS bestaat uit andere parameters dan de printertoegang voor Canon.

Voor een voorbeeld van de Vitaalpassen en QV10 software zie bijlage 4

7.4 Gewenste situatie nieuwe medewerker



Figuur 8 Gewenste situatie nieuwe medewerker

- De flow met de rode vaste lijnen is de huidige situatie
- De flow met de blauwe gestippelde lijnen is de gewenste situatie

7.5 Gewenste situatie bronsystemen

Beaufort

Er dient een geautomatiseerde koppeling tussen Beaufort en de CSB te komen. Alle medewerkergegevens die gebruikt worden binnen de organisatie moeten beschikbaar zijn voor de CSB. Dit is te realiseren door het gebruik van adaptors en koppelingen, geconfigureerd door Condor Solutions zelf.

Cura

Er dient een geautomatiseerde koppeling tussen Cura en de CSB te komen. Alle medewerkergegevens die gebruikt worden binnen de organisatie moeten beschikbaar zijn voor de CSB. Dit is te realiseren door het gebruik van adaptors en koppelingen, geconfigureerd door Condor Solutions zelf.

Het uiteindelijke resultaat voor een koppeling tussen beide bronsystemen en de CSB is een betere workflow en controleerbaarheid binnen de IT Infrastructuur.

7.6 Gewenste situatie Output

- **Active Directory**
- **Citrix**

Zowel de Active Directory en Citrix maken nog steeds gebruik van de gegevens uit Beaufort. Het grote verschil is dat de gegevens nu vanuit het CSB komen, nadat ze zijn getransformeerd door QV10.

Terminals en desktops krijgen een cardreader, die ook gebruikt wordt voor de printers. Om toegang te krijgen tot de terminal en/of desktop hoeft men alleen de Vitaalpas aan te bieden. Het netwerk verifieert vervolgens via het Active Directory of de medewerker een account heeft. Bij aanmelding heeft de medewerker gelijk toegang tot zijn/haar eigen mappen en rechten binnen het netwerk.

ARAS

In plaats van een druppel gebruikt men de vitaalpas. Bij aanmelding checkt het systeem via het netwerk of de er toegang verleend mag worden. Er vinden veranderingen plaats met betrekking tot de buitenschil: de nieuwe elektronische sloten werken met een lasersysteem die de passen uitleest, in plaats van de proximity lezers die met de druppels werken

Bewoners hebben in de nieuwe situatie niet alleen toegang tot de buitenschil maar ook tot hun woning. Er wordt momenteel nog besproken hoe men de passen gaat blokkeren en tracken.

Canon

Momenteel moeten de medewerkers een pincode invoeren om te mogen printen. In de nieuwe situatie is dat niet meer nodig, de medewerker hoeft alleen zijn/haar pasje voor de scanner bij de printer te houden. Het systeem checkt de bevoegdheid waarna de medewerker kan printen.

De bevoegdheid voor het printen komt vanuit het CSB, waarbij een aangepast bronbestand bestemd is voor de printers. Dit bronbestand is aanwezig binnen het QV10 systeem, waarbij de pas dient als access management.

7.7 Gewenste situatie Digitale Identiteit

In de gewenste situatie krijgen de medewerkers een nieuwe digitale identiteit. De nieuwe identiteit is deels terug te vinden op de nieuwe persoonlijke Vitaalpas. Met de pas krijgt men toegang tot verschillende locaties en randapparatuur.

Binnen het IT-infrastructuur is de toevoeging van de nieuwe CSB een belangrijk factor voor het bepalen van de nieuwe Digitale Identiteit. Door de te configureren parameters die gebruikt worden voor de output is de controleerbaarheid van de profielen beter, waardoor een laag van transparantie aanwezig is. De profielen en parameters zijn bovendien op een centrale plek te configureren.

Het advies is dan ook om een zo compleet mogelijk digitale identiteit te gebruiken in combinatie met de CSB en QV10 dat binnen heel Vitalis Woonzorg Groep gebruikt gaat worden.

Functionaliteit van de nieuwe digitale identiteit:

- Access management met betrekking tot locaties en woningen
- Access Management bij randapparatuur
- Betalingsmogelijkheid binnen Vitalis Woonzorg Groep
- 1 Identiteit per persoon, vermindering in redundante persoonsgegevens
- Fysieke identificatie/herkenning dmv de Vitaalpas
- Geautomatiseerde flow van gegevens binnen de IT Infrastructuur
- Centraal beheer en configuratie van profielen
- Integratie met de Condor Service Bus

8.0 Implementatie SOL

8.1 Condor Service Bus

De CMS communiceert met de bronsystemen; Cura en Beaufort. Om daarmee te communiceren wordt de CSB gebruikt. QV-10 haalt gegevens uit de CSB, waarnaar het in een specifieke format wordt teruggestuurd. De aangepaste format is dan bruikbaar voor applicaties en apparatuur geleverd door de andere leveranciers.

De CSB wordt geleverd door Condor Solutions. Dit is de eerste keer dat Condor Solutions een CSB ontwikkeld, Vitalist wordt de testomgeving. Aan de hand van de feedback kan de CSB worden aangepast. Condor is hoofdverantwoordelijk voor de programmering van de CSB.

De implementatie van de CSB gebeurt in 3 fases:

Fases	Omschrijving	Planning
Fase 1	Koppeling tussen Beaufort-CSB-QV10	01-06-'12 – 15-06-'12
Fase 2	Aangepaste gegevens QV10 – CSB – Canon/ARAS	15-06-'12 – 01-07-'12
Fase 3	Volledig geautomatiseerde flow van Fase 1 naar fase 2	01-07-'12 – 01-08-'12

Koppelvlakken en adaptoren

De codering en kennisoverdracht via de CSB en de QV10 verloopt volgens zogenaamde Adaptoren en Analysers. Deze software wordt geleverd en geconfigureerd door Condor solutions zelf.

Input	CSB	Output
Beaufort	SQL transport adaptor Delta analyser adaptor Transformatie adaptor	Gevulde SQL tabel voor gebruik in QV10
Cura	Nog niet bekend Niet inbegrepen bij pilot	Nog niet bekend Niet inbegrepen bij pilot
QV10 buitenschil (Aras)	File transport adaptor Transformatie adaptor	Text bestand voor gebruik in ARAS
QV10 Printer (Canon)	File transport adaptor Transformatie adaptor AD adaptor	Gevulde Active Directory Record voor gebruik in Canon
Active Directory	File transport adaptor Transformatie adaptor AD adaptor	Gevulde Active Directory

8.2 Vitaalpas

Identiteit

De vitalpas werkt als een fysiek middel voor Access Management. De persoonlijke gegevens die binnen Beaufort en Cura aanwezig zijn worden door middel van het CMS gekoppeld aan de CSB. Als een medewerker bijv. toegang wil tot de locatie Kortonjo, wordt er een check uitgevoerd vanuit het slot (ARAS) naar de CSB. De gegevens worden opgehaald vanuit het CMS waardoor er toegang kan worden verleend (of ontzegd) aan de pas. Medewerkers kunnen de pas gebruiken om randapparatuur te gebruiken of zich aan te melden bij een terminal, zonder hun naam en wachtwoord in te vullen.

Kaarttype

Het type kaart wat gebruikt wordt is het type MiFare 4K. Het type 4k is een standaard in de kaart industrie, wat het configureren van de kaart makkelijker en toegankelijker maakt. Er hoeft immers geen specialistische software gebruikt te worden en kaarten zijn in verhouding goedkoop. Vanwege het groot aantal medewerkers, vrijwilligers en cliënten is dit kaarttype een verstandige keuze.

Betaling

Alle pashouders kunnen met de pas betalen bij de kantines (en mogelijk meerdere plekken) binnen Vitalis Woonzorg Groep. De kassasystemen zijn geconfigureerd voor het gebruik van de pas, waarbij alleen swipe benodigd is om te betalen.

Dankzij de integratie van de chip binnen de MiFare card, is het mogelijk om bedragen toe te kennen aan de pas. Het uiteindelijke doel is om een cashless omgeving te creëren binnen Vitalis Woonzorg Groep. Zowel de medewerkers als bewoners kunnen de kaart opladen via IDEAL. Daarvoor het volgende vereist:

- Identificatie
 - Persoonsnummer
 - Kaartnummer
- Betaling
 - Bankrekening
 - Mogelijkheid tot internetbankieren

Bij verlies

Op de achterzijde van de pas staan de contactgegevens van Vitalis Woonzorg Groep. Op de pas staan alleen de foto, naam en locatie van de eigenaar. De pas kan teruggestuurd worden naar een antwoord nummer waarnaar de pas opnieuw gecodeerd kan worden of vernietigd

Zodra verlies van de pas voorkomt, dient de medewerker/bewoner er zelf melding van te maken zodat de functionaliteit softwarematig geblokkeerd kan worden.

Tracking en blokkering

Momenteel zijn er nog onderzoeken en besprekingen om de functionaliteit van de passen te tracken en zo nodig te blokkeren. Het is volgens de leveranciers mogelijk (!?) om de pas automatisch te laten blokkeren bij onrechtmatige aanmelding bij 3-4 verkeerde aanmeldpunten. Als voorbeeld;

Een vreemde vindt een pas op de grond bij de woningen maar weet niet waar deze gebruikt kan worden, er staat immers geen huisnummer op de pas.

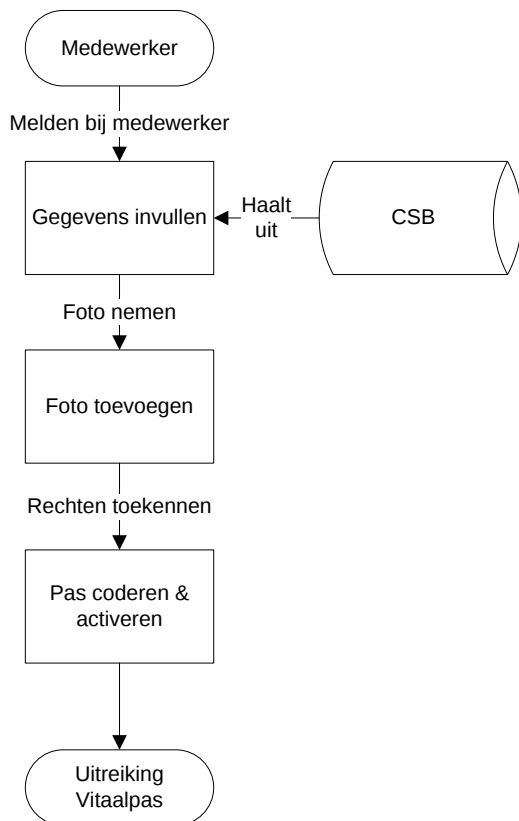
Zodra de indringer een paar random deuren gaat proberen te openen, wordt er melding gemaakt van onrechtmatig gebruik. Zodra er een patroon is ontdekt (4 keer onrechtmatig toegang binnen dezelfde locatie) kan de pas automatisch geblokkeerd worden waardoor de pas geen functionaliteit meer heeft. ICT of de technische dienst krijgt vervolgens een melding over de blokkering met een locatie (locatie, gang) zodat ze actie kunnen ondernemen.

Uitgifte Vitaalpas

Het proces van het aanmaken van de passen wordt geschat op 5 minuten per pas.

- Ongeveer 3 minuten voor het maken van de foto en invullen van gegevens
- Ongeveer 2 minuten voor het bedrukken en uitrollen van de vitalpas

Procedure uitgifte Vitaalpas.



Figuur 9 Procedure uitgifte Vitaalpas

8.3 Vitaalpas medewerkers

De vitalpas voor medewerkers is voorzien van een primair groene kleur. Op de pas staat een foto van de medewerker, naam en locatie. De indeling van de pas is ingericht als duidelijke fysieke identificatie als de medewerker de pas gebruikt.

Koppeling Beaufort

Vanuit Beaufort zijn de medewerkergegevens beschikbaar gesteld voor het CSB. QV10 heeft net als beaufort een directe koppeling met het CSB zodat alle medewerkergegevens altijd beschikbaar zijn. Het belangrijkste voordeel is dat de medewerker minder hoeft te onthouden omdat de verificatie via het netwerk gebeurt.

Profiel "Vitaalpas medewerkers"

Identifier	Format
Naam	Achternaam
Voorvoegsel	Voorvoegsel
Voornaam	Voornaam
Persoonsnr	Uniek cijferreeks
Status	Actief of geblokkeerd
M/V	Geslacht
Geboortedatum	Geboortedatum v/d medewerker
Afdeling	Naam afdeling

Momenteel wordt er nog geen functie toegekend aan de pas en is de vitalpas alleen geschikt voor de medewerkers. De reden daarvoor is omdat de focusgroep bestaat uit +-60 medewerkers die allemaal in het bestuurscentrum werken.

Access Management:

- Toegang tot locaties en woningen
- Betalen met de pas binnen Vitalis
- Toegang tot randapparatuur
- Toegang tot terminals en desktops.

8.4 Vitaalpas bewoners

De vitalpas voor bewoners is voorzien van een primair rode kleur. Op de pas staat een foto van de bewoner, naam en locatie.

Koppeling Cura

Vanuit Cura zijn de medewerkergegevens beschikbaar gesteld voor het CSB. Mocht de bewoner toegang willen verkrijgen tot hun woning of een locatie van Vitalis, dan wordt de toegang gecontroleerd via het netwerk.

Profiel Vitaalpas - bewoners

Identifier	Format
Nummer kaarthouder	Eigen BSN nummer, identificatie pas
Naam	Naam + achternaam, identificatie
MiFare	Unieke cijferreeks, bestemd voor betaling
Locatie	Toegang tot locatie+woning.

Functionaliteit bewoners:

- Toegang tot woningen
- Betalen met de pas
- Fysieke identificatie

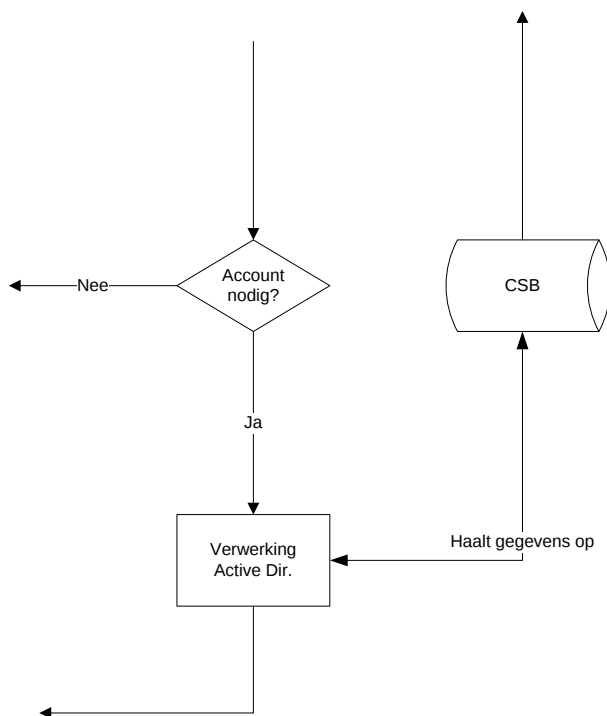
8.5 Implementatie nieuwe medewerker

Aanpassingen Flow

- Gegevensflow vanuit Beaufort naar Active Directory (Account)

Identifier	Format
BSN nummer	Eigen BSN nummer
Naam	Naam + achternaam, identificatie
Personeelsnummer	Uitgegeven door P&O/PSA
Locatie	Locatie werkzaam
Functie	Functie van de medewerker
Toevoeging	
Rechten Active Directory	Verschillende rechten van de medewerker binnen Active Directory
Rechten mappen	Rechten mbt toegang mappen van de medewerker

Gedetailleerde workflow van de CSB naar de Active Directory.



Figuur 10 Detail workflow Nieuwe Medewerker

Mogelijkheden nieuwe aanmelding

- Automatisering account aanmaken
- Verbetering in zelfstandigheid medewerker
- Betere controle Digitale Identiteit

8.6 Implementatie Bronsystemen

- Beaufort
- Cura

Voor beide bronsystemen hoeven er geen softwarematige wijzigingen plaats te vinden. Het CSB haalt de gegevens van beide bronnen door middel van een SQL query. De query wordt uitgevoerd vanuit het CSB en is afkomstig van Condor Solutions.

Vanuit het CSB worden de gegevens door middel van een ander SQL query beschikbaar gesteld binnen QV10. Na het coderen zorgt de query ervoor dat de gegevens wederom op de CSB beschikbaar zijn.

8.7 Implementatie Output

- Active Directory
- Citrix

Inloggegevens van zowel medewerkers staan op de Active Directory van Vitalis. Elk account binnen de AD wordt aangemaakt met gegevens uit Beaufort. Zoals al eerder vermeld is worden de gegevens vanuit Beaufort naar de CSB gebracht door middel van een SQL query.

Zodra een medewerker inlogt op een (Citrix) terminal of desktop, worden de gegevens gecontroleerd door de Active Directory, wat via het netwerk loopt.

- ARAS
- Vingcard
- Canon

ARAS (buitenschil) en Vingcard (woningen) doen dienst als access management. Met de nieuwe vitaalpas is het mogelijk om toegang te krijgen tot locaties en woningen. De Vitaalpas vervangt hiermee de huidige druppel. De huidige proximity scanners worden dan ook vervangen door readers die met lasers werken, voor optimaal gebruik met de vitaalpas.

De toegang wordt geregeled door gecodeerde access management vanuit QV10 naar het CSB. Zodra een vitaalpas toegang wil tot een locatie/woning, wordt er vanuit de bronsystemen gechecked welke rechten de persoon heeft. De codering vanuit QV10 naar de CSB verloopt ook volgens SQL query's, beschikbaar gesteld door Condor Solutions.

De printers van Canon die de medewerkers tot hun beschikking hebben krijgen een cardreader, waarover de Vitaalpas geswiped kan worden. Hierdoor krijgt de medewerker toegang tot de printcloud met zijn/haar printopdrachten. Het is dus niet meer nodig om een aparte inlogcode in te voeren.

8.8 Digitale Identiteit

Opbouw nieuw profiel Vitalis Woonzorg Groep

Door de toevoeging van een ESB binnen Vitalis (de CSB) worden er veel processen geautomatiseerd. De Digitale Identiteit van Vitalis begint bij het aanmelden binnen Beaufort. Zodra de gegevens van de nieuwe medewerker zijn aangemaakt en opgeslagen is er sprake van een Vitalis Identiteit.

Met die identiteit kan er een account worden aangemaakt, een Vitaalpas voor access management en heeft de gebruiker een e-mail adres.

Het CSB is in principe een grote verzamelbak voor alle identiteiten binnen Vitalis. Zodra de medewerker ergens toegang wil verkrijgen, wordt de digitale identiteit gechecked bij verschillende bronsystemen en systemen; zoals de Active Directory. Doordat alles nu centraal verloopt door de CSB, is de controle van de digitale identiteiten gemakkelijker te controleren. Alle systemen zijn immers verbonden aan de grote "CSB-hub".

Functie van het nieuwe profiel en digitale identiteit

De nieuwe digitale identiteit heeft controleerbaarheid en transparantie als functie. Met de nieuwe vitaalpas en flow van brongegevens is de uiteindelijke flow van de digitale identiteit makkelijker te volgen. Is de persoon wel wie die zegt dat die is? Als voorbeeldt; als een persoon meerdere malen probeert in te loggen met een foutief password, wordt het account voor een half uur geblokkeerd.

Er komt hiervan een melding bij ICT, die kan hierbij de controle krijgen over de situatie. Een logische stap zou kunnen zijn dat de medewerker contact zoekt met de helpdesk om melding te maken van een gelocked account. Hierdoor weet ICT dat de medewerker bij de digitale identiteit hoort maar dat het password simpelweg foutief is ingevoerd.

Maar als het een vreemde indringer blijkt te zijn, kan ervoor gekozen worden om het account permanent te blokkeren. Er wordt vervolgens getracht om contact te zoeken met de medewerker van wie het account is, om zo de controle weer over te dragen.

Wat is nu het voordeel van de nieuwe digitale identiteit:

- 1 algemeen profiel per persoon
- Controleerbaarheid
- Transparantie
- Centrale access management

Risico's

- Uitvallen CSB
- Foutieve gegevens in Beaufort
- Uitval netwerk

Maatregelen

- Software gekoppeld aan Whatsup Gold (controle)
- Gegevenscontrole in Beaufort (controle invoer)

8.9 Kosten

Overzicht kosten CMS-project

Condor Solutions

Werkzaamheden: Het eerste factuur van Condor Solutions is bestemd voor Fase 1 van het project. De werkzaamheden bestaan uit het creëren van de koppelvlakken tussen de verschillende bronsystemen en QV10.

		Module	Onderhoud	Informatiewens	Inrichting	Testen en acceptatie	Overdracht	Live nemen	Projectcoördinatie
Koppelvlak B04-QV10	Complex	€ 5.000,00	€ 1.000,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 250,00	€ 250,00	€ 1.500,00
Koppelvlak QV10-Aras	Eenvoudig	€ 1.500,00	€ 300,00	€ 750,00	€ 500,00	€ 500,00	€ 250,00	€ 250,00	€ 750,00
Koppelvlak QV10-Canon	Gemiddeld	€ 2.500,00	€ 500,00	€ 1.500,00	€ 500,00	€ 500,00	€ 250,00	€ 250,00	€ 1.500,00
ESB update					€ 500,00				
Testomgeving inrichten					€ 500,00				
Totaal ex BTW		€ 25.800,00							

Figuur 7 Factuur Condor Solutions 1e fase

Quality Equipment

De totale kosten van het project zijn nog niet bekend aangezien die momenteel nog aan de gang is. De totale kosten worden bij de afstudeerpresentatie bekend gemaakt, indien daarover beschikking is.

Aras & Canon

De totale kosten van Aras en Canon zijn nog onbekend aangezien de eerste gesprekken met Aras en Canon nog moeten plaatsvinden. De kosten worden bij de afstudeerpresentatie bekend gemaakt, indien daarover beschikking is.

9 Waarborging kwaliteit

Het waarborgen van de structuur van de digitale identiteit moet worden vastgelegd. Het is namelijk van belang dat elke identiteit en de daarbij behorende Vitaalpas identiteet zijn qua structuur. Hierdoor blijft het overzicht duidelijk en het netwerk schoon.

Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de digitale identiteiten gewaarborgd blijven moeten de volgende werkprocedures gebruikt worden:

- Invoer van gegevens op een centrale plek
- Heldere regels en procedures voor het invoeren van gegevens
- Diezelfde regels en procedures worden aangepast indien nodig.
- Naleving ervan wordt goed bewaakt.
- Consequente controles (wekelijks) op nieuw ingevoerde accounts en users
- Richtlijnen voor het nemen en plaatsen van fotos op de Vitaalpas
- (Periodieke) Controle van persoonsgegevens door de medewerker

Voor het aanmaken van nieuwe gebruikers zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Verplichte invoer van BSN
- Uniek personeelsnummer
- Duidelijke weergave van naam + voornaam
- Verplichte invoer van locatie werkzaam

Zodra er een werkende koppeling is vastgesteld tussen de bronsystemen, het CSB en QV10 kan er een medewerkershandleiding gemaakt worden. Voor duidelijkheid is het aan te raden dat die beschikt over screenshots, zodat medewerkers een helder beeld krijgen waar ze gegevens in kunnen voeren. Deze handleidingen worden dan verspreid onder de mensen die er belang bij hebben.

10 Conclusies en aanbevelingen

10.1 Conclusie CSB project

De toevoeging van Enterprise Service bus is een zinvolle uitbreiding binnen de huidige IT infrastructuur. Door het in gebruik nemen van een middleware layer, verloopt de communicatie van de bronsystemen naar de output via een vooraf bepaald pad, die controleerbaarheid tot gevolg heeft.

Doordat de ESB ontwikkeld wordt voor Vitalis Woonzorg Groep, heeft Vitalis een hoop mogelijkheden voor het customizen van de CSB. Hierdoor is de CSB zo geschikt voor gebruik in de toekomst omdat er modules aan kunnen worden gekoppeld. Hiermee kan de functionaliteit van de CSB worden uitgebreid, bijvoorbeeld als de organisatie blijft groeien.

10.2 Conclusie Digitale Identiteit

Er werken veel medewerkers, vrijwilligers en cliënten binnen Vitalis. Elke persoon heeft zijn/haar eigen identiteit, bestaande uit verschillende identifiërs. In de huidige situatie moeten medewerkers verschillende passwords en codes onthouden om hun werkzaamheden te doen.

Het managen van een digitaal profiel wordt door het gebruik van de CSB ook gecentraliseerd. Gegevens hoeven alleen in Beaufort aangepast te worden, zodat het direct vertaald door het QV10. De Vitaalpassen kunnen ook maar op 1 plek worden aangemaakt en aangepast zodat de kans op duplicate passen zeer klein is.

Met het gebruik van 1 digitaal identiteit per persoon wordt het werk van de medewerkers gebruikersvriendelijker. Dankzij de Vitaalpas als fysiek hulpmiddel, kunnen medewerkers gemakkelijk toegang krijgen tot locaties, woningen en randapparatuur waar eerst aparte passwords en codes voor nodig waren.

10.3 Aanbevelingen

Aanvulling profiel.

In de toekomst kan het verstandig zijn om functie en de daarbij behorende identifier toe te kennen aan de pas. Zo kan er op het gebied van Access Management nog nauwkeuriger gewerkt worden; namelijk Access Control op basis van functie.

Profiel "Vitaalpas Medewerker"

Identifier	Format
Nummer kaarthouder	Eigen BSN nummer, identificatie pas
Naam	Naam + achternaam, identificatie
MiFare	Unieke cijferreeks, bestemd voor betaling
Locatie	Toegang tot verschillende locaties
Printer	Rechten om te kunnen printen
Functie	Functie van de medewerker

Een toepassing van Access Management op basis van functie is de toegang verlenen binnen software op verschillende niveaus. Een medewerker met de functie van secretaresse mag minder uitvoeren en wijzigen in Beaufort dan een medewerker met de functie "Personeelszaken". Het is wel belangrijk goed te inventariseren welke functies er worden toegekend. Zodra er teveel functies toegevoegd worden, bestaat het risico dat de controleerbaarheid verdwijnt.

Uitbreiding functionaliteit CSB

Aangezien het CSB ontwikkeld wordt voor Vitalis, zou het mogelijk kunnen zijn om extra functionaliteit te implementeren. Dit zou kunnen door middel van modules of specialistische inrichting van de CSB.

Enkele voorbeelden van het uitbreiden van de CSB zou kunnen zijn:

- Cloud connectors
 - Mogelijkheid om te connecten met een cloud voor storage doeleinden
- Diagnostische tools en performance tuning
 - Voor het monitoren van de CSB en netwerk
- Verbeteren van koppelingen
 - Het verbeteren van koppelingen tussen de bronsystemen en QV10
- Uitbreiding Codecs
 - Het uitbreiden van de programmeertaal , zodat er met meer software gecommuniceerd.

11 Evaluatie

Een afstudeerstage is een grote verantwoordelijkheid. Het bepaalt het einde van je opleiding en het is dé ultieme oefening waarbij de ervaring en kennis van de afgelopen jaren gebruikt wordt. Het was voor mij dan ook een verademing dat ik via SAS+ een geschikte afstudeeropdracht kon vinden bij Vitalis Woonzorg Groep. Tijdens de sollicitatie kwam ik erachter dat de beschrijving binnen SAS+ erg summier was en dat het ging om behoorlijk pittige uitdaging.

De afstudeerstage vond ik erg prettig. De collega's waren prettig in de omgang, beschikten over veel kennis over het netwerk en de software waardoor ik genoeg informatie voorhanden had. Ik werd overal bij betrokken en had het gevoel toch echt deel uit te maken van de afdeling ICT. Omdat de bezetting soms erg druk was, kon ik overal plaatsnemen omdat ik met een laptop werk. Zo heb ik de werkzaamheden en sfeer van alle afdelingen leren kennen.

Omdat Identity Management een nieuw kennisgebied was voor zowel mijzelf als Vitalis, moest ik zelf op onderzoek uitgaan. Informatie heb ik gevonden via internet en via boeken zodat ik verder kon met het analyseren van de organisatie.

Tijdens mijn afstudeeropdracht was er een heropstart van een project wat al te maken had met Identity Management; namelijk het CMS project. Ik werd toen betrokken bij het project om zo te ervaren hoe een project bij Vitalis wordt aangepakt. Onder begeleiding van Maxim Linssen kreeg ik uitleg over het project, mocht ik bij de vergaderingen aanwezig zijn en in de proeftuin met nieuw apparatuur.

Dankzij de betrokkenheid en ondersteuning heb ik een goed idee gekregen wat er allemaal bij een dergelijk groot project komt kijken. Het traject is ingrijpend voor de organisatie en daar zitten ook enkele risico's aan vast. Hierdoor wordt er gekozen voor een implementatie in fases.

Enkele aspecten van het project wat ik interessant vond en van geleerd heb:

- Het belang van duidelijke communicatie tussen de verschillende leveranciers.
- Het leiden van een vergadering met verschillende leveranciers
- Het nut van een taakverdeling en bijbehorende planning.
- Het bewaken van de kwaliteit en deadlines
- De consequenties als een deadline niet gehaald wordt en eventuele oplossingen

Over het algemeen ben ik zeer tevreden over mijn afstudeerstage. Het onbekende kennisgebied, betrokkenheid en werkzaamheden waren erg verfrissend en uitdagender dan ik had verwacht. Toch zijn er enkele punten die beter kunnen:

- Beter plannen
- Beter mijn logboek bijhouden
- Informatie beter omschrijven, niet té technisch maar duidelijk en "to the point".
- Meer controlemomenten met de begeleider

12 Bronnen

Gebruikte websites

http://www.fontys.nl	Informatie over afstuderen, templates
http://www.robvanderstaaij.nl	Informatie over Identity Management
http://www.manageid.nl	Informatie over Identity Management
http://www.traxion.com/nl/nl/iam4cloud	Informatie over Identity Management
http://www.surf.nl	Informatie over digitale identiteit
http://ben-en-wil.nl/	Informatie over IST & SOL situatie
http://www.rivium.nl	Informatie over E.S.B
http://www.windowssecurity.com	Informatie over NTFS en Active Directory
http://www.prince2.com	Informatie over Prince2
http://www.condorsolutions.nl/	Leverancier van E.S.B
http://www.vingcardelsafe.com	Leverancier van de elektronische sloten
http://www.QE.nl	Leverancier van het C.M.S.
http://www.NXP.com	Informatie over MiFare

Boeken

Titel: Identity Management: Omgaan met elektronische identiteiten

Auteur(s): Peter Valkenburg; Peter Jurg

ISBN: 9789012119498

Titel: Projectmanagement: een introductie op basis van Prince2

Auteur(s): Bert Hederman; Hans Frederiksz; Gabor Vis van Heemst; Jan van Bon

ISBN: 9077212116

Titel: Projectmanagement: projectmatig werken in de praktijk

Auteur(s): Roel Grit

ISBN: 9789001790936

Titel: Presenteren van onderzoek

Auteur(s): Brigitte Hertz

ISBN: 9788059316904

13 Bijlagen

Bijlage 1: Project Initiation Document

Bijlage 2: Locatie overzicht

Bijlage 3: Procedure nieuwe medewerker

Bijlage 4: Vitaalpas

Bijlage 1

Project Initiation Document

Vitalis woonzorg Groep

Identity Management

Project Initiation Document 1.1

Melvin Djojoatmo

Documenthistorie

Revisies

Versie	Status	Datum	Wijzigingen
0.1	concept	02-03-2012	Start PID
1.0	1 ^e versie	22-03-2012	1 ^e versie PID
1.1	bijgewerkt	06-04-2012	Toevoeging Business Case + kostenplaat

Distributie

Dit document is verstuurd aan:

Versie	Datum verzending	Naam	Functie
1.0	26-03-2012	Wim Zijlmans	Stagebegeleider Fontys
1.1	13-04-2012	Stagebureau Fontys	Stagebureau Fontys

Managementsamenvatting

Doel van dit document

Dit document heeft tot doel het project te definiëren, als basis te dienen voor het management ervan en de beoordeling van het succes van het project mogelijk te maken.

De twee belangrijkste redenen voor gebruik van dit document zijn:

- Om er zeker van te zijn dat het project een gezonde basis heeft voordat de Stuurgroep gevraagd wordt zich aan het project te committeren;
- Om te dienen als basisdocument op grond waarvan de Stuurgroep en de Projectmanager de voortgang en wijzigingen kunnen toetsen en bewaken en vragen omtrent geldigheid van het project tijdens de uitvoering ervan kunnen beoordelen.

Aanleiding

Naar aanleiding van organisatorische problemen met betrekking tot de rollen en functies van medewerkers, is er een afstudeeropdracht ontstaan. De afstudeeropdracht geformuleerd door Vitalis Woonzorg Groep is vervolgens op SAS+ geplaatst.

Vanuit Vitalis is er een suggestie gegeven voor een mogelijke oplossing voor de organisatorische problemen; namelijk het toepassen van een methodologie bestaande uit Identity Management.

Globale aanpak

- Vooronderzoek binnen het bedrijf
- Literatuuronderzoek naar Identity Management
- Selectie en toepassing van een geschikte onderzoeksmethode
- Planning maken
- Gefundeerd advies samenstellen voor Vitalis Woonzorg Groep
- Documentatie samenstellen en verspreiden
- Identity Management toepassen binnen een focusgroep
- Kennisoverdracht

Globale kosten en doorlooptijd

Onderdeel	Kosten	Datum	Leverancier
Stagiair	Uurloon x 800 uur	23-01-2012 tot 31-07-2012	23-01-2012 tot 31-07-2013
Aanschaf ID module	Aanschafkosten	Nog onbekend	Nog onbekend (onderzoek)
Service ID module	Service contract	Nog onbekend	Nog onbekend (onderzoek)
Aanschaf ID applicatie	Aanschafkosten en service contract	Nog onbekend	Nog onbekend (onderzoek)
Software aanpassing ESB	Uurloon	Nog onbekend	Condor Solutions
Koppeling bronsystemen	Uurloon	Nog onbekend	Condor Solutions
Distributie handleidingen	Printkosten	Nog onbekend	M.Djojoatmo
Adviesrapport	Printkosten	Nog onbekend	M.Djojoatmo

Inleiding

Doel van dit document

Dit document is opgesteld om alle relevante basisinformatie en uitgangspunten van het project vast te leggen om het op de juiste wijze te kunnen besturen. Het heeft tot doel het project te definiëren, als basis te dienen voor het management ervan en de beoordeling van het succes van het project mogelijk te maken.

Dit Projectinitiatiedocument (of PID) behandelt de volgende fundamentele aspecten van het project:

- Wat beoogt men met het project te bereiken?
- Waarom is het belangrijk om deze doelstellingen te bereiken?
- Wie zijn er betrokken bij het managen van het project en wat zijn hun rollen en verantwoordelijkheden?
- Hoe en wanneer zullen de maatregelen die in dit PID besproken worden gerealiseerd worden?
- Het document wordt gebruikt:
 - om er zeker van te zijn dat het project een gezonde basis heeft voordat de Stuurgroep gevraagd wordt zich aan het project te committeren;
 - om te dienen als basisdocument op grond waarvan de Stuurgroep en de Projectmanager de voortgang en wijzigingen kunnen toetsen en bewaken en vragen omtrent geldigheid van het project tijdens de uitvoering ervan kunnen beoordelen.

Achtergrond

De context van het project

Vitalis Woonzorg Groep is een non-profit organisatie voor de opvang en verzorging van oudere en sociaal zwakkeren. De organisatie heeft 2500 medewerkers die gebruik maken van de IT infrastructuur. Binnen Vitalis zijn er ook vrijwilligers werkzaam, die voor hun werkzaamheden ook kunnen inloggen op het systeem. De IT-infrastructuur wordt gebruikt voor cliëntgegevens, medewerkergegevens en gegevens van externen.

Concrete aanleiding voor het project

Vitalis Woonzorg Groep kent een verleden met een versnipperd applicatie history. Zowel soft- en hardware komt van verschillende leveranciers en momenteel zijn er servicecontracten actief bij verschillende bedrijven.

Doordat er enkele beperkingen zijn binnen de bestaande software, zijn er redundante gegevens op het netwerk te vinden.

Het is namelijk niet mogelijk om meerdere functies te erkennen aan 1 medewerker.

Als voorbeeld:

Medewerker A is werkzaam op locatie Bestuurscentrum. Zijn primaire functie is netwerkbeheer. Maar van zijn leidinggevende heeft de medewerker meerdere taken binnen de organisatie gekregen, namelijk projectplanner en beheerder van de serverruimte.

Hierdoor zijn er gegevens dubbel aanwezig in de database met onoverzichtelijkheid als gevolg. Medewerker A komt 3 maal in het bronsysteem van CURA voor. Hij is het aanspreekpunt voor projecten en voor de TD indien er iets dient te gebeuren in de serverruimte.

Medewerkers en eindgebruikers ondervinden hinder hiervan; welke taken en rollen heeft een medewerker? Waar staat dat beschreven en wie is daarvoor verantwoordelijkheid?

Vanuit de ICT afdeling van Vitalis is het idee ontstaan om een (afstudeer)onderzoek te starten naar Identity Management. Door het in gebruik nemen van Identity Management en een erop afgestemde methodologie, is het de bedoeling om o.a. transparatie binnen de organisatie te krijgen.

Zodra er een laag van transparatie aanwezig is binnen de organisatie, dan kan er een begin worden gemaakt om een gefundeerd verbeterplan te ontwikkelen.

- Redenen, waarom voor een projectmatige aanpak werd gekozen

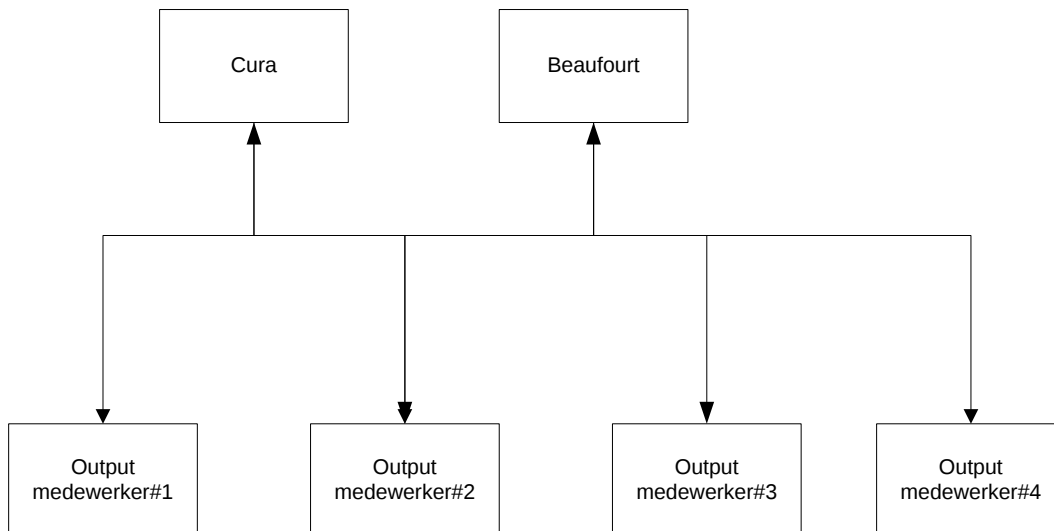
Momenteel is er geen kennis aanwezig binnen Vitalis met betrekking tot Identity Management. Binnen de IT is het kennisgebied van Identity Management een grijs gebied (Bron; Boek IDM Fontys) doordat er geen standaarden zijn en het vooral zeer uitgebreid is. Niet elk aspect van IDM is geschikt voor een organisatie, waardoor er voornamelijk custom-oplossingen worden toegepast.

Zoals aangegeven is Identity Management een zeer uitgebreid kennisgebied. Om ervoor te zorgen dat er alleen relevante informatie wordt gebruikt en verwerkt, dient er gebruik te worden gemaakt van een projectmatige aanpak. De onderzoeksmethode wat gebruikt zal worden is PRINCE2.

Bij een projectmatige aanpak wordt de informatie in stappen verwerkt, wat bij een grote organisatie als Vitalis is aan te raden. Met de projectmatige aanpak is er sprake van goede controle vanuit het project.

- Beschrijving van de huidige situatie en de eventuele problemen of tekortkomingen van deze situatie

De huidige situatie is als volgt:



Momenteel is er geen middleware layer aanwezig binnen de Vitalis IT-infrastructuur. Gegevens vanuit de bronsystemen (Cura en Beaufort) gaan direct naar de verschillende medewerkers

Zodra een systeem aparte eisen heeft aan het systeem, dan dient er direct op het bronsysteem aangepast te worden. Dit kan nadelig zijn voor de andere systemen wat ook de gegevens uit de bronsystemen moet halen.

Projectdefinitie

Projectdoelstellingen

Waarom moet dit project gerealiseerd worden?

Het uiteindelijke doel van dit Identity Management project is het hebben van transparantie, een betere reproduceerbaarheid en controleerbaarheid. De baten liggen dus voornamelijk in de kwalitatieve sfeer.

Hoe ziet de gewenste situatie eruit?

Momenteel draait er een project binnen Vitalis om een Enterprise Service Bus te implementeren binnen de organisatie. Dit is een zogenaamde “Middleware-layer” dat ervoor zorgt dat de gegevens verwerkt/aangepast kunnen worden voordat het naar de eindgebruikers gaat.

In de gewenste situatie is er een koppeling tussen IDM en de ESB van Vitalis. Door het koppelen van een Identity Management module aan de ESB kan alle input worden verwerkt en bewerkt voordat het naar de medewerkers gaat. Door het gebruik van een eventueel Identity Management Applicatie kunnen de gegevens direct beheerd worden.

Welke voordelen biedt het project?

Het project biedt een gecentraliseerde plek voor de identity gegevens van Vitalis Woonzorg Groep. De ICT afdeling en/of personeelszaken kunnen vanaf de applicatie sneller gegevens aanmaken, bewerken of verwijderen. De eindgebruikers merken vooral een toename in gebruikersvriendelijkheid. Calls met betrekking tot medewerker gegevens kunnen sneller worden verwerkt, men heeft toegang tot bronnen/applicaties conform de functie en overbodige gegevens zijn minder aanwezig binnen het systeem.

Welke mogelijkheden (capabiliteit, facilitair) biedt het product of het projectresultaat?

Het projectresultaat biedt o.a. een centrale plaats voor de opslag van zowel medewerker en cliëntgegevens en een aparte ID applicatie voor het bewerken ervan.

Gekozen oplossing of aanpak

Welke benadering, aanpak of projectstrategie is gekozen om tot het gewenste eindresultaat te komen?

Voor dit project is gekozen voor het Prince2 onderzoeksmethode. Een projectmatige aanpak zoals beschreven binnen Prince2 is geschikt voor een organisatie met de grootte van Vitalis. De verschillende fases binnen Prince2 bieden beheersbaarheid en controle en keuzemomenten aan voor het identity management project.

Scope van het project

Wat is de reikwijdte of het bereik van het project?

Er dient een gefundeerd advies te worden gemaakt voor het gebruik binnen Vitalis Woonzorg Groep. Dit advies is bestemd voor de ICT afdeling binnen Vitalis, die kan op basis van tijd en resources een beslissing nemen voor implementatie.

Wegens de tijd gegeven voor de afstudeerstage is het geven van een advies voldoende, implementatie van het advies is niet realiseerbaar. Het focuspunt van het kennisgebied ligt voornamelijk op functies en rollen.

Welke onderdelen, doelgroepen, werkgebieden, afdelingen etc. worden wel betrokken bij het eindresultaat?

De huidige infrastructuur en ESB worden aangepast. Het beheren van de IDM gegevens dient door ICT te gebeuren.

Producten c.q. eindresultaat

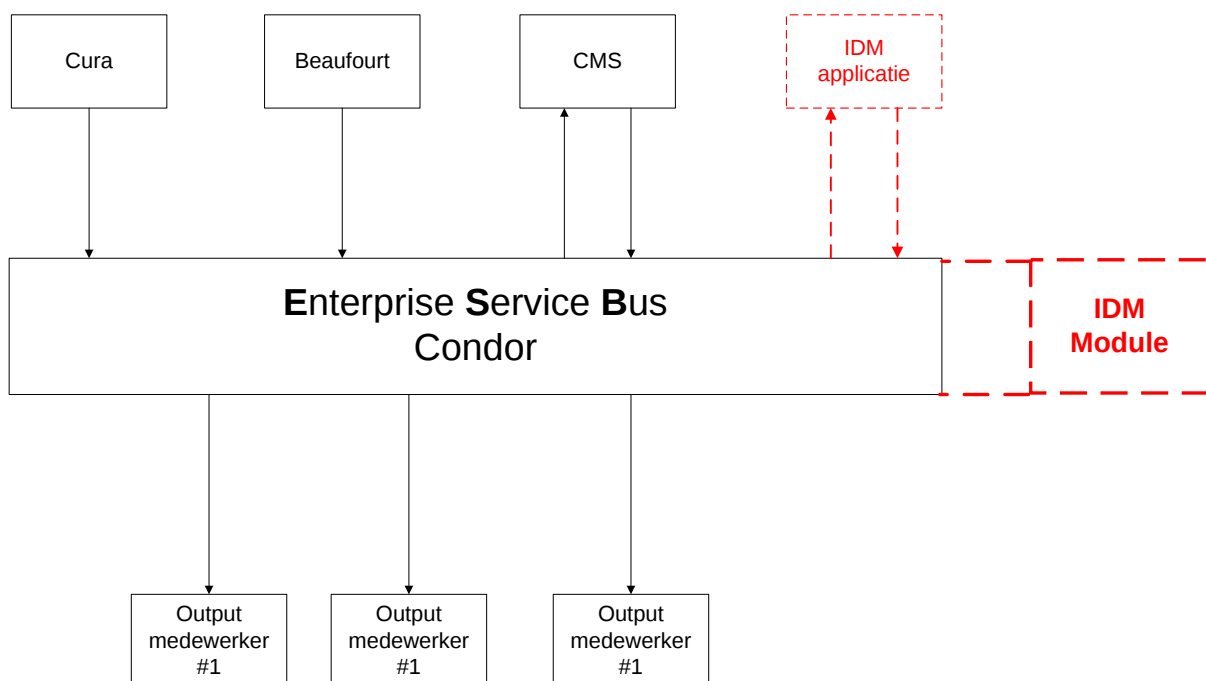
Welke producten moeten worden opgeleverd?

Er dient een gefundeerd advies opgeleverd te worden met betrekking tot het invoeren en gebruik van Identity Management binnen Vitalis. Op het einde van de afstudeerperiode vindt er eventueel een kennisoverdracht plaats in de vorm van een korte presentatie.

Voor de afdeling ICT dienen er eventueel handleidingen gemaakt te worden, voor het aanmaken, bewerken en verwijderen van Identity Gegevens. Dit kan nog komen te vervallen en is afhankelijk van de resultaten en complexiteit van het advies.

Wat is het gewenste eindresultaat?

Een goed werkend en aansluitend Identity Management module waarin ICT de ID gegevens van alle medewerkers en gebruikers kan bijhouden. De IDM gegevens worden compleet aangeleverd aan de applicaties met de bijbehorende functies en rollen van de medewerkers. Voor de eindgebruikers betekent dit een toename in gebruikersvriendelijkheid en tijdswinst.



Uitsluitingen

Wat behoort niet tot het projectresultaat?

Welke onderdelen, doelgroepen, werkgebieden, afdelingen etc. worden niet betrokken bij het eindresultaat?

Het project zal niet gelijk organisatiebreed worden ingezet, er zal gebruik gemaakt worden van een focusgroep. Mocht het project geslaagd zijn binnen het focusgroep, dan kan er vanuit ICT de beslissing genomen worden om het project organisatiebreed in te zetten. Maar zoals besproken is dit niet van toepassing binnen de afstudeerstage.

Uit overleg met Stephan van der Pol is besloten om de “legal” gedeelte uit het project te laten. De reden hiervoor is vanwege de hoeveelheid tijd het in beslag zal nemen en met in acht neming van de andere aspecten van het project.

Beperkingen

Benoem de verschillende budgetsoorten waarvoor beperkingen gelden, bijv.: interne uren, externe uren, out-of-pocket kosten, etc.

Vanwege het Zorg-CAO is er de gehele stageperiode sprake van een 36-urige werkweek. Hiermee dient rekening mee gehouden te worden met een planning.

Een andere beperking zijn bepaalde verplichte data, waarbij ik naar school moet.

Overige beperkingen:

bv. Bepaalde technologie, standaarden ...

Er zal gewerkt moeten worden met de huidige technologie wat beschikbaar is binnen Vitalis. Een voorbeeld is de huidige ESB van leverancier “Condor”. Dit betekent dat het project rekening moet houden met compatibiliteit van de ESB en de mogelijkheden voor het implementeren van modules.

Binnen Vitalis zijn er al veel veranderingen gepland binnen het gebied van IT-infrastructuur. Hierdoor dient er rekening mee gehouden te worden met de implementatie, doordat een vernieuwing plaatsvindt

Afhankelijkheden

Interfaces en relaties

- met programma's,

Er zijn momenteel 2 bronsystemen in gebruik, dit zijn Cura en Beaufort. Cura is van leverancier Unit4 en wordt gebruikt voor de cliënt gegevens. Beaufort is ontwikkeld door Raet en is bestemd voor de medewerkergegevens.

- met andere projecten,

Momenteel is er een project draaiende voor het in gebruik nemen van een Enterprise Service Bus, wat functioneert als een grote "verzamelbak" van gegevens binnen Vitalis. Identity Management dient hier samen mee te communiceren.

Momenteel is dit project nog in de ontwikkelfase en is men nog bezig met gesprekken met de leveranciers.

- met bedrijfsonderdelen,

ICT zal verantwoordelijk worden voor het aanmaken, bewerken en verwijderen van de Identity Management gegevens. De afdeling ICT zal in de gewenste situatie additionele werkzaamheden krijgen maar er zullen oudere werkzaamheden m.b.t. user-gegevens vervallen.

- met andere organisaties.

Omdat er gebruik gemaakt wordt van de huidige IT infrastructuur, dient er rekening mee gehouden te worden met de leveranciers en bijbehorende software. Zoals eerder besproken, zijn de bronsystemen van 2 verschillende leveranciers en moet er rekening mee gehouden worden met eventuele compatibiliteit.

Randvoorwaarden

Welke voorwaarden moeten aanwezig zijn om het project te kunnen realiseren?

Afhankelijk van de bezetting, is het mogelijk om bij alle afdelingen plaats te nemen. Aangezien ik de beschikking heb over een (privé) laptop is dit geen probleem en biedt ook kans om mee te kijken met de verschillende afdelingen. Er is een account aangemaakt voor de WLAN-Bewoners, zodat ik onderzoek kan doen en kan e-mailen.

Voor informatievoorziening zijn de verschillende medewerkers allemaal beschikbaar. Het is duidelijk welke medewerker kennis beschikt, zodat eventuele vragen daaraan gericht kan worden.

Gedurende de afstudeerstage is er een maandelijkse vergoeding van 349 euro. Reiskosten worden niet vergoed aangezien ik in het bezit ben van een week-OV studentenkaart.

Aannames

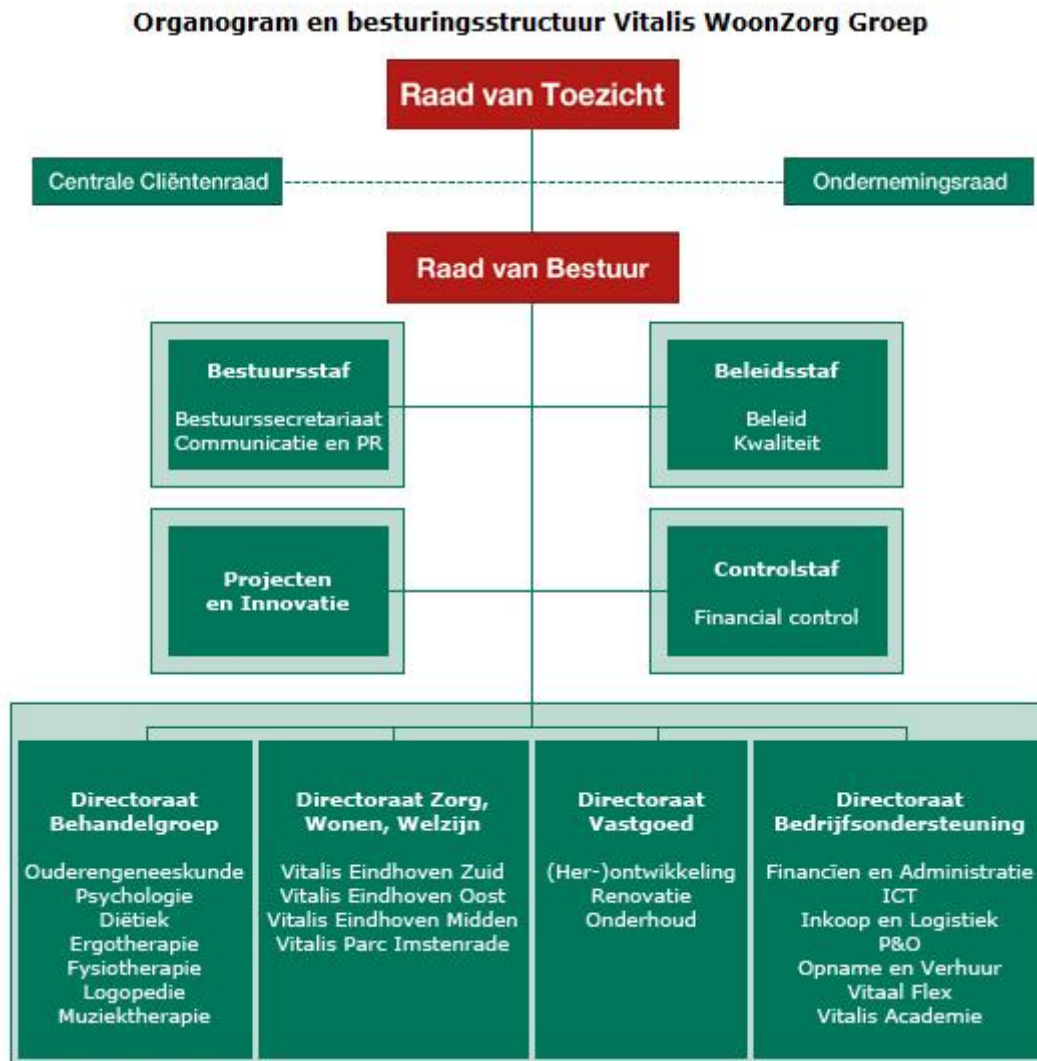
Welke veronderstellingen zijn gemaakt?

Naar aanleiding van enkele gesprekken met de medewerkers en Stephan van der Pol, is een aanname dat het probleemgebied voornamelijk bij (het gebrek) aan het toekennen van rollen en functies binnen de bronsystemen is.

Identity Management is gesuggereerd als een mogelijke oplossing, echter is er nog geen volwaardig onderzoek naar gedaan. Een onderzoek naar alle aspecten van Identity Management is dan ook nodig voor het bevestigen van de aanname.

Als laatste is de aanname gemaakt dat de (nog in ontwikkeling zijnde) ESB met IDM kan werken. Er dient nog goed uit te worden gezocht welke oplossing precies gebruikt kan worden voor de koppeling.

Projectorganisatiestructuur



Rolbeschrijving

Vitalis Woonzorg Groep is een organisatie dat zorgt voor woonruimte in de sociale huursector. De meeste huurders zijn ouderen die ondersteuning nodig hebben in het dagelijks leven. Vitalis heeft 13 gebouwen waar huurders terecht kunnen en er zijn enkele grote koopappartementen beschikbaar.

Projectgerelateerde taken

Veel projecten binnen Vitalis focussen zich op de verbetering van de leefbaarheid van de bewoners. Dit zijn bouwprojecten, verbetering van de voorzieningen en service.

De ICT is constant aan het vernieuwen en dat heeft als resultaat dat de IT infrastructuur binnen Vitalis erg up-to-date is. Ondanks dat het een organisatie is, heeft de afdeling ICT een groot budget, bestemd voor innovatie en constante verbetering.

Specifieke verantwoordelijkheden

Het woonzorg-gedeelte heeft als primaire verantwoordelijkheid om goede woonomstandigheden te realiseren voor de bewoners.

De ICT gedeelte heeft als primaire verantwoordelijkheid om de IT-Infrastructuur up-to-date en werkend te houden. Verschillende gegevens bijhouden, bewerken en verwijderen van zowel de cliënten en medewerkers.

Seniorgebruiker

Rolbeschrijving

Dhr. Van der Pol is manager van ICT binnen de organisatie en is de uiteindelijke verantwoordelijke voor de IT-infrastructuur.

Projectgerelateerde taken

Betrokken bij de meeste projecten mbt ICT en is leidinggevende van de afdeling ICT.

Specifieke verantwoordelijkheden

Projectmanager diverse projecten, goedkeuring facturering leveranciers, voorzitter vergaderingen ICT.

Seniorleverancier

Rolbeschrijving

Voor het project is er sprake van 3 leveranciers. Zowel Unit4 en Beaufort zijn de primaire leveranciers vanwege de bronsystemen die ze aanleveren. Condor Solutions is verantwoordelijk voor de ESB dat in gebruik wordt genomen.

Projectgerelateerde taken

De leveranciers maken soms deel uit van projecten binnen Vitalis waarbij het product betrekking op heeft. Er vinden dan geregeld projectvergaderingen plaats waar de leverancier aan deelneemt.

Specifieke verantwoordelijkheden

De leveranciers sluiten met Vitalis een zorgcontract af, waarin de voorwaarden van ondersteuning wordt vastgelegd.

Projectborging

Rolbeschrijving

De werkzaamheden worden gecontroleerd door de afdeling ICT.

Projectgerelateerde taken

Het inrichten van de ESB/IDM koppeling, het bijhouden van de ID gegevens dient gecontroleerd te gebeuren en met behulp van manuals.

Specifieke verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van de gegevens zijn bestemd voor ICT.

Projectmanager

Rolbeschrijving

Voor dit project ben ik de projectmanager. Ik neem de leiding op van het project en zal dus ook zelf alles moeten indelen en maken

Projectgerelateerde taken

Literatuuronderzoek naar Identity Management.

Het maken van de PID, Plan van Aanpak en een gefundeerd adviesrapport voor Vitalis Woonzorg Groep.

Het inrichten van een focusgroep voor de implementatie voor IDM.

Specifieke verantwoordelijkheden

Een gefundeerd bruikbaar advies voor Vitalis afgeven.

Erop toezien dat het project volgens planning verloopt

Eventuele wijzigingen en problemen tijdig opsporen en oplossen.

Projectsupport

Rolbeschrijving

Verschillende medewerkers van I&O, ICT en de helpdesk hebben een ondersteunende rol binnen het IDM project.

Projectgerelateerde taken

Informatie geven over bepaalde aspecten binnen de organisatie. Het invoeren van IDM gegevens in de ID-applicatie.

Specifieke verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van het geven van correcte informatie met betrekking tot het IDM project.

Projectbeheersing

Rapportage

Wie rapporteert wat aan wie en wanneer?

Voor mijn afstudeerstage is het verplicht dat er een wekelijks logboek wordt bijgehouden, welke direct naar de afstudeerbegeleider gaat. Met behulp van de logboeken, kan er later in het project terug worden gekeken welke beslissingen er zijn genomen.

Binnen Vitalis is er een wekelijkse vergadering (op de dinsdag). Binnen deze vergadering worden de activiteiten van de verschillende afdelingen besproken en is er de mogelijkheid om de medewerkers op de hoogte te brengen van het projectverloop.

Elke donderdag is er korte vergaderingen gepland met Dhr. Van der Pol bestemd voor het project. Zie ook communicatieplan. (Bijlage A)

Voortgangsbewaking

Hoe en met welke frequentie wordt de voortgang bewaakt?

Zoals besproken in hoofdstuk 5.1, is een wekelijks logboek verplicht. Dit logboek wordt naar de afstudeerbegeleider gestuurd op Fontys. Mocht er geen of weinig projectvoortgang plaatsvinden, dan is het mogelijk dat er wordt ingegrepen.

Vanuit Vitalis is het de verantwoordelijkheid van de projectmanager (ikzelf) om ervoor te zorgen dat het project goed verloopt. Tijdens de wekelijkse vergaderingen kan er feedback gegeven worden door de stagebegeleider en de medewerkers, zodat er eventueel kan worden ingegrepen.

Toleranties

Projecttolerantie

Nog onduidelijk

Basisacceptatie

Nog onduidelijk

Risicomanagement

Hoe wordt met risico's omgegaan?

Risico's worden in overleg met de medewerkers geanalyseerd. Vanuit deze analyse wordt er gezocht naar een oplossing.

Issuemanagement

Hoe wordt met projectissues omgegaan?

Eventuele projectissues worden vastgesteld door de projectmanager. Voor de issues dient er zo snel mogelijk enkele oplossingen gevonden te worden, waarbij de issue wordt afgehandeld. Een issue is niet alleen technisch van aard, logistieke en communicatieve issues komen ook voor tijdens een project.

Afwijking- en escalatieprocedure

Hoe wordt met afwijkingen omgegaan?

Indien er afwijkingen van het originele projectplan plaatsvinden, dan moet er gecontroleerd worden of de originele planning niet in gevaar komt. Indien dit wel het geval is, dan dienen er stappen ondernemen te worden.

Wat is de escalatieprocedure?

Escalaties kunnen worden opgevangen door de helpdesk en netwerkbeheer. Mocht het een probleem zijn met betrekking tot de bronsystemen, dan kunnen de calls naar de leveranciers worden geëscaleerd.

PID Bijlage A: •Communicatieplan

Fase	Doelgroep	Middel	Boodschap	Doel	Freq.
P.I.D.	Vitalis, Fontys	Document	Initiatie van het project	Informereren	Eenmalig (deadline 11 april)
Vergadering	Vitalis	Mondeling	Voortgang van het project	Informereren	Wekelijks (dinsdag)
Logboek	Fontys	Document	Voortgang en motivatie keuzes	Informereren	Wekelijks (maandag)
Afwijkingsrapport	Vitalis	Document	Afwijkingen binnen het project	Informereren	Eenmalig
Voorstel Oplossingen	Vitalis, Fontys	Document	Oplossingen voor het probleem	Informereren en goedkeuring	Eenmalig
Planning	Vitalis, Fontys	Document	Planning van het project	Informereren	Maandelijks (dinsdag)
Eindrapport	Vitalis, Fontys	Document	Eindrapport van het project	Informereren	Eenmalig
Manual schrijven	Vitalis	Document	Handleidingen voor beheer	Informereren	Bijwerken na elke grote wijziging
Projectissues	Vitalis	Document	Isseus binnen het project	Informereren	Eenmalig
Leerpuntenrapport	Fontys	Document	Gerealiseerde leerpunten	Informereren	Eenmalig (einde v/h project)
Projecteindrapport	Vitalis, Fontys	Document	Definitief eindrapport.	Informereren	Eenmalig (einde v/h project)

PID Bijlage B: •Business Case

Redenen voor het project:

Vanwege organisatorische problemen met betrekking tot functies en rollen, dient er een oplossing in het kennisgebied van IDM gevonden te worden.

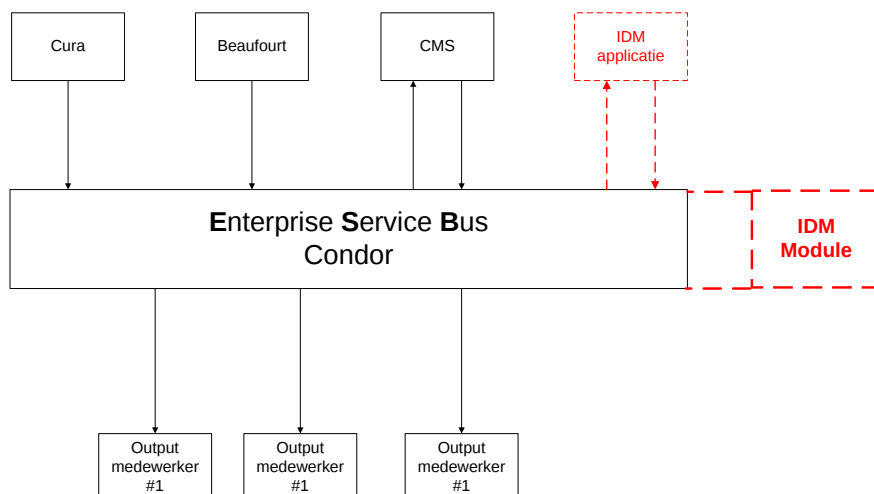
Vitalis Woonzorg Groep kent een verleden met een versnipperd applicatie historie. Zowel soft- en hardware komt van verschillende leveranciers en momenteel zijn er servicecontracten actief bij verschillende bedrijven. Doordat er enkele beperkingen zijn binnen de bestaande software, zijn er overbodige gegevens op het netwerk te vinden.

Doel:

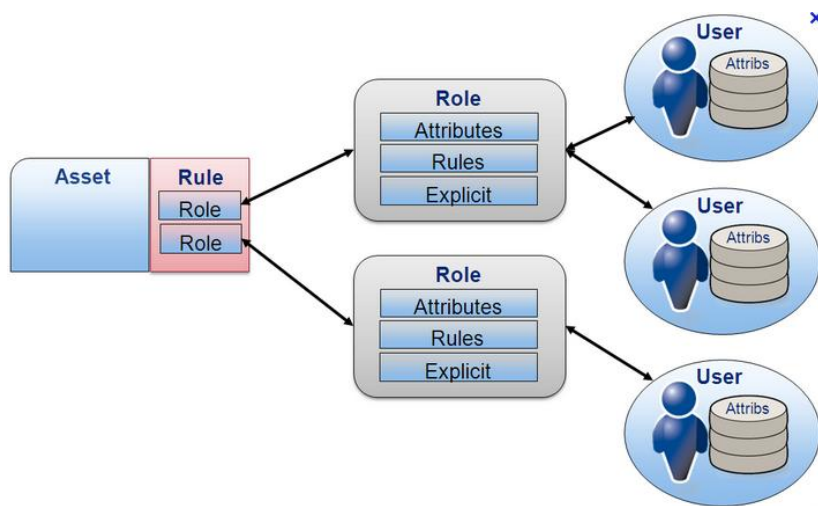
Het uiteindelijke doel van dit Identity Management project is het hebben van transparantie, een betere reproduceerbaarheid en controleerbaarheid. De baten liggen dus voornamelijk in de kwalitatieve sfeer.

Opties:

1. Het integreren van een Identity Management module binnen een Enterprise Service Bus.



2. Het implementeren van een RBAC-methode binnen de organisatie en Active dir.



Voordelen

- Transparantie
- Reproduceerbaarheid
- Controleerbaarheid.

Uiteindelijk resulterend in een verbetering in gebruiksvriendelijkheid voor zowel de eindgebruikers en ICT afdeling. Verwerking van de huidige overbodige gegevens binnen de organisatie.

Betere controle over (verouderde) gegevens en de mogelijkheid om ID gegevens te creëren, bewerken en verwijderen.

Risico's

- Softwarematige problemen met de koppeling tussen het ESB en Identity Management module.
- Uitloop planning adviesrapport
- Onduidelijkheid kennisgebied Identity Management bij de medewerkers.

PID Bijlage C: Kosten

Onderdeel	Kosten	Datum	Leverancier
Stagiair	Uurloon x 800 uur	23-01-2012 tot 31-07-2012	23-01-2012 tot 31-07-2013
Aanschaf ID module	Aanschafkosten	Nog onbekend	Nog onbekend (onderzoek)
Service ID module	Service contract	Nog onbekend	Nog onbekend (onderzoek)
Aanschaf ID applicatie	Aanschafkosten en service contract	Nog onbekend	Nog onbekend (onderzoek)
Software aanpassing ESB	Uurloon	Nog onbekend	Condor Solutions
Koppeling bronsystemen	Uurloon	Nog onbekend	Condor Solutions
Distributie handleidingen	Printkosten	Nog onbekend	M.Djojoatmo
Adviesrapport	Printkosten	Nog onbekend	M.Djojoatmo

PID Bijlage D: •Planning

Fase	Doelgroep	Datum
P.I.D.	Vitalis, Fontys	April (11)
Literatuuronderzoek IDM	Vitalis, Fontys	April
Definitie/Analyse producten	Vitalis, Fontys	April
Identificatie/afhankelijkheden activiteiten	Vitalis, Fontys	April
Voorstel Oplossingen	Vitalis, Fontys	Mei
Afwijkingsrapport	Vitalis, Fontys	Mei
Adviesrapport	Vitalis, Fontys	Mei
Manual schrijven	Vitalis	Mei
Projectissues	Vitalis	Mei
Leerpuntenrapport	Fontys	Juni
Projecteindrapport	Vitalis, Fontys	Juni
Scriptie	Fontys	Juni

Bijlage 2

Locatie overzicht Vitalis Woonzorg Groep

Eindhoven

• Woensel Zuid

1. Vitalis De Horst

Imkerstraat 6
5623 DC Eindhoven

2. Vitalis Kronehoef

Kloosterdreef 23
5623 DA Eindhoven

3. Vitalis De Dreef

Kloosterdreef 23
5623 DA Eindhoven

4. Vitalis De Hoeve

Imkerstraat 2
5623 DC Eindhoven

5. Vitalis

Residentie Petruspark
Mgr. Swinkelsstraat 2
5623 AP Eindhoven

• Woensel Noord

6. Vitalis Wonen aan de Fakkellaan

Fakkellaan 19 t/m 25
5624 EA Eindhoven

7. Vitalis Brunswijck/ Vaandelhof

Generaal Bradleylaan 1
5623 KM Eindhoven

8. Vitalis Peppelrode

Ds. Th. Fliednerstraat 5
5631 BM Eindhoven

• Tongelre

9. Vitalis Berckelhof

Generaal Cronjéstraat 3
5642 MH Eindhoven

• Stratum

10. Vitalis Wissehaege

Herman Gorterlaan 4
5644 SX Eindhoven

11. Vitalis 't Lint

Herman Gorterlaan 1
5644 SB Eindhoven

12. Vitalis Kortonjo

Herman Gorterlaan 1
5644 SB Eindhoven

13. Vitalis Residentie Gennep

Herman Gorterlaan 310-392
5644 SR Eindhoven

14. Vitalis Wilgenhof

Gasthuisstraat 1
5614 AR Eindhoven

15. Vitalis

Residentie Wilgenhof
Schalmstraat 2
5614 AD Eindhoven

16. Vitalis WoonZorg Groep Bestuurscentrum

Postbus 4100
5604 EC Eindhoven
Herman Gorterlaan 300
5644 SR Eindhoven

• Gestel

17. Vitalis De Hagen

Maria van Bourgondiëlaan 8
5616 EE Eindhoven

18. Vitalis Genderstate

Maria van Bourgondiëlaan 8
5616 EE Eindhoven

19. Vitalis Engelsbergen

Maria van Bourgondiëlaan 8
5616 EE Eindhoven

• Strijp

20. Vitalis Theresia

Bredalaan 77
5652 JB Eindhoven

21. Vitalis Vonderhof

Bernhardplaats 1
5616 TG Eindhoven

Heerlen

22. Vitalis Parc Imstenrade

Parc Imstenrade 66
6418 PP Heerlen
T 045 - 400 46 00
www.parcimstenrade.nl

Figuur 8 Locatieoverzicht

Bijlage 3

Procedure aanmelden nieuwe medewerker

Invulvelden nieuwe medewerker

Naam medewerker:

Personeelsnummer: *

* Het personeelsnummer bestaat uit 3 tot 6 cijfers.

BSN: *

* Het BSN bestaat uit 11 cijfers.

Locatie: **Concerndienst**

Naam
Leidinggevende:

Bij het invullen van een onjuist personeelsnummer of een niet ingevuld veld kan het formulier niet verstuurd worden.

- Naam medewerker
 - Voornaam en achternaam v/d medewerker
- Personeelsnummer
 - Personeelsnummer dat wordt toegewezen door de afdeling P&O.
- BSN
 - Burger service nummer
- Locatie
 - Locatie binnen Vitalis waar de nieuwe medewerker werkzaam is
- Naam leidinggevende
 - Naam van de manager

Standaard applicaties

Onderstaande applicaties zijn standaard aanwezig	
Microsoft Word	Storingsmelding PDA
Microsoft Excel	Windows Verkenner
Microsoft Outlook	Reken Machine
Internet Explorer	Paint

- Bovenstaande applicaties zijn standaard beschikbaar als de medewerker inlogt op een desktop/laptop.

Specifieke rechten bronsystemen/applicaties

Kern applicaties

☒ ABW

Voor welke locaties moet de medewerker cliënten kunnen benaderen (Bijvoorbeeld Wissehaege/Kortonjo enz)?

☒ Cura

Welke functierechten dient de medewerker te krijgen (verzorgende/zoco/A.H./enz)?

Gaat de medewerker tijdsregistratie doen via de PDA of CareClicker? Vul dan in op welk team PDA's of CareClickers de medewerker gekoppeld moet worden (bijvoorbeeld: 55-lct-A1-*)?

☒ Zorgmatch Online

Welke afdelingen:

☒ Square

Rechten (lees/schrijf):

Welke kasten(Locaties):

☒ Traka

Lees of schrijf rechten:

- ABW
 - Welke locatie is van toepassing voor de nieuwe medewerker
- Cura
 - Krijgt de nieuwe medewerker toegang m.b.t. Cura?
- Zorgmatch Online
 - Tot welke afdelingen krijgt de nieuwe medewerker toestemming
- Square
 - Welke rechten krijgt de nieuwe medewerker m.b.t. Square
- Traka
 - Welke rechten krijgt de nieuwe medewerker m.b.t. Traka

Extra applicaties

☒ Extra Applicaties	
---	--

- Extra Applicaties
 - Tot welke extra applicaties krijgt de nieuwe medewerker toegang?

Mappen op het netwerk

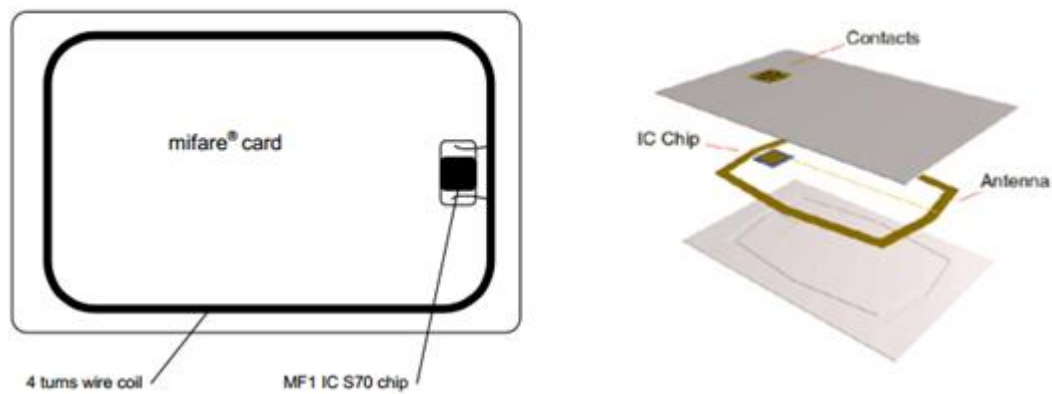
Zijn er speciale mappen op het netwerk waar de gebruiker in moet kunnen. Geef ze dan hier aan.

	Schrijfrechten	Volledig pad naar de map
☒ Mappen	☐	
	☐	
	☐	
	☐	
	☐	
☒ Openbare Mappen	☐	
	☐	
	☐	
	☐	
	☐	
☒ Lid van Mailgroepen	Geef de namen van de mailgroepen:	

- Tot welke mappen en mailgroepen krijgt de nieuwe medewerker toegang?
- Nadat het formulier compleet is ingevuld dan worden de gegevens verwerkt in de Active Directory

Bijlage 4

Vitaalpas



Figuur 9 Technisch schema



Figuur 10 Links: Blanco kaart Rechts: Achterzijde Vitaalpas



Figuur 11 Link: Vitaalpas Medewerkers Rechts Vitaalpas Cliënten

Kaarthouder wijzigen...

Gegevens wijzigen

Kaarthouder | Adres | Kaarten | Applicaties

Achternaam:

Voorvoegsel:

Voornaam:

Persoonsnr:

Geb. datum:

Afdeling:

Geslacht

☐ Man ☒ Vrouw

Status

☒ Normaal ☐ GeBlokkeerd

Geen foto beschikbaar

Foto toevoegen

Foto naar disk

Verwijder foto

Foto maken

OK Annuleren

Figuur 12 Invoerscherm QV10

Persoonsnummer

Kaartnummer

Waardeer het tegoed eenvoudig op via internet
Rekent af middels iDeal, in de vertrouwde internet bankieromgeving van uw eigen bank. Het enige wat u nodig heeft is:

- Een bankrekening bij Rabobank, ABN Amro, ING, Fortis of SNS bank. De betaling wordt afgeschreven van deze rekening.
- De mogelijkheid om te internet bankieren.

Copyright © Vitalisgroep Eindhoven

Figuur 13 Ideal Startscherm