

Optimeret udnyttelse af supportressourcer hos Udenrigsministeriet

Udenrigsministeriets IT-afdeling har travlt. Ministeriet ønskede derfor at aflaste afdelingens IT-administratorer med hensyn til trivielle supportopgaver omkring brugerne. Med en brugervenlig webapplikation er det lykkedes at frigøre ressourcer og samtidig forbedre sikkerheden.

- Af Kirsten Nielsen, Globeteam



GLOBETEAM



Projektbeskrivelse af administratorløsning for Udenrigsministeriet



Udfordring

Udenrigsministeriet og dets godt 120 repræsentationer i udlandet beskæftiger sammenlagt omkring 2.400 medarbejdere fordelt over hele verden. Da ministeriet, fra centralt hold i København, driver de verdensomspændende IT-systemer har IT-afdelingen travlt.

I Udenrigsministeriets IT-afdeling oplever administratorerne, at ministeriets medarbejdere ofte har brug for support. F.eks. i forbindelse med resetning af password eller når medarbejdere skal meldes ind i bestemte gruppetyper for tildeling af rettigheder og adgang til bestemte systemer eller informationer.

Udenrigsministeriet ønskede at optimere udnyttelsen af ressourcer hertil ved at effektivisere og forbedre processer og procedurer, som samtidig kunne imødekomme de udfordringer, som typisk opstår, når systemadministrator ikke anvender Active Directory (AD) hyppigt.

Løsning

Tildeling af rettigheder og tilladelser blev tidligere enten udført af IT-afdelingen eller af den lokale systemadministrator. Dette kræver ikke kun adgang til AD, men også at administrator har en opdateret teoretisk og praktisk forståelse af AD.

Udenrigsministeriet ønskede en løsning, som kunne fungere lokalt, og som gav brugerne et brugervenligt design. Formålet var, at de lokale systemadministratorer skulle kunne administrere egne brugere med hensyn til password, låsning og gruppedlemskab.

Globeteam designede i tæt samarbejde med Udenrigsministeriet en webapplikation, som præsenterer den lokale systemadministrator for de brugere og grupper, han har ret til at vedligeholde.

Systemet fungerer igennem en "servicekonto", hvilket betyder, at det

ikke er nødvendigt for systemadministrator at have direkte adgang til Active Directory. Desuden kan administrator kun udføre de opgaver, som applikationen stiller til rådighed. (Se Print Screen på side 2).

Fordele

I og med administrator ikke får direkte adgang til Active Directory, forbedres sikkerheden. Samtidig med at risiko for fejl i forbindelse med den direkte administration i Active Directory reduceres.

Antallet af opgaver som IT-afdelingen skal udføre, er med løsningen ligeledes blevet mindsket, hvormed det er lykkedes at frigøre ressourcer til andre områder.

Distribution Lists

Create Distribution List

Location:

	Groupname	Location	
Select	TestLocation, Testgruppe13	DOM2 DL	Delete
Select	TestLocation, Testgruppe14	DOM2 DL	Delete
Select	TestLocation, Testgruppe15	DOM2 DL	Delete
Select	TestLocation, Testgruppe16	DOM2 DL	Delete

1 2

Members:

	Name	Location	
Select	Svend Gonge, NewCo (DOM2)	DOM2 CO	Remove
Select	Hans Peter Thomsen, NewCompany (DOM2)	DOM2 CO	Remove
Select	Hans Ove Jensen (DOM2)	DOM2 CO	Remove
Select	Jens Peter Madsen, (DOM2)	DOM2 CO	Remove
Select	Jens Olsen, (DOM2)	DOM2 CO	Remove
Select	Christian Christensen	DOM2	Remove
Select	Anders Andersen	DOM2	Remove

INSTRUCTIONS AND GUIDELINES

This page lists the distribution lists that you as "repadmin" have the rights to manage. You can view the members of a list by selecting it.

Select location: The location will default to your own representation. If you are administrator of additional locations you switch between them.

Create distribution list: Click "Create Distribution List" and enter a name for the list.

Add contact or user to a distribution list: Select the distribution list and click "Add Contact" or "Add User". Select the new member of the list and click OK.

Remove a user or contact from a distribution group: Select the distribution list and click "Remove" next to the user or contact.

Legend:

- = User
- = Contact
- = Group (distribution list)

Abbreviations:

- RM**=Resource Mailbox
- OM**=Official Mailbox
- FIL**=File Folder
- APP**=Application

Distribution Lists

Create Distribution List

	Groupname
Select	TestLocation, All
Select	TestLocation, Testgruppe9
Select	TestLocation, Testgruppe8
Select	TestLocation, Testgruppe7
Select	TestLocation, Testgruppe10
Select	TestLocation, Testgruppe11
Select	TestLocation, Testgruppe12

1 2

Add contact

	Name	Location
Select	Jens Olsen, (DOM2)	DOM2 CO
Select	Mads Junge, (DOM2)	DOM2 CO
Select	Helle Shelle, (DOM2)	DOM2 CO
Select	Jens Peter Madsen, (DOM2)	DOM2 CO
Select	Lars Larsen, (DOM2)	DOM2 CO
Select	Hans Ove Jensen (DOM2)	DOM2 CO

INSTRUCTIONS AND GUIDELINES

This page lists the distribution lists that you as "repadmin" have the rights to manage. You can view the members of a list by selecting it.

Select location: The location will default to your own representation. If you are administrator of additional locations you switch between them.

Create distribution list: Click "Create Distribution List" and enter a name for the list.

Add contact or user to a distribution list: Select the distribution list and click "Add Contact" or "Add User". Select the new member of the list and click OK.

Remove a user or contact from a distribution group: Select the distribution list and click "Remove" next to the user or contact.

Legend:

- = User
- = Contact
- = Group (distribution list)



Claus Moldow
mobil 2631 0001
e-mail cm@globeteam.com



Morten Strunge Nielsen
Mobil 26310200,
e-mail msn@globeteam.com



Steen Molberg
mobil 3054 4080
e-mail stm@globeteam.com