

HelloID Training Service automation

 **HelloID**

Cloud.

Identity.

Access.

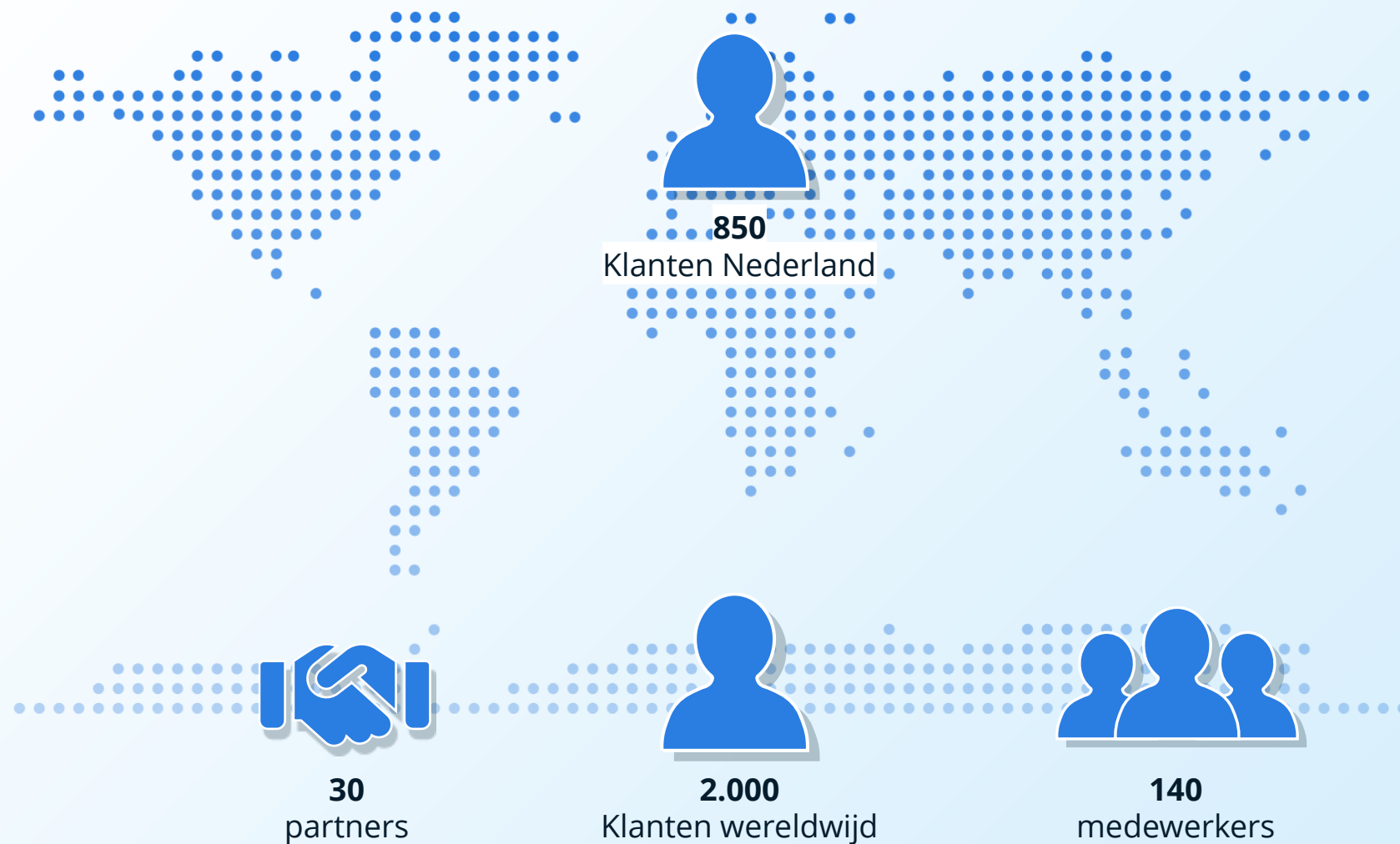
Agenda

- **Introductie**
- **HelloID portal + agent inrichten**
- **Self Service producten**
- **Delegated Forms (basis)**
- **Dynamic Forms**
- **Data sources (basis)**



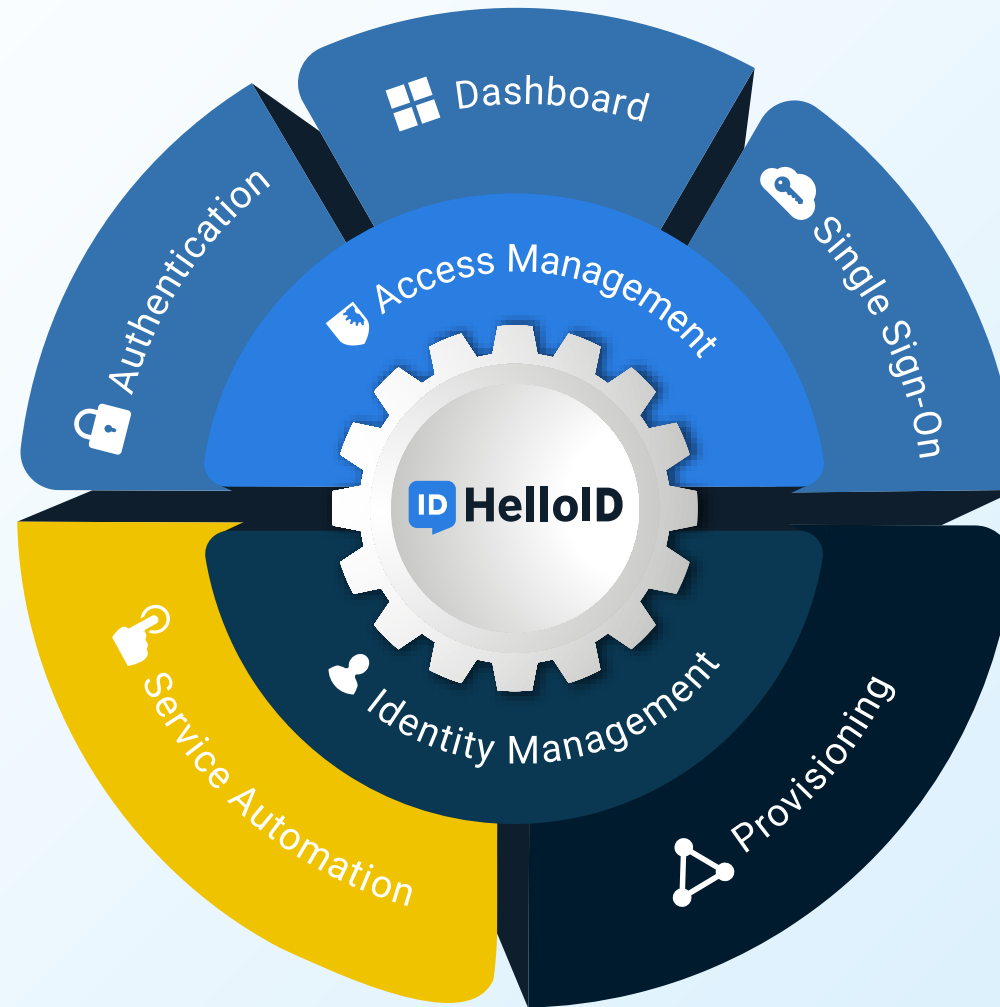
Introductie

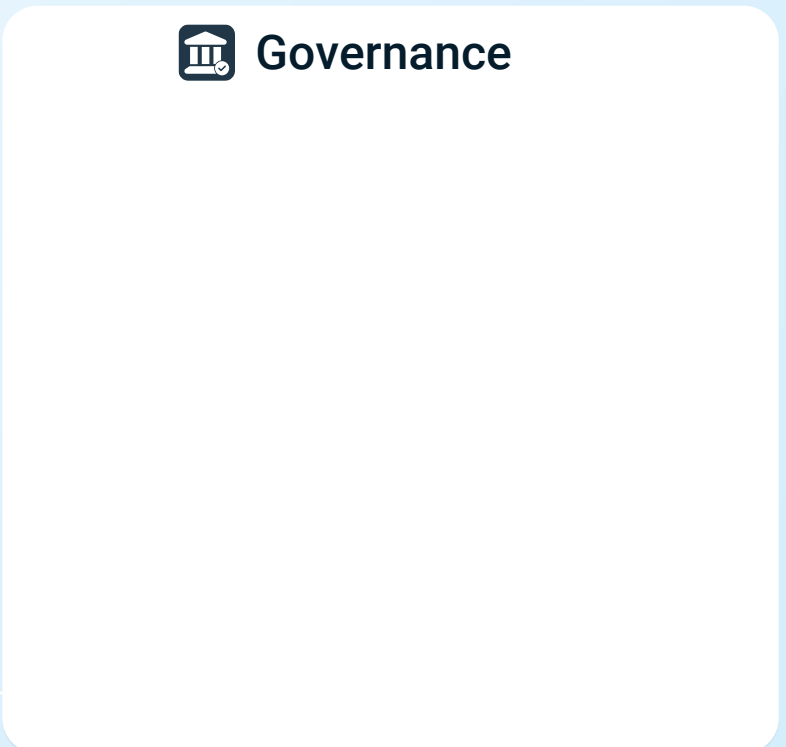
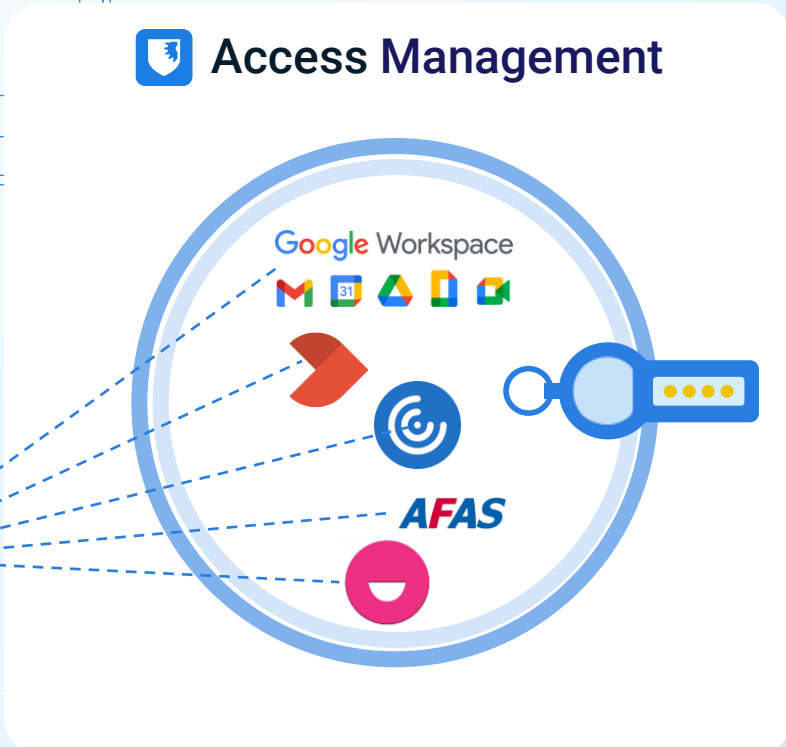
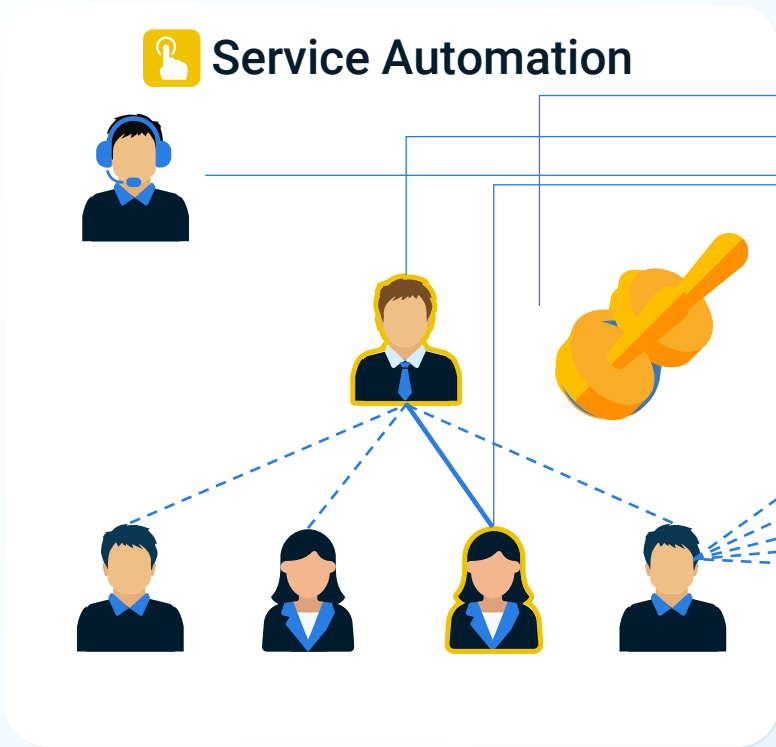
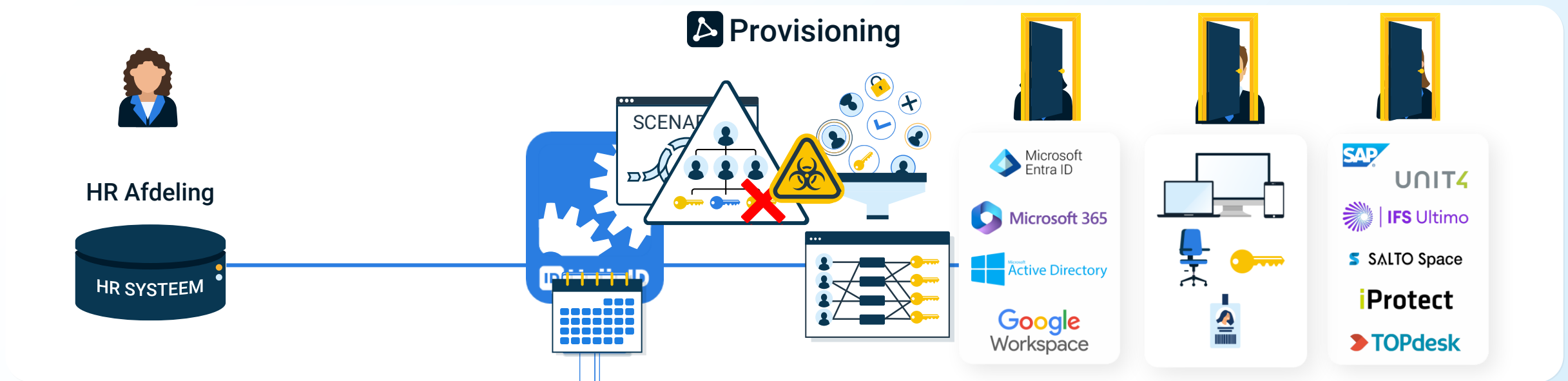




Publiek

- **Tools4ever implementatiepartners**
- **Tools4ever klanten**





Service Automation

The diagram illustrates a workflow for managing Office 365 Enterprise E3 licenses. It features three main roles: a User, an IT servicedesk agent, and a Licentiebeheerder (License Manager). The User, shown at a computer with a question mark, represents a user experiencing an issue. The IT servicedesk agent, wearing a headset, receives the user's request. The agent then interacts with a central system (represented by a computer monitor) which is connected to Microsoft Active Directory. This system is also linked to Azure AD Connect, which in turn connects to a cloud service icon. The Licentiebeheerder, shown with a magnifying glass, is responsible for verifying the license status, indicated by a checkmark. The Office 365 Enterprise E3 logo is prominently displayed, along with a clock icon suggesting a time-sensitive process.

Voor en nadelen

- ✓ Eenvoudig proces voor eindgebruiker

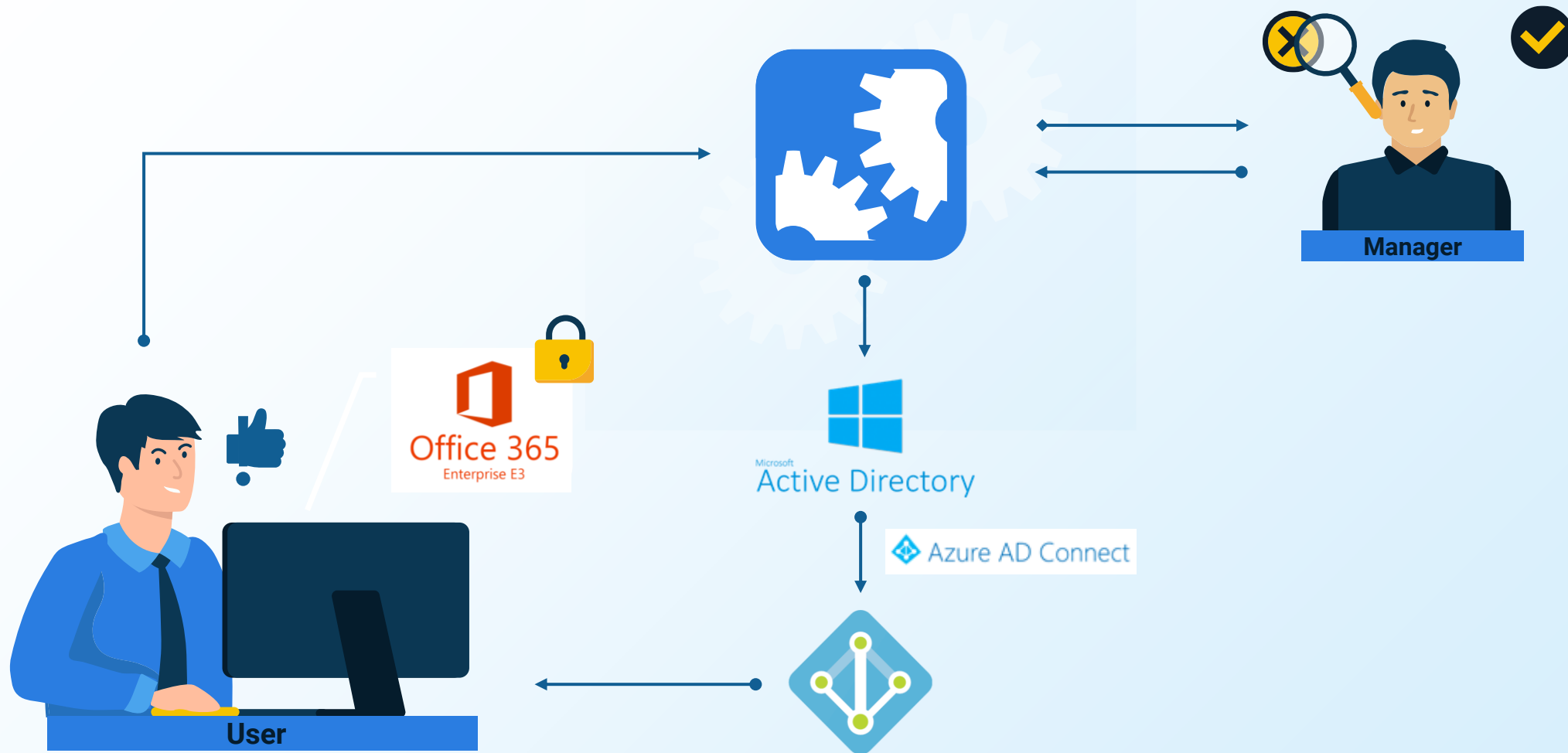


Voor en nadelen

- ✓ Eenvoudig proces voor eindgebruiker
- ✗ Grote hoeveelheid tickets bij servicedesk
- ✗ Handmatige en foutgevoelige verwerking
- ✗ Inefficiënte en trage goedkeuringsprocessen
- ✗ Accumulatie van rechten
- ✗ Compliancy risico's



Met Service Automation



Service Automation “modules”

- **Self Service aanvragen**
- **Helpdesk delegatie**

Voordat we van start gaan... Maak het onderstaande aan in Active Directory

OU structuur

- **HelloID Training**
 - Users
 - Disabled users
 - Groups

AD gebruikers accounts

- **4 medewerker accounts**
 - Configureer department en title attributen
- **2 medewerker accounts**
 - Configureer department en title attributen
 - Configure manager attribuut voor de medewerker accounts

AD Groep

- 3 AD groepen voor demo gebruik (**All employees, All managers, gs_dep_servicedesk**)
- Voeg groepen toe aan aangemaakte AD accounts

HelloID Agent

HelloID Agent

- Directory Agent
- Provisioning Agent (on-prem en cloud)
- Service Automation agent (on-prem en cloud)

Directory Agent

- On-premise software
- Wordt gebruikt voor:
 - AD authenticatie
 - AD gebruiker en groep synchronisatie inclusief mapping
 - Uitvoeren van taken
- Polling mechanism voor uitvoeren van taken

Service Automation Agent

- On-premise **en cloud** software
- Wordt gebruikt voor:
 - PowerShell data sources
 - Delegated Form taken
 - Nieuwe product acties
- Websockets voor een betere performance

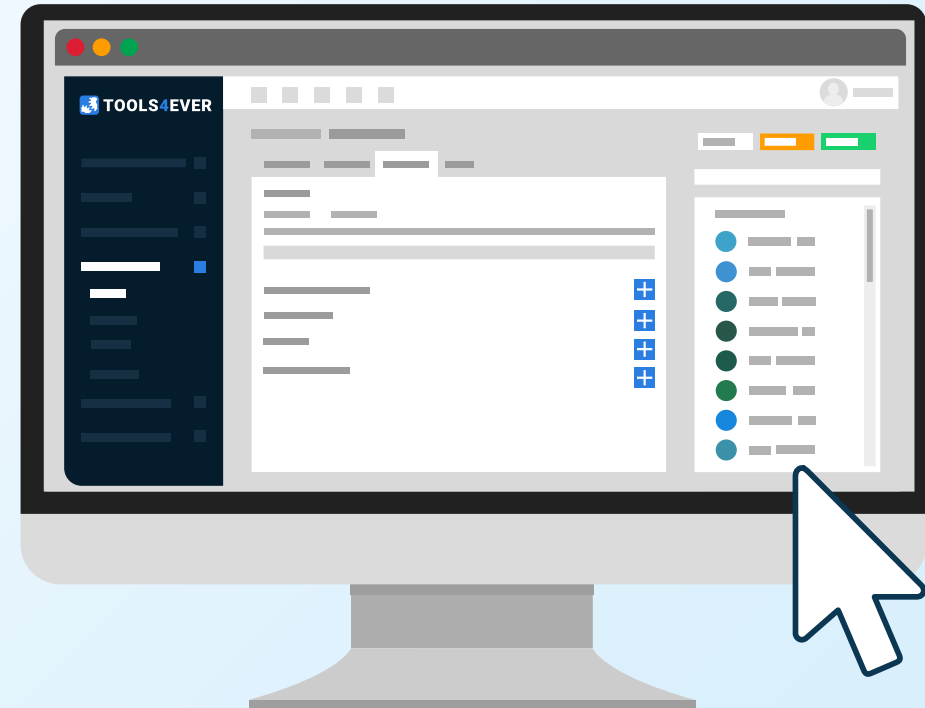
Vorbereiding HelloID voor Service Automation

- **HelloID Portaal**
- **HelloID Agent**
 - Agent en agent pool
 - Directory Configuratie
- **HelloID Rollen**
 - Employee
 - Manager
 - Servicedesk
 - Administrator

Lab 1

Installeren en configureren van de HelloID Agent

- Duur van dit lab: **15 minuten**
- Gebruik het referentieartikel op pagina 3 van het Labs-document.

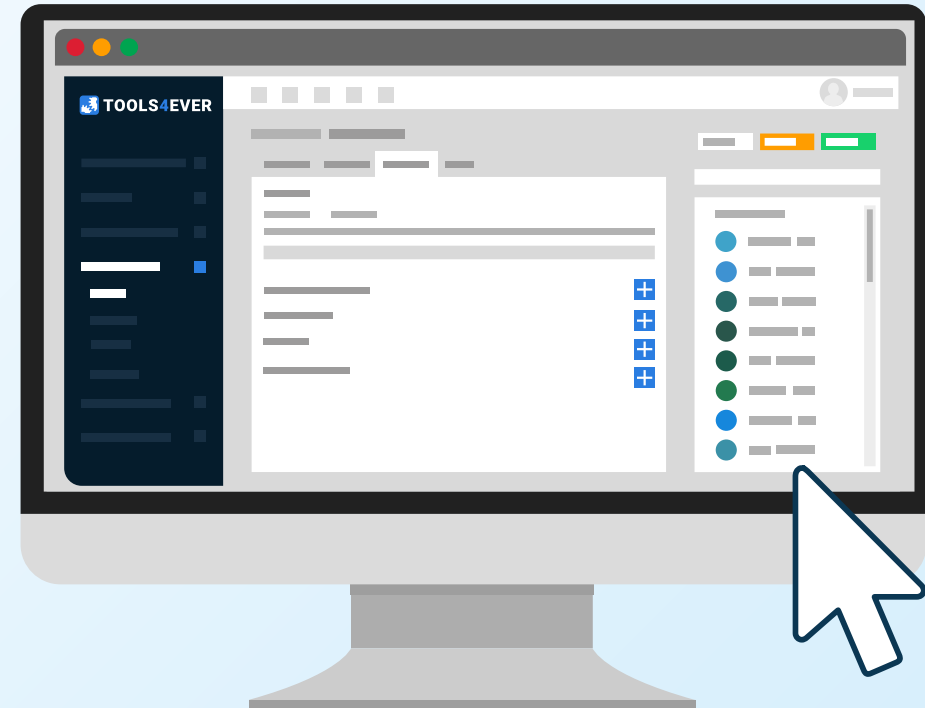


Gebruik eventueel het doc artikel op <https://docs.helloid.com>
Agents

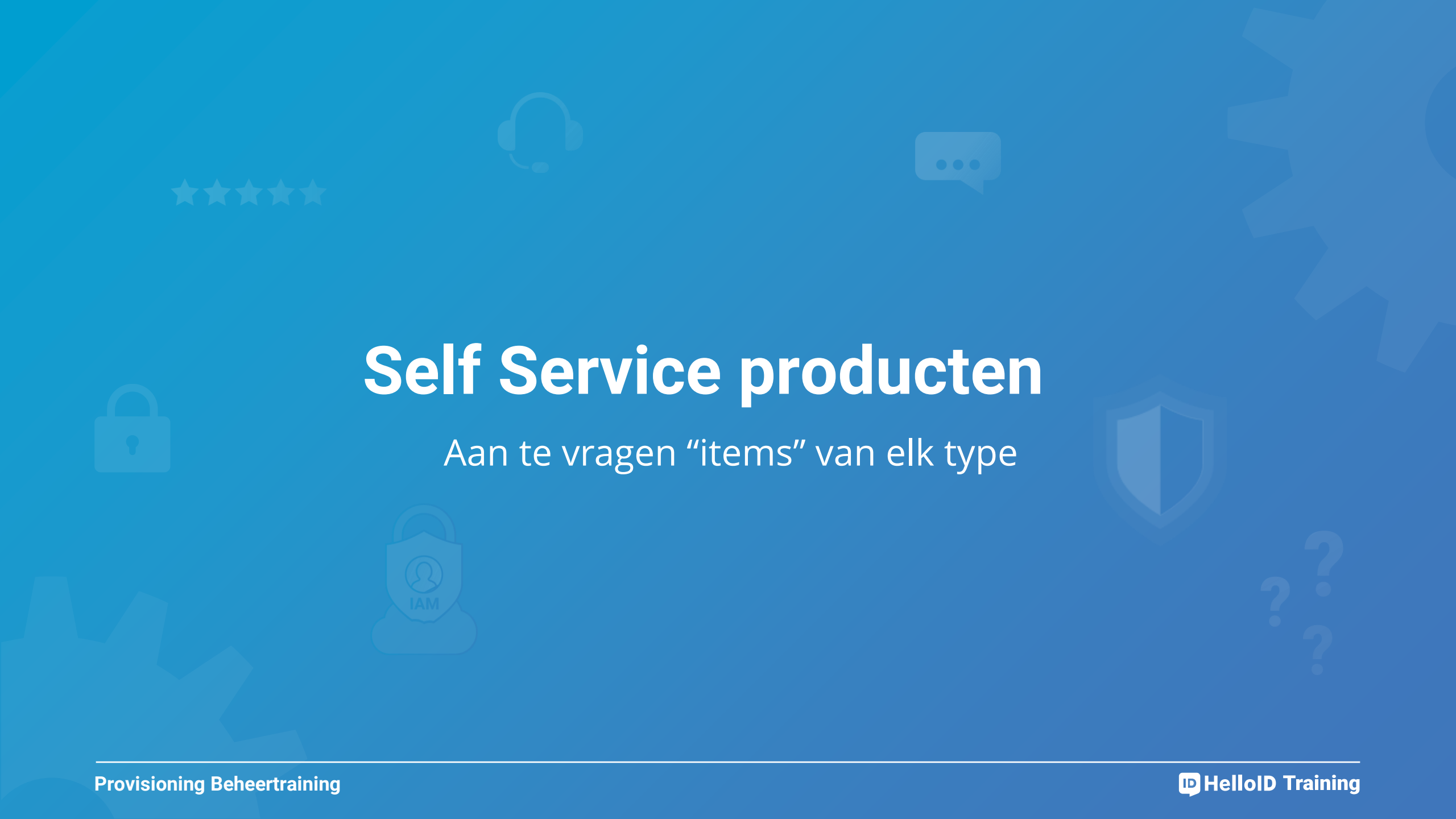
Lab 2

Configureer HelloID rollen

- Duur van dit lab: **15 minuten**
- Gebruik het referentieartikel op pagina 4 van het Labs-document.



Gebruik eventueel het doc artikel op <https://docs.helloid.com>
Roles & Rights



Self Service producten

Aan te vragen “items” van elk type

Self Service Producten

- Een product is iets dat gebruikers kunnen aanvragen. Enkele veelvoorkomende voorbeelden zijn:
 - Hardware of software
 - Toegang tot gedeelde mappen of mappen op je netwerk (machtigingen)
- Alle productaanvragen doorlopen de **productaanvraag-lifecycle** en ondersteunen **productacties**.
- Daarnaast kun je producten verrijken met **productcategorieën**, **goedkeuringsworkflows** en **dynamische formulieren**.

Product lifecycle

Alle productaanvragen doorlopen de **productaanvraag-lifecycle**.

Deze bestaat uit zes statussen:

- **Requested** (Aangevraagd)
- **Approved** (Goedgekeurd)
- **Denied** (Afgewezen)
- **Withdrawn** (Ingetrokken)
- **Returned** (Geretourneerd)

Product acties

Elke status in de product-lifecycle kan worden geconfigureerd met één of meerdere acties. Deze acties zijn **PowerShell-taken**.

Belangrijke punten bij meerdere acties per status:

- Er is **geen vaste volgorde** tussen de acties.
- Gegevens kunnen **niet** worden gedeeld tussen acties.

Actieconfiguratie:

- Kan worden uitgevoerd in de **cloud** of **on-premises**.
- Het **standaard script** kan als sjabloon worden gebruikt.
- Gebruik een **“code snippet”** uit de bibliotheek.

Goedkeurings workflows

Goedkeuringsworkflows bepalen de aangewezen goedkeurders en de bijbehorende goedkeurings- of afwijzingsvoorwaarden voor productaanvragen.

De gebruikers die in goedkeuringsworkflows worden opgegeven, zijn **aangewezen goedkeurders** (ook wel "**specified approvers**" genoemd).

Goedkeurings workflows

	Medewerker	Manager	Product eigenaar	Administrator
Aanvragen / retourneren product	X	X		
Bekijken van product historie	X	X		
Aanvragen / retourneren product voor beheerde gebruikers		X		
Aanvragen / retourneren product waarvan eigenaar			X	
Inbox voor goedkeurings acties		X	X	
Goedkeuring delegation		X	X	
Configuratie Producten, Workflows, Formulieren, Acties				X
Aanvraag historie				X
Aanvraag Administratie (overschrijf goedkeuring)				X
Toekennen producten				X

Hoe stel je een Self Service-product in?

- Categorie
- Goedkeurings Workflow
- Productafbakening (Product scoping)
- Product acties
- Dynamisch Formulier (optional)

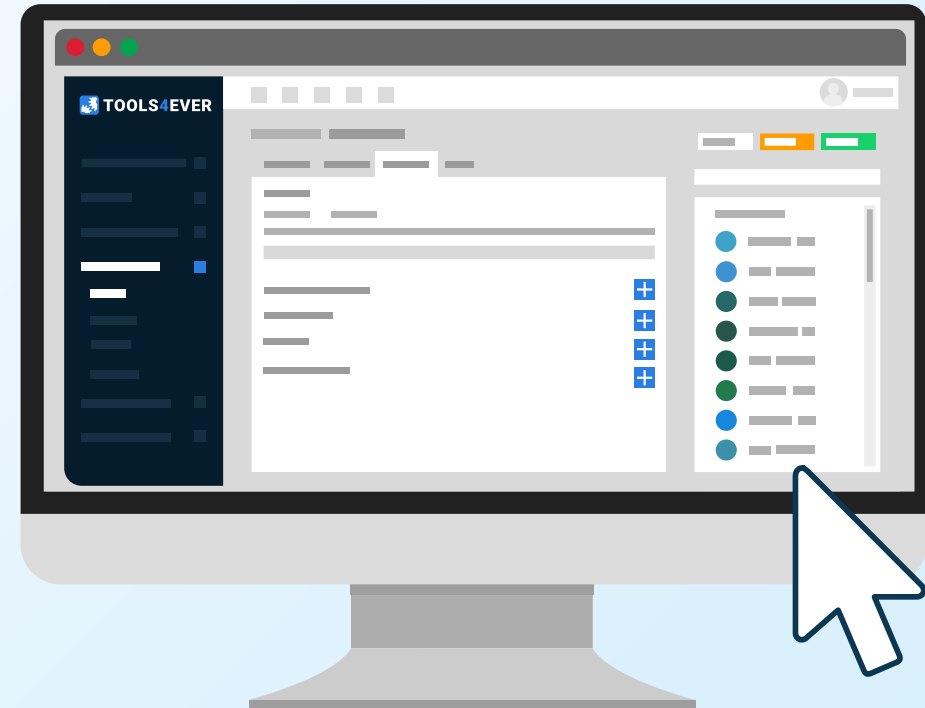
Lab 3

Een "direct goedgekeurd" Self Service-product aanmaken

- Duur van dit lab: **20 minuten**
- Gebruik het referentieartikel op pagina 5 van het Labs-document.

- Geen acties/ taken toevoegen aan het product
- Geen dynamisch formulier toevoegen aan het product

Gebruik eventueel het doc artikel op <https://docs.helloid.com>
Service Automation → Products → Approval Workflows



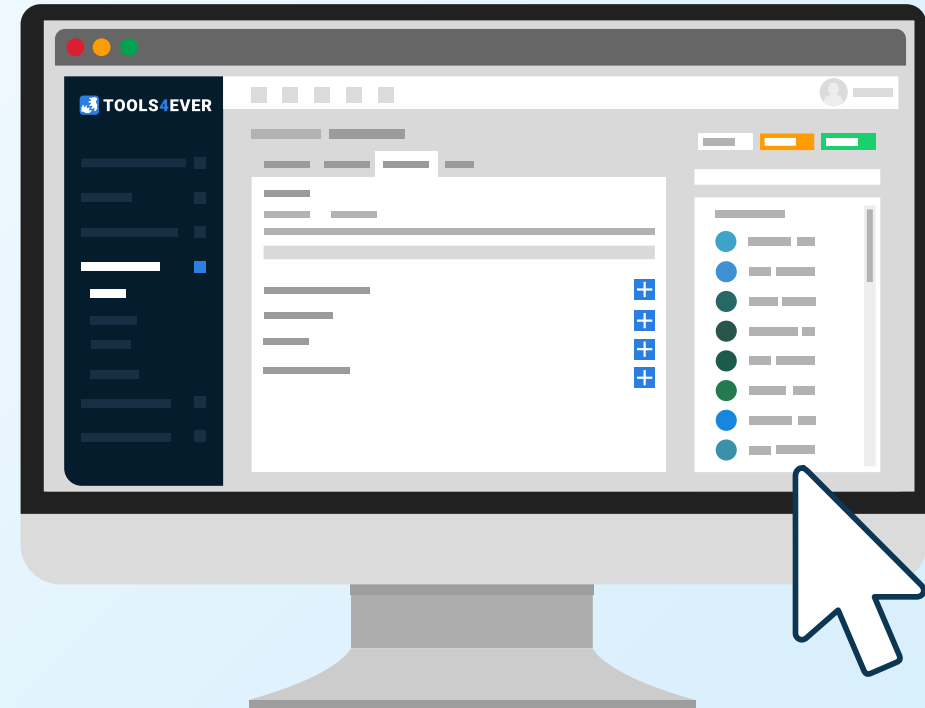
Lab 4

Een Self Service-product met "multi-step goedkeuring" aanmaken

- Duur van dit lab: **30 minuten**
- Gebruik het referentieartikel op pagina 6 van het Labs-document.

- Geen acties/ taken toevoegen aan het product
- Geen dynamisch formulier toevoegen aan het product

Gebruik eventueel het doc artikel op <https://docs.helloid.com>
Service Automation → Products → Approval Workflows



Gedelegeerde Formulieren

Gedelegeerde Formulieren

Gedelegeerde formulieren stellen je in staat om traditionele helpdesktaken binnen je organisatie aan gebruikers over te dragen (bijv. gebruikersaccounts in- of uitschakelen, gebruikersattributen bijwerken, groepen aanmaken, etc.), terwijl de complexiteit wordt verborgen en onnodige machtigingen worden geminimaliseerd.

Gedelegeerde formulieren maken gebruik van dynamische formulieren voor het onderliggende formulierontwerp.

Wanneer een gebruiker een gedelegeerd formulier indient, wordt de invoer van het formulier doorgegeven aan de gekoppelde PowerShell-taak.

Eigenschappen van Gedelegeerde Formulieren

- Ook bekend als Helpdeskdelegatie
(voor het automatiseren van IT-helpdesktaken)
- Gebruikt categorieën
- Geen goedkeurings workflows
- Maakt gebruik van dynamische formulieren
- Voert bij indiening een PowerShell-taak uit
- Stateless – "fire and forget" (uitvoeren zonder statusbeheer)

Dynamische Formulieren

- Flexibele formulier structuur
- Enkel of “multi” pagina setup
- Meer dan 18 elements
- Gegevensbronnen voor verrijkte data
- Dynamische samenvattingspagina

The screenshot displays a dynamic form with the following fields and controls:

- ACCOUNT TYPE ***: A dropdown menu with "External" selected.
- GIVENNAME ***: A text input field containing "John".
- MIDDLE NAME**: A text input field containing "van der".
- LAST NAME ***: A text input field containing "Poel".
- DEPARTMENT**: A text input field containing "ICT".
- JOB TITLE**: A text input field containing "Application owner".
- ACCOUNT EXPIRES**: A toggle switch labeled "yes", which is currently turned off.
- PASSWORD ***: A password input field with masked characters "....." and icons for clearing and toggling visibility.

Dynamische Formulieren Editor Modus

- Designer-modus en Editor-modus
- Formulierdefinitie
- Meer dan 18 formulier elements
- Gegevensbronnen voor verrijkte data
- Dynamische samenvattingspagina

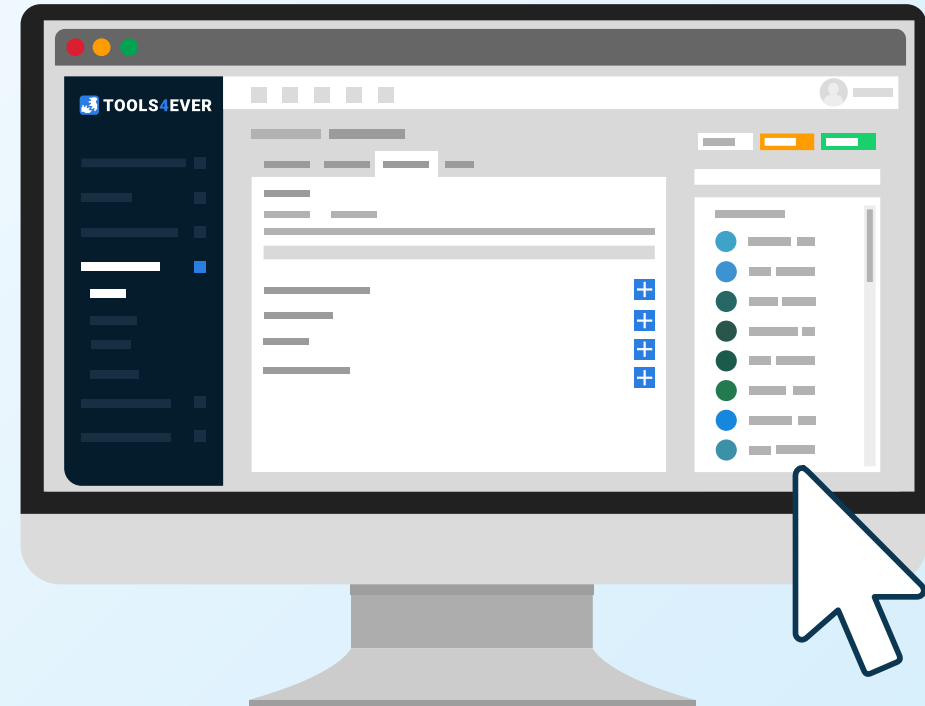
Lab 5

Maak een Gedelegeerd Formulier “Maak AD-gebruiker”

- Duur van dit lab: **30 minuten**
- Gebruik het referentieartikel op pagina 7 van het Labs-document.

- Geen acties of taken nodig

Gebruik eventueel het doc artikel op <https://docs.helloid.com>
Service Automation → Delegated Forms



Lab 5 Voorbeeld

Displayname

Givenname

Surname

Username

Department

Jobtitle

Account Type (OU Selection)

Account Expires

☐ yes

Expiredate

Password

Data Bronnen

(Data sources)

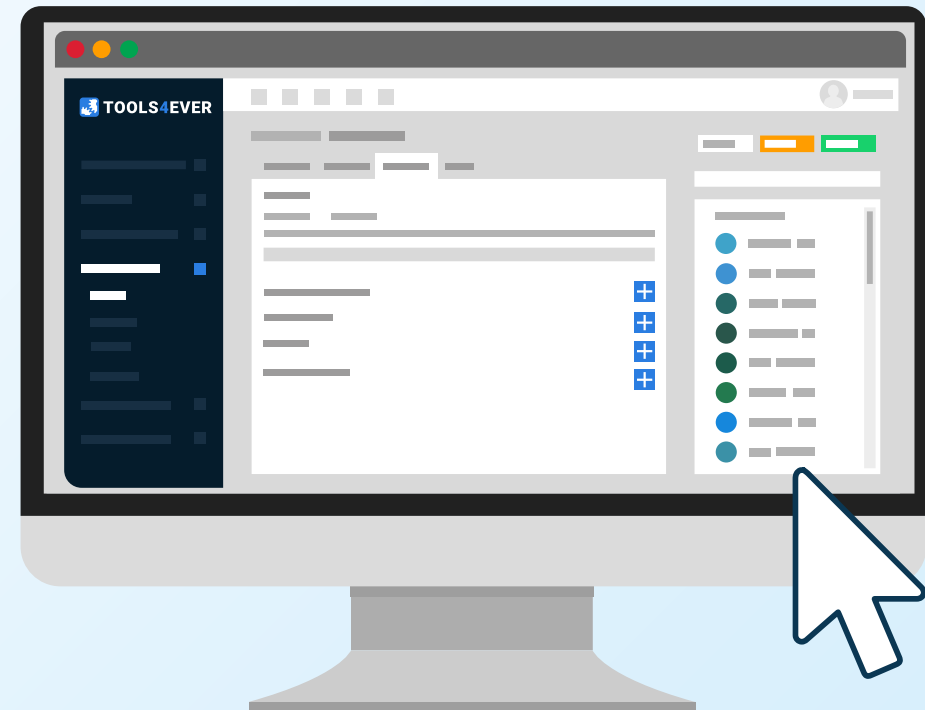
Statische Data sources

- Statische data (opgeslagen in HelloID) gedefinieerd als JSON
- Geen input parameters beschikbaar
- Vereist een model defenitie

Lab 6

Maak een statische data source aan

- Duur van dit lab: **15 minuten**
- Gebruik het referentieartikel op pagina 8 van het Labs-document.



Gebruik eventueel het doc artikel op <https://docs.helloid.com>
Service Automation → Dynamic Forms → Data sources

Lab 6 Voorbeeld

VALUE DEFINITION	MODEL DEFINITION
<pre>1 [2 { 3 "path": "OU=Enabled users,OU=HelloID,DC=enyoi-media,DC=local", 4 "name": "Enabled" 5 }, 6 { 7 "path": "OU=Disabled users,OU=HelloID,DC=enyoi-media,DC=local", 8 "name": "Disabled" 9 } 10]</pre>	path name Add Field

Vergelijking

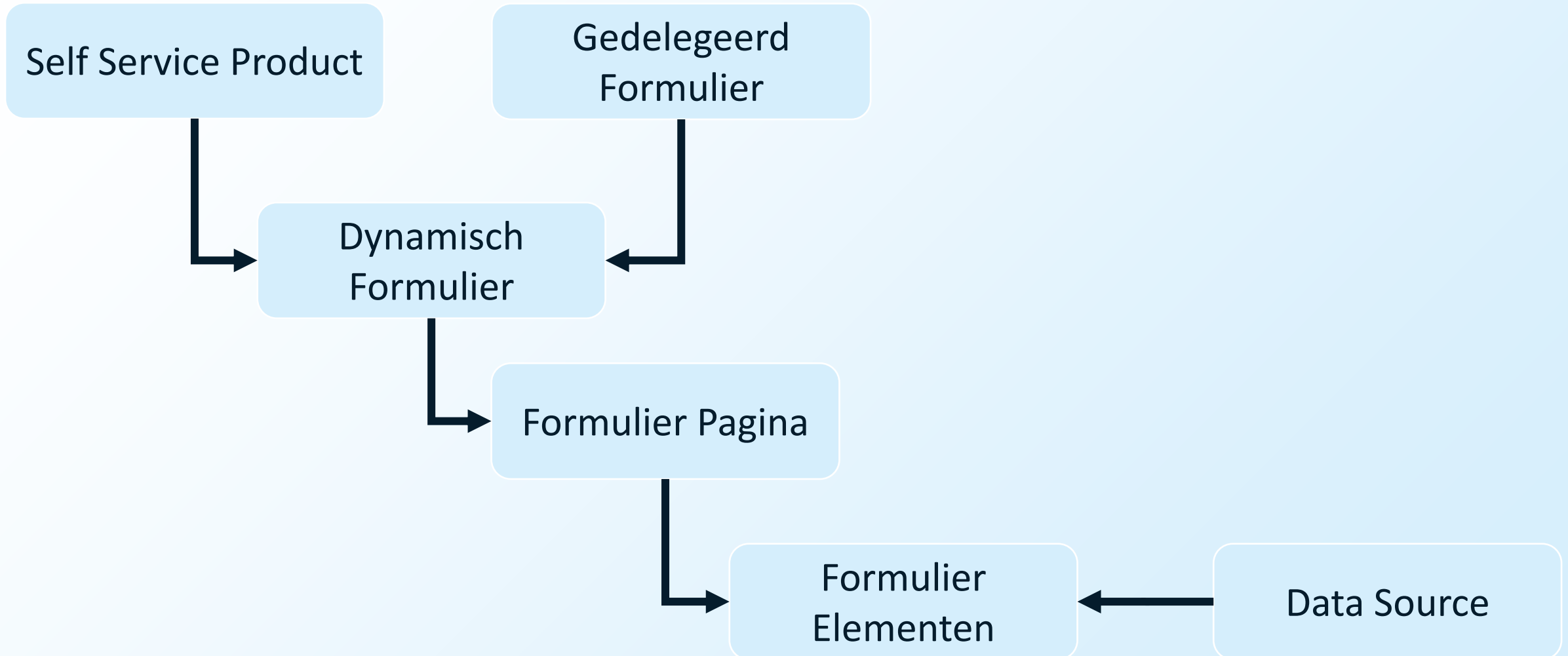
Self Service product

- Self Service aanvraag
 - medewerker, manager, eigenaar(en)
- Goedkeurings workflow
 - enkel of "multi" step
- Aanvullende aanvraaggegevens
 - Dynamisch formulier
- Product status en acties
 - Goedgekeurd, teruggegeven, etc

Gedelegeerd Formulier

- Helpdesk delegatie
 - helpdesk of servicedesk
- Directe acties
 - geen goedkeuring
- Verrijkte gegevens
 - Dynamisch formulier
- "fire and forget"
 - Enkel taak historie / Activiteiten

HelloID Service Automation Topology



HelloID Acties (basis)

HelloID Acties (basis)

- Self-service productstatusacties
- Meerdere acties per status
 - (geen volgorde van "data share" tussen verschillende acties)
 - Aangevraagd, Goedgekeurd, Teruggegeven, ...
- Gedelegeerde Formulier acties
 - Enkele actie

HelloID Acties probleemoplossing

- Aanvraag historie
 - Aanvraag tijdlijn
 - Taak Uitvoering (Task Execution)
 - Bekijk log
 - Gemarkeerd als succesvol?
 - Opnieuw proberen (Retry)
 - Formulier data
- Gedelegeerd Formulier (met de nieuwe SA Agent infrastructuur)
 - Activiteiten (Activity)
 - Data source logging
 - Formulier indien details
 - Logging
 - Formulier data

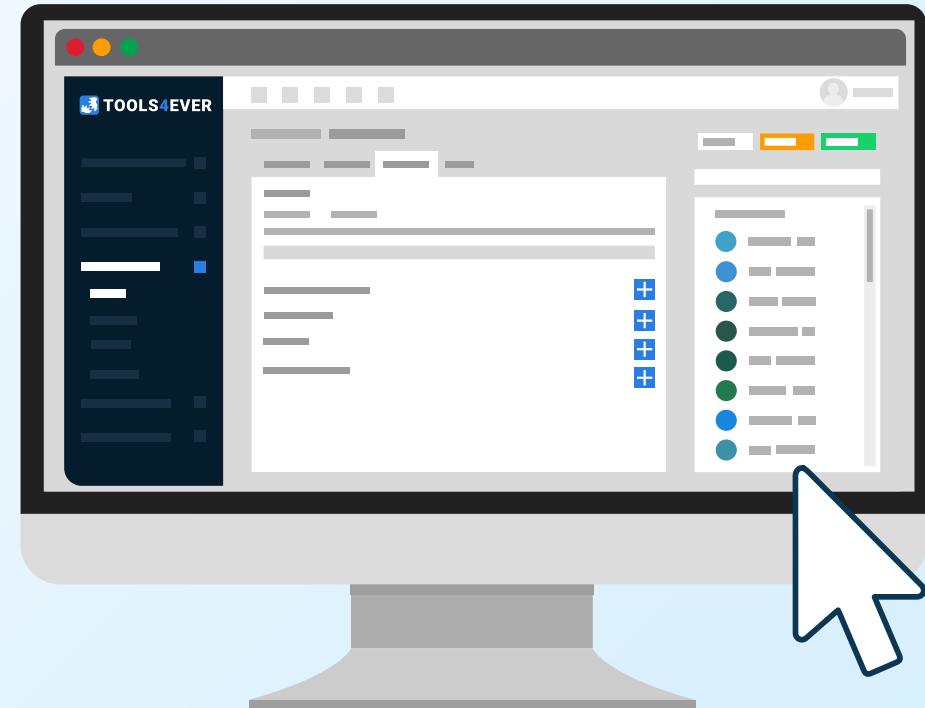
Lab 7

Exam
topic

Klant vraag

- Duur van dit lab: **10 minuten**
- **Klant:** Onze servicedesk ontvangt veel autorisatieverzoeken van medewerkers en managers, voornamelijk voor toegang tot projectmappen en wachtwoord resets. Aangezien we HelloID Service Automation gebruiken, wil ik graag gebruikmaken van deze functies.

Hoe kunnen we dit in HelloID Service Automation inrichten?



Quick reference guide

- <https://docs.helloid.com/>
Manuals
Changelog
API docs
- <https://feedback.helloid.com/>
Feature request
- <https://forum.helloid.com/>
Technical Q&A Forum
- <https://roadmap.helloid.com/>
Roadmap overview
- <https://github.com/Tools4everBV>
Connector / Forms repositories
- <https://helloid.statuspage.io/>
- <https://docs.helloid.com/en/requirements,-licensing,-policies/training/downloads.html>
HelloID training materials