

 HelloID Training
Service automation

 **HelloID**

Cloud.

Identity.

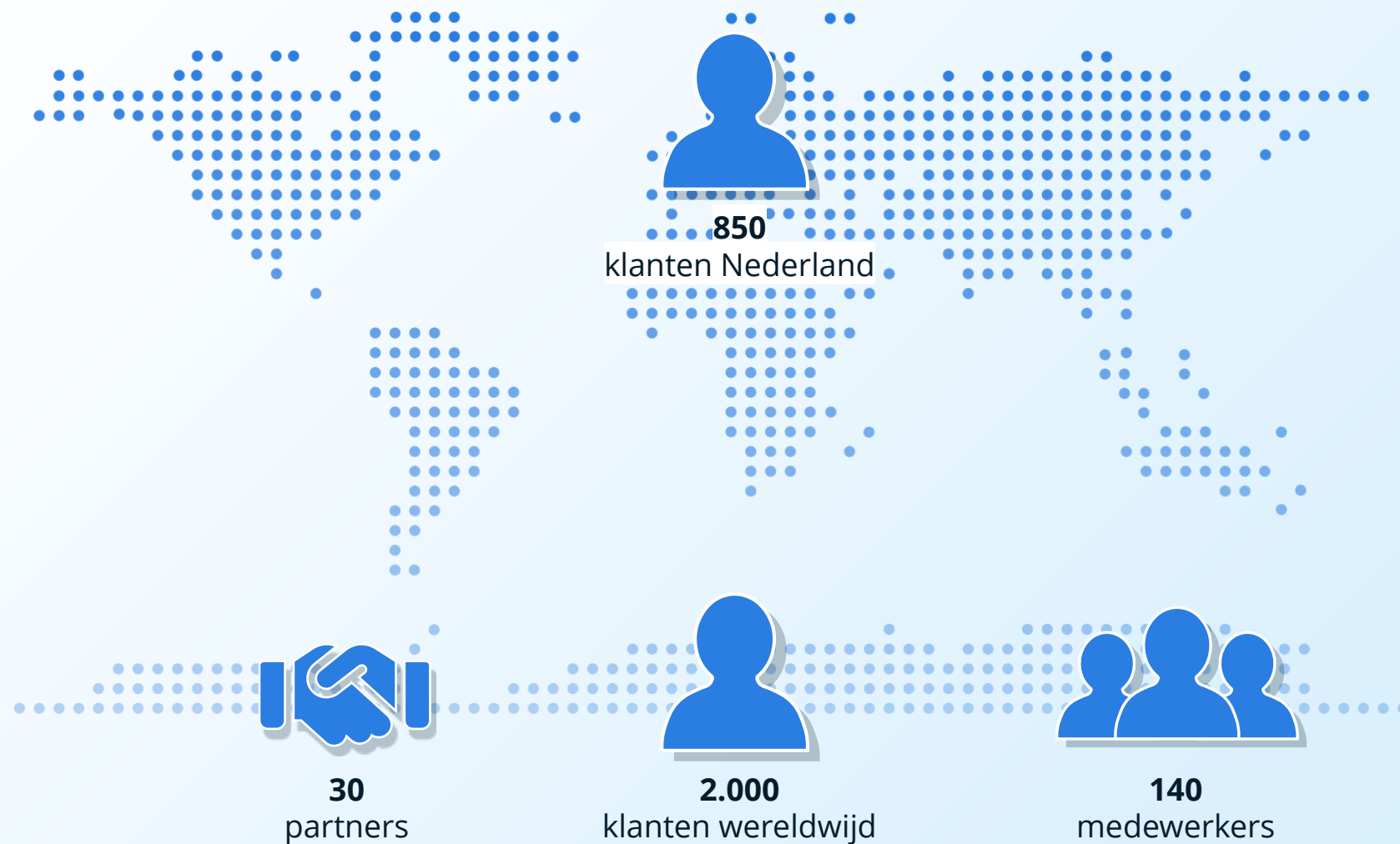
Access.

Agenda

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

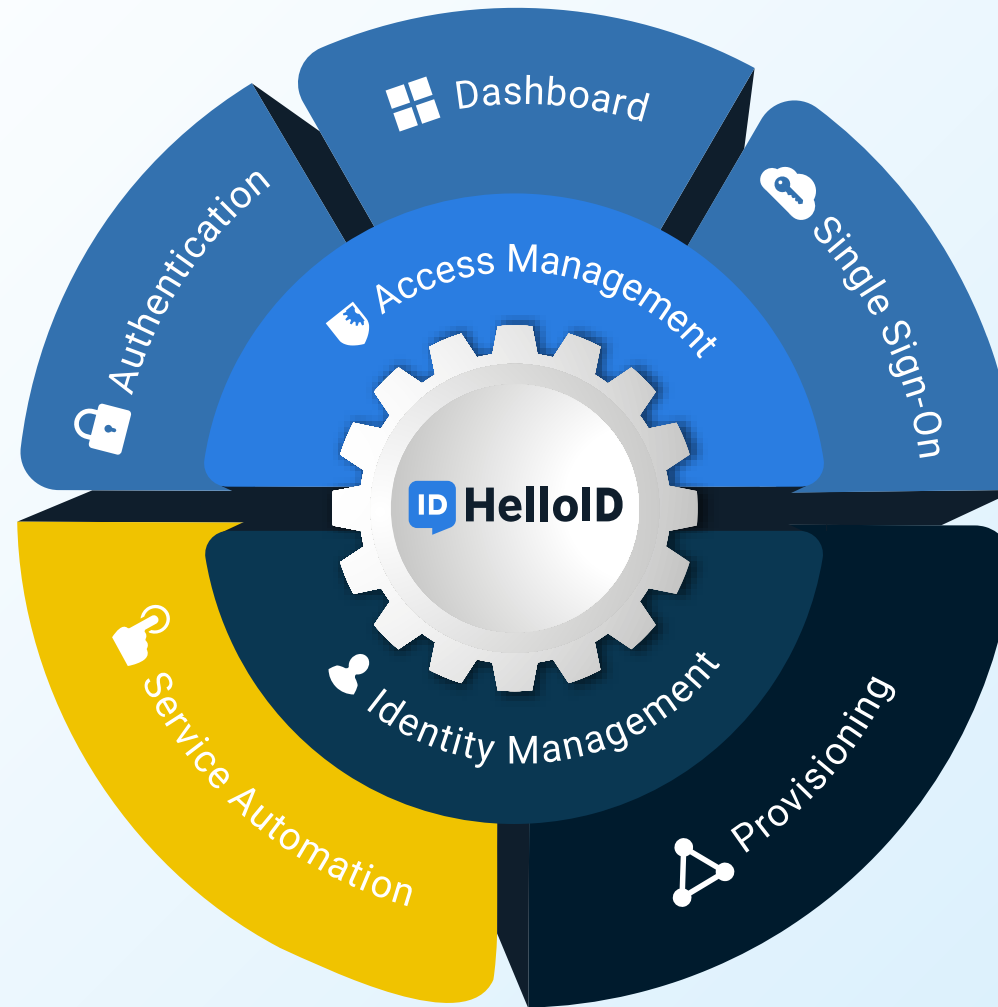


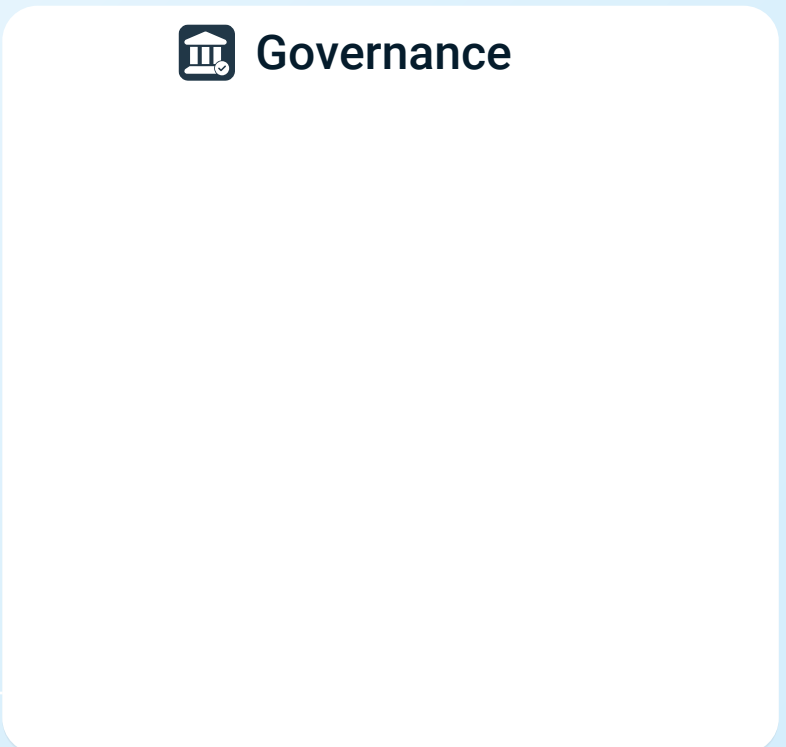
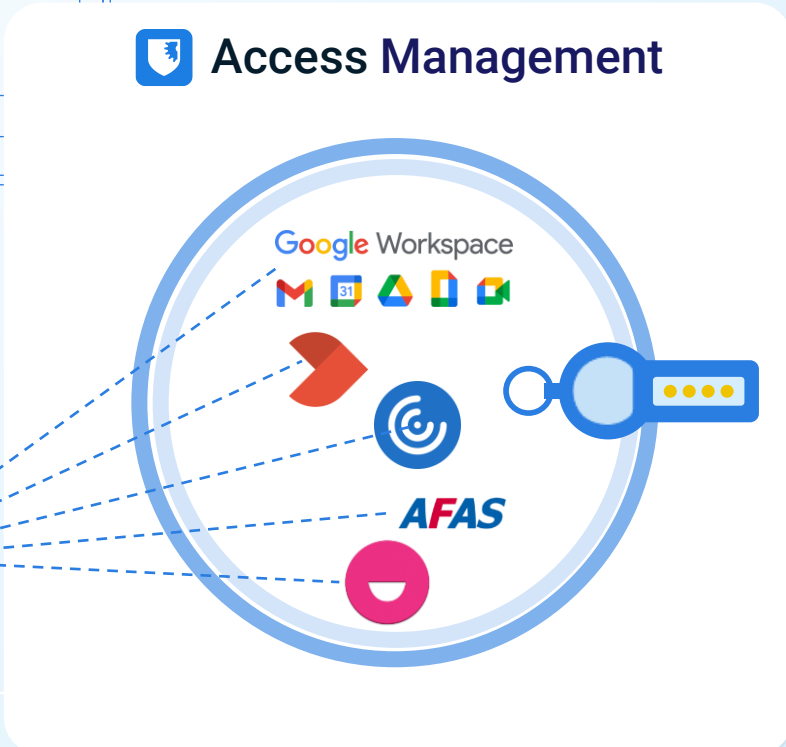
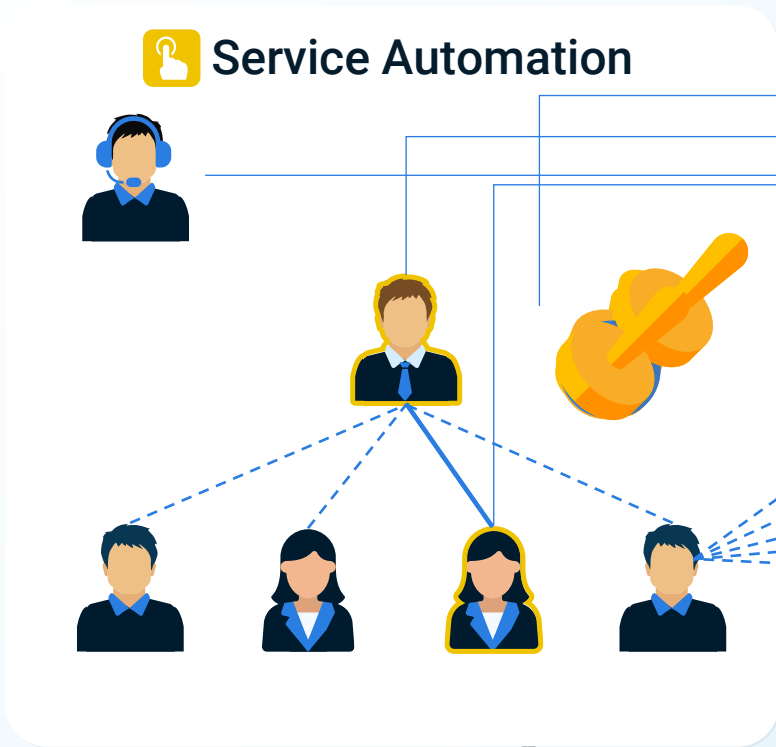
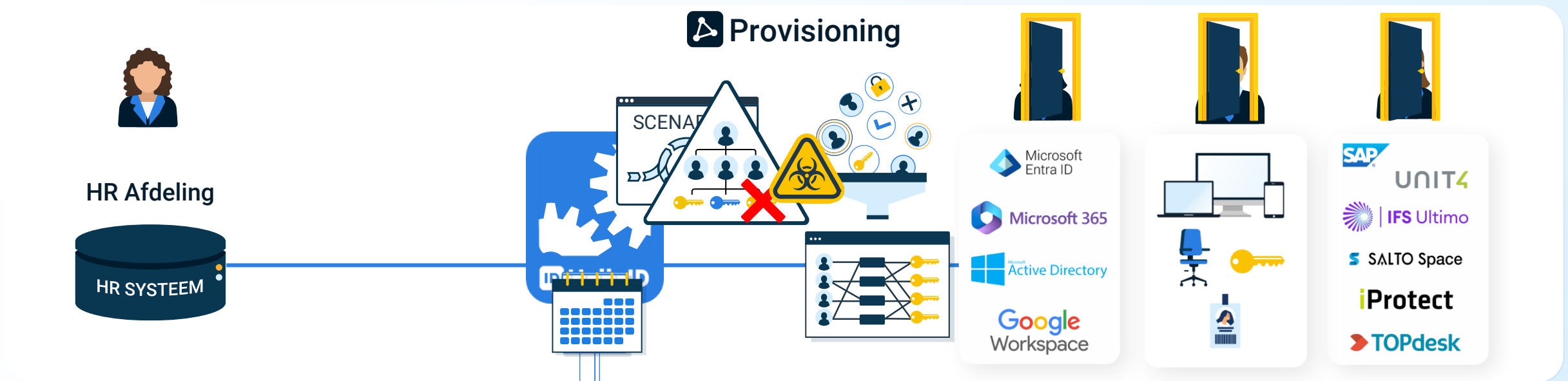
Introductie

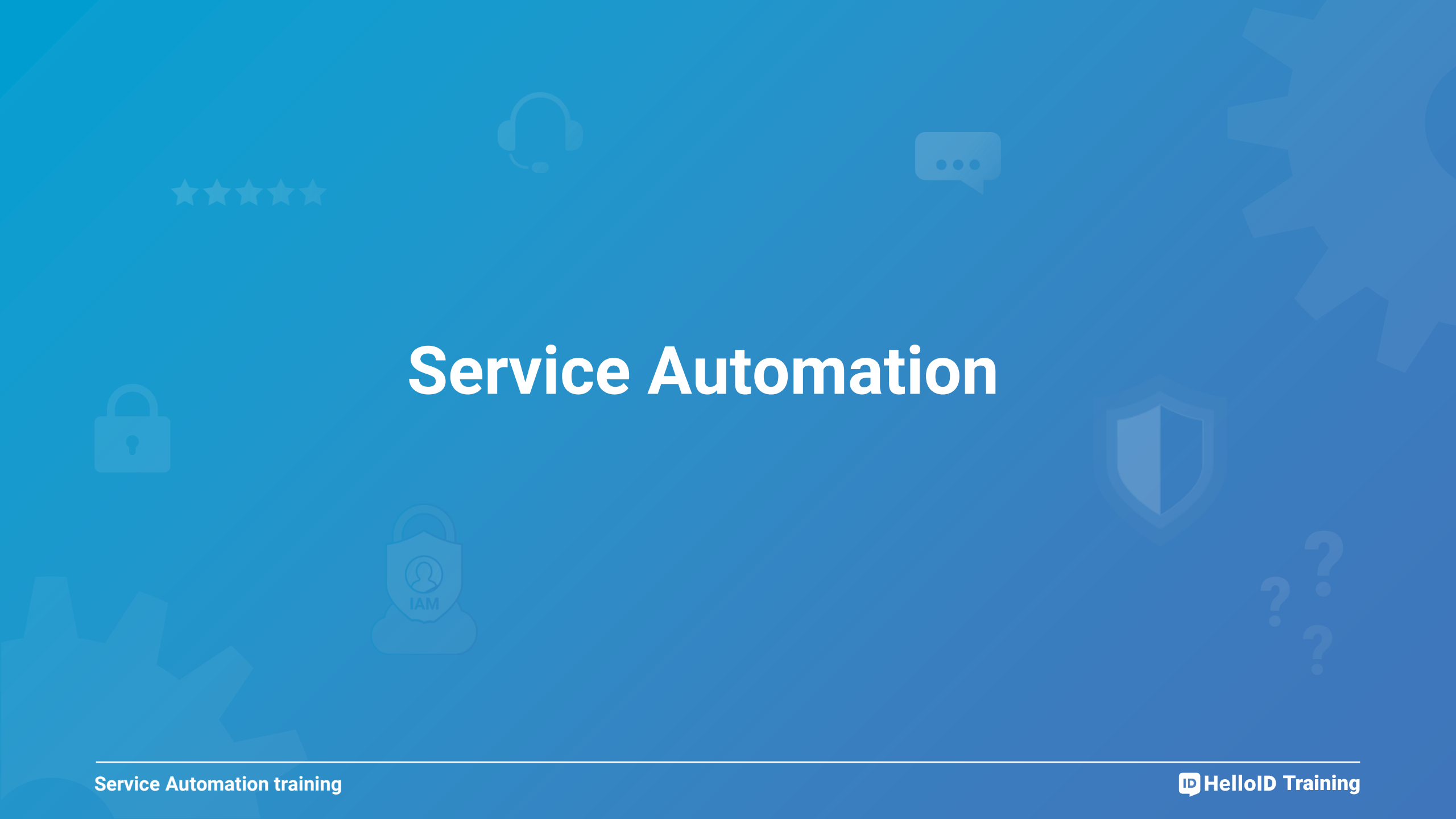


Publiek

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







Service Automation

The diagram illustrates the process of integrating Office 365 licenses with Azure AD Connect and Active Directory. It shows a User at a computer, an IT servicedesk agent, a Licentiebeheerder (License Manager), and a central system (Active Directory) connected to Azure AD Connect. The User is shown with a clock icon, indicating a time-related process. The IT servicedesk agent is shown with a clock icon, indicating a time-related process. The Licentiebeheerder is shown with a magnifying glass and a checkmark, indicating a search or verification process. The central system is shown with a clock icon, indicating a time-related process. The Azure AD Connect icon is shown with a checkmark, indicating a successful connection. The Active Directory icon is shown with a checkmark, indicating a successful connection. The Office 365 Enterprise E3 logo is shown with a lock icon, indicating a secure connection. The diagram shows the flow of information and data between these components, illustrating the integration of Office 365 licenses with Azure AD Connect and Active Directory.

Voor- en nadelen

- ✓ Eenvoudig proces voor eindgebruiker

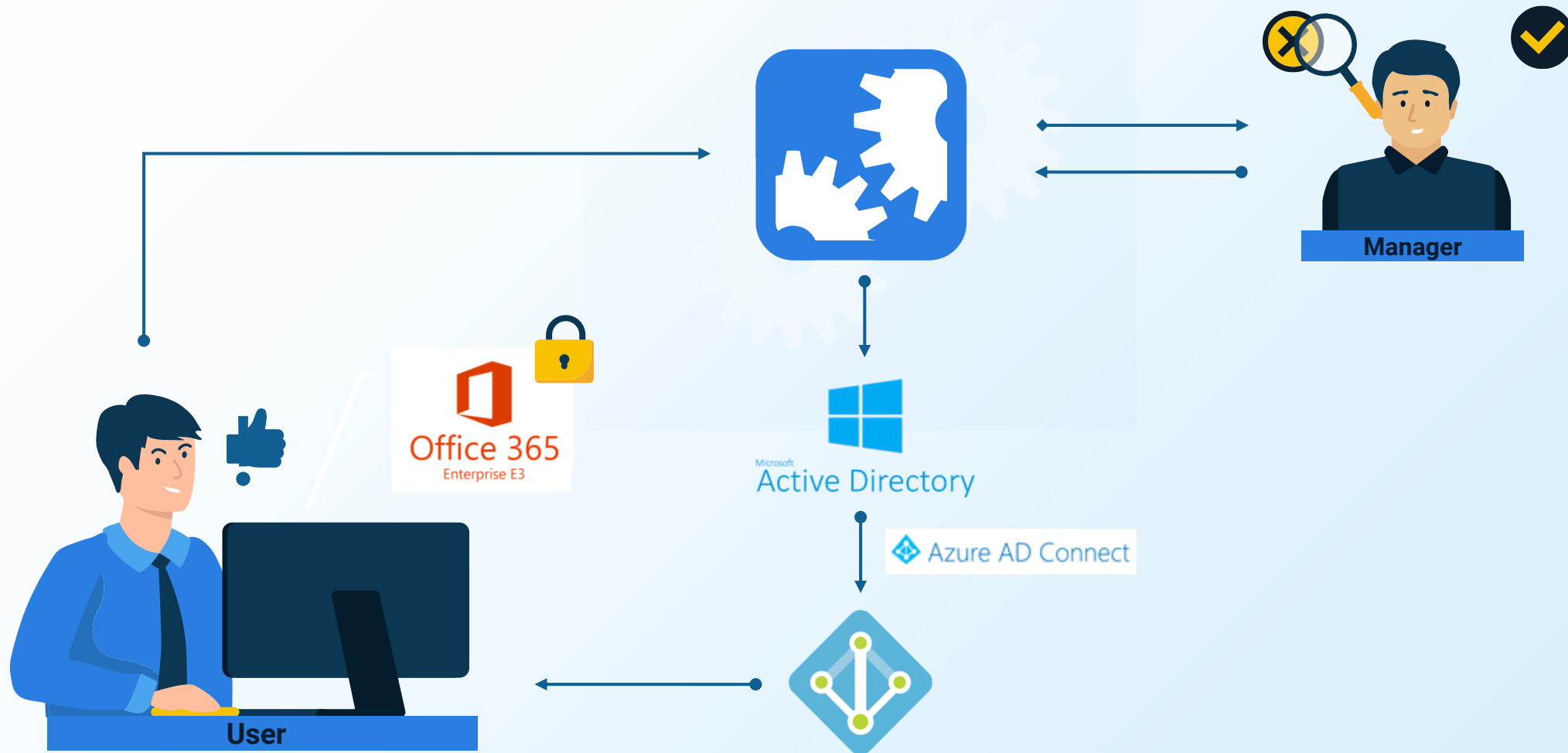


Voor- en nadelen

- ✓ 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

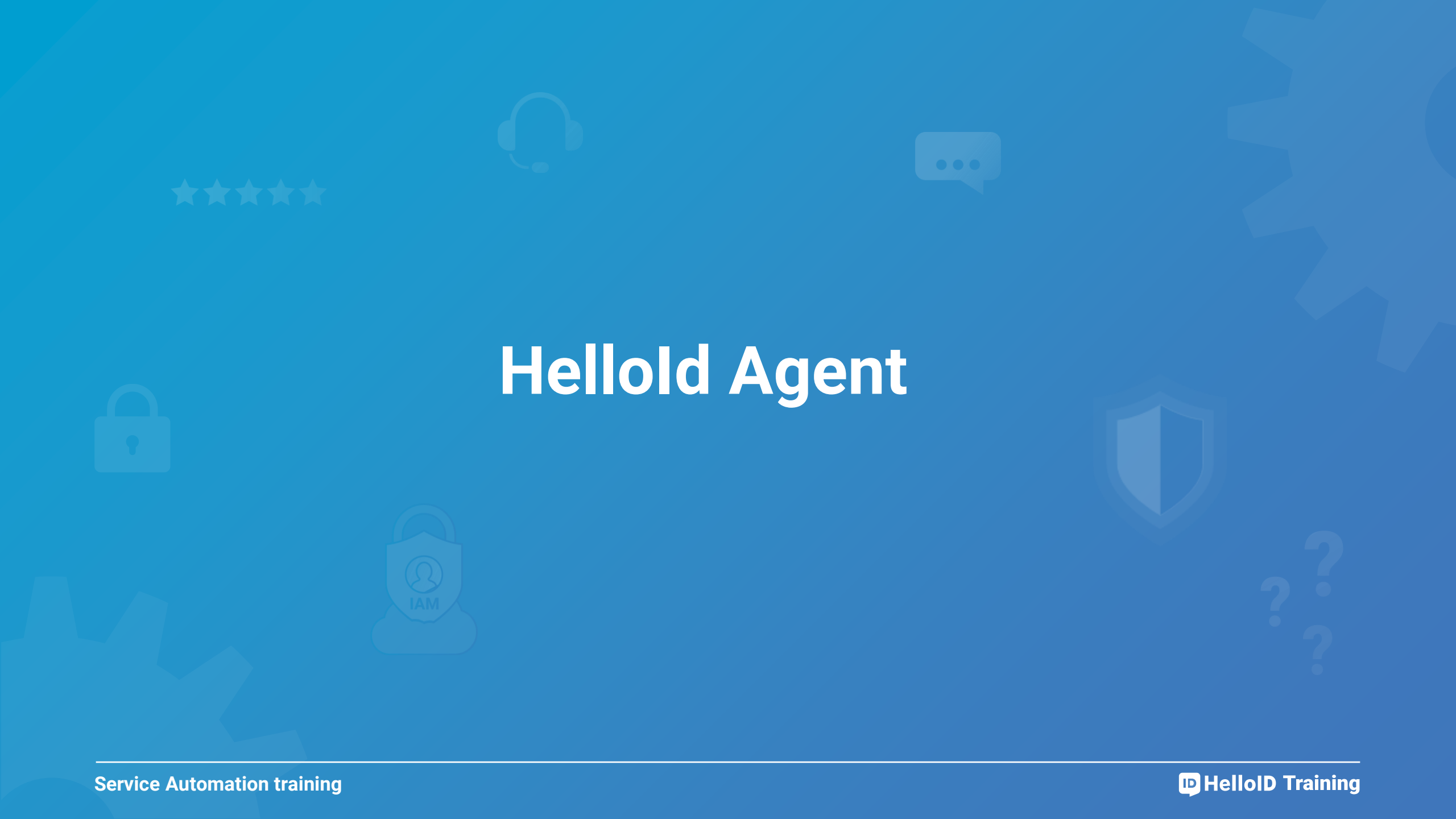
- **HelloID Training**
 - Users
 - Disabled users
 - Groups

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

Voorbereiding HelloID voor Service Automation

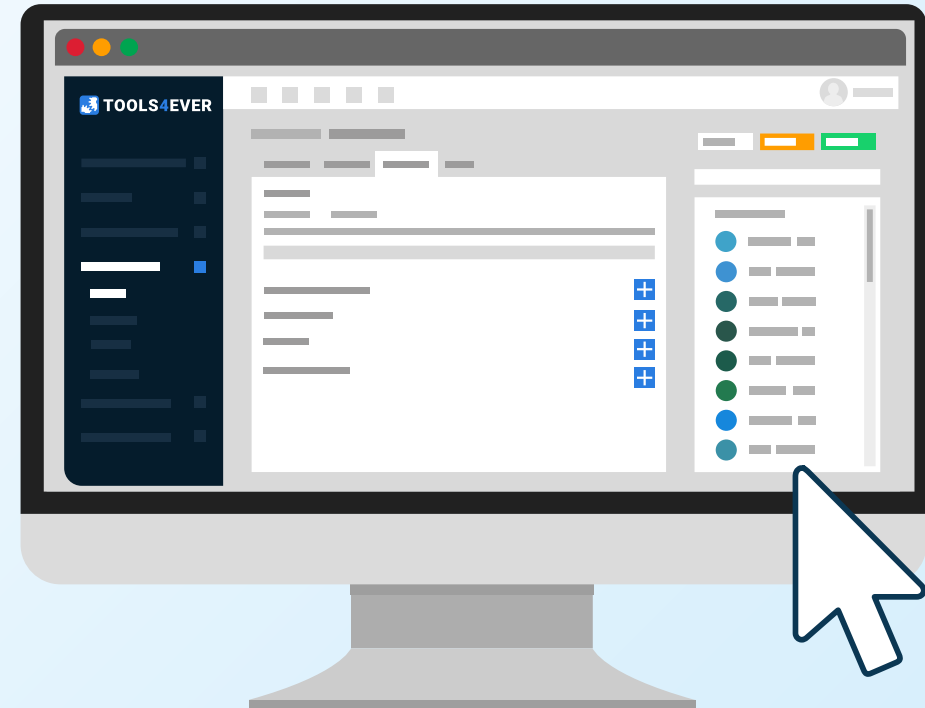
- **HelloID Portaal**
- **HelloID Agent**
 - Agent en agent pool
 - Directory Configuratie
- **HelloID Rollen**
 - Employee
 - Manager
 - Servicedesk
 - Administrator

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 dit artikel op docs.helloid.com: [Agents](#)

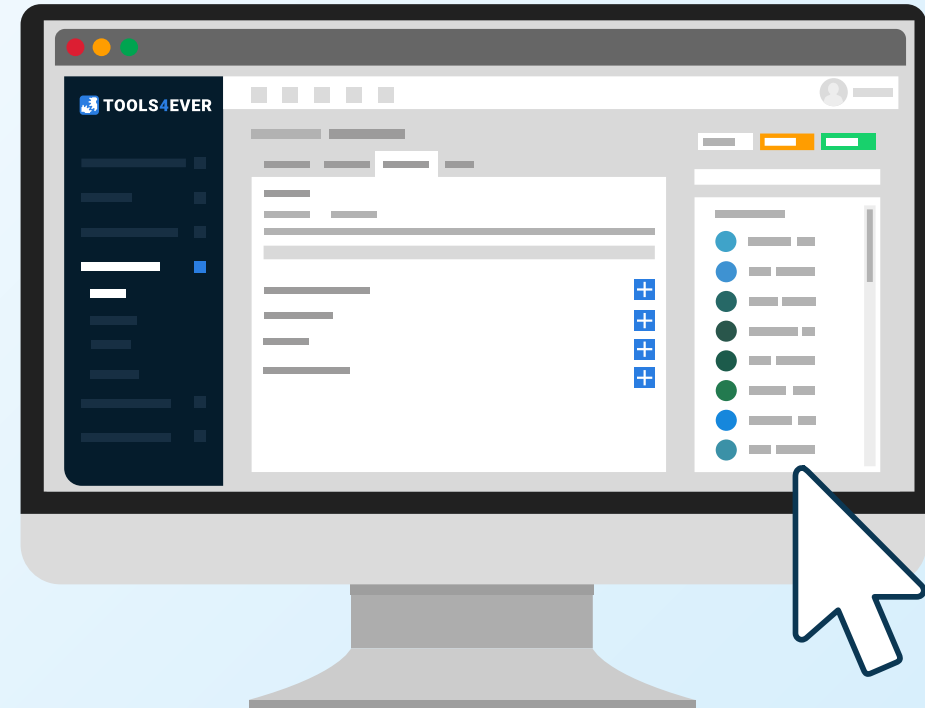


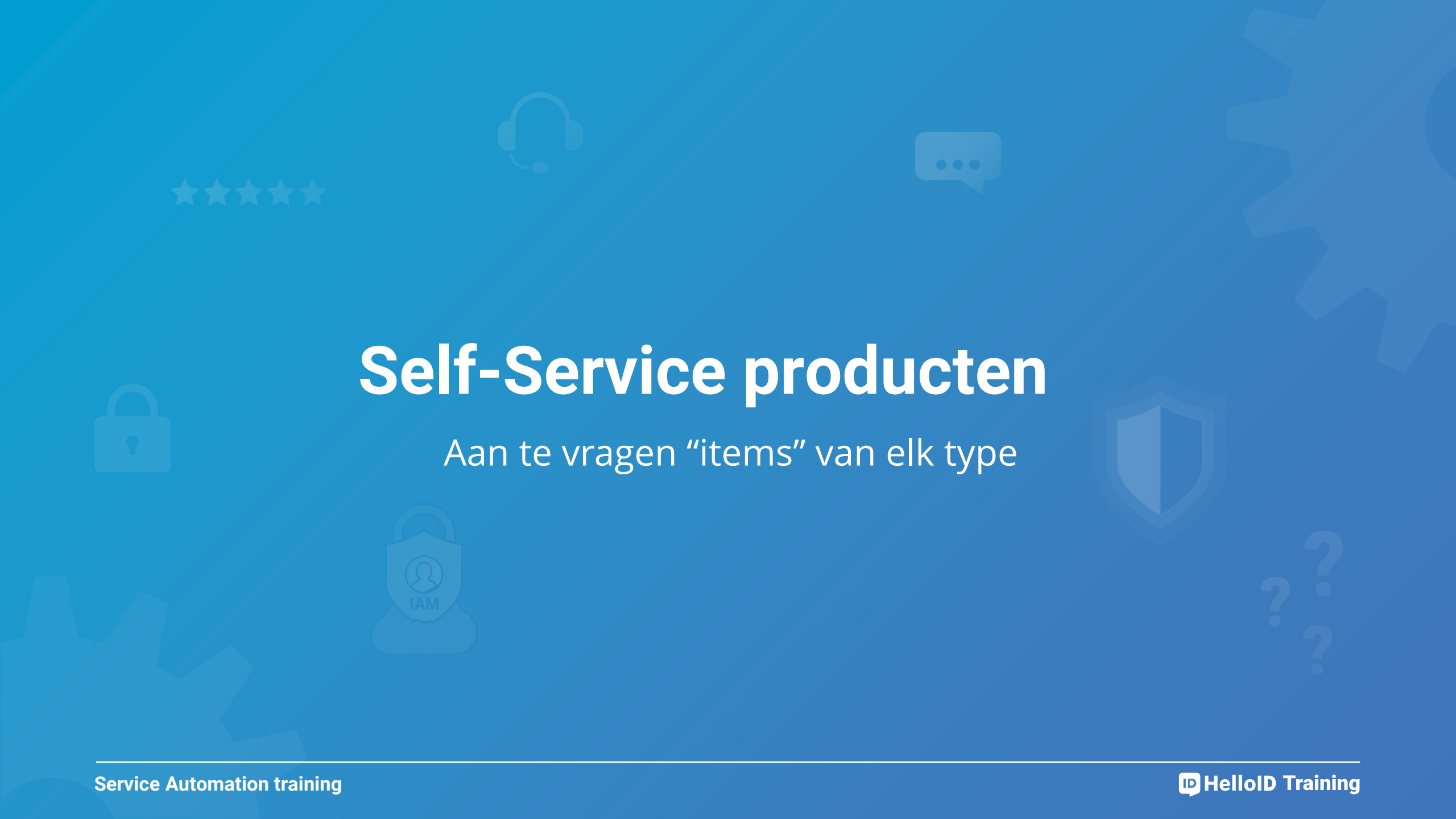
Lab 2

Configureer HelloID rollen

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

Gebruik eventueel dit artikel op 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**.

Er zijn vijf mogelijke 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 producthistorie	X	X		
Aanvragen / retourneren product voor beheerde gebruikers		X		
Aanvragen / retourneren product waarvan eigenaar			X	
Inbox voor goedkeuringsacties		X	X	
Goedkeuring delegation		X	X	
Configuratie Producten, Workflows, Formulieren, Acties				X
Aanvraaghistorie				X
Aanvraag Administratie (overschrijf goedkeuring)				X
Toekennen producten				X

Hoe stel je een Self Service-product in?

- Categorie
- Goedkeuringsworkflow
- Productafbakening (Product scoping)
- Product acties
- Dynamisch Formulier (optional)

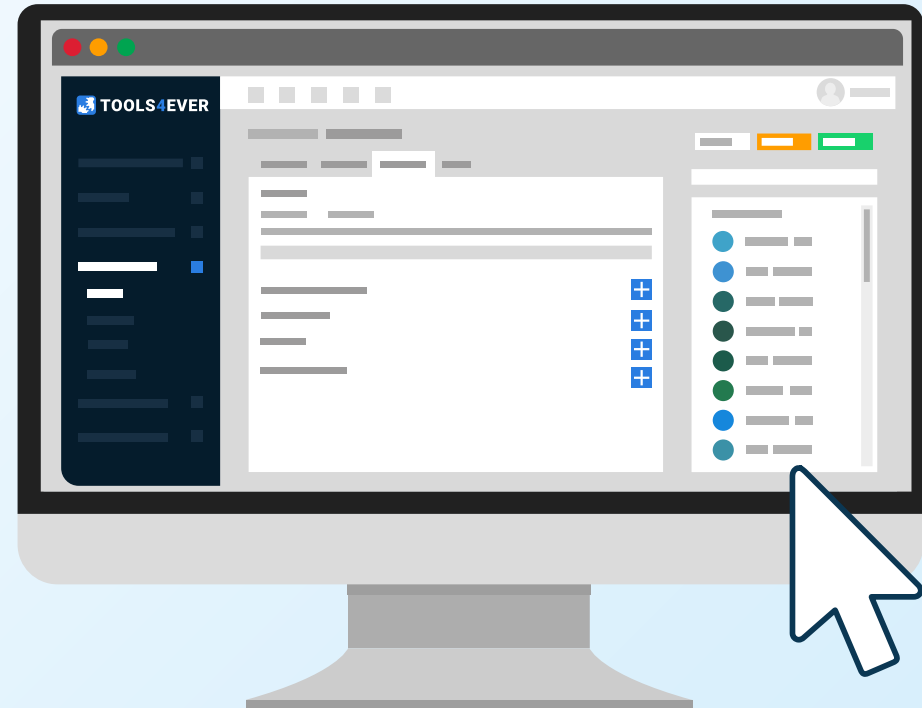
Lab 3

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 dit artikel op docs.helloid.com: [Approval workflows](#)



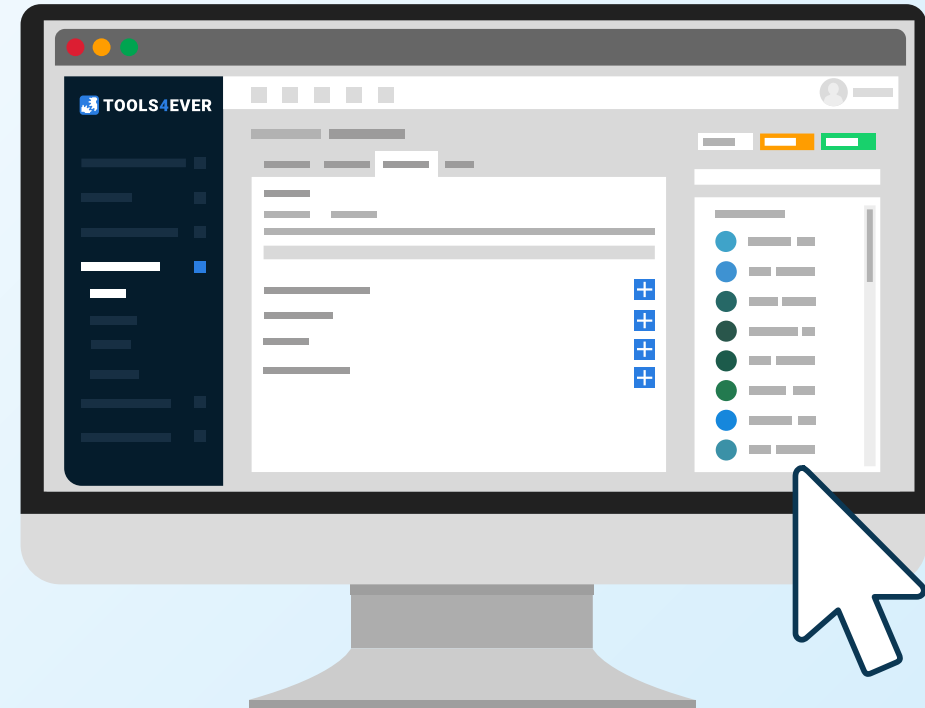
Lab 4

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 dit artikel op docs.helloid.com: [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 goedkeuringsworkflows
- 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 elementen
- Gegevensbronnen voor verrijkte data
- Dynamische samenvattingspagina

A screenshot of a dynamic form interface. The form is white with a light gray border. It contains several fields with labels and values. The labels are in bold uppercase letters. The values are in a standard font. The form is organized into sections with labels in bold uppercase letters. The fields are: ACCOUNT TYPE * (dropdown menu with 'External' selected), GIVENNAME * (text input with 'John'), MIDDLE NAME (text input with 'van der'), LAST NAME * (text input with 'Poel'), DEPARTMENT (text input with 'ICT'), JOB TITLE (text input with 'Application owner'), ACCOUNT EXPIRES (toggle switch with 'yes' selected), and PASSWORD * (password input with masked characters and a visibility toggle).

ACCOUNT TYPE *

External

GIVENNAME * MIDDLE NAME LAST NAME *

John van der Poel

DEPARTMENT

ICT

JOB TITLE

Application owner

ACCOUNT EXPIRES

☒ yes

PASSWORD *

.....

Dynamische Formulieren Editor Modus

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

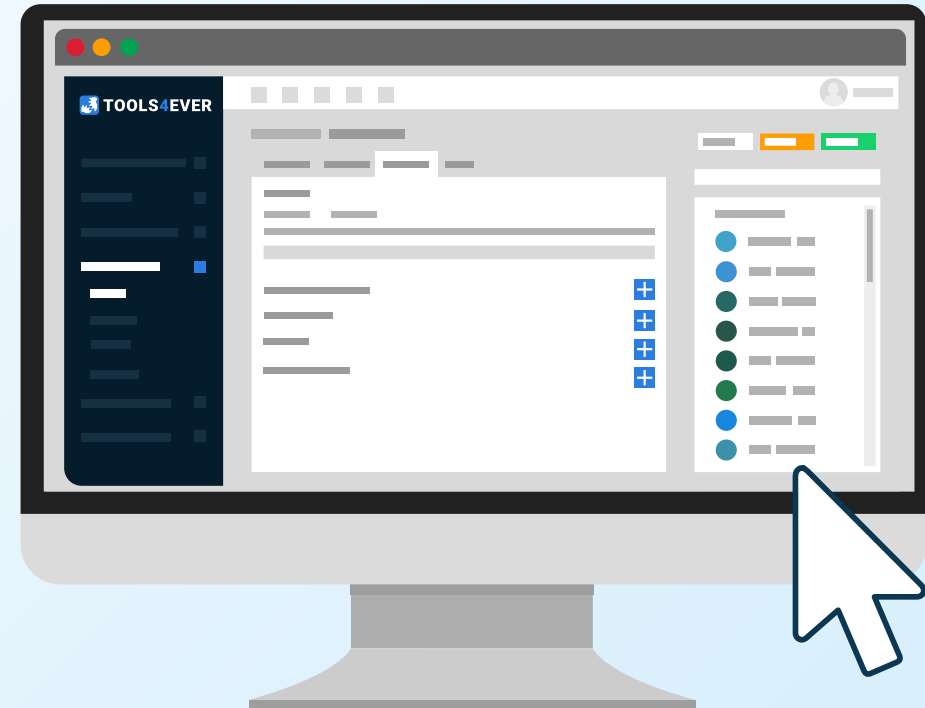
Lab 5

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 dit artikel op docs.helloid.com: [Delegated forms](#)



Lab 5 Voorbeeld

Displayname

Givenname

Surname

Username

Department

Jobtitle

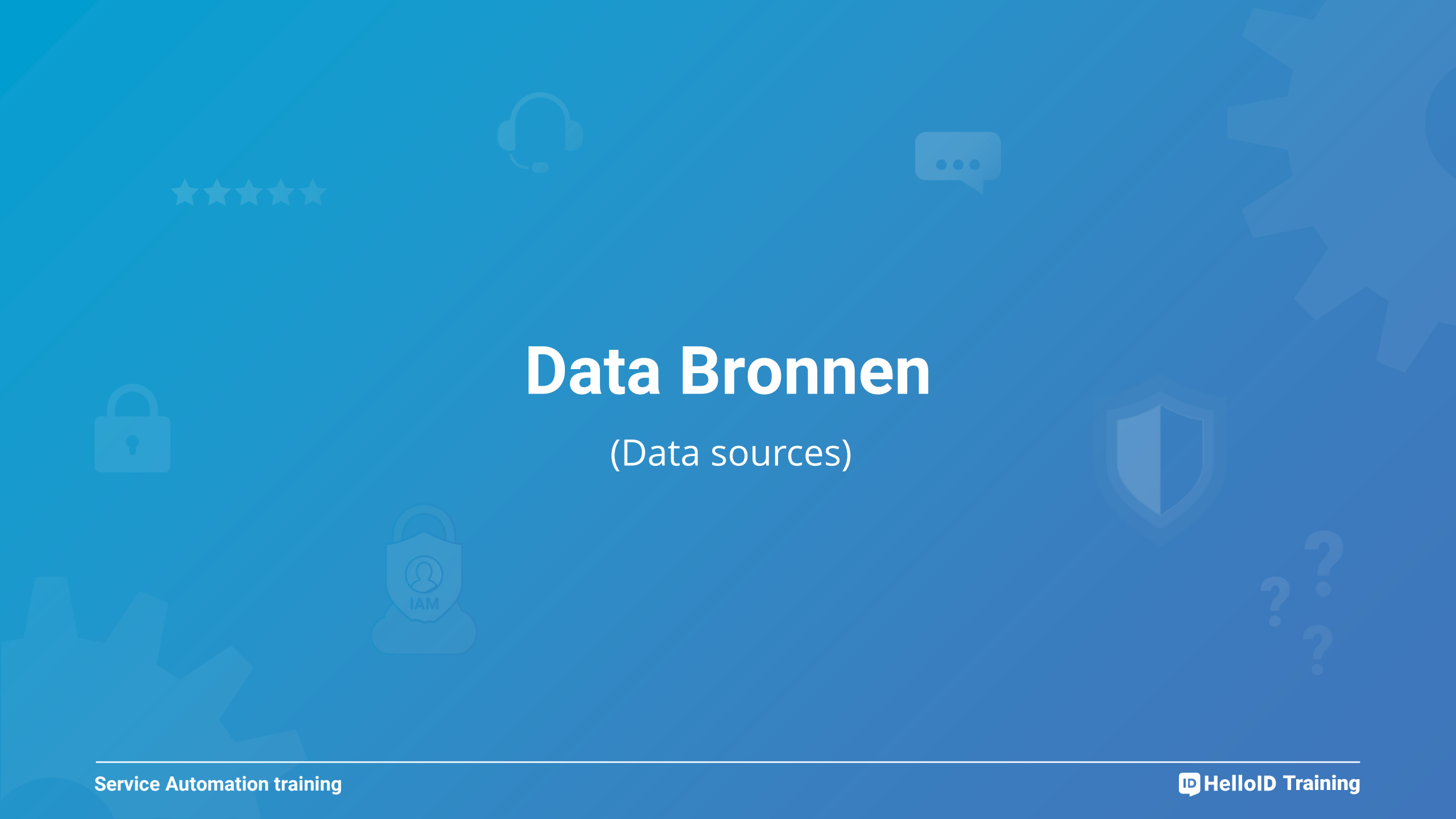
Account Type (OU Selection)

Account Expires

☐ yes

Expiredate

Password



Data Bronnen

(Data sources)

Statische Data sources

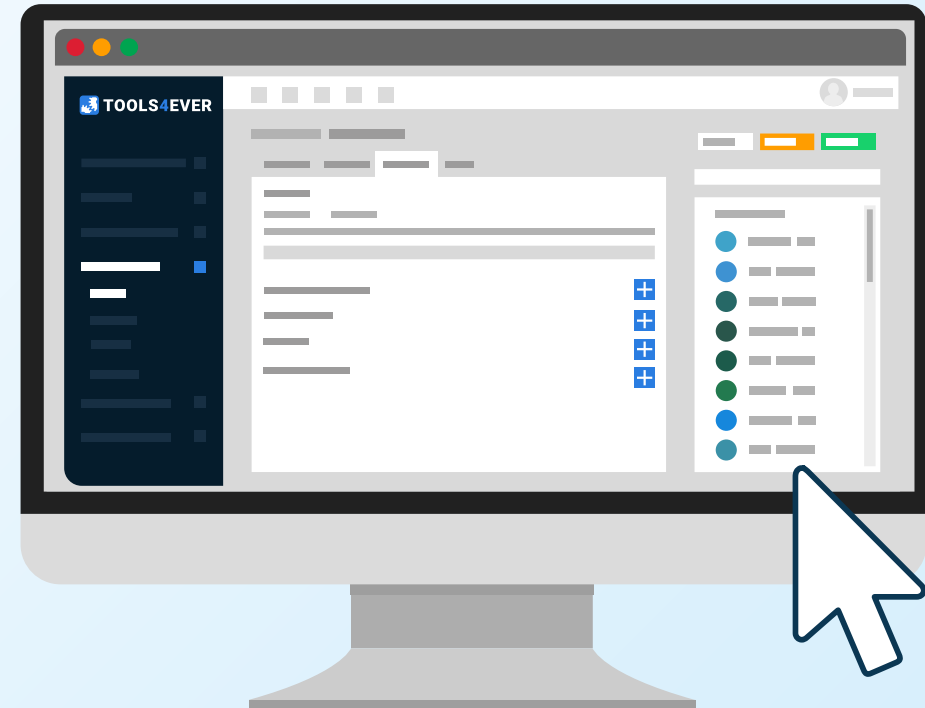
- Statische data (opgeslagen in HelloID) gedefinieerd als JSON
- Geen input-parameters beschikbaar
- Vereist een modeldefinitie

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 dit artikel op docs.helloid.com: [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

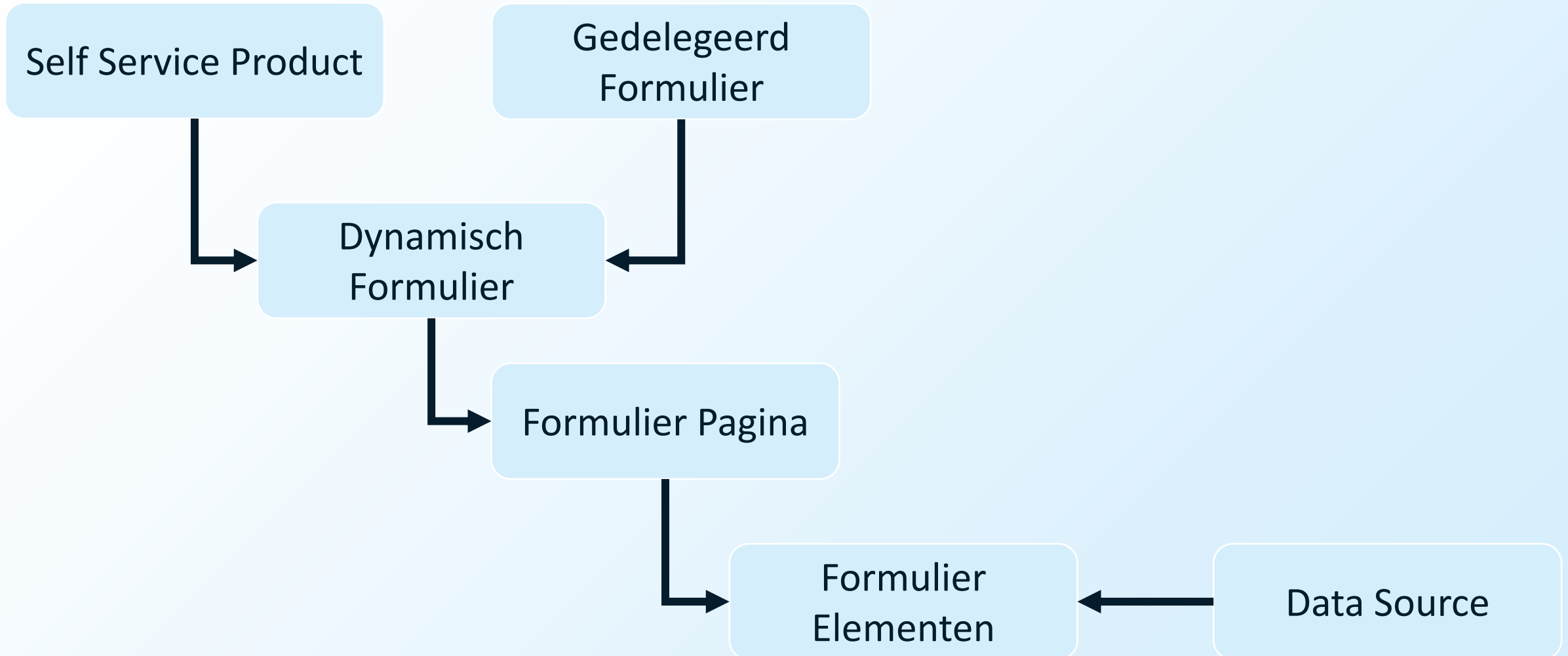
Self Service product

- Self Service aanvraag
 - medewerker, manager, eigenaar(en)
- Goedkeuringsworkflow
 - enkel of “multi” step
- Aanvullende aanvraaggegevens
 - Dynamisch formulier
- Productstatus 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 acties of “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

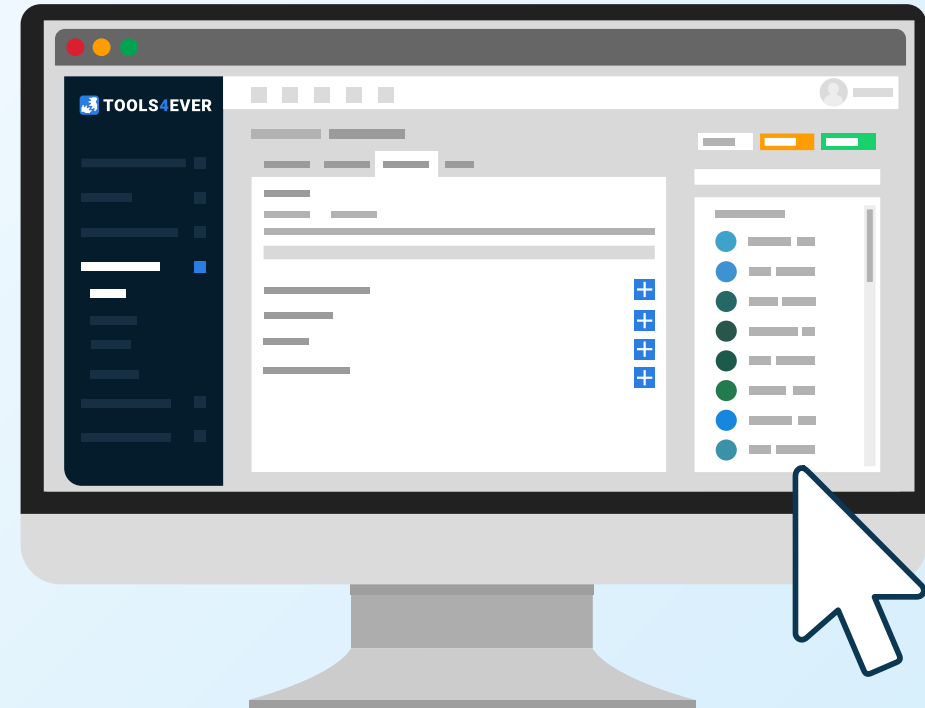
Lab 7

Klant vraag

Exam
topic

- 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
- <https://apidocs.helloid.com>
API docs
- <https://feedback.helloid.com>
Feature request
- <https://feedback.helloid.com/changelog>
Changelog
- <https://roadmap.helloid.com>
Roadmap overview
- <https://github.com/Tools4everBV>
Connector / Forms repositories
- <https://helloid.statuspage.io/>
- <https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=trainingdownloads>
HelloID training materials