TOOLS4EVER
IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

V1.6 / 01-10-2025

Training Labs

HelloID Service Automation

Index

Lab 1 – Lokale HelloID Service Automation (SA) Agent installatie 3

Deel 1: Installeer de HelloID agent 3
Deel 2: Maak een Active Directory configuratie 3

Lab 2 - Configureer HelloID Rollen 4

Deel 1: Groep toewijzen aan een rol 4
Deel 2: Rol aanmaken 4
Deel 3: Test de configuratie 4

Lab 3 – Een "direct goedgekeurd" product aanmaken 5

Deel 1: Categorie en goedkeurings workflow 5
Deel 2: Maak een nieuw product aan en configureer het 5
Deel 3: Test de configuratie 5

Lab 4 - Een Self-Service product met "multi-step goedkeuring" aanmaken 6

Deel 1: Maak een nieuwe workflow 6
Deel 2: Maak een nieuw product aan 6
Deel 3: Test the configuration 6
Deel 4: Approval by email 6
Deel 5: Test de configuratie 6

Lab 5 - Maak een Gedelegeerd Formulier "Maak AD-gebruiker" 7

Deel 1: Maak een nieuw gedelegeerd formulier 7
Deel 2: Test de configuratie 7

Lab 6 – Maak een statische data source aan 8

Deel 1: Een gegevensbron toevoegen aan een formulierelement 8
Deel 2: Test de configuratie 8
Deel 3: Het gebruik van een standaard selectie 8
Deel 4: Test de configuratie 8

Lab 1 – Lokale HelloID Service Automation (SA) Agent installatie

Voordat we HelloID Service Automation kunnen gebruiken, moeten we de (lokale) HelloID Service Automation Agent-services installeren en uitvoeren op onze lokale trainingsserver.

In een productieomgeving moeten de HelloID-services worden uitgevoerd met een domeinaccount. Het uitvoeren van de services met een lokaal systeemaccount kan inlogproblemen veroorzaken voor eindgebruikers of mislukte taken. Daarnaast moet het gebruikte serviceaccount over lokale beheerdersrechten beschikken, anders kan de Agent niet correct worden geïnstalleerd of bijgewerkt.

De vereiste machtigingen voor het domeinaccount zijn afhankelijk van de acties die de Agent in jouw omgeving zal uitvoeren. Bijvoorbeeld, als de Agent taken uitvoert om AD-gebruikers aan te maken en toe te voegen aan groepen, moet het account de bijbehorende rechten hebben. Alle acties worden uitgevoerd binnen de context van het toegewezen account.

Deel 1: Installeer de HelloID agent

- Een volledig overzicht van de HelloID-vereisten is beschikbaar in het volgende artikel: https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=agentrequirements

- Een stapsgewijze handleiding voor het installeren van de HelloID Agent is beschikbaar in het volgende artikel: https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=installonpremisesagent

Deel 2: Maak een Active Directory configuratie

- Een stapsgewijze handleiding voor het toevoegen (aanmaken) van een Active Directory-configuratie is beschikbaar in het volgende artikel: https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=addadconfiguration

- Configureer de opties:
    - Authentication en Synchronization
    - Start sync now
    - Synchroniseer alle gebruikersaccounts uit de OU "HelloID Training
    - Synchroniseer alle groepen (vanwege groepsnesting)

Lab 2 - Configureer HelloID Rollen

Om Service Automation voor verschillende doelgroepen (eindgebruikersgroepen) voor te bereiden, is het belangrijk om de rollen en rechten voor elke eindgebruikersgroep te configureren. Een rol is iets dat wordt toegewezen aan gebruikers en/of groepen en bevat een of meer rechten. Rechten bepalen wat een gebruiker kan zien en doen binnen HelloID.

Rollen en rechten zijn een cruciaal aspect van HelloID: gebruikers hebben alleen toegang tot de functies waarvoor ze rechten hebben gekregen. Als een gebruiker een functie niet ziet of er geen toegang toe heeft, komt dit waarschijnlijk doordat de benodigde rechten ontbreken.

Als algemene referentiegids kunnen we het volgende artikel gebruiken:
https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=addeditremoverole

Deel 1: Groep toewijzen aan een rol

Navigeer naar **Security > Roles**

- Wijs de groep **"All employees"** toe aan de standaardrol **"Self Service"** en **“Requester”.**
  - Wijs de groep **"All managers"** toe aan de standaardrol **"Manager"**.

Deel 2: Rol aanmaken

- Maak een nieuwe rol **"Servicedesk"** aan
  - Voeg de volgende rechten toe:
    - Servicedesk → overview
    - Notifications → show on dashboard
  - Wijs de groep **"gs_dep_servicedesk"** toe aan deze rol
- Maak een nieuwe rol **"Super Admin"** aan
  - Schakel alle beschikbare rechten in
  - Wijs de rol toe aan je lokale HelloID-beheerder gebruikersaccount

Deel 3: Test de configuratie

- Log in als medewerker. Zie je:
  - Applications
  - Service Automation → Self Service Products
- Log in als manager. Zie je:
  - Applications
  - Service Automation → Self Service Products
  - Beheer (Management) → Beheerde gebruikers (Managed users)
- Log in als servicedesk. Zie je:
  - Servicebalie (Servicedesk)
  - Beheer (Management) → Beheerde Producten (Managed products)

Lab 3 – Een “direct goedgekeurd” product aanmaken

Een product is iets dat gebruikers kunnen aanvragen. Enkele veelvoorkomende voorbeelden zijn:

- Toegang tot gedeelde mappen of folders op je netwerk (machtigingen)
- Hardware of software (licenties)

HelloID beheert het volledige voorraadbeheerproces, inclusief levering en retour. Voor digitale items kan HelloID de levering en retour volledig automatiseren. Voor fysieke items kan HelloID het proces automatiseren tot het punt waarop menselijke tussenkomst nodig is (bijvoorbeeld om een apparaat over te dragen).

Opmerking:
Geen acties en/of een dynamisch formulier toevoegen aan het product.

Deel 1: Categorie en goedkeurings workflow

- Maak een nieuwe categorie aan
- Maak een nieuwe “direct goedgekeurde” workflow aan

Deel 2: Maak een nieuw product aan en configureer het

- Selecteer de eerder aangemaakte direct goedgekeurde workflow.
- Selecteer een icoon
- Meerdere aanvragen toestaan
- Selecteer de nieuwe categorie
- Stel de toegangsgroep **"All employees"** in voor scoping

Deel 3: Test de configuratie

- Log in als medewerker en vraag het product aan
  - Bekijk de “Mijn producten” (My products) pagina
- Log in als manager en vraag het product aan voor dezelfde medewerker
  - Probeer het hierna nogmaals voor een andere medewerker
- Log in als administrator en controleer:
  - Self-Service administratie (Self service administration)
  - Aanvraag historie (Request history)

Voor meer informatie over producten, gebruik het volgende artikel:
https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=products

Lab 4 - Een Self-Service product met “multi-step goedkeuring” aanmaken

De standaard goedkeurings workflow is Goedkeuring door Resource Owner. In dit geval worden de producteigenaren van het product waaraan de workflow is toegewezen de aangewezen goedkeurders (ook wel "specified approvers" genoemd). Echter, workflows kunnen op verschillende manieren worden geconfigureerd. Bijvoorbeeld:

- Een workflow die bepaalde producten automatisch goedkeurt of afwijst, zonder tussenkomst van iemand (zoals gezien in de vorige lab).
- Een workflow die alleen specifieke gebruikers als goedkeurders instelt.
- Een workflow die de managers van de aanvragende gebruikers als goedkeurders instelt.

Opmerking:
Geen acties en/of een dynamisch formulier toevoegen aan het product.

Deel 1: Maak een nieuwe workflow

Maak een nieuwe multi-step goedkeurings workflow aan met de volgende volgorde:

- Manager van de aanvrager
- Resource-eigenaar

Deel 2: Maak een nieuw product aan

- Selecteer de eerder aangemaakte meerfasige goedkeuringsworkflow
- Selecteer een icoon
- Meerdere aanvragen toestaan
- Selecteer de nieuwe categorie
- Stel de toegangsgroep **"All employees"** in voor scoping

Deel 3: Test the configuration

- Log in als medewerker en vraag het product aan
    - Log in als manager en keur de aanvraag goed
    - Log in als één van de eigenaren en keur de aanvraag goed
- Log in als administrator en controleer:
    - Self-Service administratie (Self service administration)
    - Aanvraag historie (Request history)

Deel 4: Approval by email

- Stel je persoonlijke email adres in op een bestaand AD account
- Draai de Active Directory synchronisatie
    - Ga hiervoor naar Automation > Task
- Activeer email notificaties voor je workflow

Deel 5: Test de configuratie

- Vraag het product aan
- Keur het product direct goed vanuit de email

Lab 5 - Maak een Gedelegeerd Formulier “Maak AD-gebruiker”

Maak een gedelegeerd formulier voor de IT-Helpdesk om nieuwe Active Directory (AD)-gebruikersaccounts aan te maken. Alle configuraties worden uitsluitend gedaan via de HelloID GUI. Geen datasource, acties of taken vereist.

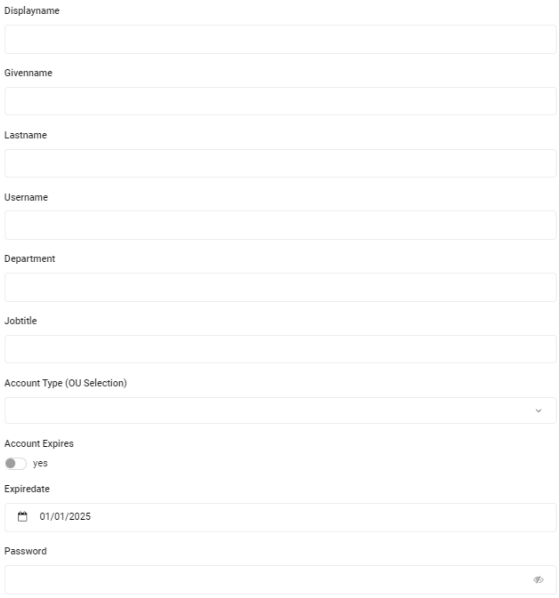
Deel 1: Maak een nieuw gedelegeerd formulier

- Selecteer een icoon
- Ontwerp een dynamisch formulier met de volgende inhoud
    - Text input voor
        - Weergavenaam, Voornaam, Achternaam, Gebruikersnaam, Afdeling en Functie
    - Dropdown voor AD OU locatie
        - Gebruik statische waarden binnen dit element, geen gegevensbron ('live data')
    - Vervaldatum configuratie
    - Schakelaar/toggle om de vervaldatumconfiguratie in te schakelen
    - Datuminvoer gekoppeld aan de schakelaar voor voorwaardelijke zichtbaarheid van dit veld (conditional visibility)
    - Password veld
- Configureer de groep voor toegang tot het formulier (Access Group)

Deel 2: Test de configuratie

- Log in als Servicedesk medewerker, open het gedelegeerde formulier en test de UI
- Check het resultaat in Admin panel > Delegation > Activities

Voorbeeld formulier



Voor meer informatie over HelloID gedelegeerde formulieren gebruik het volgende artikel: https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=addcustomdelegatedform

Lab 6 – Maak een statische data source aan

Verbeter het bestaande formulier door een gegevensbron te configureren die de AD OU DistinguishedName invult wanneer een waarde wordt geselecteerd uit het dropdown-element. Deze dropdown toont de opties Ingeschakelde gebruikers en Uitgeschakelde gebruikers.

Deel 1: Een gegevensbron toevoegen aan een formulierelement

- Open het dynamische formulier
- Pas het dropdown element voor AD OU locatie aan
- Selecteer “use data source”
- Configureer een statische data source
    - Maak 2 objecten aan met de attributen **"path"** en **"name"**
        - Path = distinguishedname van de AD OU
        - Name = “friendly name” om weer te geven op het formulier
        - Gebruik de informatie van de OU’s "Users" en "Disabled users" in je Active Directory.

Deel 2: Test de configuratie

- Open (in editor modus) het dynamische formulier
- Vul het formulier in, klik next, klik request
- Controleer of het formulierresultaat de gegevens van de statische gegevensbron bevat.

Deel 3: Het gebruik van een standaard selectie

- Open het dynamische formulier
- Pas het dropdown element voor AD OU locatie aan
- Configureer de statische data source
    - Voeg een nieuw attribuut toe aan de bestaande gegevensbron met de naam "selected"
    - Voer de numerieke waarde **0** of **1** in als de waardedefinitie voor het attribuut.
    - Gebruik waarde 1 voor de standaard te selecteren rij
    - Alle andere regels hebben de waarde 0
        - LET OP!! Geen quotes om de 1 or 0, anders is het geen numerieke waarde
    - Configureer de standaardselectie in het bijbehorende formulierelement

Deel 4: Test de configuratie

- Open (in editor modus) het dynamische formulier
- Vul het formulier in, klik next, klik request
- Controleer of het formulierresultaat de gegevens van de statische gegevensbron bevat.

Voor meer informatie over HelloID statische gegevensbronnen, raadpleeg het volgende artikel:

https://docs.helloid.com/en/index-en.html?contextId=staticdatasources

TOOLS4EVER
IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

Tools4ever Software BV

Adres Amalialaan 126c
3743 KJ Baarn
Nederland

Telefoon +31 (0) 35 54 832 55
Website tools4ever.nl

Informatie info@tools4ever.com
Sales sales@tools4ever.com