



# SERVICEPUNT71: SINGLE SIGN-ON BINNEN SAAS-LANDSCHAP

Het in Leiden gevestigde Servicepunt71 is een Shared Service Organisatie die onder meer ICT-ondersteuning biedt aan gemeenten. De gemeenten waarover we hier schrijven, wilden hun applicaties efficiënter beheren en gebruiken. MatrixMind heeft Servicepunt71 geholpen door Software-as-a-Service (SaaS)-applicaties en 'single sign-on' te realiseren in een complexe omgeving van honderden applicaties met koppelingen.

Servicepunt71 biedt ondersteunende diensten aan de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude en samenwerkingsverband Holland Rijnland.

Het dienstenpakket heeft betrekking op juridische zaken, financiën, facilitaire zaken, HR, inkoop en ICT. De gemeenten hebben ervoor gekozen zo veel mogelijk gebruik te maken van Software-as-a-Service (SaaS)-applicaties. Programmamanager ICT, Mark Kievith, vertelt: "Het grote voordeel van SaaS-applicaties is de ontzorging. Zo hoeven we niet zelf overal updates te installeren. Bovendien willen we binnen enkele jaren naar een

cloudomgeving. Het is dan niet handig om nog allerlei maatwerkapplicaties in ons eigen datacenter te hebben draaien. We kiezen vanaf nu dan ook voor SaaS, tenzij het niet anders kan."

## GEEN WILDGROEI AAN WACHTWOORDEN

Iedere SaaS-applicatie heeft zijn eigen inlogprocedure. Daarbij stelt iedere applicatie ook nog eens zijn eigen eisen aan de samenstelling van gebruikersnamen en wachtwoorden. Wanneer iedere medewerker van een van de gemeenten, Servicepunt71 of Holland Rijnland bij

iedere applicatie zelf een account moet aanmaken, zorgt dat voor een wildgroei aan wachtwoorden, met alle problemen van dien. Het kost beheerders geregeld veel tijd om gebruikers te helpen die hun inloggegevens zijn vergeten.

Daarom werd besloten een single sign-on voor zo veel mogelijk SaaS-applicaties in te stellen. Dankzij single sign-on hoeven gebruikers niet voor iedere applicatie afzonderlijk een gebruikersnaam en wachtwoord aan te maken. “Een extra voordeel hiervan is dat medewerkers die uit dienst gaan, automatisch worden uitgeschreven,” zegt Kievith. “Je loopt niet meer het risico dat je niet weet bij welke applicaties ze nog een account hebben. Dat is zeker bij onze financiële pakketten en bij de HR-applicatie van belang. Daarin bevindt zich immers veel privacygevoelige informatie.”

### SINGLE SIGN-ON, EEN UITDAGING

Wanneer je te maken hebt met pakketten als Office 365 is single sign-on niet zo'n uitdaging. Servicepunt71 en de gemeenten hebben echter honderden verschillende applicaties, waaronder een aantal legacy-pakketten. Bovendien zorgt de koppeling tussen de diverse programma's ook voor de nodige hoofdbrekens. Kievith: “Als gemeente heb je bepaalde verplichtingen wat dat betreft: verander je iets bij Burgerzaken, dan moet dat binnen 24 uur bij de Sociale Dienst bekend zijn. MatrixMind kwam met een goed uitgewerkt voorstel waarmee we onze wensen konden realiseren. In een paar weken tijd hebben we de single sign-on voor verschillende grote applicaties geregeld. Daarnaast zijn ook de nodige verbindingen gerealiseerd. Gebruikers kunnen nu, op een veilige manier, één keer inloggen, waarmee ze toegang kunnen krijgen tot meerdere applicaties. Dat biedt zowel voor gebruikers als voor ons enorme voordelen.”

Om dit te realiseren, is gebruikgemaakt van ADFS (Active Directory Federation Services) “De meeste leveranciers ondersteunen ADFS. Het is een van de meest generieke mogelijkheden om single sign-on te realiseren. Bovendien werken we sowieso al veel met Microsoft-producten en hebben we voor een gedeelte al een Microsoft Azure-omgeving ingericht.”

### TWEEDE FACTOR

Een volgende stap op weg naar veilig en eenvoudig identiteitsbeheer is multifactor-authenticatie, ofwel de mogelijkheid om een extra factor in te bouwen om in te loggen. “Stel dat een medewerker hier in het gebouw aan het werk is, dan zijn de gebruikersnaam en het wachtwoord veilig genoeg om bijvoorbeeld in te loggen op de HRM-applicatie. De gebruiker zit dan op het eigen, goed beveiligde netwerk en de hele route is bekend.

*“Het kost beheerders geregeld veel tijd om gebruikers te helpen die hun inloggegevens zijn vergeten.”*

Dat is natuurlijk anders wanneer de gebruiker in de trein zit of op een plek werkt waar het wifi-netwerk niet beveiligd is. In die gevallen bouwen we een extra beveiligingslaag in. De gebruiker moet zich dan bijvoorbeeld ook identificeren met een beveiligingscode, die via sms wordt verstrekt.”

### GEBRUIKERS VRAGEN EROM

Voor de gebruikers biedt de single sign-on alleen maar voordelen. “Het is echt functionaliteit waar mensen op zaten te wachten. Mensen vragen er zelf om. Ze zijn het natuurlijk ook gewend bij interne applicaties, waarbij de credentials automatisch worden opgehaald.” Stap voor stap voorziet Servicepunt71 hierna zo veel mogelijk SaaS-applicaties van single sign-on. “Het grote aantal complexe applicaties met koppelingen zal nog voor veel uitdagingen zorgen, maar met de expertise van MatrixMind kunnen we deze aangaan.”



Mark Kievith