

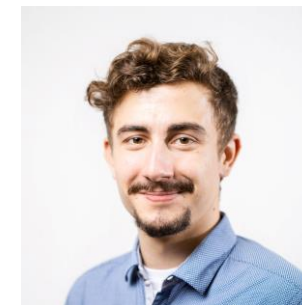


Technische Berufsschule Zürich TBZ

Weiterbildung  
Ausstellungsstrasse 70  
8090 Zürich

# User LifeCycle Automatisierung

Diplomand: Michel Schmidli  
Klasse: ITSE 21a  
Schulexperte: Beat Bisig  
Firmenexperte: Pascal Berlinger



Michel Schmidli



## Beschreib & Ziel

Die Diplomarbeit befasst sich mit der Automatisierung des User LifeCycle-Prozesses bei einem Unternehmen, welches im Bereich Vertrieb und Vermietung von Maschinen tätig ist. Auf Wunsch des Unternehmens wird der Name nicht genannt, das Unternehmen wird im Folgenden «Unternehmen» genannt. Im Weiteren unterstützt das Unternehmen ihre Kunden durch die eigene IT-Abteilung. Das Unternehmen verwendet derzeit manuelle Prozesse zur Verwaltung von Benutzerkonten, dies beinhaltet die Erstellung und Deaktivierung von Benutzerkonten, den Passwort-Reset und die Softwarezuweisung. Diese manuellen Prozesse sind zeitaufwändig und fehleranfällig, was die Effizienz der internen IT-Abteilung beeinträchtigt.

Das Ziel dieser Diplomarbeit ist es, den Prozess des User LifeCycle mithilfe automatisierter Workflows zu optimieren. Dazu wird das bestehende ITSM-Tool "Freshservice" verwendet, um automatisierte Lösungen für verschiedene Aspekte des User LifeCycle-Prozesses zu implementieren. Durch die Automatisierung sollen nicht nur zeitliche Ressourcen gespart, sondern auch die Zuverlässigkeit und Qualität der Prozesse verbessert werden. Für das Projekt wurden keine Kostenziele definiert, da die Arbeit mit den vorhandenen Ressourcen von Freshservice, Lizenzen und bestehenden Schnittstellen umgesetzt werden konnte. Somit wurden keine zusätzlichen Kosten generiert.



## Projektphasen

In der Phase der Projektplanung werden Arbeitspakete definiert, die auf einem Projektstrukturplan basieren und als Grundlage für die weiteren Projektphasen dienen. Anhand dieser Arbeitspakete wird eine detaillierte Projektplanung durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben klar definiert und terminiert sind.

Basierend auf der detaillierten Projektplanung wird der Projektauftrag erstellt, der alle Rahmenbedingungen, Ziele und weiteren Details des Projekts festlegt.

In der Vorstudie werden die bestehenden Prozesse analysiert und visualisiert. Diese Phase beinhaltet eine gründliche Machbarkeitsanalyse, um zu bestimmen, ob das Projekt sinnvoll und umsetzbar ist, unter Berücksichtigung verschiedener technischer und wirtschaftlicher Aspekte.

Die Hauptstudie umfasst die Entwicklung und Implementierung der Automatisierungslösungen für den User LifeCycle-Prozess. In dieser Phase werden die Workflows für Benutzerkontoerstellung, -deaktivierung, Passwort-Reset sowie Softwarezuweisung und -entfernung entwickelt und getestet.

Resultat der Hauptstudie bildet das Fazit, welches die erzielten Ergebnisse zusammenfasst und Empfehlungen für die weitere Entwicklung oder Anpassung des Projekts enthält. Diese Schlussfolgerung dokumentiert die Erkenntnisse aus der Hauptstudie und begründet die vorgeschlagenen Schritte für die Zukunft. Die Dokumentation dieser Phase bildet eine wichtige Grundlage für die Projektübergabe und weitere Entscheidungen im Kontext der Automatisierung des User LifeCycle-Prozesses.

## Resultat

Das Projekt wurde erfolgreich abgeschlossen. In Übereinstimmung mit dem Projektauftrag konnten die fünf User Life Cycle Funktionen: Benutzerkontoerstellung, -deaktivierung, Passwort-Reset, Softwarezuweisung und -entfernung automatisiert werden. Um die Qualität und Zuverlässigkeit der Lösungen zu gewährleisten, wurden umfangreiche Tests durchgeführt, diese umfassen funktionale Tests und Leistungstests. Alle Funktionen des automatisierten LifeCycle-Prozesses funktionieren einwandfrei.

