

## Beaucoup de tickets d'incident ouverts au motif de mots de passe oubliés



Le Réseau BATIGERE est un acteur majeur du logement social dans la région Grand-Est. Aux côtés de ses parties prenantes, elle participe activement à la politique de l'habitat social, mais aussi au-delà grâce à sa compétence nationale et à ses implantations en Île-de-France. C'est ainsi que dans les régions d'Île de France, du Grand-Est et du Grand-Lyon, des GIE territoriaux proposent des services et un accompagnement spécifiques indispensables pour répondre aux enjeux de productions et de réhabilitation du patrimoine des sociétés adhérentes. Son parc locatif recense près de 134 000 logements, soit environ 5 % du parc national.

Laurent DEBES, Directeur des Systèmes d'Information au sein de Batigère a été confronté à la problématique suivante : leur SI était submergé par des sollicitations pour des mots de passe oubliés, soit par le biais de leur outil de ticketing, soit par téléphone. Fort de ce constat, nous en sommes venus à la conclusion que le rôle de notre Helpdesk devait se recentrer sur des actions correctives à bien plus forte valeur ajoutée que le traitement « incessant » de tickets d'incident générés par nos utilisateurs finaux pour des demandes de réinitialisation de mots de passe.

### Client

Batigère

### Problématique

Enormément de tickets d'incident ouverts et enregistrés dans notre outil de ticketing. Service informatique submergé d'appels pour des réinitialisations de mots de passe.

### Solution

Les utilisateurs finaux gagnent en autonomie avec l'outil SSRPM, le helpdesk est désormais déchargé de ces tickets fastidieux. SSRPM permet de réaliser des reportings sur son utilisation, afin d'évaluer sa rentabilité pour l'entreprise.

### Produit

SSRPM (Self-Service Reset Password Manager) rend les utilisateurs finaux autonomes vis-à-vis des mots de passe et décharge le Helpdesk de tickets d'incident reçus en masse pour ce type de problématiques.

### Résultat

Les utilisateurs ne sont plus mécontents car ils ne sont plus obligés d'attendre l'intervention du helpdesk, lequel est submergé par ces appels et ces tickets d'incident.

Une solution simple à gérer, implémentée rapidement et dont le rapport qualité/prix est très attractif au vu de ses performances et des économies réalisées.

# « Nous recherchions donc un outil permettant à nos utilisateurs finaux de devenir autonomes concernant leur problématique de réinitialisation de leurs mots de passe »

## Laurent DEBES

Directeur des Systèmes d'Information au sein de Batigère

De plus, mis à part les appels au support, les utilisateurs étaient mécontents car le support pouvait ne pas être joignable à un instant T critique.

A son arrivée au sein de Batigère, Laurent DEBES a commencé par étudier les problématiques sur lesquelles l'IT passait le plus de temps et par vérifier si ces problématiques relevaient effectivement de la compétence de l'équipe en charge du support technique. Suite à cet audit et dans le cadre d'une restructuration de l'équipe de support, il s'est penché sur la question de la réinitialisation des mots de passe.

« Notre objectif était de faire en sorte que les utilisateurs deviennent autonomes sur ces questions. Pour cela, notre stratégie devait s'axer autour de la recherche d'une solution permettant à nos utilisateurs de prendre en charge seuls, tout ce qu'ils pouvaient faire eux-mêmes. Avant de déployer SSRPM, nos utilisateurs devaient ouvrir un ticket d'incident en passant par l'informatique, afin de pouvoir déverrouiller leur compte utilisateur. Désormais, cette procédure n'est plus automatique et systématique, d'autant qu'elle est considérée à l'heure actuelle comme étant « dépassée » par la plupart des entreprises, car plus en phase avec les standards actuels. »

Depuis le déploiement de la solution SSRPM, nos utilisateurs recourent à leurs questions de sécurité paramétrées lors du déploiement de la solution SSRPM, pour déverrouiller leurs comptes et réinitialiser leurs mots de passe. Autre avantage, nos équipes de support ne sont quasiment plus sollicitées pour des problématiques de mots de passe oubliés.

Désormais, grâce à SSRPM, nous avons une visibilité sur le nombre de personnes qui utilisent l'outil et sur le nombre de réinitialisations (reset) de mots de passe qui ont été réalisées. Par ailleurs, 50% de nos utilisateurs inscrits ce sont déjà servis de l'outil pour déverrouiller leur compte ou pour réinitialiser leur mot de passe, et certains l'utilisent régulièrement. Le fait de ne pas entendre parler de l'outil, signifie pour moi qu'il fonctionne et que nos utilisateurs n'éprouvent aucun problème lors de son utilisation.

Notre choix final pour la solution de Tools4ever a été emporté à la suite d'une présentation, car nous avons constaté de visu que la solution était extrêmement simple à gérer, rapide à déployer et que son rapport qualité/prix était excellent. La mise en place a non seulement été simple techniquement parlant, et son utilisation le fut tout autant pour les utilisateurs finaux

Désormais, notre support peut enfin se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée et nos utilisateurs sont très contents de ne plus être obligés de joindre le support, puisqu'ils sont désormais autonomes sur ces questions.

Nous constatons que les fonctionnalités de Self-Service font désormais partie des bonnes pratiques au sein du réseau Batigère. A l'heure actuelle, la tendance est aux mots de passe de plus en plus complexes et SSRPM nous a permis d'opérer cette transition l'esprit serein.

Pour conclure, nous n'avons aucune réserve quant à conseiller l'implémentation de la solution SSRPM à d'autres sociétés.