

Mise en place du Self-Service et Synchronisation des Mots de Passe



Le Centre Hospitalier de Bastia est un établissement de santé de proximité, de recours et de référence pour le Grand Bastia et la Haute-Corse. Etablissement pivot du Groupement Hospitalier de territoire de Haute-Corse (G2HC), le Centre Hospitalier de Bastia regroupe à la fois des activités hospitalières de proximité, de recours et de référence.

Olivier Murati, Directeur des Systèmes d'Information au sein du CH de Bastia et fort d'une dizaine d'années d'expérience dans les domaines du service, du logiciel, de la formation, en B To B comme B To C, a été confronté aux problématiques suivantes dans le cadre de ses fonctions de DSI.

Les utilisateurs finaux n'avaient pas la possibilité de réinitialiser eux-mêmes leurs mots de passe, alors que l'activation de leur mot de passe Active Directory est primordiale pour qu'ils puissent accéder aux applications du Centre Hospitalier de Bastia. Ce manque d'autonomie nuisait incontestablement au bon déroulement de leurs tâches quotidiennes. Au sein du service informatique, une personne travaillait souvent à temps plein sur ces problématiques de gestion de mots de passe et la Hotline était constamment sollicitée pour ce type de problèmes.

Client

Centre Hospitalier de Bastia

Problématique

Des utilisateurs dépourvus d'outils leur permettant de réinitialiser leurs mots de passe de façon autonome.

Pas de synchronisation des annuaires.

Helpdesk submergé de demandes pour des problématiques de mots de passe oubliés.

Solution

Un outil permettant aux utilisateurs d'être autonomes pour réinitialiser leurs mots de passe AD et synchroniser leurs mots de passe entre l'ensemble de leurs applications métier.

Produit

SSRPM (Self-Service Reset Password Management) permet aux utilisateurs de s'identifier par SMS, email ou via des questions de sécurité.

PSM (Password Synchronisation Manager) permet de synchroniser le mot de passe AD avec les applications métier.

Résultat

Les utilisateurs sont enfin autonomes.

Le Helpdesk peut se consacrer à des problématiques autres et avoir ainsi une meilleure valeur ajoutée.

Par ailleurs, le service informatique n'utilisait pas de « méta annuaire » lui permettant de diffuser au-delà de l'Active Directory, les mots de passe vers les applications métiers. En effet, les applications du Centre Hospitalier de Bastia n'étaient pas compatibles avec l'Active Directory, sachant par ailleurs que les systèmes métier du secteur de la santé sont très souvent anciens. Le CH de Bastia recherchait donc une solution permettant à la fois aux utilisateurs finaux d'être autonomes sur leurs mots de passe AD, mais permettant également de synchroniser les mots de passe avec d'autres applications métier.

La problématique de la gestion des mots de passe s'avérait au fil des années à la fois chronophage et onéreuse. Grâce aux solutions SSRPM et PSM de Tools4ever, nous avons non seulement pu réaliser la synchronisation des mots de passe, et ce, pour un coût financier très raisonnable, mais nous avons également pu rendre nos utilisateurs autonomes.

Désormais, avec SSRPM, les utilisateurs peuvent s'identifier soit par SMS, soit par email, ou encore via des questions de sécurité. Aujourd'hui avec PSM, les mots de passe AD sont synchronisés avec les applications métier (DPI). Le déploiement de ces deux solutions a permis de libérer du temps pour notre Service informatique, lequel n'est plus accaparé par des problématiques de gestion des mots de passe (réinitialisation de mots de passe (au support) et diffusion des mots de passe (à l'exploitation)).

Repérées depuis l'internet, les solutions SSRPM et PSM se sont avérées rentables très rapidement et les résultats ainsi obtenus furent très concluants eux aussi.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Bastia a déployé deux logiciels conçus par Tools4ever et ils sont en parfaite adéquation avec ses besoins, tant en termes d'utilisation que de déploiement. Ce projet a été grandement mené du début, jusqu'à la fin.

Les Bénéfices obtenus par SSRPM

- ✓ Réduction des appels au Support Informatique
- ✓ Autonomie de l'utilisateur
- ✓ Service disponible H24
- ✓ Service rendu immédiatement
- ✓ Sécurité renforcée