

Tronox Group a choisi HelloID Service Automation



Producteur de dioxyde de titane de qualité supérieure mondialement reconnu, Tronox vient de lancer un programme visant à automatiser la gestion des accès à ses ressources informatiques. La solution HelloID de Tools4ever joue un rôle central dans cette initiative. Elle s'intègre à la solution TOPdesk qui est utilisée de manière globale par l'entreprise.

Tronox approvisionne les différentes industries manufacturières en produits de type peintures, revêtements et plastiques divers. Les différentes fusions et acquisitions qui ont suivi ont donné naissance à un environnement informatique diversifié et accessible par près de 3000 employés aux quatre coins du globe. Suite à l'annonce d'une nouvelle acquisition, cet environnement informatique déjà complexe, est voué à le devenir encore davantage. Par conséquent, la direction informatique de Tronox a souhaité favoriser en priorité un rapprochement harmonieux de ses différents systèmes.

En intégrant les fonctionnalités de Self-Service et de Service Automation, le département informatique de Tronox entend rationaliser son environnement de travail. Rick Davies, Responsable informatique déclarait : « L'optimisation informatique demande du temps, or l'intégration des fonctionnalités de Self-Service et de Service Automation constitue une étape cruciale. Nous souhaitons que nos employés puissent accéder aux applications rapidement et facilement et ce, sans l'intervention du Helpdesk ». Tronox a tranché en décidant que Tools4ever serait l'éditeur parfait grâce à la fonctionnalité Service Automation de HelloID.

Client

Tronox

Défi

Les fusions/acquisitions ont complexifié l'environnement informatique de Tronox. La fonctionnalité de Service Automation constitue une étape clef du programme d'optimisation informatique. L'une des conditions fixées par Tronox était que la solution devait s'intégrer de manière transparente avec leur logiciel existant d'ITSM de TOPdesk.

Solution

Tronox a déployé et intégré à son logiciel TOPdesk la solution HelloID. Une solution IDaaS de Tools4ever basée dans le cloud et fournissant la fonctionnalité de Service Automation.

Produit

HelloID Service Automation
Intégration avec TOPdesk

Résultat

Les utilisateurs peuvent eux-mêmes demander à accéder aux applications via HelloID. Leur responsable peut approuver leur demande d'un seul clic, puis le changement est automatiquement répercuté au sein de l'infrastructure informatique. En plus d'obtenir une meilleure efficacité opérationnelle, la charge de travail du Helpdesk de Tronox a diminué..

“La combinaison puissante de HelloID Service Automation et de TOPdesk fournit des processus de gestion désormais simplifiés et met davantage l’accent sur l’aspect innovation”

Rick Davies

DSI au sein de Tronox

Accès facilité aux applications via un portail en Self-Service

Le DSI, M. Davies explique pourquoi il a choisi HelloID : « Les processus de gestion des services informatiques de TOPdesk incluait plusieurs actions manuelles. L’automatisation de ces actions au sein même de TOPdesk s’avérait très complexe. Depuis l’intégration avec HelloID, le processus d’automatisation a pu être simplifié. Non seulement TOPdesk demeure notre portail ITSM principal, mais les employés peuvent désormais demander des accès aux applications via le portail en Self-Service. Leur responsable peut approuver la demande d’un seul clic, puis le changement est traité automatiquement. Enfin, le processus d’approbation peut également être effectué en plusieurs étapes avec HelloID. »

Une intégration fiable entre HelloID et TOPdesk

HelloID a été une évidence pour ce projet de Service Automation. L’intégration transparente de HelloID avec TOPdesk fut l’argument qui emporta notre choix final. Davies explique : « TOPdesk est le système central au sein de notre organisation de gestion informatique. Nous avons déployé l’ensemble des modules de cette solution un peu partout dans le monde. HelloID est un partenaire ayant obtenu l’agrément TOPdesk, il garanti une intégration adéquate. Il est en effet important pour nous de prévenir tout risque lié aux processus d’intégration et à des coûts de gestion élevés. »

Vers davantage de processus automatisés

Cette gestion automatisée des accès représente un gain de productivité significatif. Néanmoins, il s’agit uniquement d’une première étape pour Davies : « Tronox intervient au sein d’un secteur dynamique et l’acquisition annoncée ne fera

- ✓ Avantages obtenus grâce à HelloID
- ✓ Un portail unique pour toutes les applications métiers
- ✓ Une gestion des accès entièrement automatisée
- ✓ Une diminution des tâches manuelles effectuées par le Helpdesk
- ✓ Une Intégration transparente avec TOPdesk
- ✓ Un déploiement rapide accompagné de résultats immédiats
- ✓ Une solution d’avenir éprouvée et basée à 100% dans le cloud

qu’accentuer davantage cette dynamique. Dans un deuxième temps, nous souhaiterions automatiser les flux entrants internes et externes des employés, y compris le ‘onboarding’ et ‘offboarding’ ». Grâce à ses fonctionnalités intégrées de RBAC et de Gouvernance des Accès, HelloID joue un rôle fondamental sur ces sujets.

Vers davantage d’innovation IT

La fonctionnalité de « Service Automation » constitue une avancée majeure pour Tronox, l’objectif étant de libérer du personnel informatique pour qu’il puisse se concentrer sur des projets informatiques innovants. Davies déclarait : « Il s’agit d’un objectif clef pour nous. En effet, parce que nous devons consacrer moins de temps aux activités opérationnelles, afin que le département en charge de l’IT puisse se focaliser sur le développement de projets innovants. Ces projets ne se limitent pas à l’optimisation informatique, nous travaillons également activement sur notre certification ISO 27001. Les fonctionnalités avancées de reporting dans HelloID nous permettent d’étayer nos projets liés à la gouvernance informatique. »