



TRONOX Group

stellt HelloID Service Automation vor

Executive Summary

KUNDE

Tronox Group

AUFGABE

Bei Tronox ist durch Übernahmen und Fusionen eine komplexe IT-Umgebung entstanden. Die Service-Automatisierung ist ein wichtiges Element im geplanten IT-Rationalisierungsprogramm. Tronox ist auf der Suche nach einer Lösung, die nahtlos mit der verwendeten ITSM-Software TOPdesk zusammenarbeitet.

LÖSUNG

Die Cloud-basierte HelloID Service Automation-Lösung wurde eingeführt und in die TOPdesk-Software von Tronox integriert.

PRODUKT

HelloID Service Automation Integration mit TOPdesk

ERGEBNIS

Benutzer können selbst den Online-Zugriff auf Anwendungen beantragen. Ihr Vorgesetzter kann mit einem Klick die Genehmigung erteilen, woraufhin die Änderung vollautomatisch in der IT-Infrastruktur verarbeitet wird. Weniger Aufwand für den Tronox Helpdesk.

Tronox ist ein globaler Hersteller von hochwertigem Titan-dioxid. Das Unternehmen hat ein Programm zur Automatisierung des IT-Zugangsmanagements gestartet. Dabei spielt die HelloID-Lösung von Tools4ever eine zentrale Rolle. Die Lösung ist in das TOPdesk IT Service Management System integriert, das bei Tronox weltweit im Einsatz ist.

Tronox liefert seine Produkte an die Farben-, Lack- und Kunststoffindustrie. Das Unternehmen entstand aus mehreren Unternehmen und beschäftigt heute rund 3000 Mitarbeiter auf 4 Kontinenten. Dadurch ist nach und nach eine vielfältige IT-Landschaft entstanden, die mit der Ankündigung der Übernahme eines Branchenkollegen noch komplexer wird. Die Harmonisierung und Integration der verschiedenen IT-Systeme steht daher ganz oben auf der Agenda des Tronox IT-Managements.

Durch die Fokussierung auf Self-Service und Automatisierung schafft die IT-Abteilung Raum für die Rationalisierung der IT-Landschaft. Rick Davies, IT-Leiter bei Tronox, erklärt: „IT-Rationalisierung ist offensichtlich ein langwieriger Prozess. Ein wichtiger Schritt ist jedoch die Einführung von Self-Service und Service Automation. Wir wollen, dass die Mitarbeiter ohne Hilfe des Helpdesks schnell und einfach auf Anwendungen zugreifen können.“ Als Lösung erwies sich HelloID Service Automation von Tools4ever.

EINFACHER ZUGRIFF AUF ANWENDUNGEN ÜBER DAS SELF-SERVICE-PORTAL

Davies erklärt die Wahl von HelloID: „TOPdesk IT Service Management umfasste eine Reihe von manuellen Helpdesk-Aktionen. Die Automatisierung innerhalb von TOPdesk selbst ist jedoch eine komplexe Aufgabe. Durch die Integration mit HelloID ist diese Automatisierung jedoch einfach zu realisieren. TOPdesk bleibt unser führendes ITSM-Portal, aber die Mitarbeiter können nun über das Self-Service-Portal einen einfachen Zugriff auf Anwendungen anfordern. Der Manager kann mit einem einzigen Klick seine Zustimmung erteilen, woraufhin die Änderung vollautomatisch verarbeitet wird. Eine mehrstufige Genehmigung ist ebenfalls möglich.“

„Die leistungsstarke Kombination von HelloID Service Automation und TOPdesk führt zu stark vereinfachten Managementprozessen und einem stärkeren Fokus auf Innovation.“

Rick Davies, IT Lead bij Tronox

DIE VERLÄSSLICHE HELLOID-INTEGRATION MIT TOPDESK

HelloID erwies sich als die naheliegende Wahl für dieses Projekt zur Serviceautomatisierung, was zum Teil auf die nahtlose Integration mit dem TOPdesk ITSM von Tronox zurückzuführen ist. Davies: „TOPdesk ist das zentrale System innerhalb unserer IT-Managementorganisation. Wir haben alle Module dieser Lösung weltweit ausgerollt. HelloID ist zertifizierter Partner von TOPdesk, was eine gute Integration garantiert. Dies ist ein wichtiger Aspekt risikoreicher Integrationsprozesse zu entwickeln und hohe Kosten zu verursachen, um Managementkosten zu vermeiden.“

AUSGANGSPUNKT FÜR DIE WEITERE PROZESSAUTOMATISIERUNG

Dieses automatisierte Zugriffsmanagement ist eine wichtige Effizienzsteigerung. Für Davies ist es jedoch nur der erste Schritt: „Tronox ist in einer dynamischen Branche tätig und die angekündigte Übernahme verstärkt diese Dynamik nur noch. Im nächsten Schritt wollen wir auch den Eintritt, Wechsel und Austritt von Mitarbeitern automatisieren. Unter anderem mit automatischem Onboarding und Offboarding.“ Mit der integrierten rollenbasierten Zugriffskontrolle und Zugriffsregelung spielt HelloID auch in diesen Plänen eine zentrale Rolle.

VORTEILE

- 1 Portal für alle Geschäftsanwendungen
- Zutrittsmanagement vollautomatisch
- Struktureller Rückgang der manuellen Helpdesk-Aufgaben
- Nahtlose Integration mit TOPdesk
- Schnelle Implementierung und sofortige Ergebnisse
- 100% Cloud-basierte und zukunftssichere Lösung

SCHRITTE ZUR FÖRDERUNG VON IT-INNOVATIONEN

Die Service-Automatisierung ist eine wichtige Entwicklung bei Tronox, um IT-Mitarbeiter für IT-Innovationsprojekte zu befreien. Davies: „Das ist ein wichtiges Ziel für uns. Da wir weniger IT-Kapazität für die operativen Aktivitäten benötigen, können wir uns als IT-Abteilung wirklich auf Innovationen konzentrieren. Dabei geht es nicht nur um die Rationalisierung der IT. Wir arbeiten auch aktiv an unserer ISO 27001-Zertifizierung und die umfangreichen Berichtsfunktionen in HelloID unterstützen auch unsere IT-Governance-Pläne.“ Der durchschnittliche Turnaround für einen Reset ist ebenfalls von bis zu 5 Tagen auf das Tempo gesunken, das der Benutzer eingeben kann.