

Optimiser la gestion des mots de passe



ANSALDO STS France coordonne la réalisation de systèmes de transport innovants. Le groupe développe des systèmes de contrôle-commandes et signalisation, qui contribuent à l'amélioration constante de la sécurité et de la densité du trafic ferroviaire et urbain, dans le monde entier. ANSALDO STS France a contribué aux innovations majeures qui ont marqué le monde ferroviaire. Carl CHEVALERIAS y est alors le Helpdesk Manager et Change Manager Europe de l'ouest. Son champ d'action couvre environ 600 utilisateurs des Systèmes d'Information de l'organisation.

ANSALDO STS France dispose d'un Helpdesk informatique externalisé. Ce support niveau 1 a un nombre limité de dossiers à traiter mensuellement. Les demandes effectuées auprès du Helpdesk concernaient fréquemment la réinitialisation de mots de passe ou de déverrouillages de comptes utilisateurs.

Le nombre de ces demandes représentant 150 à 200 appels par mois, il devenait important de dégager du temps supplémentaire au SI pour gérer d'autres dossiers plus importants. L'objectif était donc de réduire le nombre d'appels vers le support informatique pour des demandes liées au mot de passe.

Client

Ansaldo STS

Challenge

Rendre autonomes les utilisateurs d'ANSALDO STS France en matière de réinitialisations de mots de passe et déverrouillages de comptes utilisateurs.

Solution

Implémenter un logiciel de gestion des mots de passe des comptes utilisateurs leur permettant un gain de temps tout en conservant un haut niveau de sécurité.

Produit

SSRPM

Resultat

Un gain de temps apprécié par le support informatique qui est déchargé des tâches de réinitialisations de mots de passe et de déverrouillages de comptes utilisateurs.

Les utilisateurs sont désormais autonomes, d'autres requêtes plus sensibles et plus importantes peuvent alors être abordées par le support informatique.

“SSRPM est une solution facile à mettre en œuvre. elle est la plus aisée d’appréhension pour les administrateurs et les utilisateurs.”

Carl Chevalerias

Helpdesk manager et Change manager europe de l’ouest de Ansaldo STS

La gestion des mots de passe en libre-service

Une solution professionnelle et répondant rapidement aux besoins d’ANSALDO STS France s’est imposée. Après une étude sur plusieurs solutions possibles, Self Service Reset Password Management (SSRPM) de Tools4ever s’avère être la solution la plus adéquate.

Avant tout, SSRPM est la solution qui s’intègre le mieux à l’architecture multi-sites d’ANSALDO STS. Déployer le produit sur les sites Français et étrangers était également un critère incontournable pour le choix du produit.

SSRPM, solution prête à l’emploi et rapide à mettre en place, permet aux utilisateurs de réinitialiser eux-mêmes leurs mots de passe. Le délai de réinitialisation est très bref et permet à l’utilisateur de reprendre son activité rapidement.

Implémentation et résultats

L’implémentation de cette solution logicielle s’est faite en 2 phases :

La phase avant-vente, qui correspond à une phase de maquettage et de tests, s’est effectuée sur deux mois. L’équipe technique de Tools4ever a accompagné le SI d’ANSALDO STS France pour la mise en place d’une preuve de concept. Cette phase a validé les capacités d’adaptation du produit dans l’environnement de l’entreprise, ainsi que sa haute performance.

La phase après-vente, qui correspond à la phase d’installation et de rédaction des livrables, s’est effectuée en 3 jours. Le SI d’ANSALDO STS France a été accompagné par l’équipe technique de Tools4ever durant la mise en service du produit. Une formation à l’utilisation du produit a été faite pour les administrateurs, jusqu’à la modélisation des opératoires réalisées pour les utilisateurs finaux.

Le déploiement de SSRPM s’est fait de manière progressive vers les différents sites dépendants d’Ansaldo STS France en France et à l’étranger.

Les bénéfices obtenus

- ✓ Service disponible H24
- ✓ Sécurité renforcée
- ✓ Réduction du nombre d’appels vers le support technique
- ✓ Service immédiat
- ✓ Maître de son mot de passe
- ✓ Assistance lors de la saisie du nouveau mot de passe