



KILOUTOU ET SSRPM

RÉDUIRE LA CHARGE DE TRAVAIL DU SUPPORT INFORMATIQUE

SOMMAIRE

PROBLÈME

Le support informatique devait faire face à un grand nombre d'appels pour des questions de gestion de mots de passe. Il était important de pallier ce problème afin de décharger le helpdesk des différents incidents alors engendrés.

SOLUTION

Permettre aux utilisateurs de réinitialiser eux-mêmes leurs comptes pour simplifier le processus et optimiser la productivité des utilisateurs finaux, ainsi que celle du Service Informatique.

PRODUITS

SSRPM

RÉSULTATS

La solution SSRPM réduit significativement le nombre d'appels au Helpdesk pour des questions de gestion de mots de passe car les utilisateurs sont désormais autonomes pour la réalisation de cette procédure.

Christophe DELEPORTE est le Responsable du Service Postes de travail au sein de KILOUTOU, entreprise de location de matériels de bricolage, de jardinage, de nettoyage, de chantiers et de travaux publics. Son champ d'action couvre aujourd'hui près de 2500 utilisateurs du Système d'Information de l'organisation.

KILOUTOU est une entreprise enregistrant des mouvements de personnes importants. Les problèmes d'oublis de mots de passe sont dès lors très fréquents. De plus, les salariés ne se connectant que rarement sur le même poste de travail, les comptes attribués sont génériques.

Les astreintes effectuées sur le lieu de travail le samedi n'avaient pas de mots de passe attribués pour se connecter aux postes de travail. La Hotline intervenait donc principalement pour des réinitialisations de mots de passe, les utilisateurs finaux n'ayant pas la possibilité de le faire eux-mêmes.

Beaucoup trop d'appels étaient notifiés à ce sujet. Or, cette charge de travail mobilisait le personnel du support informatique qui ne pouvait s'occuper de requêtes plus importantes et l'utilisateur final se retrouvait bloqué. KILOUTOU devait donc améliorer la gestion des incidents pour décharger son support informatique.

SSRPM SÉLECTIONNÉ PARMİ PLUSIEURS SOLUTIONS

Après avoir téléchargé une version d'essai sur l'internet et après avoir comparé plusieurs solutions, KILOUTOU a pu se rendre compte des performances de la solution SSPM (Self-Service Reset Password Management), l'outil de Tools4ever permettant aux utilisateurs de réinitialiser eux-mêmes leurs mots de passe, ce qui simplifie considérablement le processus.

Le logiciel SSRPM s'intègre aux écrans de connexion. La réinitialisation des mots de passe est possible pour plusieurs applications, plateformes et systèmes d'exploitation. La solution permet une autonomie totale des utilisateurs.



« KILOUTOU APPRÉCIE TOUT PARTICULIÈREMENT LA FACILITÉ D'IMPLÉMENTATION DES PRODUITS TOOLS4EVER ».

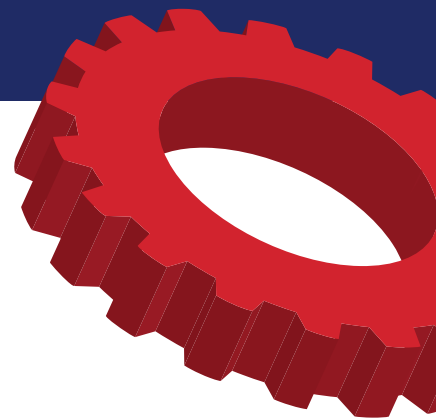
CHRISTOPHE DELEPORTE, LE RESPONSABLE DU SERVICE POSTES DE TRAVAIL AU SEIN DE KILOUTOU

DES UTILISATEURS AUTONOMES ET UN SUPPORT INFORMATIQUE SOULAGÉ

Avant l'implémentation de SSRPM en 2009, les appels gérés par le service informatique de KILOUTOU étaient au nombre approximatif de 100 par semaine. Le technicien informatique saisissait les informations de l'utilisateur, prenait la main sur son poste de travail et procédait à la réinitialisation de son compte.

Avec SSRPM, le processus est simplifié car l'utilisateur peut réinitialiser son mot de passe lui-même. L'utilisateur répond à 2 questions parmi une liste de questions prédéfinies. Il a également la possibilité d'en formuler une 3ème s'il le souhaite. Après avoir donné les bonnes réponses, il est finalement authentifié et peut ainsi réinitialiser son mot de passe. La connexion est rétablie et l'utilisateur peut de nouveau travailler.

Aujourd'hui, grâce à SRRPM, KILOUTOU est passé de 100 appels à moins d'une cinquantaine par mois pour des questions de gestion de mots de passe. Cette solution prête à l'emploi en une demi-journée seulement a permis de réduire significativement la charge de travail du support informatique et l'utilisateur final est désormais maître de la gestion de ses mots de passe.



Tools4ever France

28 rue Kleber
93100 Montreuil, France
Tel. +33 (0)1 42 87 74 67
Fax. +33 (0)1 80 89 48 37
frsales.idf@tools4ever.com
www.tools4ever.fr