



## M6

### RÉDUIRE LE NOMBRE D'INCIDENTS RAPPORTÉS AU HELPDESK LIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE GESTION DES MOTS DE PASSE

#### SOMMAIRE

##### CLIENT

M6

##### PROBLÈME

Réduire les coûts liés au nombre trop important d'incidents rapportés au Helpdesk

##### SOLUTION

Une solution permettant d'accéder à plusieurs applications via le SSO pour éviter le recours systématique au Helpdesk en cas d'oubli de mot de passe.

##### PRODUIT

SSRPM (Self Service Reset Password Management)  
E-SSOM (Enterprise Single Sign-On Manager)  
PSM (Password Synchronization Manager)  
PCM (Password Complexity Manager)

##### RÉSULTAT

Des collaborateurs désormais autonomes.  
Réduction des coûts liés au Helpdesk désormais disponible pour prendre en charge des problématiques majeures.

M6 est la chaîne principale du Groupe M6, dont l'entité Métropole Télévision possède de nombreuses chaînes (W9, 6ter, Paris Première, Téva, M6 Music, M6 Music Black, M6 Music club, Girondins TV, M6 Boutique & Co, etc...). Le groupe possède également des activités dans la téléphonie mobile, la vente à distance, Internet, le football, le cinéma et la presse. Créé en 1987 autour de la chaîne M6, le Groupe Métropole Télévision est devenu au fil du temps un groupe multimédia puissant, offrant une large gamme de programmes, de produits et de services disponibles sur les supports les plus divers : télévision, Internet et téléphone mobile .

David Di Mascio, Responsable Informatique au sein du Groupe Métropole Télévision, nous déclarait : « Le prestataire en charge de notre support bureautique et informatique, nous rapportait chaque mois un nombre impressionnant de tickets d'incidents ou de demandes liées à des problématiques de mots de passe ».

Le Groupe M6 s'est donc retrouvé confronté à une vraie problématique. La gestion des mots de passe était devenue un véritable casse-tête pour ses collaborateurs, d'autant qu'à l'issue de certaines périodes clefs, notamment les retours de vacances ou de week-ends, le Helpdesk se retrouvait submergé par des appels concernant des problèmes d'oubli et de réinitialisation de mots de passe, tandis que l'activité à proprement dit des collaborateurs s'en trouvait lourdement impactée et que d'autres problématiques majeures voyaient leur traitement et leur résolution retardés.

#### RENDRE LES COLLABORATEURS AUTONOMES ET OPTIMISER LE ROI DU HELPDESK

Il s'agissait en effet pour le Groupe M6 de rendre ses collaborateurs autonomes au maximum, afin de s'affranchir d'une gestion trop accaparante pour ce genre d'incidents, à savoir la gestion des mots de passe. « La société qui assurait notre support informatique, nous rapportait chaque mois un nombre important d'incidents ou de demandes liées à des problématiques de mots de passe. Or, chaque ticket est valorisé. Dès lors, il nous a semblé pertinent d'être en mesure de pouvoir diminuer facilement ce nombre de tickets, ce qui permettrait à la fois de réaliser des économies et surtout de permettre au support de disposer de davantage de temps pour gérer d'autres problématiques et parvenir ainsi à un meilleur ROI du Helpdesk.



**« L'ÉQUIPE DE TOOLS4EVER A ÉTÉ TRÈS RÉACTIVE QUANT À RÉSOUDRE NOS DIFFÉRENTES PROBLÉMATIQUES ET CETTE EXPÉRIENCE NOUS INCITE À VOULOIR ALLER PLUS LOIN EN 2014. »**

DAVID DI MASCIO, RESPONSABLE INFORMATIQUE AU SEIN DU GROUPE MÉTROPOLE TÉLÉVISION

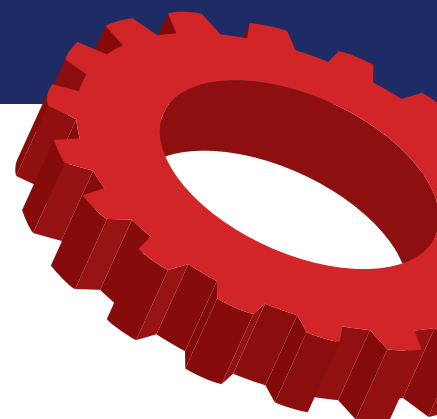
#### **UNE SOLUTION FACILE À METTRE EN OEUVRE ET EN PEU DE TEMPS**

Nous avons d'abord été attirés par des solutions Microsoft, mais face à la complexité de la mise en oeuvre, nous avons préféré prospecter auprès d'autres fournisseurs pour ce type de solutions ». En comparant les solutions Tools4ever et celles de la concurrence, il est apparu qu'au-delà de la différence en termes de volume et de prix, que la solution de Tools4ever allait être beaucoup plus simple à implémenter et économique de surcroît. De plus, les risques étaient minimes, au vu du très bon rapport qualité/prix/temps de déploiement proposé par Tools4ever.

#### **UNE ÉQUIPE TRÈS RÉACTIVE ET DES OBJECTIFS ATTEINTS**

Grâce aux modules SSO et SSRPM, nous constatons que la gestion des mots de passe n'est plus une problématique majeure pour les utilisateurs et donc pour le Helpdesk. Aujourd'hui, tous nos collaborateurs utilisent le Single Sign-On. Par la suite, nous prévoyons de prolonger la partie synchronisation avec d'autres applications et de mettre en place la solution de Gestion des Identités UMRA (User Management Resource Administrator).

Notre collaboration avec Tools4ever a été de bonne qualité. Leur degré d'accompagnement a été fort et ils ont fait montre d'une véritable volonté de faire de ce projet une réussite. L'équipe de Tools4ever a été très réactive quant à résoudre nos différentes problématiques et cette expérience nous incite à vouloir aller plus loin en 2014.



#### **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](http://www.tools4ever.fr)