



Ansaldo STS France



Optimiser la Gestion des mots de passe

En bref

Problème

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 comptes utilisateurs leur permettant un gain de temps tout en conservant un bon niveau de sécurité.

Produits

SSRPM

Résultats

Un gain de temps est 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.

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 intéressant 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, et d'accorder plus d'autonomie aux utilisateurs quant à la réinitialisation des mots de passe ou des déverrouillages de comptes.

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.

« SSRPM est une solution facile à mettre en œuvre. Elle est la plus facile d'appréhension pour les administrateurs et les utilisateurs, et est très facilement paramétrable et adaptable aux différents besoins. »

Avant tout, SSRPM est la solution qui s'intègre au 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.

tools4ever



« SSRPM est une solution facile à mettre en œuvre. Elle est la plus facile d'appréhension pour les administrateurs et les utilisateurs, et est très facilement paramétrable et adaptable aux différents besoins. »

Carl CHEVALERIAS, le Helpdesk Manager et Change Manager Europe de l'ouest de Ansaldo STS

SSRPM, solution prête à l'emploi et rapide à mettre en place, permet aux utilisateurs de réinitialiser eux-mêmes leurs comptes. 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 test, s'est effectuée en 2 mois. L'équipe technique de Tools4ever a accompagné le SI d'ANSALDO STS France pour la conception d'une maquette. Cette phase a validé l'adaptabilité du produit dans l'environnement de l'entreprise, ainsi que sa performance.

La phase après-vente, qui correspond à la phase d'installation, 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 conception des modes opératoires pour les utilisateurs.

Depuis novembre 2010, le déploiement de SSRPM se fait progressivement vers les différents sites dépendant d'Ansaldo STS France en France et à l'étranger.

Grâce à SSRPM qui prend en charge diverses plateformes, les utilisateurs et les Administrateurs ont acquis une totale autonomie par rapport au produit.

En plus d'être un produit simple en termes d'administration, SSRPM a tout de suite offert un bon retour sur investissement. L'étroite collaboration entre le support informatique et Tools4ever durant les 2 phases du projet, a également contribué à son succès.

Tools4ever contacts

France Ile-de-France

28 rue Kleber
93100 Montreuil, France
Tel. +33 153 43 29 55
Fax. +33 153 43 92 92

France Province

3 rue Clos Suiphon
69003 Lyon, France
Tel. +33 478 95 37 98
Fax. +33 478 95 38 37

EMEA Headquarters

Amsterdamsestraatweg 47
3744 MA Baarn, The Netherlands
Tel. +31 35 54 32 735
Fax. +31 35 54 32 736

US Headquarters

300 Merrick Road, Suite 310
Lynbrook, New York 11563
Tel. +1 516 482 4414
Fax. +1 516 825 3018

For regional office information,
visit www.tools4ever.com