



Centre Hospitalier de Chambéry

Garantir une bonne qualité de service avec Self Service Reset Password Management

En bref

Problème

Un très grand nombre d'appels vers la Hotline du Service Informatique pour des demandes de réactivation de comptes, de changements de mots de passe, ou de déverrouillage de comptes.

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 vers la Hotline en permettant une gestion des mots de passe de manière autonome et instantanée.

Alain GESTIN est Architecte des infrastructures systèmes réseau et télécom au Centre Hospitalier de Chambéry. Son champ d'action couvre aujourd'hui près de 3000 utilisateurs du Système d'Information de l'organisation, dont 1000 aujourd'hui qui font partie du périmètre SSRPM.

Le Centre Hospitalier de Chambéry devait faire face à un très grand nombre d'appels redondants vers la Hotline pour des demandes de réactivation de comptes, de changements de mots de passe, ou de déverrouillage de comptes utilisateurs. Aucune solution n'était en place pour répondre à ces demandes récurrentes qui devenaient problématiques car elles mobilisaient l'utilisateur final qui n'était alors pas productif, ainsi que le personnel du service informatique. Il devenait impératif pour l'hôpital de palier à ce problème fréquent notamment lors des retours de week-end, de jours fériés ou de congés.

Ces appels reçus par le service informatique représentaient une tâche lourde à gérer et une perte de temps précieux. Le but était de réduire significativement ce nombre d'appels et de garantir une bonne qualité de service aux utilisateurs finaux.

Une solution professionnelle pour des besoins spécifiques

« Une solution professionnelle et répondant rapidement à nos besoins de gestion autonome des mots de passe devenait urgente car le niveau de satisfaction de notre qualité de service était quasiment nulle ».

La solution logicielle SSRPM (Self Service Reset Password Management) représentait une véritable opportunité à saisir. En effet, deux alternatives se présentaient au Centre Hospitalier : un outil Citrix ou SSRPM. Grâce à des tests comparatifs, le Centre Hospitalier de Chambéry a vu en SSRPM de Tools4ever la solution la plus adéquate aux problèmes relevés. Ce choix a d'abord été validé par la Hotline, ensuite par les utilisateurs qui ont apprécié tout particulièrement la mise en œuvre de cette solution et son ergonomie.

La solution SSRPM de Tools4ever permet aux utilisateurs de modifier leur mot de passe de manière autonome à l'aide de plusieurs questions simples préalablement définies. Grâce à l'administrateur SSRPM, les

tools4ever



« L'équipe technique de Tools4ever s'est montrée très compétente et très disponible lors de l'implémentation du produit. »

Alain GESTIN, Architecte des infrastructures systèmes réseau et télécom au Centre Hospitalier de Chambéry

entreprises sont en mesure de configurer elles-mêmes les paramètres de réinitialisation de mots de passe, sur plusieurs plateformes, systèmes d'exploitation et applications. La solution prête à l'emploi permet d'obtenir des résultats tangibles immédiatement.

« Tout fonctionne depuis près de 1 an, et nous assurons seuls le suivi et le développement de cet outil très performant. »

Des utilisateurs autonomes, et un support informatique soulagé

Implanté début mars 2010, SSRPM a tout à fait répondu aux besoins de l'entreprise : auparavant, 50% des appels vers la Hotline concernaient les problèmes de déverrouillages de comptes, avec un appel d'une durée moyenne de 5 minutes, et des pics lors des retours de week-end, de jours fériés et de congés. Aujourd'hui, ces appels sont quasi nuls et la perte de productivité des utilisateurs finaux n'existe plus car le traitement est instantané.

L'outil s'est rapidement intégré dans l'environnement du Centre Hospitalier en seulement deux jours : un jour d'installation et de test, et un autre pour le déploiement. Le déploiement s'est d'abord fait au niveau de la direction avant d'être étendu dans tout l'hôpital.

L'utilisation actuelle de SSRPM satisfait pleinement l'établissement : désormais autonomes, les utilisateurs peuvent déverrouiller seuls leurs comptes grâce un enrôlement des comptes défini stratégiquement avec les utilisateurs eux-mêmes : 3 questions sont à remplir, et à chaque nouvelle création de compte, quel que soit le poste de travail, l'utilisateur doit répondre à ces questions.

« Il nous arrivait souvent de devoir faire face à des situations ingérables : lorsque l'appel n'était pas pris en direct mais en asynchrone, l'utilisateur n'était pas en mesure de travailler, et la Hotline était déjà occupée à la résolution d'un autre problème. SSRPM a simplifié le processus de réinitialisation de mot de passe car l'utilisateur peut l'effectuer en pleine autonomie. Notre support informatique se retrouve déchargé d'une tâche fastidieuse. »

Tools4ever contacts

France Ile-de-France

1-3 Rue Parmentier
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