



Réduire la charge de travail du support informatique

En bref

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 sujet de gestion de mots de passe car les utilisateurs sont désormais autonomes pour la réalisation de cette procédure.

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

KILOUTOU est une entreprise dont les mouvements de personnes sont importants. Les problèmes d'oubli de mots de passe sont alors très fréquents. De plus, étant donné que le salarié ne se connecte que rarement sur le même poste de travail, les comptes attribués sont génériques.

Le samedi les astreintes qui sont sur le lieu de travail n'ont pas de mots de passe attribués afin de se connecter au poste informatique. La Hotline intervient pour la réinitialisation de mots de passe car les utilisateurs finaux n'ont 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'adonner à des requêtes plus importantes, et bloquait l'utilisateur final de façon peu productive.

KILOUTOU devait améliorer la gestion des incidents pour décharger son support informatiques.

SSRPM sélectionné parmi plusieurs solutions

Après avoir téléchargé une version d'essai sur l'internet, et après comparaison entre plusieurs solutions possibles, KILOUTOU se rend compte de la performance de Self Service Reset Password Management (SSRPM), l'outil de Tools4ever, qui permet aux utilisateurs de réinitialiser eux-mêmes leurs mots de passe, ce qui simplifie considérablement le processus.

Le logiciel SSRPM s'intègre dans les 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.

tools4ever



« KILOUTOU apprécie tout particulièrement la facilité d'implémentation des produits de Tools4ever. »

Christophe DELEPORTE, le Responsable Service Poste 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 semaines. Le technicien informatique saisissait les informations de l'utilisateur, prenait en main son poste de travail, et procédait à la réinitialisation de son compte.

Avec SSRPM, le processus est simplifié car l'utilisateur est apte à réinitialiser son mot de passe lui-même:

L'utilisateur répond à 2 questions parmi une liste de questions définies. 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 a ainsi la possibilité de réinitialiser son mot de passe. La connexion est établie et l'utilisateur peut de nouveau être productif.

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

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