

Self Service Reset Password Management (SSRPM)

L'objet redondant des appels au support informatique concerne la réinitialisation des mots de passe. Particulièrement après une période de vacances ou après le week-end, les utilisateurs ont tendance à oublier leur mot de passe et contactent alors le helpdesk pour faire une demande de réinitialisation de mot de passe. Ce problème est accentué par l'introduction de mots de passe complexes (difficiles à retenir) et engendre une charge de travail colossale pour ce service. De plus, n'ayant plus accès au réseau, les utilisateurs perdent en productivité.

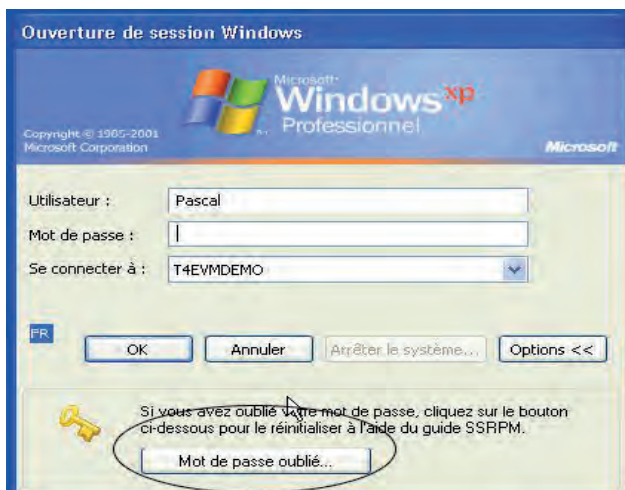
La solution logicielle Self Service Reset Management (SSRPM) de Tools4ever permet aux utilisateurs de réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe à l'aide de plusieurs questions de sécurité préalablement définies. Ainsi, le centre de support technique n'a plus à prendre en charge les demandes de réinitialisation de mots de passe. Cette solution est bénéfique pour la productivité des utilisateurs finaux et réduit également le nombre d'appels vers le support informatique.

Comment fonctionne SSRPM?

La solution SSRPM permet à l'utilisateur de s'auto-identifier en répondant à une série de questions personnelles. Il pourra alors débloquer son compte ou définir lui-même un nouveau mot de passe. Les questions ont été définies de sorte que l'utilisateur soit le seul à pouvoir y répondre.

L'utilisateur final peut accéder au SSRPM en cliquant sur le bouton « J'ai oublié mon mot de passe » intégré à tous les écrans de connexion (Windows 7, Vista XP, Outlook Web Access, Citrix, etc.), ou par l'intermédiaire d'un formulaire web sur l'intranet.

SSRPM est très flexible et offre toutes les options de configuration possibles et imaginables. Les administrateurs de système peuvent définir le paramétrage via une console d'administration. Parmi les réglages possibles, on retrouve par exemple : définir ou modifier soi-même les questions, déterminer la complexité de la réponse (longueur, visibilité, mots exclus, exclure les répétitions, etc.) et définir les conditions d'accessibilité à SSRPM.

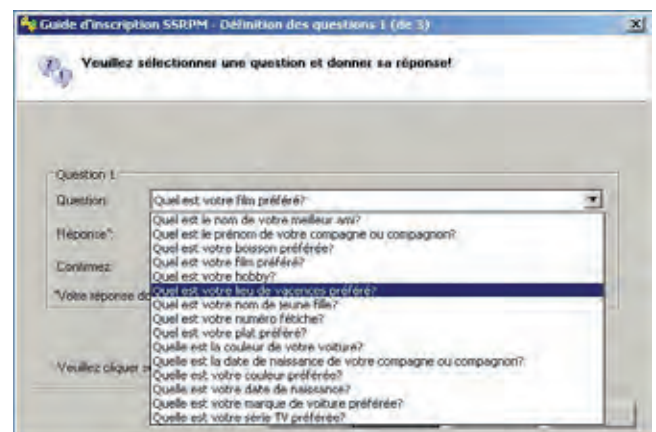


SSRPM se compose de trois éléments :

- ▶ Un service Windows chargé de centraliser le paramétrage de SSRPM (la nature des questions, les paramètres de sécurité, etc.) et de stocker les réponses des utilisateurs. Le service central est chargé de vérifier si les réponses données sont justes, et d'exécuter les commandes de réinitialisation ou de déblocage des mots de passe.
- ▶ Le bouton « Mot de passe oublié ? » sur chaque écran de connexion et un formulaire web pour l'intranet. Grâce à cette interface, l'utilisateur final peut répondre aux questions et soumettre au serveur central une demande de déblocage de compte ou de réinitialisation du mot de passe.
- ▶ Une console destinée à l'administrateur de système. Celle-ci permet d'effectuer des paramétrages au niveau du service central, et offre un contrôle total du processus de gestion des mots de passe. La console est accessible depuis n'importe quel poste de travail.

Atouts principaux de SSRPM

- ▶ Réduction de 90% du nombre d'appels dédiés aux mots de passe vers le support informatique ;
- ▶ Aucune perte de productivité pour les utilisateurs finaux, qui n'ont plus à attendre l'attribution d'un nouveau mot de passe ;
- ▶ Amélioration du service proposé par le service informatique en offrant un service de réinitialisation du mot de passe 24h/24, 7j/7 ;
- ▶ Protection contre les demandes frauduleuses de réinitialisation de mots de passe ;
- ▶ Respect de la conformité grâce au journal d'audit SSRPM.



Caractéristiques techniques

Installation

- ▶ Installation en moins de deux heures ;
- ▶ Disponibilité des instructions destinées aux utilisateurs finaux (procédures d'inscription).

Configuration

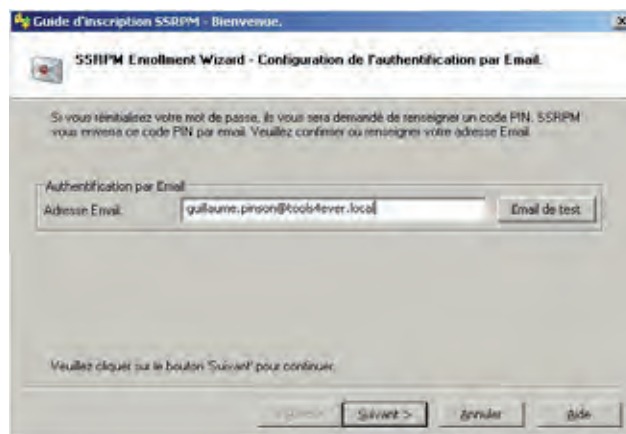
- ▶ Configuration par domaine ou par OU ;
- ▶ Le GUI de la Console d'administration, la configuration et les options de comptes rendus sont paramétrables ;
- ▶ La complexité des mots de passe est paramétrable ;
- ▶ En ce qui concerne les questions et les réponses, le logiciel offre toutes les options imaginables, notamment la longueur des réponses, le nombre de questions, les questions elles-mêmes, le choix de la langue, la complexité des réponses etc.

Sécurité

- ▶ Les réponses des utilisateurs finaux sont cryptées et sauvegardées de manière irréversible dans la base de données SSRPM ;
- ▶ Le logiciel permet de paramétrer différents niveaux de sécurité ;
- ▶ Le logiciel est compatible avec un système d'authentification forte par e-mail (envoi de code PIN) ou par SMS.

Général

- ▶ Le logiciel offre des tableaux de bords détaillés concernant tous les aspects du processus de réinitialisation des mots de passe. Par exemple : l'état des inscriptions, réinitialisations de mots de passe effectuées, identification des réponses erronées, utilisateurs bloqués, etc. Ces statistiques peuvent être générées de façon automatique et publiés sur intranet, ou envoyés par e-mail aux administrateurs ;
- ▶ Prise en charge de diverses plateformes : réinitialisation de mot de passe compatible avec tous types d'applications et de systèmes ;
- ▶ Possibilité d'envoi des notifications aux administrateurs en cas d'incident. Par exemple en cas de réponses erronées de façon répétée ;
- ▶ Certaines tâches d'administration du système SSRPM peuvent être déléguées de façon sécurisée vers un collaborateur du support technique. Par exemple, autoriser l'exécution forcée de la commande « réinscription d'un utilisateur final ».



Configuration requise

- ▶ **Le matériel**
Pentium 4 ou supérieur, 1 Go RAM ou plus, 1 Go ou plus espace disque
- ▶ **Système d'exploitation :**
Windows Système d'exploitation (à partir de Windows 2000), à la fois 32-bits et 64-bits, Windows Terminal Server, Citrix
- ▶ **Bases de données**
MS Access, MS SQL 2000 ou plus (toutes versions)

