



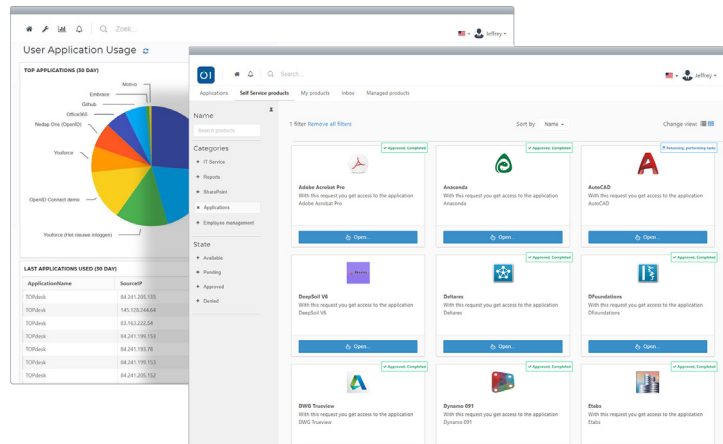
Module Service Automation

Comment augmenter l'autonomie des utilisateurs dans le domaine de la demande et de l'affectation de droits et/ou de ressources informatiques ?

Comment réduire le nombre de tickets du service support ?

Comment automatiser les gestes techniques à faible valeur ajoutée ?

 HelloID répond à ces questions !



Dans le cadre de leur vie privée, les utilisateurs ont l'habitude d'utiliser et de gérer eux même les accès aux applications mis à leur disposition (Impôts, sites marchands, banque etc.). Cela est différent dans un contexte professionnel car ils dépendent en général du service d'assistance informatique. C'est pourquoi Tools4ever présente HelloID Service Automation. Les employés peuvent utiliser cette solution pour demander des ressources informatiques en ligne et ces ressources sont automatiquement allouées après approbation d'une personne responsable. Ainsi, les membres de l'organisation sont totalement autonomes, ne dépendent plus du service informatique et disposent des ressources sollicitées en quelques minutes.

Pas de temps d'attente, utilisateurs finaux satisfaits, service d'assistance décongestionnés, coûts réduits et plus de temps pour l'innovation !

Les utilisateurs peuvent demander des applications et des accès via leur portail en libre-service. Leurs managers et/ou responsables produits reçoivent une demande qu'ils peuvent approuver ou rejeter en un seul clic. Les modifications sont effectuées de manière totalement automatisée sans l'intervention du helpdesk.

Pouvant ainsi commencer immédiatement, ils sont donc plus productifs. Le gestionnaire, quant à lui, maîtrise, le nombre de licences et l'utilisation réelle des ressources informatiques. Il peut définir des quotas de licences et des durées de prêt en gérant son parc comme il le ferait des livres dans une bibliothèque. Une fois que l'utilisateur a réalisé sa tâche avec un outil attribué, celui-ci retourne directement et automatiquement dans le rayon. Pour le service informatique, la charge de travail est considérablement réduite et la solution contribue à un aspect professionnel et moderne.

C'est comme une boutique "en ligne" pour les services IT : Commande facile, livraison rapide !

Faire avancer l'innovation

HelloID Service Automation de Tools4ever exécute les demandes de changement directement dans l'organisation et les traite à 100% automatiquement. Ceci est fondamentalement différent des systèmes de helpdesk existants où les tickets sont toujours traités manuellement par les personnes du helpdesk. HelloID propose un portail dans lequel l'utilisateur peut rechercher et demander un service informatique, par exemple un accès supplémentaire à un partage ou à une application, l'accès à une boîte aux lettres, à l'appartenance à une liste de distribution, etc. Les règles de configuration automatisées maintiennent le catalogue de produits à jour. Par exemple, un nouveau partage est immédiatement visible dans le catalogue. Cela réduit considérablement la charge de travail opérationnelle du service informatique.

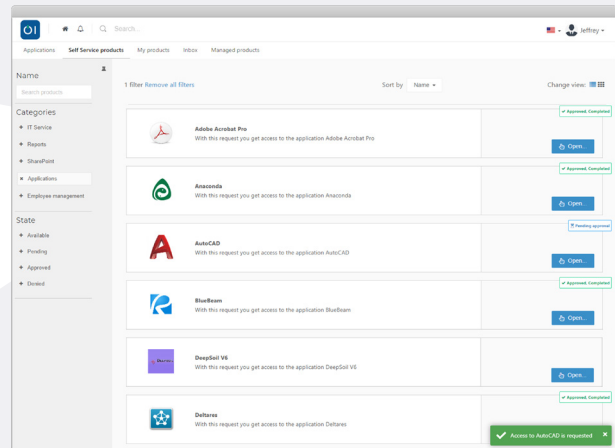
Augmenter la productivité et l'efficacité

L'intégration avec Active Directory et plus de 150 systèmes et applications informatiques garantit que les modifications sont effectuées automatiquement au sein de l'infrastructure informatique après approbation. Ils sont également automatiquement retirés après la période d'utilisation, de manière à réduire le budget pour des licences inutilisées. La frustration des utilisateurs et des gestionnaires est considérablement réduite. Ils n'ont plus à attendre les opérations de helpdesk effectuées manuellement. Cela a pour résultat des temps d'attente beaucoup plus courts et une productivité plus élevée sur le lieu de travail.

S'intégrer dans l'intranet existant

HelloID Service Automation est parfaitement intégré dans les portails des principales solutions de gestion de l'intranet social et de la gestion des incidents informatique (ITSM). À cette fin, Tools4ever coopère activement avec des fournisseurs tels que TOPdesk, AFAS, Embrace, EsayVista etc. En intégrant la fonctionnalité d'automatisation des

services dans les portails existants, les utilisateurs n'ont pas à s'habituer à un nouvel environnement et ils ont le sentiment de travailler dans le même système. Dans le portail, les utilisateurs peuvent voir quels services informatiques ils utilisent et recevoir des informations pertinentes sur l'état de toutes les demandes.



Faciliter le respect des lois et des réglementations

Le passage du sur site au cloud est un défi pour maintenir l'environnement interne des TIC en ordre. Les lois et réglementations de plus en plus exigeantes dans le domaine des audits et de la sécurité exigent également que l'accès aux ressources informatiques et leur utilisation soient suivis et rendus transparents. Avec HelloID Service Automation, les gestionnaires contrôlent leur flux de travail, ils peuvent facilement approuver ou rejeter les demandes et chaque modification est enregistrée. Les utilisateurs eux-mêmes contrôlent également leur accès aux différents services informatiques. Le processus de demande et d'approbation est transparent et la pollution du réseau est réduite. Des rapports détaillés permettent de savoir qui a accès à quelles sources et quand les licences expirent. La conformité envers les lois et réglementations en vigueur est respectée.