

# Identity Management avec OMNITRACKER

## Facilite le travail du Service-Desk de manière tangible



### SoCura GmbH

#### Branche :

Malteser Business Service, Shared Service Center de l'association de l'Ordre de Malte

#### Produits :

Services professionnels pour l'administration des services IT, de la comptabilité et des ressources humaines pour plus de 65.000 collaborateurs/collaboratrices permanent(e)s et bénévoles pour 700 sites de l'Ordre de



Malte en Allemagne et d'autres clients du secteur de la santé, d'organisations caritatives et à but non lucratif.

#### Collaborateurs :

160

#### Conclusion

« Avec son concept modulaire, OMNITRACKER met à notre disposition un outil très performant qui nous permet de satisfaire aux exigences d'une organisation en pleine croissance en vue de la mise en œuvre de toutes sortes de processus complexes de manière efficace et à un prix raisonnable. »

(Patrick Rischar,  
IT-Service Management)

### Mission

Depuis 2010, OMNITRACKER est utilisé avec succès par la société IT de l'Ordre de Malte (organisation allemande de secours et d'ambulance) pour la gestion de ses services informatiques. Mi 2012, SoCura GmbH a décidé d'utiliser OMNITRACKER également pour l'administration des services d'annuaire « Active Directory » (AD). La décision résultait de l'examen des produits de différents fournisseurs spécialisés dans ce secteur qui auraient cependant entraîné des coûts inacceptables, en partie par inscription dans l'annuaire. SoCura assure la gestion de nombreux services en Allemagne : les modifications des profils d'utilisateurs des collaborateurs, par exemple lors de nouvelles embauches, étaient effectuées jusque-là sur papier et manuellement par le service-desk. L'objectif était l'introduction d'un gestionnaire d'identité (Identity Management) efficace, notamment le changement de la méthode de traitement via des formulaires Word au profit de processus basés sur la charge de travail (workflow) et l'utilisation des automatismes éprouvés d'OMNITRACKER.

À l'avenir, les demandes devront être saisies par les services eux-mêmes à l'aide du portail Web d'OMNITRACKER et toutes les informations nécessaires seront enregistrées systématiquement et intégralement. Une procédure d'autorisation assurera ensuite que le nouvel utilisateur dispose des autorisations d'accès et d'utilisation nécessaires. Une fois l'autorisation accordée, OMNITRACKER créera automatiquement un nouvel Utilisateur dans l'annuaire (AD), modifiera son autorisation d'accès ou, le cas échéant, réinitialisera le mot de passe d'identification unique.

« OMNITRACKER est destiné à devenir progressivement le système principal de gestion de notre Active Directory. Les collaborateurs du Service-Desk sont ainsi concrètement déchargés des opérations de routine » explique Patrick Rischar, le chef de projet du client.

### Solution

Le processus de base utilisé a été le processus certifié conforme à la norme ITIL-v3 « Request Fulfilment » (demandes de service) déjà présent dans le centre OMNITRACKER ITSM, dont les formulaires ont dû être adaptés à la réception et le traitement des demandes spécifiques et la charge de travail simplifiée. Les demandes de modification devaient pouvoir être réceptionnées avec Windows et le Web-Client. Pour le self-service, il existe une adresse Web centrale, les différents types de demande sont sélectionnés sur le portail d'assistance via un raccourci.

Les demandes comprennent, entre autres, la création d'un nouvel utilisateur, les modifications d'autorisation, les réinitialisations de mots de passe, les demandes, les modifications et la consultation de contrats de téléphonie mobile ainsi que le signalement des dérangements des téléphones mobiles, d'un appareil défectueux, par exemple. Les dérangements des téléphones mobiles sont même traités de manière entièrement automatisée entre SoCura et l'opérateur de téléphonie mobile. Les formulaires OMNITRACKER automatiques reflètent électroniquement toutes les étapes des formulaires Word existants. Ainsi, les utilisateurs et les collaborateurs du Service-Desk n'ont pas, en principe, besoin de s'adapter à une nouvelle structure des informations à saisir. Les champs obligatoires garantissent que toutes les données nécessaires sont enregistrées.

L'autorisation qui doit être accordée par le supérieur hiérarchique compétent est mise en place de manière simplifiée via un changement de responsabilité et une information correspondante par e-mail. Outre la création du formulaire, il importait de mettre en place les automatismes souhaités. Ceux-ci se basent sur les informations disponibles dans l'annuaire (AD), qui sont rapprochées via l'importation/exportation des données au cours de la nuit par OMNITRACKER, par exemple, le nom d'utilisateur, le propre annuaire de l'établissement, le mot de passe initial ainsi que les autorisations d'utilisation de certains logiciels ou lecteurs réseau. Une fois toutes les informations créées et enregistrées dans OMNITRACKER, elles sont imprimées automatiquement à titre de « lettre initiale » sur la base d'un Crystal Report et transmises à l'utilisateur. Après des tests approfondis, la gestion d'identité (Identity Management) ainsi que l'administration des contrats de téléphonie mobile ont pu être mis en œuvre dans un environnement opérationnel dans le cadre du budget et des délais prévus.

### Perspectives

La réutilisabilité des modules de processus et la compatibilité contractuelle des versions incitent à la modélisation d'autres processus au sein de l'Ordre de Malte.



Email: [sales@omninet.biz](mailto:sales@omninet.biz)

Web: <http://www.omninet.biz>