

Tronox Group schafft durch HelloID einfache und schnelle Service Automation



„Die leistungsstarke Kombination von HelloID Service Automation und TOPdesk verhalf uns zu stark vereinfachten Managementprozessen. Dadurch können wir uns wieder stärker auf Innovationsprozesse konzentrieren.“

Rick Davies, IT-Leiter bei Tronox

Kunde

Tronox Gruppe

Herausforderung

Aufgrund von Übernahmen und Fusionen entstand in der Tronox Gruppe eine komplexe IT-Infrastruktur. Um diese zu vereinfachen und Arbeitsabläufe zu verbessern, führte das Unternehmen ein weitreichendes Rationalisierungsprogramm für seine IT-Systeme durch. Ein wesentliches Element der neuen Struktur sollte dabei die Service-Automatisierung sein. Zur Umsetzung dieses Plans suchte Tronox nach modernsten Lösungen, die sich ihrer IT-Infrastruktur anpassen und sich einfach in die bestehende Software integrieren lassen.

Lösung

Mit HelloID von Tools4ever fand Tronox die Lösung. HelloID als cloud-basierte Software für Service-Automation konnte einfach und schnell in die IT-Service-Management (ITSM)-Software „TOPdesk“ von Tronox eingebunden werden.

Ergebnis

Die neue Struktur entlastet die Tronox IT-Abteilung deutlich: Dank der Service-Automatisierung mit HelloID beantragen Mitarbeiter ab sofort selbst den Zugriff auf Anwendungen und Systeme. Mit nur einem Klick können Vorgesetzte die Zugangsanfragen genehmigen und Rechte vergeben. Die Verwaltung ist übersichtlich und einfach. Änderungen der Benutzerrechte werden vollautomatisch in der IT-Infrastruktur verarbeitet. Ein Eingreifen der Helpdesk-Manager ist nicht länger nötig. Die IT-Abteilung wird deutlich entlastet.

Gewachsen durch Fusionen und Übernahmen ist Tronox heute ein globaler Hersteller von hochwertigem Titandioxid. Zur effizienteren Gestaltung des Arbeitsalltags und Entlastung der IT-Helpdesk-Manager, startete das Unternehmen ein Rationalisierungsprogramm für seine komplexen IT-Systeme. Dabei nahm die Cloud-basierte Software HelloID von Tools4ever eine zentrale Rolle ein: Durch die Implementierung in das bestehende System, ist das IT-Zugangsmangement nun automatisiert.

Die Tronox Gruppe vertreibt ihre Produkte weltweit an die Farben-, Lack- und Kunststoffindustrie. Durch Übernahmen und Fusionen wuchs das Unternehmen stetig und beschäftigt heute rund 3.000 Mitarbeiter auf vier Kontinenten. Mit dem Wachstum differenzierte sich auch die digitale Infrastruktur weiter aus. Es entstand eine komplexe IT-Landschaft, die angesichts einer weiteren möglichen Übernahme eines Wettbewerbers noch vielschichtiger werden könnte. Verschiedene IT-Systeme in Einklang zu bringen gehört daher zu den großen Herausforderungen für die IT-Manager bei Tronox. Gleichzeitig soll das System offen sein für Innovationen und weitere Expansionen.

Im Rahmen eines groß angelegten Harmonisierungs-Projekts sollte auch ein übersichtliches, einfach zu handhabendes System für das Identitäts- und Accessmanagement (IAM) entstehen.

„Die IT-Rationalisierung zur Steigerung der Produktivität und Verringerung der Komplexität ist ein langwieriger Prozess. Ein wichtiger Schritt ist dabei die Einführung von Self-Service und Service Automation“, erklärt Rick Davies, IT-Leiter bei Tronox. „Wir wollen, dass die Mitarbeiter ohne Hilfe des Helpdesks schnell und einfach auf Anwendungen zugreifen können.“

Die Cloud-basierte Software HelloID von Tools4ever erwies sich in dieser Hinsicht als die passende Lösung.

Vorteile

- Ein Portal für alle Geschäftsanwendungen
- Vollautomatisches Zugangsmanagement
- Reduzierung der manuellen Helpdesk-Aufgaben
- Nahtlose Integration mit TOPdesk
- Schnelle Implementierung und sofortige Ergebnisse
- 100% Cloud-basierte und datensichere Lösung

Einfacher Zugriff auf Anwendungen über das Self-Service-Portal

Warum sich Tronox für die Software von Tools4ever entschieden hat, liegt für Davies klar auf der Hand. „Unser bestehendes ‚TOPdesk‘-IT-Service-Management umfasste eine Reihe von manuellen Helpdesk-Aktionen. Die Automatisierung innerhalb dieser Software war eine Herausforderung. Durch die Integration mit HelloID war die Umsetzung jedoch direkt ganz einfach.“ Nicht nur die technische Realisierung punktet in der Praxis, auch die Benutzerfreundlichkeit überzeugt. „Unsere Mitarbeiter können nun über das Self-Service-Portal ganz einfach Zugriff auf Anwendungen anfordern. Der Vorgesetzte kann mit einem einzigen Klick seine Zustimmung erteilen, woraufhin die Änderung vollautomatisch verarbeitet wird. Ein mehrstufiger Genehmigungsprozess ist ebenfalls möglich.“ Auf diese Weise verlagert sich das Zugangsmanagement in die jeweilige Abteilung und die IT wird entlastet – es bleibt mehr Zeit für innovative Projekte wie die angestrebte Zertifizierung für IT-Sicherheit.

Die verlässliche HelloID-Integration mit TOPdesk

HelloID von Tools4ever erwies sich insbesondere auch dank der nahtlosen Einbindung in bestehende Systeme als die naheliegende Wahl für Tronox. „Integrationsprozesse können recht risikoreich sein und hohe Kosten verursachen“, erläutert Davies. Um dies zu vermeiden, ist ein verlässlicher Partner wie Tools4ever entscheidend. „TOPdesk ist das zentrale System innerhalb unserer IT-Managementorganisation. Wir haben alle Module dieser Lösung weltweit ausgerollt. Als zertifizierter Partner von TOPdesk war HelloID unsere erste Wahl. Eine einfache und sichere Integration ist so garantiert.“

Ausgangspunkt für die weitere Prozessautomatisierung

Das automatisierte Zugriffsmanagement ist für das Unternehmen eine wichtige Verbesserung hinsichtlich effizienter Arbeitsabläufe. Davies sieht dies allerdings nur als einen ersten Schritt: „Wir sind in einer dynamischen Branche tätig und die angekündigte Übernahme verstärkt den internen Wandel noch. Im nächsten Schritt wollen wir dann den Eintritt, Wechsel und Austritt von Mitarbeitern automatisieren.“ Mit der integrierten rollenbasierten Zugriffskontrolle und -regelung spielt HelloID auch in diesen Plänen eine zentrale Rolle. Denn mit Hilfe eines solchen IAM-Systems erhalten Mitarbeiter ohne viel Aufhebens Zugriff auf relevante IT-Ressourcen – und der erste Arbeitstag wird zum positiven Erlebnis. Gleichzeitig profitieren Unternehmen von der gesteigerten Effizienz durch einfaches, schnelles und datensicheres Zugangsmanagement.

Schritte zur Förderung von IT-Innovation

Die Verlagerung identitätsbezogener Arbeiten weg vom Service-Helpdesk entlastet die IT-Abteilung maßgeblich. Nun bleibt den Spezialisten mehr Zeit für Innovationsprojekte. „Das ist ein wichtiges Ziel für uns. Da wir weniger IT-Kapazität für die operativen Aktivitäten benötigen, können wir uns endlich wieder stärker auf Innovationen konzentrieren“, führt Davies aus. „Uns geht es bei dem Projekt also um weit mehr als die Rationalisierung der Systeme. Wir arbeiten beispielsweise aktiv an unserer ISO 27001-Zertifizierung. Die umfangreichen Berichtsfunktionen von HelloID sind hierbei eine große Unterstützung. Unsere IT-Governance-Pläne lassen sich einfach realisieren.“

Dank HelloID kann der interne Wandel der Tronox Gruppe weiter voranschreiten: Im Rahmen des Rationalisierungsprozesses wurden Abläufe automatisiert und effizienter gestaltet. So werden in der IT-Abteilung neue Kapazitäten geschaffen, um sich vermehrt auf innovative Projekte zu fokussieren. Gleichzeitig wurde die Grundlage dafür gelegt, auch das sogenannte On- und Offboarding von Mitarbeitern in Zukunft zu verbessern. Eine voll automatisierte Verwaltung von Benutzerrechten ist die Grundlage dafür.