

Tronox Group introduceert HelloID Service Automation



Tronox is een wereldwijde producent van hoogwaardige Titaandioxide. Het bedrijf is een programma gestart om het IT access management te automatiseren. De HelloID oplossing van Tools4ever speelt hierin een centrale rol. De oplossing is geïntegreerd met het TOPdesk IT Service Management systeem dat wereldwijd binnen Tronox wordt gebruikt.

Tronox levert haar producten onder andere aan de verf, coating en plastic industrie. Het bedrijf is ontstaan uit meerdere bedrijven en inmiddels met zo'n 3000 medewerkers actief op 4 continenten. Daardoor is gaandeweg een divers IT landschap gecreëerd dat nog complexer zal worden met de aangekondigde overname van een branchegenoot. Harmonisatie en integratie van de verschillende IT systemen staan daarom hoog op de agenda van het Tronox IT management.

Door in te zetten op selfservice en automation creëert de IT afdeling ruimte om het IT landschap te stroomlijnen. Rick Davies, IT Lead bij Tronox licht dit toe: "IT rationalisatie is uiteraard een langdurig proces. Een belangrijke stap is echter de invoering van selfservice en service automation. We willen dat medewerkers zonder tussenkomst van de helpdesk snel en eenvoudig toegang kunnen krijgen tot applicaties." HelloID Service Automation van Tools4ever bleek hiervoor dé oplossing.

Klant

Tronox

Uitdaging

Binnen Tronox is door overnames en fusies een complexe IT omgeving ontstaan. Service automation is een belangrijke schakel in het geplande IT rationalisatieprogramma. Tronox zoekt daarvoor een oplossing die naadloos samenwerkt met de gebruikte TOPdesk ITSM software.

Oplossing

De cloudbased HelloID Service Automation oplossing is uitgerold en geïntegreerd met de TOPdesk software van Tronox.

Producten

HelloID Service Automation

Integratie met TOPdesk

Resultaat

Gebruikers kunnen zelf online toegang vragen tot applicaties. Hun manager kan met één klik goedkeuring geven, waarna de wijziging volautomatisch wordt verwerkt in de IT-infrastructuur. Minder belasting voor Tronox helpdesk.

“De krachtige combinatie van HelloID Service Automation en TOPdesk zorgt voor sterk vereenvoudigde beheerprocessen en meer focus op innovatie”

Rick Davies

IT Lead bij Tronox

Via self-service portal eenvoudig toegang tot applicaties

Davies licht de keuze voor HelloID toe: “Beheer via het TOPdesk IT Service Management omvatte een aantal handmatige helpdesk acties. Automatisering daarvan binnen TOPdesk zelf is echter complex. Door integratie met HelloID is deze automatisering wél eenvoudig te realiseren. TOPdesk blijft ons leading ITSM portal maar medewerkers kunnen nu via het self service portal eenvoudig toegang tot applicaties aanvragen. De manager kan met één klik goedkeuring geven, waarna de wijziging volautomatisch wordt verwerkt. Ook multistep approval is mogelijk.”

Betrouwbare integratie HelloID met TOPdesk

HelloID bleek de vanzelfsprekende keuze voor dit service automation project, onder andere door de naadloze integratie met het TOPdesk ITSM van Tronox. Davies: “TOPdesk is hét centrale systeem binnen onze IT beheerorganisatie. We hebben alle modules van deze oplossing wereldwijd uitgerold. HelloID is een gecertificeerd partner van TOPdesk waardoor een goede integratie is gegarandeerd. Dat is een belangrijke overweging voor ons om risicovolle integratietrajecten en hoge beheerkosten te voorkomen.”

Startpunt voor verdere procesautomatisering

Dit geautomatiseerde access management vormt een belangrijke efficiëntieslag. Toch is het voor Davies pas de eerste stap: “Tronox is actief in een dynamische bedrijfstak en door de aangekondigde overname neemt die dynamiek alleen maar toe.

Voordelen HelloID

- ✓ 1 portal voor alle bedrijfsapplicaties
- ✓ Access Management volledig geautomatiseerd
- ✓ Structurele afname handmatige helpdesktaken
- ✓ Naadloze integratie met TOPdesk
- ✓ Snelle implementatie en direct resultaat
- ✓ 100% cloudbased en toekomstvaste oplossing

Als volgende stap willen we ook de instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers automatiseren. Met onder andere automatische onboarding en offboarding.” Met de ingebouwde Role Based Access Control en Access Governance functionaliteit speelt HelloID ook in deze plannen een centrale rol.

Opstap naar verdere IT innovatie

Service automation is bij Tronox een belangrijke ontwikkeling om IT medewerkers vrij te maken voor de IT innovatieprojecten. Davies: “Dat is voor ons een belangrijk doel. Omdat we minder IT capaciteit nodig hebben voor operationele werkzaamheden, kunnen we ons als IT afdeling echt richten op innovatie. Daarbij gaat het niet alleen om IT rationalisatie. We zijn ook actief bezig met onze ISO 27001 certificatie en de uitgebreide rapportagefuncties in HelloID ondersteunen ook onze IT governance plannen.”