

Rôles d'un module d'auto-dépannage

Le module d'auto-dépannage (self service) permet aux utilisateurs habilités d'effectuer certaines opérations de manière autonome mais contrôlée, comme par exemple réinitialiser leur mot de passe primaire, débloquer un élément physique ou encore se connecter en cas d'oubli de celui-ci ; ce module permet également d'authentifier à distance, grâce à une interface d'administration dédiée, des utilisateurs qui, par exemple, appellent une cellule de support pour obtenir des renseignements ou demander l'exécution d'opérations sensibles. SSOX fournit également un portail utilisateur accessible en mode Web.

Principes du module d'auto-dépannage :

- **Jeux de questions :**

Le module d'auto-dépannage est basé sur des jeux de Questions/Réponses, divisés entre questions personnelles (la question et la réponse sont définies par l'utilisateur) et questions administratives (les questions sont définies par l'administrateur, les réponses par l'utilisateur).

Les questions posées à l'utilisateur pour chacun des services accessibles par le Self-service sont tirées aléatoirement dans la liste de Questions/Réponses enregistrée par l'utilisateur.

A chaque fonction d'une politique de Questions / Réponses donnée (Connexion, Changement du mot de passe Windows, Déblocage de carte, Authentification par le Help Desk) est associé un score, défini par l'administrateur, formé par le poids des réponses. Ce score est composé des réponses administrateur et/ou des réponses utilisateur. De cette manière, il est possible de moduler l'accès aux différentes fonctions du

Self-service par le nombre de questions nécessaires pour atteindre le score exigé.

- **Politiques de Questions/Réponses :**

Il est possible de définir des politiques de Questions / Réponses différentes pour différents groupes d'utilisateurs. Chaque politique définit les fonctions accessibles et les conditions d'accès à ces fonctions (score à atteindre) ainsi que le nombre maximal d'essais infructueux autorisé.

- **Provisioning des Questions/Réponses :**

Les réponses de chaque utilisateur sont fournies par celui-ci et lui sont propres, indépendamment du type de question.

Il est possible de forcer l'utilisateur à renseigner ses Questions / Réponses à la première connexion afin qu'il puisse utiliser le Self-service dès que nécessaire.

Fonctionnalités du module d'auto-dépannage

- **Connexion au poste de travail :**

Le module de Self-service permet à l'utilisateur de s'authentifier sur le poste de travail, qu'il soit ou non connecté sur le réseau de l'entreprise.

Cette connexion est possible sans que le mot de passe Windows ne soit dévoilé.

Cette opération est réalisée à partir de la bannière d'authentification de Windows.

- **Changement du mot de passe primaire :**

Le module de Self-service permet à l'utilisateur de changer (réinitialiser) son mot de passe primaire à partir de la bannière d'authentification Windows. Si le compte est bloqué, il est possible de le débloquent à cette occasion.

- **Déblocage de la carte à puce :**

L'utilisateur peut débloquent son élément physique d'authentification depuis la bannière d'authentification Windows, sans que les informations de déblocage (SOPIN ou PUK) ne lui soient dévoilées.

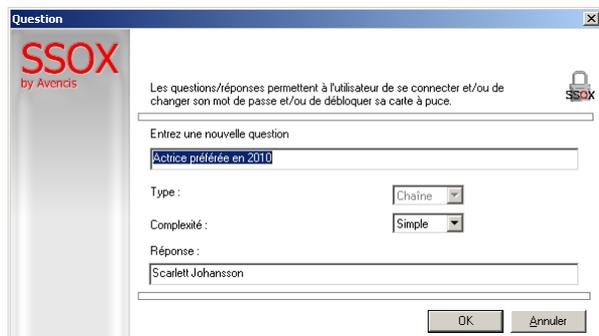
- **Authentification des utilisateurs par le helpdesk :**

Le helpdesk peut utiliser les Questions/Réponses ou une partie des Questions/Réponses de l'utilisateur pour authentifier celui-ci à distance (ex. : par téléphone). Cette fonction peut être utilisée pour authentifier tout utilisateur appelant le helpdesk indépendamment des services demandés par l'utilisateur.

- **Gestion des Questions/Réponses par les utilisateurs :**



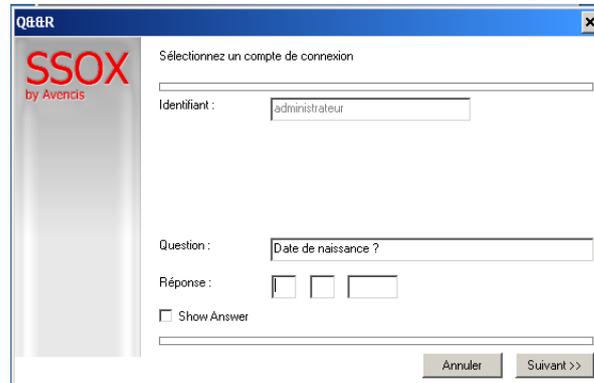
Les utilisateurs peuvent, depuis leur poste de travail, modifier ou éditer les réponses qu'ils ont précédemment enregistrées.



- **Accès depuis la bannière d'authentification de Windows ou via le portail utilisateurs :**

Le Self-service est directement accessible depuis la bannière d'authentification du poste de travail de l'utilisateur (Windows 2000, XP, XPE, Vista, Seven).

L'utilisateur n'a donc pas besoin « d'emprunter » un poste déjà connecté pour accéder aux différentes fonctions du Self-service.



Une interface Web permet également l'accès au Self-service pour les utilisateurs n'ayant pas SSOX sur leur poste.

- **Intégration avec le CMS**

Le module d'auto-dépannage de SSOX est intégré au module de CMS de SSOX afin de permettre à l'utilisateur de débloquent les cartes générées ou administrées via le module de CMS.