



Automatisation de l'onboarding IT avec Workday

Déploiement d'une solution d'intégration RH-IT pour l'entreprise Ista, spécialisée dans les services d'efficacité énergétique. Ce projet transforme le processus manuel d'accueil des collaborateurs en un flux automatisé et sécurisé, reliant le système RH Workday au support informatique.

Le contexte : d'une gestion manuelle à l'automatisation



Gestion traditionnelle

Les arrivées étaient signalées par e-mail ou téléphone, générant des retards et des erreurs de transmission



Problèmes identifiés

Orthographe erronée dans l'Active Directory, incohérences dans les données, retards de préparation du matériel



Solution choisie

Déploiement de Workday Cloud pour centraliser les données RH et automatiser les demandes IT

L'entreprise Ista, acteur majeur dans l'efficacité énergétique avec plusieurs milliers de collaborateurs, gérait jusqu'alors l'onboarding informatique de manière manuelle. Cette approche, bien que fonctionnelle, engendrait des dysfonctionnements récurrents qui impactaient la qualité de l'accueil des nouveaux arrivants et la charge de travail du support IT.

La problématique centrale

Question posée

Comment fiabiliser et accélérer la mise à disposition des outils informatiques pour un nouvel arrivant dès son premier jour de contrat ?

Enjeux stratégiques

- Fiabilité des données utilisateurs
- Réduction des délais de préparation
- Expérience utilisateur optimale
- Sécurité des accès informatiques



La mission visait à garantir que chaque nouveau collaborateur dispose dès son Jour 1 de son ordinateur, de ses accès réseau, de sa messagerie et des applications métier nécessaires à son poste. L'objectif était de passer d'un processus manuel source d'erreurs à une chaîne automatisée fiable et réactive.

Ma mission : déployer le flux Workday-IT

01

Phase de test et recette

Vérification de la transmission des données entre Workday et l'outil de ticketing (identité, agence, service, manager)

02

Mise en place des procédures

Actualisation des modes opératoires : le déclencheur est désormais un ticket automatique généré par le système RH

03

Administration des accès

Validation des comptes Active Directory et Azure AD, attribution des licences Microsoft 365 selon le profil métier

04

Configuration des postes

Personnalisation du matériel en fonction des besoins identifiés dans le flux automatique



Architecture technique du projet



Workday

Système RH Cloud source unique des données collaborateurs.
Gestion des contrats, profils métiers et informations organisationnelles.



ITSM Ticketing

Outil de gestion des services informatiques recevant les demandes automatiques générées par le connecteur Workday en temps réel.



Active Directory

Annuaire central des identités utilisateurs et gestion des accès réseau, synchronisé avec Microsoft Entra ID (Azure AD).



Microsoft 365

Suite bureautique avec gestion automatisée du licensing, messagerie, applications et droits d'accès aux ressources partagées.



Les résultats obtenus

0 erreur de saisie

Les comptes utilisateurs correspondent exactement aux données contractuelles RH, éliminant les fautes d'orthographe dans l'Active Directory

Temps réel

Le support est alerté instantanément dès la signature d'un contrat, permettant d'anticiper la préparation du matériel

Sécurité renforcée

Attribution précise des droits d'accès selon les profils de postes définis dans Workday, respect du principe de moindre privilège

Ces résultats traduisent une amélioration significative de l'expérience collaborateur dès le premier jour. Le support IT gagne en efficacité opérationnelle tout en réduisant les risques de sécurité liés aux erreurs humaines.

Avantages concrets du déploiement

Fiabilité des données

Source unique Workday garantissant la cohérence des informations utilisateurs

Réactivité accrue

Préparation anticipée du matériel (PC, téléphone) dès signature du contrat

Gain de temps

Élimination des saisies manuelles et des relances pour correction d'erreurs

Conformité

Application stricte des profils de postes et du principe de moindre privilège

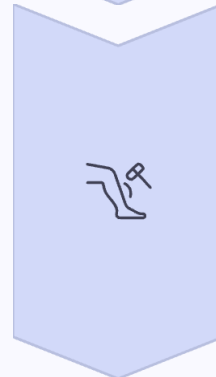


Changements clés dans les processus



Avant

Signalement par e-mail ou téléphone → Saisie manuelle dans l'outil de ticketing → Risque d'erreur → Correction nécessaire



Après

Création automatique dans Workday → Génération instantanée du ticket IT → Déploiement automatisé des accès → Préparation du matériel

La transformation du processus élimine les étapes manuelles sources d'erreurs et accélère significativement la mise à disposition des outils. Le support IT passe d'un mode réactif à un mode proactif, anticipant les besoins dès la signature du contrat.

Éléments clés du succès



Collaboration RH-IT

Alignement des équipes pour définir les profils métiers et les besoins fonctionnels



Phase de recette

Tests exhaustifs pour valider la transmission des données entre systèmes



Documentation

Mise à jour des procédures pour accompagner la transition vers le nouveau flux

Conclusion et perspectives

Impact opérationnel

Le déploiement de l'intégration Workday-IT transforme durablement l'expérience onboarding chez Ista. Les collaborateurs bénéficient dès le Jour 1 d'un environnement informatique complet et sécurisé.

Perspectives d'évolution

Extension du flux automatisé aux départs collaborateurs, intégration avec d'autres outils métier, enrichissement des profils de postes pour une personnalisation accrue.

