

# SPECOPS SECURE SERVICE DESK

## Fiche technique

---

À PROPOS DE SPECOPS Specops Software est le leader de solutions de gestion des mots de passe et d'authentification. Specops protège les données de votre entreprise en bloquant les mots de passe faibles et en sécurisant l'authentification des utilisateurs. Chaque jour, des milliers d'organisations font confiance au logiciel Specops pour protéger leurs données professionnelles. Visitez [www.specopssoft.com/fr](http://www.specopssoft.com/fr) pour plus d'information.

---

# SPECOPS SECURE SERVICE DESK

La réinitialisation des mots de passe des employés continue de générer un grand nombre de tickets auprès du helpdesk. Les réinitialisations épuisent le personnel informatique et introduisent également une vulnérabilité en matière de sécurité au sein de votre entreprise. Votre helpdesk est-il en mesure de vérifier qu'un utilisateur est bien celui qu'il prétend être avant de donner un nouveau mot de passe à un pirate se faisant passer pour l'un de vos utilisateurs ?

**48 % des organisations n'imposent pas la vérification de l'identité de l'utilisateur lors des appels auprès du helpdesk.**

Source : [Le rapport sur les mots de passe](#)

La vérification de l'identité des utilisateurs par le helpdesk repose souvent sur des questions basées sur les connaissances et utilise des informations statiques d'Active Directory sensibles aux attaques ciblées comme les identifiants d'un employé.

Specops Secure Service Desk renforce la sécurité grâce à des méthodes d'authentification plus solides qui minimisent le risque d'usurpation d'identité. Les options de vérification de l'identité vont des codes de vérification reçus par téléphone ou par email aux fournisseurs d'authentification commerciaux comme Duo Security, Okta, Symantec VIP et PingID. Ces options d'authentification sont associées à une dimension technique de la vérification de l'identité qui empêchent les agents de donner suite à la demande de l'appelant tant que son authentification par la plateforme n'est pas terminée.

## Fonctionnalités clés

FONCTIONNALITÉ	AUTRES SOLUTIONS	SPECOPS SECURE SERVICE DESK
Services d'identification tiers, comme Duo Security, Okta, Symantec VIP, PingID	Apportent un certain soutien, mais insuffisant	Oui, ainsi que plusieurs autres options d'identification pour les utilisateurs non mobiles.
Interface du helpdesk pour la vérification des utilisateurs	Oui	Oui (plus des logins sécurisés pour les agents du helpdesk)
Réinitialisation des mots de passe assistée par le helpdesk	Non	Oui (et peut obliger les utilisateurs à changer de mot de passe lors de la prochaine connexion)



Renforcement de la vérification de l'utilisateur (l'agent ne peut pas continuer sans vérification préalable)	Non (l'agent n'est pas obligé d'authentifier son identité avant d'aider l'appelant)	Oui
Suivi de la vérification des utilisateurs	Oui (mais les détails manquent)	Oui (détaille qui a été authentifié, pour quel cas d'utilisation et par qui)

**La faille de 2021 chez EA Games était due à une absence de vérification de l'identité par le helpdesk :**

## Comment cela fonctionne-t-il ?

Specops Secure Service Desk est intégré de manière native à Active Directory. La configuration du système se fait à l'aide de Group Policy, sans introduire un niveau de complexité supplémentaire dans votre environnement. Cela signifie qu'aucune base de données externe n'est nécessaire pour stocker les informations relatives aux mots de passe. Les données des utilisateurs sont stockées directement dans les objets utilisateurs de Group Policy, ce qui minimise le risque de sécurité tout en garantissant un provisionnement des mots de passe en temps réel.



1. Un utilisateur oublie son mot de passe et appelle le helpdesk pour en obtenir un nouveau.



2. Avant que l'agent du helpdesk puisse réinitialiser le mot de passe, il doit vérifier l'identité de l'utilisateur à l'aide de Secure Service Desk.



3. L'agent du helpdesk envoie un code secret à usage unique à l'appareil mobile associé au compte Active Directory de l'utilisateur. Seul l'utilisateur peut voir le code secret à usage unique.



4. L'utilisateur reçoit le code et le transmet à l'agent du helpdesk.



5. L'agent du helpdesk saisit le code à usage unique dans Secure Service Desk et peut alors réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur.



## À quoi cela ressemble-t-il ?

L'interface de la solution permet aux agents du helpdesk de visualiser les détails de l'utilisateur et d'effectuer les actions suivantes :

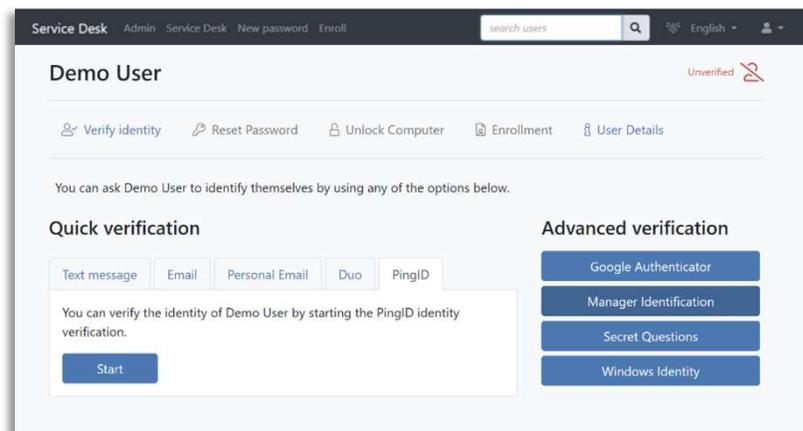
1. Gérer les inscriptions des utilisateurs ;
2. Réinitialiser les mots de passe Active Directory ;
3. Récupérer les clés de cryptage pour les verrouillages déclenchés par BitLocker ou Symantec Endpoint Encryption.

Les actions ci-dessus peuvent être sécurisées en activant la vérification de l'utilisateur. Lorsque cette fonction est activée, l'agent devra vérifier l'identité de l'utilisateur avant de pouvoir effectuer l'une de ces actions à haut risque.

### *Vue d'ensemble pour l'agent du helpdesk*

Les actions ci-dessus peuvent être sécurisées en activant la vérification de l'utilisateur.

Lorsque cette fonction est activée, l'agent devra vérifier l'identité de l'utilisateur avant de pouvoir effectuer l'une de ces actions à haut risque.



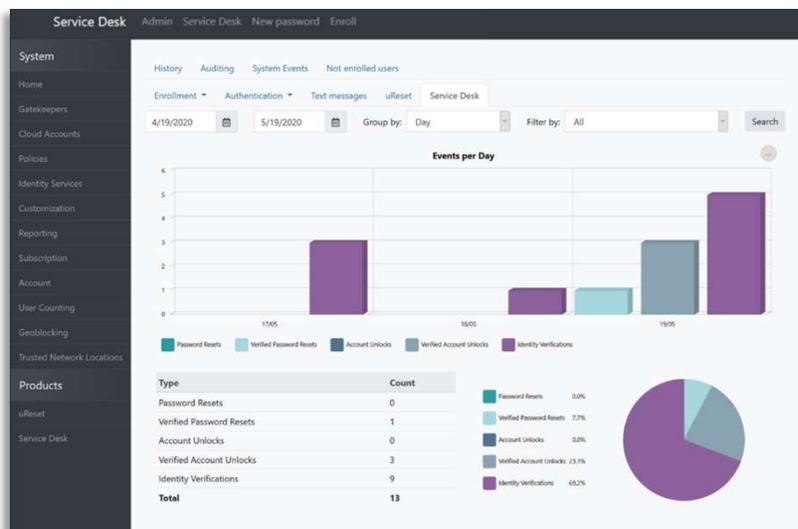
## Vue des rapports pour l'administrateur

La vérification de l'utilisateur peut être suivie au sein de la solution grâce à des journaux d'audit détaillés.

Category	Action	Result	Time	User
UserManagement	ResetPassword	Success	5/18/2020, 10:44:40 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
<b>TargetUserId</b> 5e2b3b17-c21c-4c47-91a3-147c406c0439 <b>ServiceDesk/UserVerificationTokenIdentifier</b> 8b6e699a-8d3e-4715-be07-298ca538b6ec <b>TargetUpn</b> demo2user@specopsdemo2.com <b>UserId</b> 150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3				
UserManagement	VerifyIdentity	Success	5/18/2020, 10:44:31 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	VerifyIdentity	Success	5/18/2020, 10:23:13 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	UnlockAccount	Success	5/18/2020, 10:02:20 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	UnlockAccount	Success	5/18/2020, 10:01:21 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	UnlockAccount	Success	5/18/2020, 10:00:28 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	VerifyIdentity	Success	5/18/2020, 9:41:42 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	VerifyIdentity	Success	5/18/2020, 9:38:37 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	VerifyIdentity	Success	5/18/2020, 9:09:45 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3
UserManagement	VerifyIdentity	Success	5/18/2020, 4:09:32 PM	150bd355-a037-4bd0-a25b-d54b037424e3

## Ce que voit l'administrateur

La solution fournit également un tableau de bord de reporting qui montre les données de vérification à travers de multiples cas d'utilisation. Ces données peuvent également être exportées au format JSON ou XSLX en vue d'un traitement ultérieur.



## Nos partenaires technologiques

Nos partenariats technologiques permettent aux organisations d'étendre en toute confiance la valeur de leurs investissements et systèmes existants afin d'optimiser la sécurité des mots de passe – qu'il s'agisse d'étendre les investissements existants en matière d'authentification multifactorielle (MFA) ou d'étendre les fonctionnalités de Microsoft Active Directory. [En savoir plus.](#)



## Ce qu'en disent les clients

### *La solution tient ses promesses*

« Specops Secure Service Desk tient ses promesses. Il aide les organisations à mettre en œuvre une vérification sécurisée des utilisateurs grâce à des méthodes d'authentification plus solides. »

- [Avis Techgenix](#) de Nuno Mota, Microsoft Exchange, MVP



### *Exponentiellement plus difficile pour un attaquant*

« Il permet aux techniciens du service d'assistance de vérifier efficacement l'identité d'un utilisateur final supposé qui demande une réinitialisation de son mot de passe. Cela devrait considérablement compliquer la tâche d'un pirate cherchant à effectuer une ingénierie sociale ou un autre type d'attaque pour voler des informations d'identification. »



- [Commentaire sur 4sysops](#) par Brandon Lee, rédacteur en chef de Virtualizationhowto.com

## Demandez une démo de Specops Secure Service Desk

Vous souhaitez voir comment Specops Secure Service Desk peut fonctionner dans votre environnement ? [Cliquez-ici](#) pour demandez une démonstration ou un essai dès aujourd'hui.

