ORACLE®

ORACLE®

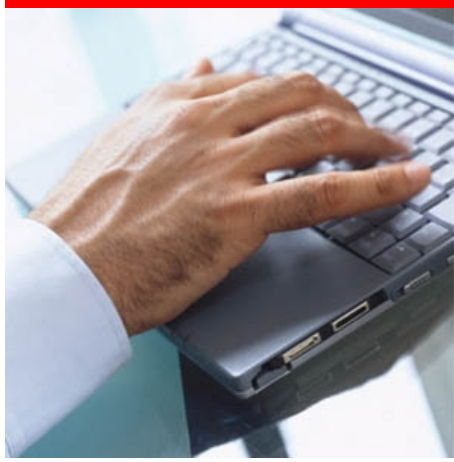
accenture

Case study Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano: soluzione di Identity Management & Provisioning per il progetto “Data Privacy”

Giovanni Anastasi
IT Manager
Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano

Agenda

- Contesto di riferimento ed obiettivi
- Setup del progetto
- Architettura della soluzione
- Sintesi del progetto
- Risultati raggiunti
- Lesson Learned e raccomandazione



Contesto di riferimento

Descrizione del cliente

- Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano S.p.A. nasce dalla joint venture fra Accenture e il Gruppo La Rinascente
- *Mission:* offrire servizi di outsourcing a valore aggiunto per molte delle funzioni di back.office dei propri clienti e società parnter in ambito retail, dall'accounting al reporting finanziario
- La società oggi è interamente posseduta da Accenture
- Continua a gestire in outsourcing molte funzioni di back-office delle aziende che facevano parte del gruppo (e che oggi sono indipendenti) come La Rinascente stessa, Auchan, SMA e Upim.

Contesto di riferimento

Data privacy

- La normativa vigente sulla Data Privacy (secondo l'Art. 2 del D.Lgs. 196/03) ha la finalità di garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali

- La Data Privacy però non è solo conformità alle normative, ma **un approccio proattivo verso i problemi di riservatezza, non solo in termini di dati personali ma anche in termini di confidenzialità delle informazioni di business.**

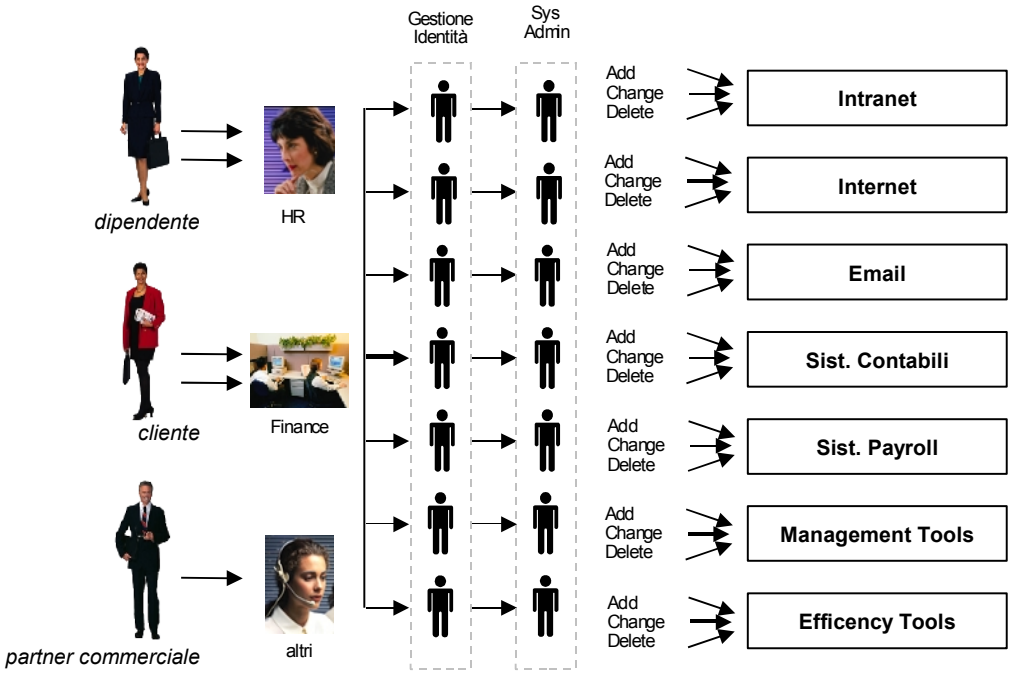
- I principali elementi su cui la Data Privacy si basa sono:
  - Gestione delle Identità e del Trattamento dei Dati,
  - Policy/Procedure e Ruoli/Responsabilità
  - Soluzioni tecnologiche

- Il controllo ed il governo della soluzione di Data Privacy sono cruciali per mantenere la conformità alle norme e per preservare la riservatezza dei dati

Contesto di riferimento

Situazione di partenza

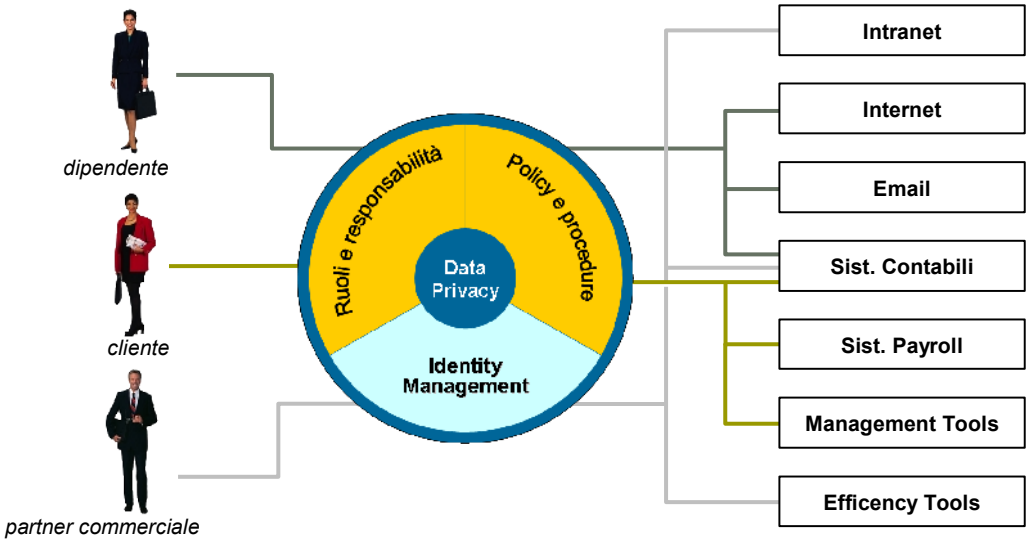
- Non rispondenza alle normative che richiedono nuovi stringenti controlli
- Eterogeneità dei sistemi di sicurezza applicativi
- Trattamento dei dati personali in assenza dei necessari incarichi e controlli
- Assenza di procedure di gestione e controllo delle utenze applicative e dei relativi attributi
- Eterogeneità nei processi di gestione delle utenze applicative



Contesto di riferimento

Situazione target

- Sviluppo di un modello (organizzazione, processi e tecnologie), coerente con gli standard di qualità ed eccellenza di Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano, per gestire:
  - le identità ed i loro attributi in modo consistente
  - il trattamento dei dati secondo normativa vigente
- Implementare una soluzione tecnologica di “Identity Management”
- Creare per ogni utente una “identità” applicativa



Contesto di riferimento

Principali obiettivi

- Garantire che il trattamento dei dati personali effettuato in Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano avvenga nel rispetto della normativa vigente (Dlgs. 196/03) e degli standard qualitativi e di eccellenza di Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano;
- Migliorare il livello complessivo della sicurezza di Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano per l'accesso ai dati ed alle risorse informatiche gestite; tale livello si riflette direttamente sulla qualità dei servizi erogati da Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano ai propri clienti
  - qualità e standardizzazione dei processi:
  - gestione degli accessi ai dati
  - reportistica di controllo
  - livelli di servizio (per es. rapidità di risposta alle richieste di gestione delle utenze);
- Ottimizzare e centralizzare la gestione utenze
  - grazie ad un modello che armonizza le informazioni provenienti da sistemi eterogenei e ne permette la gestione centralizzata ed automatizzata

Setup del progetto
Selezione del partner

- L'analisi per la selezione della soluzione e del partner per l'implementazione è stata condotta da Accenture Finance Solution Delivery Center di Milano confrontando i prodotti ed i servizi offerti in base ad una serie di diversi criteri di valutazione pesati, che hanno compreso sia gli aspetti di prodotto/licensing che gli aspetti di delivery
- Al termine del processo (basato su un RFP formale e su successivi incontri di approfondimento a partire dalla shortlist successiva) è stata scelto Oracle sia come soluzione di prodotto che come partner di implementazione

Area	Criterio di valutazione	Peso	Dettaglio
Generale	Modello Licensing	1	flessibilità del modello di licensing in ottica di modello "service providing"
	Maturità	1	solidità e maturità del prodotto, referenze: numero, qualità e vicinanza alla realtà di Arthis
Servizi professionali	Progetto	2	qualità dei servizi professionali proposti in termini di offerta chiavi in mani, aderenza al modello proposto, completezza e commitment nel partecipare
	Terza parte coinvolta	1	modalità di coinvolgimento di un'eventuale terza parte
Copertura Tecnologia	Architetture	2	flessibilità in termini di piattaforme disponibili e flessibilità di messa in esercizio, qualità della soluzione proposta nell'offerta tecnica
	Multiclient	1	scalabilità della soluzione applicativa su più clienti in ottica di modello "service providing"
	Flessibilità nella customizzazione	2	possibilità di multi linguaggi, e flessibilità nella personalizzazione e sviluppo del prodotto
Copertura Funzionale	Aderenza ai 195 requisiti Must	3	sulla base delle risposte all'RFP è valutata l'aderenza (Sì, No, Parzialmente o da implementare) ai requisiti ritenuti MUST (135/26%) per Arthis

Descrizione della soluzione

Overview

- L' approccio al tema dell'Identity and Access Management (I&AM) è stato basato sull'**organizzazione** dei ruoli e delle responsabilità e sui **processi** di gestione delle identità e del loro ciclo di vita, organizzati secondo un modello top-down
- La comprensione di questi elementi, in relazione al loro stato attuale ed alla loro evoluzione, è stato un elemento chiave per la definizione e la realizzazione della soluzione complessiva.
- La suite di Oracle Identity Management è stata la **tecnologia** abilitante per consentire una gestione razionale, omogenea ed automatizzata di tali processi

Descrizione della soluzione

Oracle Identity Management Suite

Access Control	Identity Administration	Directory Services
Oracle Access Manager Oracle Enterprise Single Sign-On Oracle Identity Federation Oracle Web Services Manager	Oracle Identity Manager	Oracle Virtual Directory Oracle Internet Directory (with Directory Integration Platform)

Audit & Compliance

Oracle Identity & Access Management Suite

Management

Oracle Enterprise Manager for Identity Management

Descrizione della soluzione

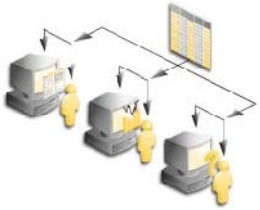
Architettura della soluzione

Ruoli, Regole & Policies

HR stores

Fonti autoritative

Engine di Reconciliazione



Dipendenti, Clienti, Partner Commerciali

Amministrazione delegata
Sel-f service provisioning
Self-service password mng

Identity Management & Provisioning Server

Policies & Rules
Workflows
Audit & History
Integration
Reporting

Who, What, When, Where, Why

Provisioning Connectors

Application Stores (Oracle, SQL Server)

Applicazioni Custom

SAP R/3

AD, Exchange

FileNet, Hyperion

Sintesi del progetto

Ambito, metriche e risorse

FUNZIONALITA

- Processi di gestione delle identità: acquisizione e gestione eventi da HR (hire, modify, fire), amministrazione diretta su IDM
- Gestione della struttura organizzativa
- Gestione dei ruoli
- Workflow di provisioning: creazione, modifica, enable/disable, cancellazione utenze e relativi workflow autorizzativi
- Password unificata per tutti i sistemi e gestione delle relative policy
- Funzionalità di Self Service (registrazione, richiesta risorse, pwd reset)
- Repostistica

METRICHE

- 30000+ identità attive
- 2000 utenti
- 40+ OU
- 20+ applicazioni
- 9000 account sulle applicazioni target
- 1100+ mail di notifica cambio pwd la 1° sett
- 600+ cambi pwd la 1° sett
- 21 nuovi account la 1° sett
- 30 nuove policy di sicurezza
- 25+ nuove procedure di sicurezza

ARCHITETTURA

- Oracle Identity Manager
- JBoss
- Oracle RDBMS
- 2 server Xeon biproc dual core

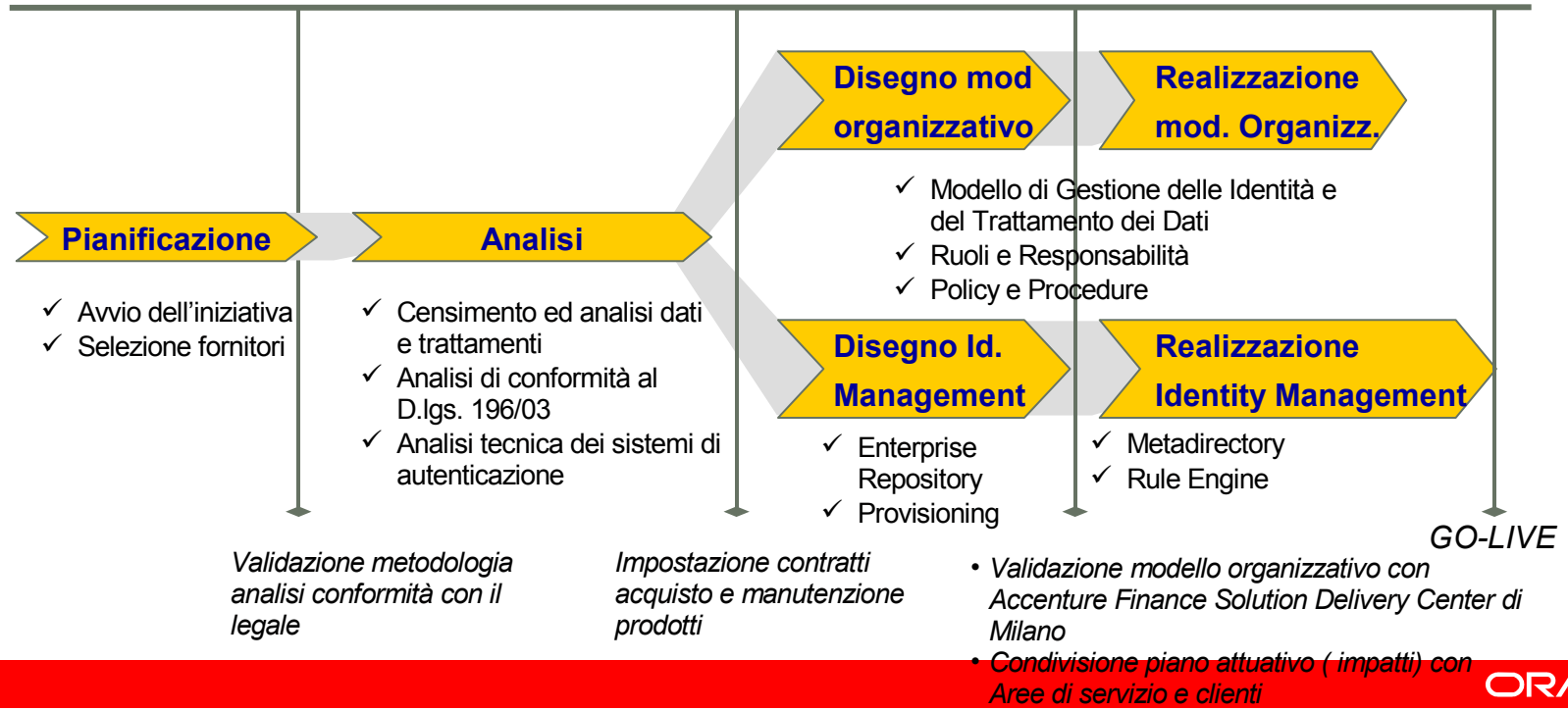
RISORSE

- 3-4 risorse Accenture da Ott 2005 a Lug 2006
- 3-4 risorse Oracle da Mar 2006 a Lug 2006

Sintesi del progetto

Approccio e macro planning

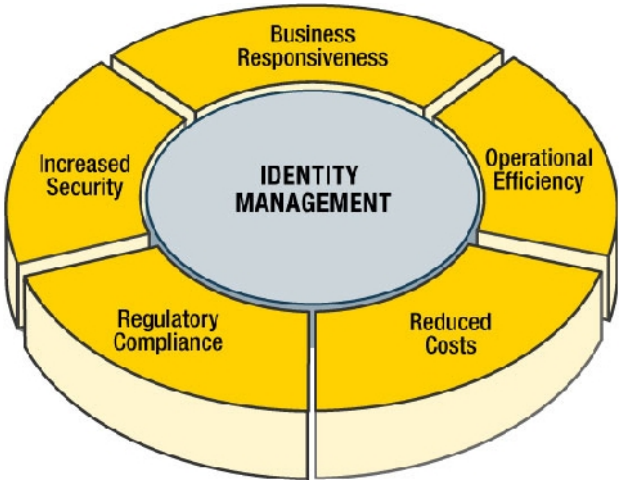
- Partnership Accenture e Oracle Consulting, con un team di progetto integrato
- Fase di pianificazione ed impostazione indirizzata sugli aspetti organizzativi e di processo
- Approccio realizzativo per fasi, basato su iterazioni successive



Risultati raggiunti e benefici

- Accenture ed Oracle hanno collaborato strettamente portando, a beneficio del progetto, le proprie competenze distintive; questo fatto ha consentito di raggiungere il pieno successo del progetto che ha rispettato gli obiettivi inizialmente previsti

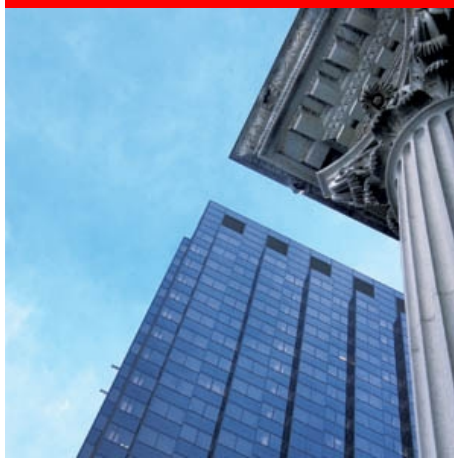
- Principali benefici ottenuti:
  - Riduzione dei rischi legati alla sicurezza
  - Compliance con la legge sulla Data Privacy
  - Riduzione dei costi di gestione e controllo degli accessi alle risorse aziendali e di gestione delle password
  - Aumento della produttività e del livello di servizio verso i clienti interni ed esterni



Lesson learned e raccomandazioni

- Alcune delle principali problematiche affrontate e risolte durante il progetto:
  - Allineamento delle password policy fra i vari sistemi
  - Data quality
  - Change Management
  - …..
- Raccomandazioni:
  - Gli aspetti organizzativi e di processo e rappresentano il principale fattore critico di successo, insieme alla scelta di una tecnologia e di una architettura realmante abilitanti e scalabili
  - *Keep it simple, keep it real;* approccio di progetto e approccio realizzativo per fasi
  - Non sottostimare gli aspetti di data quality (riconciliazione), che vanno indirizzati fin dalle prime fasi del progetto e che sono time-consuming
  - Standardizzazione dei servizi di provisioning

Appendice



Oracle Identity Manager

User Interfaces

- User Self Service
- Delegated Admin
- System Admin

Services

- Reporting Auditing
- Password Management
- Task Queues
- Scheduler
- Security
- Permissions
- Views

Provisioning Manager

Who / What

- User Profiles
- Resources
- Access Policies
- Business Workflow Processes
- Rules Builder
- Form and Process Designer

Provisioning Server

How

- Automation Engine
- Business Process Engine
- Request Manager
- State Machine
- Rollback / Recovery Processor

Adapter Factory

Integration of:

- Enterprise Business Rules
- Enterprise Target Resources

Reconciliation Engine

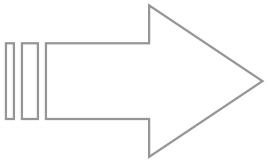
- Real Time or Scheduled
- Bulk Imports
- External Data Monitoring
- Consistency Checking

API

Descrizione della soluzione

Macro Processi implementati

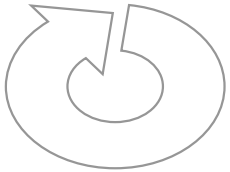
Provisioning



Creazione:

Le richieste di servizio relative alla creazione delle utenze per le applicazioni vengono inoltrate dalle figure autorizzate, attraverso web form opportune sul portale di gestione delle identità

Maintenance



Manutenzione e modifica:

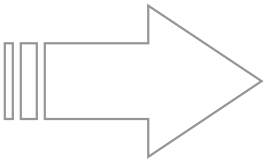
Delega – l'utente con permessi di autorizzazione, potrà delegare altri utenti i propri permessi

Cambio organizzativo – nel caso di variazioni al modello organizzativo, queste potranno essere recepite dal sistema

Self Service – Ogni utente in possesso di un'utenza su un applicazione integrata nel sistema di I&AM avrà a disposizione un sito web con funzionalità self service per la gestione della password (cambio, recupero, reset, …)

Self Registration – Gli utenti potranno disporre di un sito web con funzionalità di "self registration": Ogni utente che accederà all'applicazione per la prima volta avrà la possibilità di registrarsi. Il sistema provvederà alla creazione dell'utenza.

De-Provisioning



Dismissione:

Il sistema rileverà la fine dell'attività lavorativa di un dipendente (attraverso i dati provenienti dal sistema paghe), ed automaticamente disabiliterà tutte le utenze applicative del dipendente.

ORACLE®