



GESTION SIMPLIFIÉE DES UTILISATEURS

Témoignage Client

DEVK

DEVK attribue les droits d'accès et les rôles avec SAM Enterprise Identity Manager

GESTION SIMPLIFIÉE DES UTILISATEURS

En laissant les services métiers gérer eux-mêmes certains droits d'accès, le personnel informatique allège considérablement sa charge de travail. Le groupe d'assurances DEVK a décidé d'optimiser la gestion des accès à l'aide de la solution SAM Enterprise Identity Manager (SAM EIM) de Beta Systems. Désormais, DEVK attribue bien plus simplement et facilement les droits d'accès aux systèmes informatiques de l'entreprise. Même les employés sans compétences informatiques particulières pourront mener à bien les tâches de gestion des utilisateurs les plus courantes.

La migration imminente vers la nouvelle version SAM Enterprise Version 2.1 souligne la volonté de l'assureur d'intensifier l'« autogouvernance des services métiers ». Le groupe envisage également d'adopter SAM Business Process Workflow afin de déléguer la gestion de l'attribution des droits aux équipes métiers concernées.

DEVK a commencé à mettre en œuvre une infrastructure professionnelle d'IAM (gestion des identités et des accès) en 2000. Avant cela, les équipes commerciales, soit plus de 3 000 employés, utilisaient un calculateur de primes qui n'était pas connecté. Pour améliorer le service aux clients, les commerciaux se connectaient à l'application centrale de MDM (Master Data Management), développée en interne pour fournir des données de référence consolidées à l'échelle de l'entreprise. Ils accédaient ainsi directement aux données clients du siège social de l'entreprise, via une connexion en ligne. De plus, le nouveau système de gestion de portefeuilles des commerciaux présentait une nouvelle interface utilisateur très ergonomique.

À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ

DEVK assure les sociétaires allemands contre les accidents de la vie quotidienne depuis plus de 125 ans. À l'heure actuelle, le groupe DEVK compte près de 4 millions d'assurés, représentant quelque 14 millions de contrats. Plus de 6 000 employés apportent aux clients une aide rapide et efficace. En termes de contrats actifs, DEVK se classe au troisième rang du marché allemand en assurance habitation, au cinquième rang en assurance automobile et au septième rang en assurance responsabilité civile.

INFORMATIONS ET CHIFFRES

Année de création : 1886

Employés : 6 000

Siège social : Cologne

Président du conseil d'administration :

Friedrich W. Gieselerr

SECTEUR

Assurance

PROJET

Le service informatique de DEVK devait, en un délai très court, connecter un très grand nombre de nouveaux commerciaux à l'application centrale de gestion des données maîtres (MDM), développée en interne. L'administration manuelle de ces nouveaux utilisateurs se serait immédiatement traduite par un alourdissement de la charge de travail, ce qui aurait obligé l'assureur à renforcer les effectifs de l'équipe informatique.

PRODUITS UTILISÉS

SAM Enterprise Identity Manager 2.1

SAM Business Process Workflow

AVANTAGES DE LA SOLUTION BETA SYSTEMS

SAM Enterprise Identity Manager permet à DEVK d'attribuer rapidement des droits d'accès à tous les systèmes informatiques de l'entreprise. Même les employés sans compétences techniques particulières peuvent mener à bien certaines tâches de gestion des utilisateurs.

En outre, SAM EIM permet non seulement de gérer et d'attribuer des autorisations dans le système de production SAP, mais aussi dans les différents environnements de test, de développement et de préproduction.

En sous-traitant de plus en plus de tâches courantes aux services métiers (opération grandement facilitée par SAM Business Process Workflow), l'équipe informatique libère du temps pour se consacrer à des tâches plus stratégiques et peut administrer un plus grand nombre d'utilisateurs avec le même effectif.

CHIFFRES CLÉS

Systèmes gérés avec SAM EIM (2015) : 90.

Employés ajoutés au système en 2000 : 3 000.

Réduction du temps nécessaire à l'attribution des droits aux nouveaux utilisateurs : de 5 jours à 3 heures.

Gestion de plus de 3 000 personnes, sans coûts supplémentaires

Avant d'introduire le nouveau système IAM, les cinq membres de l'équipe informatique géraient les utilisateurs internes et leur attribuaient les droits voulus via le système d'accès RACF, côté hôte. Si l'administration manuelle de 3 000 nouveaux utilisateurs était venue s'ajouter à leurs activités, leur charge de travail se serait considérablement alourdie, ce qui aurait obligé la société à renforcer considérablement l'effectif de l'équipe informatique. Le principal objectif était d'éviter cette surcharge et de simplifier en même temps l'administration des droits.

Dans cette perspective, l'entreprise a mis en place le précurseur de SAM Enterprise Identity Manager dès 2000. La solution permettait de connecter efficacement toutes les plateformes informatiques distribuées avec le système central z/OS dans le but de centraliser l'attribution des accès. Cela incluait toute une variété de systèmes hôtes et d'applications client/serveur qui remplaçaient de plus en plus les mainframes traditionnels chez DEVK (et chez l'ensemble des assureurs en général). « L'un des atouts majeurs de la solution est son excellente prise en charge de RACF. C'est un point essentiel pour nous car le mainframe sert toujours à gérer les données maîtres et à exécuter un grand nombre d'applications clientes et de systèmes centraux », explique Lutz Becker de la division Operation and IT Service Infrastructure de DEVK, responsable de la prise en charge du produit SAM EIM depuis début 2005. SAM EIM lui permet de définir une structure modulaire et d'exécuter les systèmes individuels sur la plateforme la plus économique.

Pour sécuriser les communications entre le siège social et les commerciaux, qui utilisent essentiellement des ordinateurs portables, la société avait équipé chaque poste de travail d'une carte à puce. Depuis, les cartes à puce ont été

remplacées par des tokens RSA. Que ce soit pour ces jetons ou pour tous les autres systèmes informatiques (RACF, SAP et les services d'annuaire LDAP/Active Directory), toutes les autorisations sont gérées automatiquement en fonction de SAM EIM. Il est possible de contrôler jusqu'à environ 90 applications et systèmes cibles. Le groupe DEVK s'est de plus en plus tourné vers l'univers SAP. Aujourd'hui, la gestion des identités et des accès est en grande majorité confiée à des applications SAP. En 2009, DEVK lançait la première vague d'installations SAP en commençant par SAP FI/CO et plusieurs autres applications métiers. En mai 2015, avec la connexion du service Assistance Protection Juridique à SAM EIM, la couverture de l'entreprise était totale.

Attribution rapide des droits d'accès en fonction des rôles SAM de haut niveau

La hiérarchie sophistiquée des rôles de DEVK se fonde à la fois sur les profils métiers provenant du système SAP et les priorités établies par les autorisations de SAM EIM. Un groupe de travail crée les rôles SAP en collaboration avec les différents services de l'entreprise, puis les transmet au service informatique. Autrement dit, l'équipe SAP ne s'occupe que de la définition des rôles ; elle ne les attribue pas aux utilisateurs. C'est au seul système IAM qu'il appartient de prendre en compte ces rôles SAP et de les combiner aux autorisations accordées pour d'autres systèmes informatiques afin de créer des rôles SAM de haut niveau. « Le rôle SAM détient la plus haute autorité ; il chapeaute l'ensemble des sous-rôles de chaque employé », constate Lutz Becker.

Grâce à ce système, les autorisations requises pour les systèmes informatiques comme SAP, l'application d'Assistance Protection Juridique ou Windows, sont définies en tant que rôle selon le profil de tâche spécifique. Dans SAM EIM, ces rôles sont ensuite reliés au profil individuel d'autorisation de chaque employé. Avec cette configuration, la gestion des

L'un des atouts majeurs de SAM Enterprise est sans conteste son excellente prise en charge de RACF.

Lutz Becker

Senior Specialist IAM Architecture and Access Manager, Operation and IT Service Infrastructure Department



autorisations reprend en principe l'ensemble de la structure organisationnelle de la compagnie d'assurances. Les services métiers sont ainsi en mesure d'attribuer rapidement des droits d'accès individuels aux nouveaux employés. Auparavant, les nouveaux employés devaient parfois attendre jusqu'à cinq jours avant d'être correctement et totalement configurés dans les systèmes informatiques. Aujourd'hui, deux à trois heures suffisent pour les connecter à tous les systèmes dont ils ont besoin.

Aujourd'hui, DEVK a inscrit la gouvernance des accès au premier rang de ses priorités. Dans ce contexte, SAM EIM est d'une grande valeur puisqu'il nous aide à respecter les règles de gouvernance des accès.

Lutz Becker

Senior Specialist IAM Architecture and Access Manager, Operation and IT Service Infrastructure Department

L'un des aspects de SAM EIM que Lutz Becker apprécie tout particulièrement, c'est que non seulement la solution gère et attribue les autorisations dans le système de production SAP, mais aussi dans les différents environnements de test, de développement et de préproduction. Dans le seul univers SAP, 70 systèmes cibles individuels sont intégrés avec SAM EIM, ce qui représente une part considérable de l'environnement système total géré avec l'application de Beta Systems. Dans la mesure où il existe des rôles dédiés pour chaque système de test, de développement et de préproduction, un « bouquet coloré de rôles SAM EIM » (comme aime à le dire Lutz Becker) s'est formé au fil des ans. C'est grâce à cela que chaque employé du groupe peut accéder rapidement aux systèmes dont il a besoin.

Sécurité opérationnelle renforcée grâce au rapprochement automatique avec le système RH

Les informations relatives aux employés qui quittent la société et ne doivent donc plus avoir accès aux données d'entreprise sont encore transmises manuellement au service RH par l'équipe informatique. Mais, cela ne saurait durer avec la mise à jour vers la toute dernière version 2.1 de SAM EIM.

Cette nouvelle version propose à DEVK une interface intuitive qui se caractérise par une structure de menus optimisée, des outils de création de rapport plus performants et des services web étendus. Lutz Becker espère mettre en place le rapprochement automatique de SAM EIM 2.1 avec le logiciel RH PIA/Loga d'ici la fin 2015, ce qui permettra à l'assureur de bloquer immédiatement les comptes des employés quittant la société. La nouvelle version permettra même à DEVK de gérer les autorisations d'accès à la base de données Oracle à l'aide de SAM EIM, via un connecteur standard. Ainsi, la charge de travail des administrateurs Oracle sera considérablement allégée.

Respect des règles de gouvernance

Grâce à la nouvelle version, DEVK se pliera beaucoup plus facilement aux règles de gouvernance des accès. C'est là une priorité absolue pour une compagnie d'assurances. SAM EIM 2.1 offre la possibilité de définir des paramètres de risque pour chaque objet : groupe, rôle et utilisateur. Avec cette fonctionnalité, DEVK envisage de créer des classes d'utilisateur dès que la nouvelle version sera en place.

SAM Business Process Workflow

De plus, DEVK installera également SAM Business Process Workflow lors de la migration vers SAM Enterprise 2.1. Ce nouvel outil permettra de créer des flux de travail qui automatisent l'attribution, la modification et la révocation des droits d'accès. « Le flux de travail nous permet de transférer aux équipes métiers d'autres tâches courantes liées à la création des rôles », souligne Lutz Becker. « Le responsable d'approbation de chaque département métier peut attribuer le rôle spécialisé de chaque nouvel employé grâce au flux de travail en définissant ses fonctions et ses responsabilités. Conçue pour un usage intuitif et agréable, l'interface utilisateur du flux de travail devrait inciter davantage de responsables d'équipes à gérer eux-mêmes les autorisations d'accès. Grâce à l'interface web conviviale de SAM Business Process Workflow, aucun savoir-faire technique n'est requis de la part des utilisateurs.

Création simplifiée de comptes utilisateurs

La création de nouveaux comptes ne demande aucune action complexe. En fait, elle ne peut pas être plus simple, d'après Lutz Becker qui poursuit : « Sans la solution IAM de Beta Systems, nous aurions besoin d'au moins dix personnes de plus dans l'équipe informatique pour mettre en place un concept d'autorisation conforme à toutes les exigences de gouvernance. SAM Business Process Workflow nous aidera aussi à transférer encore davantage de tâches quotidiennes aux services métiers. »