

Case study**Zwiększenie bezpieczeństwa środowiska IT****Narzędzia Quest Software w Commercial Union**

Grupa **Commercial Union** (CU) działa w Polsce od 1992 roku i jest jedną z największych instytucji finansowych w naszym kraju. Spółka świadczy głównie usługi z zakresu indywidualnych ubezpieczeń na życie oraz inwestycji długoterminowych. W jej ofercie możemy znaleźć również grupowe ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia zdrowotne, fundusze inwestycyjne, a także ubezpieczenia majątkowe. Grupa CU zarządza obecnie aktywami o wartości ok. 50 miliardów zł, a do grona jej klientów należy ponad 3,2 miliona Polaków.

Pod koniec 2007 r. w spółce Commercial Union Polska rozpoczęto prace związane z wdrożeniem projektu zintegrowanego systemu zarządzania uprawnieniami. Równocześnie centrala całej grupy CU, m.in. w związku ze zmianami ustawodawczymi mającymi na celu podniesienie bezpieczeństwa danych, zwiększyła wymogi związane z zapewnieniem większego bezpieczeństwa we wszystkich spółkach grupy Commercial Union. Wpłynęło to na konieczność wdrożenia odpowiednich narzędzi informatycznych, które pozwoliłyby zwiększyć poziom bezpieczeństwa w spółce i mogłyby zostać zintegrowane z nowym systemem zarządzania uprawnieniami.

Po dokładnym przeanalizowaniu potrzeb oraz oferty dostępnych na rynku rozwiązań, dział IT Commercial Union zdecydował się na oprogramowania firmy Quest Software. Jeszcze przed zakupem wybranych narzędzi, możliwe było nie tylko praktyczne poznanie ich możliwości, ale również testowanie w rzeczywistym środowisku IT Commercial Union.

“Do wdrożenia w naszej firmie zintegrowanego systemu zarządzania uprawnieniami w aplikacjach poszukiwaliśmy narzędzi, które umożliwiłyby zarządzanie dynamicznie rozwijającym się środowiskiem uprawnień w aplikacjach i jednocześnie nie zwiększały obciążenia administratorów IT. Do zakupu rozwiązań Quest Software przekonała nas cen i funkcjonalność oprogramowania. Testowaliśmy wiele narzędzi, ale rozwiązania Questa wypadły najlepiej. Były bezkonkurencyjne. Poza tym okazało się, że produkty Quest Software – oprócz dużej funkcjonalności – są również proste w instalacji i wdrożeniu oraz łatwo dawało się je zintegrować ze środowiskiem IT naszej firmy. Dodatkowym atutem było wsparcie, które oferuje Quest, np. praktyczne szkolenia administratorów.” – Piotr Krzemiński, kierownik projektu IAM, Commercial Union Polska.

Większe bezpieczeństwo

Dla Commercial Union Polska szczególnie ważne jest zapewnienie bezpieczeństwa danych. Dlatego w pierwszym etapie rozbudowy środowiska IT, Commercial Union zakupił zintegrowany pakiet narzędzi **Compliance Suite for Windows** firmy Quest Software.

Pod koniec 2007 r. spółka zakupiła licencje na obsługę 1500 kont użytkowników, które w marcu 2008 r. rozszerzono o kolejne 100 licencji dla nowych użytkowników. Cały pakiet **Compliance Suite for Windows** składa się z narzędzi **Quest InTrust** oraz **Quest Reporter**. Spółce Commercial Union zależało głównie na funkcjonalności rozwiązania **InTrust**. Po sprawdzeniu możliwości, jakie oferują razem zintegrowane narzędzia, zdecydowano się na zakup pełnego pakietu.

Pakiet **Compliance Suite for Windows** dostarcza administratorom IT szczegółowe informacje o infrastrukturze Windows i AD oraz pozwala tworzyć raporty na temat całego środowiska. Pomaga śledzić wszystkie zdarzenia związane z bezpieczeństwem krytycznych informacji - umożliwia działom IT sprawdzanie, kto ma dostęp do krytycznych danych, w jaki sposób ten dostęp został nadany i jak jest wykorzystywany. Podstawowe narzędzie pakietu - **InTrust**, przeznaczone jest dla firm działających nawet w bardzo rozbudowanej infrastrukturze IT, zawierającej oprócz systemu Windows, również Unix/Linux, a także bazy danych czy systemy firewall. **InTrust** pomaga zbierać, przeglądać i archiwizować informacje zawarte w logach systemowych, które dotyczą polityki bezpieczeństwa. Umożliwia również audyt i wewnętrzną kontrolę nad środowiskiem IT w Commercial Union, m.in. poprzez monitorowanie dostępu do krytycznych danych systemu oraz śledzenie nadawania dostępu i jego wykorzystywania przez użytkowników. Informuje o nienaturalnym zachowaniu użytkowników, takich jak próba dostępu do plików poza godzinami pracy, nieudane próby logowania oraz innych wydarzeniach - krytycznych z punktu widzenia bezpieczeństwa firmy. Administratorzy są powiadamiani w przypadku niewłaściwego wykorzystania uprawnień, co umożliwia natychmiastową reakcję na zauważone nieprawidłowości.

Drugim narzędziem pakietu **Compliance Suite for Windows** jest **Quest Reporter** - rozwiązanie pozwalające na zbieranie, porównywanie i analizowanie informacji dotyczących infrastruktury Microsoft Windows i Active Directory oraz tworzenie szczegółowych raportów na temat całego środowiska. Umożliwia automatyczne kolekcjonowanie i raportowanie informacji m.in. o użytkownikach, grupach i przynależności do grup, uprawnieniach, politykach bezpieczeństwa, haseł i audytu. Pozwala administratorom i kadrze kierowniczej poznać aktualny stan bezpieczeństwa sieci i danych. Dzięki temu możliwe jest proaktywne zapewnienie bezpieczeństwa Spółki. Dostarczając kompletnych i aktualnych informacji **Quest Reporter** w prosty i szybki sposób pozwala wykryć obszary i sytuacje wymagające zwiększenia bezpieczeństwa. Ponadto zmniejsza obciążenie administratorów dzięki całkowitej automatyzacji procesu kolekcjonowania danych oraz tworzenia raportów (typu „action enabled report”) pozwalających na wykonywanie określonych działań już z poziomu raportów.

Odciążenie helpdesku

W kolejnym etapie usprawniania zarządzania infrastrukturą IT i zwiększania jej bezpieczeństwa, Commercial Union Polska poszukiwał możliwości zautomatyzowania zarządzania dostępem i tożsamością oraz odciążenia helpdesku z codziennych zadań administracyjnych. W tym celu Spółka wdrożyła dwa rozwiązania Quest Software: **Vintela Authentication Services (VAS)** oraz **Password Manager**.

Narzędzie **Vintela Authentication Services** pozwala na zintegrowane zarządzanie dostępem i uwierzytelnianiem przy użyciu Active Directory na platformach Windows, Linux i Unix. Po zakupie oprogramowania, 50 serwerów unixowych zostało objętych VAS, następnie, kilka miesięcy później, liczbę serwerów obsługiwanych przez VAS rozszerzono do 90.

Rozwiązanie **Vintela Authentication Services** umożliwia proste i funkcjonalne zapewnienie dostępu i identyfikacji użytkowników na wielu platformach systemowych w obrębie jednego przedsiębiorstwa, tak jak ma to miejsce w Commercial Union, eliminując konieczność wielostopniowej identyfikacji użytkowników.

“Poszukiwaliśmy rozwiązań, które nie tylko pozwoliłyby zwiększyć bezpieczeństwo, ale również wyróżniały się dużą funkcjonalnością w zakresie zautomatyzowania i uproszczenia administrowania w heterogenicznym środowisku IT, które jest w naszej spółce. Oprócz Windowsa, mamy również systemy nie-windowsowe. Okazało się, że narzędzie Vintela Authentication Services firmy Quest Software pozwala na integrację środowiska uniksowego z infrastrukturą Microsoft oraz umożliwia scentralizowane zarządzanie dostępem i użytkownikami z jednej konsoli. Wybór narzędzia VAS wynikał również z jego dużej elastyczności i możliwości integracji tego rozwiązania z naszą infrastrukturą i innymi, już funkcjonującymi w naszej firmie rozwiązaniami.” - Krzysztof Konarski, administrator systemów IT w Commercial Union Polska - “Zanim wdrożyliśmy VAS, użytkownicy systemu Windows, aby mieć dostęp do serwerów czy aplikacji innych systemów, musieli wprowadzać dodatkowe ID i hasła. Dzięki VAS dostęp do zasobów i aplikacji środowiska IT w Commercial Union jest teraz możliwy poprzez bezpieczne, pojedyncze logowanie z wykorzystaniem Active Directory.”

Jedną z częstych przyczyn kontaktu użytkowników z helpdeskiem w Commercial Union były problemy związane ze zmianą haseł. W przypadku spółki o zwiększonych politykach bezpieczeństwa, sprawne, efektywne i bezpieczne zarządzanie hasłami wymagało większego zaangażowania ze strony administratorów. Dlatego w celu usprawnienia procesu zarządzania hasłami i odciążenia helpdesku, spółka Commercial Union zakupiła dodatkowo narzędzie **Password Manager**. Rozwiązanie to w prosty sposób pozwala użytkownikom końcowym samodzielnie i bezpiecznie resetować i zmieniać zapomniane hasła. Dodatkowo Password Manager oferuje administratorom funkcje śledzenia i raportowania działalności użytkowników związanej z hasłami i kontami.

Zwiększenie wydajności baz danych

Oprócz rozwiązań dedykowanych do obsługi środowiska Microsoft, spółka Commercial Union Polska zakupiła również narzędzia, które pozwalają na dokonywanie szczegółowej analizy, szybką diagnostykę i rozwiązywanie problemów wydajnościowych środowiska bazodanowego Oracle. W 2007 r. spółka zakupiła **Spotlight on Oracle**. Za pomocą łatwej w obsłudze konsoli graficznej, Spotlight on Oracle pozwala na natychmiastowe wykrywanie procesów i komponentów środowiska Oracle, które powodują spadek wydajności. Dostarcza podgląd wszystkich krytycznych komponentów i procesów bazy danych na jednym ekranie, a w przypadku automatycznego wykrycia problemu,

wysyła alerty. Narzędzie Spotlight, zakupione dla sekcji administracji baz danych w Commercial Union, pomaga w zdiagnozowaniu i rozwiązaniu każdego problemu związanego z wydajnością bazy danych. Dzięki Spotlight on Oracle możliwe jest proaktywne rozwiązywanie problemów wydajnościowych, zanim wpłynęłyby na pracę użytkowników końcowych.

Dodatkowo w marcu 2008 r. zostało zakupione rozwiązanie **Performance Analysis for Oracle (PA)** do obsługi pięciu serwerów. PA pozwala na przeprowadzanie dokładnych analiz wydajności pracy bazy danych oraz aplikacji zarówno w czasie rzeczywistym, jak i w ujęciu historycznym. Performance Analysis wykorzystuje **technologię IntelliProfile** pozwalającą na inteligentne ustalenie linii bazowej wydajności. Po jej przekroczeniu, analizuje problemy i przedstawia rekomendowane działania w celu natychmiastowej poprawy wydajności bazy danych. Dzięki stałemu monitoringowi 24x7 oraz funkcji zbierania i przechowywania metryk wydajnościowych, PA potrafi natychmiast wykryć błędy, nieoptymalne polecenia SQL i spadki wydajności. Monitoruje także wszystkie wprowadzane przez administratorów zmiany i ustala ich wpływ na wydajność.

Efekty

Rozwiązania Quest Software zakupione i wykorzystywane przez Commercial Union Polska pozwoliły maksymalnie uprościć zarządzanie tożsamością i dostępem w Spółce. Wpłynęły również na zapewnienie większego bezpieczeństwa z zachowaniem zgodności z wewnętrznymi regulacjami i polityką bezpieczeństwa. Dodatkowo zmniejszyły obciążenie administratorów automatyzując procesy związane z zarządzaniem tożsamością i dostępem. Ponadto pozwoliły zredukować koszty związane z zakupem innych dodatkowych narzędzi koniecznych do zarządzania dostępem i identyfikacją użytkowników w systemach nie-windowsowych. Dzięki narzędziom Quest Software zarządzanie tożsamością i dostępem nawet w bardzo rozbudowanym środowisku IT w Commercial Union stało się proste, efektywne i bezpieczne.

Commercial Union Polska należy do grupy Aviva, międzynarodowej firmy specjalizującej się w ubezpieczeniach i działającej w 27 krajach. Firma powstała w Wielkiej Brytanii, gdzie zajmuje dominującą pozycję wśród instytucji w tej branży. W Polsce Grupa Commercial Union (CU) istnieje od 1992 roku i jest jedną z największych instytucji finansowych w naszym kraju, która świadczy głównie usługi z zakresu indywidualnych ubezpieczeń na życie oraz inwestycji długoterminowych. W ofercie Commercial Union znaleźć możemy także grupowe ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia zdrowotne, fundusze inwestycyjne, a także ubezpieczenia majątkowe (dla osób indywidualnych i firm). Grupę Commercial Union tworzy sześć spółek: **CU Polska- Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA, CU Powszechne Towarzystwo Emerytalne BPH CU WBK SA, CU Polska- Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, CU Polska - Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA, Aviva Investors Poland SA oraz CU Polska sp. z o.o.**

Grupa CU zarządza aktywami o wartości ok. 50 miliardów zł, a do grona jej klientów należy ponad 3,2 miliona Polaków. CU Polska swoją ofertę wzbogaciła niedawno o pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych, sprzedawanych w systemie direct, czyli przez telefon i internet. W 2007 r. CU Polska zajęła 5. miejsce w kategorii Marki Biznesowe w rankingu Premium Brand 2007, zorganizowanym przez miesięcznik Forbes.

Quest Software jest producentem oprogramowania do zarządzania wydajnością aplikacji, bazami danych oraz infrastrukturą IT. Dostarcza innowacyjne produkty, które firmom i organizacjom na całym świecie pomagają w osiągnięciu większej wydajności i efektywności z aplikacji, baz danych, infrastruktury Windows i środowisk wirtualnych. Firma powstała w 1987 r., a od 1998 r. notowana jest na giełdzie NASDAQ. W 2008 r. obroty firmy wyniosły 735,4 mln USD.

Quest Software posiada w ofercie ponad 160 produktów. Są to kompleksowe rozwiązania przeznaczone do **zarządzania bazami danych** (Oracle, SQL Server, MySQL, Sybase i DB2), **zarządzania wydajnością aplikacji** (PeopleSoft, Oracle E-business, .NET, SAP i Siebel), **wspomagające zarządzanie infrastrukturą Microsoft** (Windows, Active Directory, Exchange, SharePoint i .NET), **integrację środowisk Windows/Unix/Linux, a także wspomagające zarządzanie wirtualnym środowiskiem (VDI) oraz zarządzanie usługami biznesowymi (BSM)**. Produkty Quest Software były wielokrotnie nagradzane i wyróżniane zarówno przez ekspertów branży IT, jak i użytkowników. Firma otrzymała dwukrotnie (w 2004 r. i 2007 r.) tytuł **Partnera Roku Microsoft: "Microsoft Global Independent Software Vendor (ISV) Partner of the Year"**.

Quest Software dostarcza oprogramowanie narzędziowe do ponad 100 000 klientów na całym świecie, w tym do 75% firm z listy Fortune 500. Wśród odbiorców rozwiązań Quest Software znajdują się firmy działające w znaczących sektorach gospodarki, instytucje finansowe, firmy telekomunikacyjne i instytucje rządowe. W Polsce klientami Quest Software są wszystkie duże banki (np. NBP, PKO BP SA, FORTIS BANK POLSKA SA), firmy telekomunikacyjne i operatorzy telefonii komórkowej (np. TP SA, PTK Centertel, Polska Telefonia Cyfrowa, POLKOMTEL SA), firmy ubezpieczeniowe (np. PZU Życie SA, Commercial Union Polska, ING Nationale Nederlanden SA), instytucje rządowe (np. Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Skarbu Państwa) oraz firmy produkcyjne (np. Polpharma, Orlen).

W Polsce produkty Quest Software dostępne są od 2001 r. Od 2004 r. wyłącznym przedstawicielem Quest Software w Polsce jest firma **Quest-Dystrybucja Sp. z o.o.**

Quest-Dystrybucja Sp. z o.o. - Centrala

ul. Podwale 62
50-010 Wrocław
tel. 071 356 49 50
e-mail: info@quest-pol.com.pl
www.quest-pol.com.pl

Quest-Dystrybucja Sp. z o.o. - Oddział Warszawa

ul. Rejtana 17
02-516 Warszawa
tel. 022 851 95 72
e-mail: info@quest-pol.com.pl
www.quest-pol.com.pl