

Europ Assistace si assicura con Palo Alto Networks®

PROFILO:

Il Gruppo Europ Assistance è tra i leader mondiali nel settore dell'assistenza privata. Fondato a Parigi nel 1963, è in grado di intervenire in più di 200 Paesi sia nel quotidiano che nelle situazioni di emergenza offrendo servizi di assistenza personalizzati e coperture assicurative nelle aree della mobilità – Viaggio e Auto - e in quelle della Salute e della Casa&Famiglia.

Europ Assistance è sinonimo di sicurezza e tranquillità perché è al fianco dei suoi clienti sempre e ovunque, grazie a una centrale operativa attiva 24h, un network di assistenza di oltre 420.000 centri nel mondo e uno staff medico in grado di intervenire anche nelle situazioni più critiche.

Europ Assistance è una realtà globale con 33 sedi, 35 Centrali Operative, corrispondenti diretti in 208 paesi e 8.000 dipendenti.

Europ Assistance è presente in Italia dal 1968 dove è leader del mercato nazionale dell'assistenza privata con due sedi principali, Milano e Rende (CE).

IL PERCORSO DI INNOVAZIONE DI EUROP ASSISTANCE, IN TUTTA SICUREZZA

“La nostra sfida è essere innovativi, propositivi e accompagnare l'azienda verso una trasformazione che deve vederci superare il modello di una realtà esclusivamente B2B, cioè che eroga servizi di assistenza e assicurativi per conto terzi, come le case automobilistiche o le banche, ed essere in grado di raggiungere direttamente il consumatore finale con una offerta completa di prodotti e servizi integrati” dichiara Marco Borsellino, Responsabile Infrastrutture Tecnologiche di Europ Assistance.

Per sostenere questo cambiamento e rispondere alle esigenze molto peculiari di quello che è il ramo assistenza, una delle priorità che ha dovuto affrontare il management aziendale e l'intero staff IT, composto da circa 18 persone interne e 16 esterne operative on-site, è stata di potenziare il livello di sicurezza delle proprie infrastrutture informatiche, considerando la presenza di sistemi, come quello di CRM, appositamente customizzati e tenendo, inoltre, presente che una delle prerogative è di essere in grado di erogare assistenza sempre, 24x7.

Questa nuova strategia di business ha portato Europ Assistance ad affrontare delle problematiche fino ad allora sconosciute dove Internet è diventata una fonte imprescindibile di dialogo con i clienti sia attraverso un portale B2C, recentemente unificato al portale istituzionale per cercare di intercettare gli utenti dal momento in cui questi cercano informazioni sul Web, sia attraverso App per smartphone e dispositivi mobile.



CLIENTE:

Europ Assistance

SETTORE:

Insurance

ESIGENZE:

- Migliorare la sicurezza dell'infrastruttura informatica anche in ottica PCI e ottimizzare la gestione della configurazioni e il policy routing attraverso un unico punto di riferimento.

SOLUZIONE:

- Palo Alto Networks PA 2050 e PA 500 per la prevenzione di minacce informatiche e URL filtering.

BENEFICI:

- Migliorata la sicurezza complessiva dell'infrastruttura IT
- Migliorata la policy routing e la connettività
- Maggiore visibilità e controllo delle applicazioni
- Certificazione PCI-DSS
- Elevata sicurezza del network per la gestione dei pagamenti online con carte di credito
- Ottimizzazione delle risorse hardware

Partner: Aditinet Consulting—Authorized Palo Alto Networks Reseller e System Integrator

“Anche l’accesso alle VPN era diventato molto confuso: avevamo quasi la sensazione di aver perso il controllo delle visualizzazioni dall’esterno così ci siamo rivolti al mercato per trovare una soluzione che consolidasse tutta questa infrastruttura in ottica di grande affidabilità, business continuity e disaster recovery”.

Marco Borsellino
Responsabile Infrastrutture
Tecnologiche di Europ
Assistance

ASSICURARSI CON PALO ALTO NETWORKS

Europ Assistance partiva da una situazione in cui erano presenti tutti gli elementi dedicati alla sicurezza, ma suddivisi su singoli componenti di vendor differenti e di release diverse che interagivano fra di loro. La dotazione hardware era composta da firewall perimetrali su tecnologia Cisco implementati a livello network, quindi a livello porta IP, da un cluster di proxy basati su sistemi open source che facevano caching, url filtering (navigazione da interno verso esterno) e da un VPN concentrator che veniva usato in alcuni casi per interfacciarsi con i business partner, in altri per consentire l’accesso a fornitori e agli utenti aziendali in mobilità. Per l’accesso ai servizi Web era attivo un reverse proxy e un sistema di IPS per individuare possibili vulnerabilità sulla rete in grado di agire in maniera attiva e interrompere il traffico in caso di necessità.

“Questa situazione frammentata aveva causato delle complicazioni soprattutto nella gestione, in particolare avevamo raggiunto delle policy a livello di firewall ingestibili, molte delle quali non erano più rilevanti rispetto al contesto in cui operavano”, commenta Marco Borsellino. “Anche l’accesso alle VPN era diventato molto confuso: avevamo quasi la sensazione di aver perso il controllo delle visualizzazioni dall’esterno così ci siamo rivolti al mercato per trovare una soluzione che consolidasse tutta questa infrastruttura in ottica di grande affidabilità, business continuity e disaster recovery”.

Con il partner tecnologico Aditinet Consulting è stato fatto un assessment delle possibili vulnerabilità e della tipologia di traffico che viaggiava sulla rete di Europ Assistance ed è stato individuato del movimento non giustificato e che non era legato a contesti lavorativi.

Era arrivato il momento di cambiare e, come da policy aziendale, per un investimento importante e sopra una determinata soglia di budget è stata indetta una gara, un bando RFP, specificando il capitolato e le esigenze per poter valutare le principali soluzioni presenti sul mercato.

Al termine di questo processo, che ha riguardato sia l’aspetto tecnologico sia quello progettuale ed economico, Europ Assistance si è affidata a Palo Alto Networks perché avrebbe consentito all’azienda di consolidare l’intera piattaforma di sicurezza in un unico sistema e senza che questo passaggio implicasse alcun tipo di fermo, fondamentale per la tipologia di servizi erogati che richiede che Europ Assistance sia costantemente online e che gli operatori siano sempre in grado di accedere alle risorse esterne.

In seguito, l’adozione della nuova infrastruttura di Palo Alto Networks, che si compone di due PA2050 presso la sede di Milano e di un PA500 a Rende, ha posto rimedio anche a una criticità importante: l’utilizzo degli anonimous proxy per bypassare le policy di sicurezza applicate.

“Prima, l’eterogeneità dei vari componenti richiedeva una conoscenza peculiare di ogni singolo sistema e il ricorso a dei sistemisti. Ora un’unica console, tra l’altro Web, ha favorito la visibilità delle policy e basta un sistemista opportunamente formato per intervenire velocemente sulle configurazioni”.

Marco Borsellino
Responsabile Infrastrutture
Tecnologiche di Europ
Assistance

CON PALO ALTO NETWORKS ARRIVA LA CERTIFICAZIONE PCI-DSS

Nel 2012, Europ Assistance ha ottenuto la certificazione PCI-DSS per la gestione dei numeri di carte di credito e, successivamente, l’azienda ha deciso di dedicare e isolare un’area del proprio network e di proteggerla in modo specifico e capillare certificandola secondo i 246 requisiti di protezione richiesti. La ripartizione della rete, da destinare in parte all’area PCI, è stato uno dei motivi della scelta di Palo Alto Networks perché, soprattutto in fase realizzativa, ha permesso all’azienda di gestire questo aspetto in maniera autonoma senza dover richiedere l’assistenza di società specializzate che, invece, hanno affiancato Europ Assistance nella fase di certificazione.

GESTIONE SEMPLIFICATA CON PALO ALTO NETWORKS

“Con l’adozione della nuova piattaforma la gestione delle configurazioni si è notevolmente semplificata, ci siamo resi conto della facilità con cui i nostri sistemisti possono rispondere in tempi brevi a richieste che possono arrivare sia dalla divisione IT sia dagli utenti interni, senza mettere a rischio l’infrastruttura e le configurazioni attuali”, spiega Marco Borsellino. “Prima, l’eterogeneità dei vari componenti richiedeva una conoscenza peculiare di ogni singolo sistema e il ricorso a dei sistemisti. Ora un’unica console, tra l’altro Web, ha favorito la visibilità delle policy e basta un sistemista opportunamente formato per intervenire velocemente sulle configurazioni”.

Inoltre, in termini di reportistica, lo staff IT gestisce un unico report di alto livello che offre una visione completa di quello che accade, una funzionalità che prima mancava. Oggi, è possibile creare una VPN Vad-hoc in 20 minuti, implementare una nuova policy in poco tempo e soprattutto ricevere dei dati di reporting molto più vicini alla realtà.