Les solutions Informatica et la mise en pratique de GDPR

Gilles MAGHAMI – Consultant Senior

informatica

GDPR, c’est quoi ?

- Nouvelle directive européenne sur la protection des données personnelles, applicable au plus tard en mai 2018
- Pénalités prévues très élevées (jusqu’à 4% du Chiffre d’Affaires)
- Applicable pour toutes les entreprises dans le monde qui détiennent des données sur les citoyens européens
- Cadre les droits fondamentaux relatifs aux données personnelles
- A un impact significatif sur les processus en place dans la manière de gérer les données clients
- Approche “privacy by design” = prise en compte lors des spécifications

Quelques aspects de la règlementation

- Droit du citoyen à être averti en cas de fuite de données
- Consentement du citoyen à l'utilisation et au traitement de ses données personnelles
- Droit de décider si ses données personnelles peuvent être transmises à d'autres tiers
- Droit de demander un inventaire des données personnelles stockées ("Subject Access Request" - SAR)
- Droit à l'oubli (en co-existance avec les autres règlementations)

Les défis liés à la protection des données personnelles

Découvrir ses données client

- Systèmes et formats hétérogènes
- Multi Canal
- Front Office et Back Office
- Etablir le degré de sensibilité

Gérer le consentement client

- Que peut on faire avec les données ?
- Quelle données utilisables ou non ?
- Impact sur les données dérivées

GDPR “Subject Access Requests”

- Retrouver toutes les données
- Données internes et externes
- Visibilité sur ce qui manque

Droit à l’oubli

- Quelle fréquence ?
- Approche manuelle ou automatisée
- Justifier être en conformité

informatica

Fonctionalités Requises

GDPR – Les différents besoins qui en découlent

Informatica Platform

1. Formaliser les règles GDPR
2. Localiser l'information sur les clients, identifier les silos, déterminer comment elle est utilisée et disséminée
3. Classifier les risques vis à vis de la nature de l'information et gérer les priorités
4. Identifier chaque client unique
5. Gérer le consentement des clients
6. Actionner les processus GDPR
7. Répondre aux demandes des clients vis-à-vis de la gestion de leur données personnelles

1 - Formaliser les règles GDPR

Définir les termes

- Définitions des termes IT et métiers
- Attributs personnalisables
- Mise en place de standards

Gestion du changement

- Historique
- Piste d'audit
- Système approbation

Définir des hierarchies

- Relations avec les termes
- Regroupement de termes
- Documenter et diffuser

Relation avec l'IT

- Lien entre fonctionnel et technique
- Data Lineage

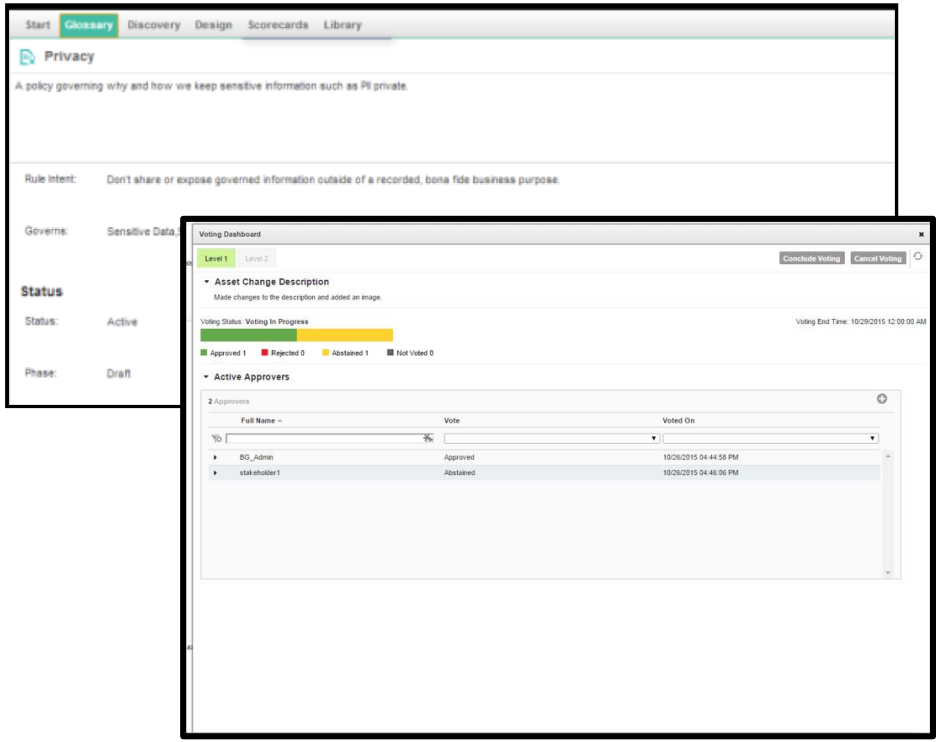
informatica

1 - Formaliser les règles GDPR

Business Glossary

Metadata Manager

- Definition des règles collaborative
- Processus d'approbation
- Publication à l'échelle de l'entreprise
- Etablir les liens entre fonctionnel et technique



2, 3 – Localiser, Classifier et Analyser des risques

Secure @Source

Politique de classification

- Fonctionnel et Technique
- Gérer les incertitudes
- Arbitrage politiques concurrentes

Répartition (prolifération)

- Ou sont les données ?
- Ou sont elles répliquées ?
- Création de nouvelles sources

Découverte Automatique

- Trouver toutes les données pertinentes
- Classification des données
- Phase d’initialisation et récurrence

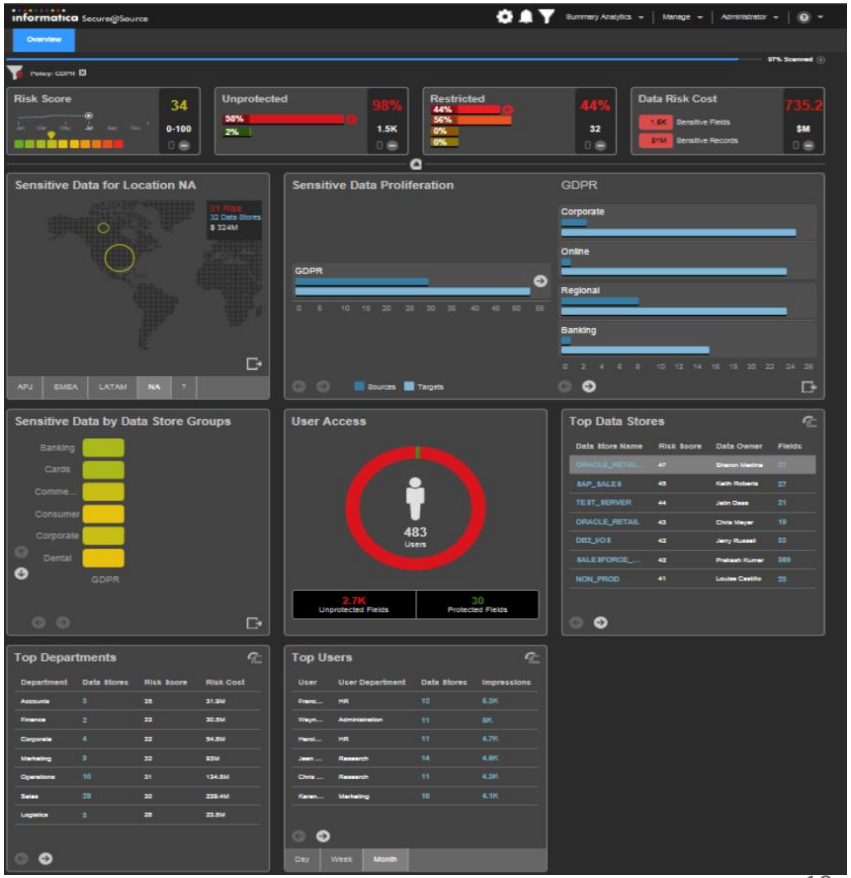
Score de Risque

- Pondéré par Répartition, Accès et Volume
- Surveillance des scores régulière
- Remontés d’alertes

informatica

2, 3 – Localiser, Classifier et Analyser des risques

- Recensement des données et des risques à l'échelle de l'entreprise
  - Découverte / Localisation
  - Classification
  - Etude de la dissémination (prolifération)
  - Evaluation du risque



Secure @Source

informatica

4 - Identifier chaque client unique
6 - Processus GDPR
7 - Répondre aux demandes clients

Accèder aux données clientes

- Profiling
- Extraire les informations pertinentes des différents systèmes source
- Analyse méthodique des contenus

Matching and Linking

- Définir des règles de mise en correspondance
- Dédoublonnage des données clientes
- Construction du “golden” record

Qualité des données

- Processus de Qualité des données
- Evaluation du niveau de qualité
- Corrections manuelles ou automatique

Stockage

- Référentiels des clients consolidés
- Creation de Vues et Rapport

informatica

Data Quality

Master Data Management

4 - Identifier chaque client unique
6 - Processus GDPR
7 - Répondre aux demandes clients

- Enregistrement des “consentement” client à l’échelle de l’entreprise
- Edition de rapports

Sources

CRM
Contact Centre
Web Logs
Core
Finance
Marketing

GDPR Prep

- Chargement données
- Application Processus Qualité
- Dédoublonnage

Data Quality

Customer 360

- Vision unique du client
- Catalogue persistant de données clients

Master Data Management

- Analytics

- Rapports
- Processus GDPR

informatica

6 - Processus GDPR

Gestion du consentement

- Lors de la création du golden record dans le référentiel client
- Attributs gérés dans la fiche client
- Processus GDPR

Archivage

- Archivage et purge des systèmes de production (droit à l'oubli)
- Déplacement "offline" pour éviter l'accès ou utilisation inopportune
- Preuve de l'archivage

Mise à Jour et Audit

- Change / update history
- Interaction avec les autres systèmes
- Piste d'audit sur les changements

Data Masking

- Statique ou Dynamique
- Pseudonymisation
- Selon l'utilisateur (Dynamique)

informatica

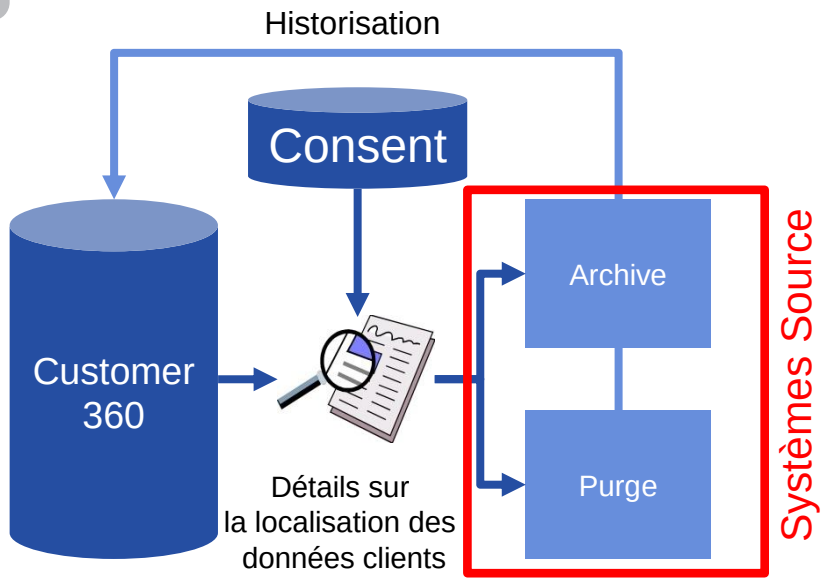
5 - Gérer le consentement des clients
6 - Processus GDPR – “droit à l’oubli”

Dynamic Data Masking

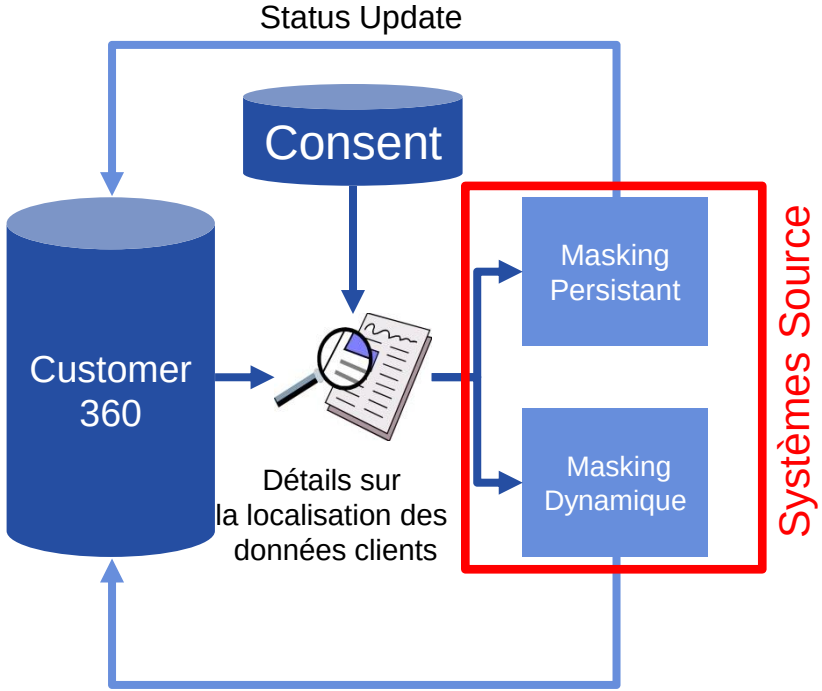
Persistence Data Masking

Data Archive

- Option 1: Archivage

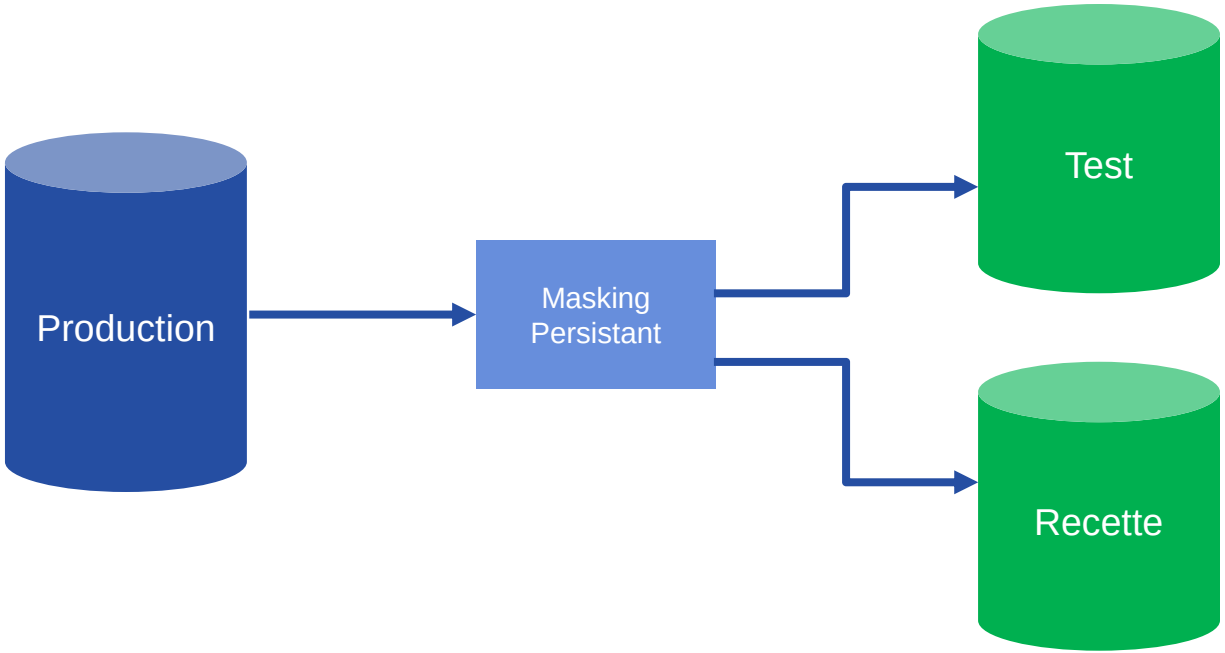


- Option 2: Masking



informatica

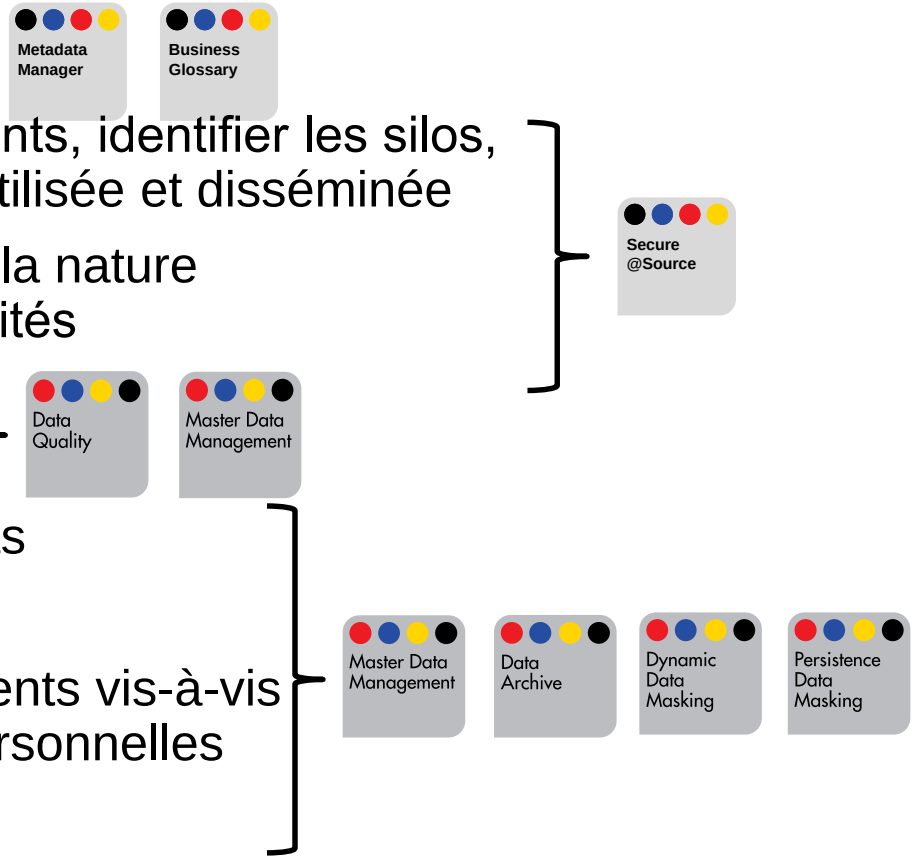
6 - Processus GDPR – sécurisation



- Sécurisation des environnements de non production
- Pseudonymisation
- Données sensibles remplacées

Besoins et solutions

1. Formaliser les règles GDPR
2. Localiser l'information sur les clients, identifier les silos, et déterminer comment elle est utilisée et disséminée
3. Classifier les risques vis à vis de la nature de l'information et gérer les priorités
4. Identifier chaque client unique
5. Gérer le consentement des clients
6. Actionner les processus GDPR
7. Répondre aux demandes des clients vis-à-vis de la gestion de leur données personnelles



Solutions Informatica

Master Data Management (MDM)

Data Quality

Meta Data Management

Data Masking

Data Archive

Ce qu'il faudra c'est…

- Anticiper l'échéance de Mai 2018 qui n'est pas si lointaine
- Adapter sa gestion des données personnelles
- Ne pas minimiser l'impact sur la manière de collecter et traiter ces données

QUESTIONS ?

Gilles MAGHAMI – Consultant Senior
gmaghami@informatica.com