

Caso de Uso

Gestión de Identidades en el Sector Retail

Cómo Soffid IAM ayuda a las empresas de distribución a mejorar la seguridad, eficiencia y cumplimiento normativo



soffid
identity made simple_

Índice

1	Sector y contexto	3
2	El Reto	4
3	Objetivos del Proyecto IAM	6
4	Solución Implantada	8
	4.1 Gestión de identidades y credenciales	8
	4.2 Workflows inteligentes	8
	4.3 Integración de sistemas	8
	4.4 Gestión de accesos privilegiados (PAM)	9
	4.5 Single Sign-On (ESSO y WSSO)	9
	4.6 Auditoría y cumplimiento	9
	4.7 Consola de gestión	9
5	Procesos Clave Cubiertos	10
6	Resultados Obtenidos	11
7	Conclusión	12

1 Sector y Contexto

El sector retail es uno de los más dinámicos, competitivos y digitalmente transformados del panorama actual. Las empresas de distribución operan en un entorno con múltiples canales de interacción —tiendas físicas, comercio electrónico, apps móviles, marketplaces— y con una gran cantidad de actores: empleados, proveedores, servicios externos, técnicos de soporte y, por supuesto, millones de clientes.

La transformación digital del sector ha traído consigo **enormes beneficios en términos de experiencia de cliente, agilidad operativa y personalización**. Sin embargo, también ha multiplicado la superficie de exposición a riesgos de ciberseguridad, cumplimiento normativo y complejidad tecnológica. A esto se suma una elevada rotación de personal, con trabajadores temporales o por turnos, que deben acceder de forma inmediata y controlada a sistemas clave desde distintos dispositivos y ubicaciones.

En este contexto, la Gestión de Identidades y Accesos (IAM) se convierte en **un elemento esencial** para garantizar no solo la seguridad, sino también la continuidad del negocio, la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Soffid IAM aporta una solución nativa europea, modular y completamente integrable, diseñada para abordar los retos específicos del retail, desde el aprovisionamiento automatizado hasta la protección de accesos privilegiados, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y normativa.



2 El Reto

Las principales barreras a las que se enfrenta una empresa de retail sin una solución IAM avanzada son:



Procesos manuales y no auditables

La incorporación, modificación y baja de empleados se gestiona a menudo de forma manual, lo que genera retrasos, errores y accesos persistentes innecesarios.



Falta de experiencia unificada para el usuario

Empleados y operadores necesitan recordar múltiples credenciales para distintos sistemas, lo que genera frustración, baja productividad y aumento del riesgo por malas prácticas.



Gestión ineficaz de cuentas privilegiadas

Las cuentas técnicas o de administración que acceden a recursos críticos suelen estar compartidas, sin registro ni supervisión.





Ausencia de trazabilidad y control

No disponer de una auditoría centralizada de accesos impide detectar accesos indebidos o realizar revisiones periódicas de cumplimiento.



Desconexión entre sistemas

Muchos comercios operan con arquitecturas tecnológicas híbridas, que combinan sistemas legacy como AS400 o iSeries con soluciones modernas como ERPs, aplicaciones web o móviles. Sin una capa de gobierno de identidades, estos sistemas quedan aislados y descoordinados.



Entornos sin soporte móvil o autoservicio

El acceso desde puntos de venta o dispositivos personales requiere soluciones seguras y adaptadas, que muchas veces no están disponibles.



Cumplimiento normativo limitado

Regulaciones como GDPR, PCI-DSS o normativas locales exigen una gestión rigurosa de identidades, algo difícil de alcanzar sin una solución IAM consolidada.

3 Objetivos del Proyecto IAM

Un proyecto de implantación de Soffid IAM en el sector retail se plantea con los siguientes objetivos prioritarios:



Automatizar la gestión del ciclo de vida de usuarios

Incluyendo creación, modificación, suspensión y eliminación de accesos, minimizando la intervención humana.



Consolidar una única fuente de verdad de identidades

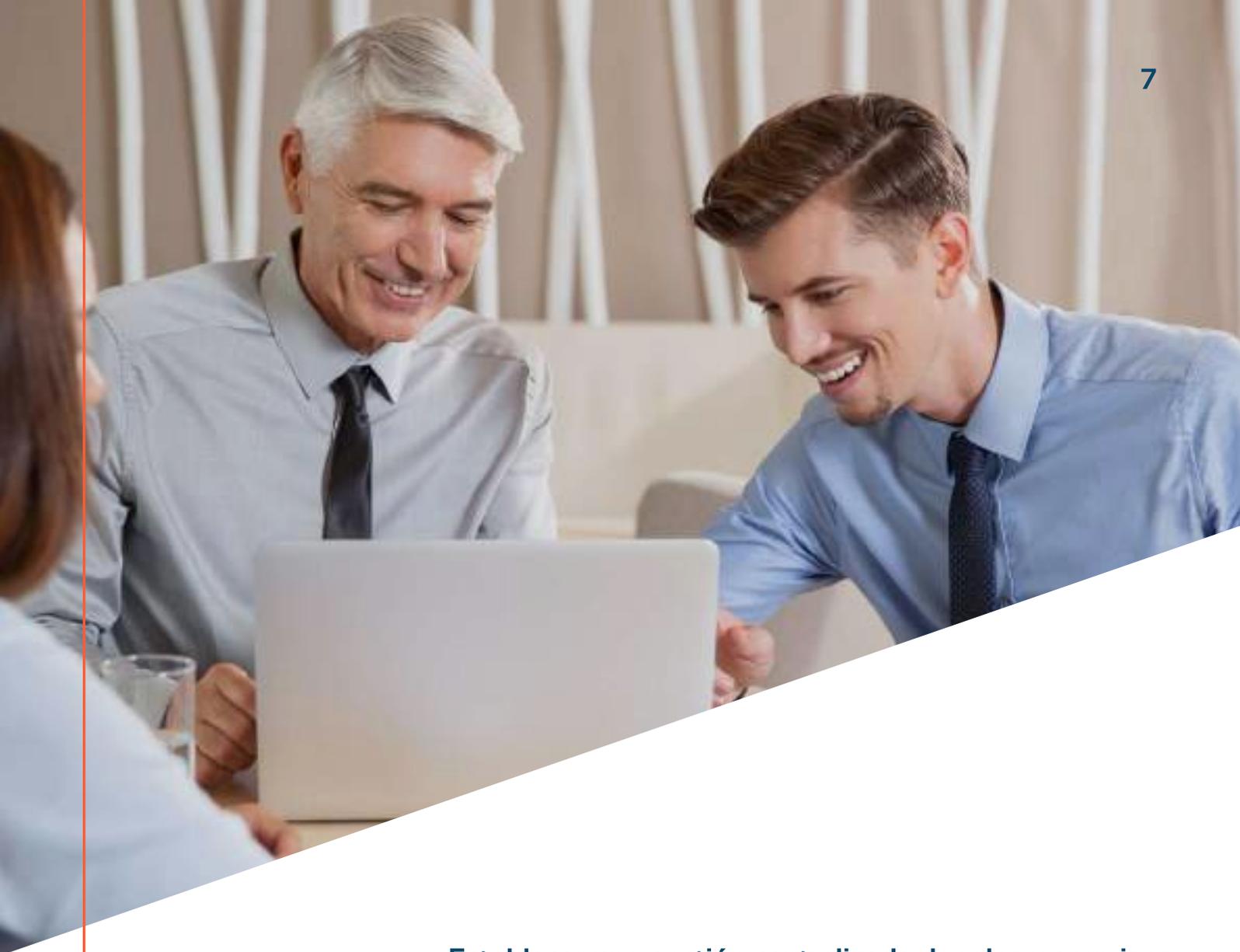
Permitiendo visibilidad completa de quién accede, a qué recursos, desde dónde y en qué condiciones.



Integrar sistemas diversos

Desde legacy como iSeries, AS400, Plex, hasta sistemas modernos como PeopleSoft, Active Directory o plataformas cloud.





Establecer una gestión centralizada de roles y permisos

Con workflows personalizables para asignación basada en contexto, perfil o ubicación.



Auditar todas las acciones y accesos

Para responder a auditorías internas y externas con evidencia completa.



Proteger los accesos privilegiados

Mediante controles de sesión, trazabilidad, delegación temporal y grabación de actividades.



Ofrecer una experiencia de usuario unificada

A través de funcionalidades SSO y portal de autoservicio accesible desde cualquier dispositivo.

4 Solución Implantada

La solución Soffid IAM se despliega en fases, comenzando con una prueba de concepto que permite validar la compatibilidad con los sistemas del cliente. A partir de ahí, se implanta el ecosistema completo de funcionalidades, adaptado a las prioridades del entorno retail:



4.1

Gestión de identidades y credenciales

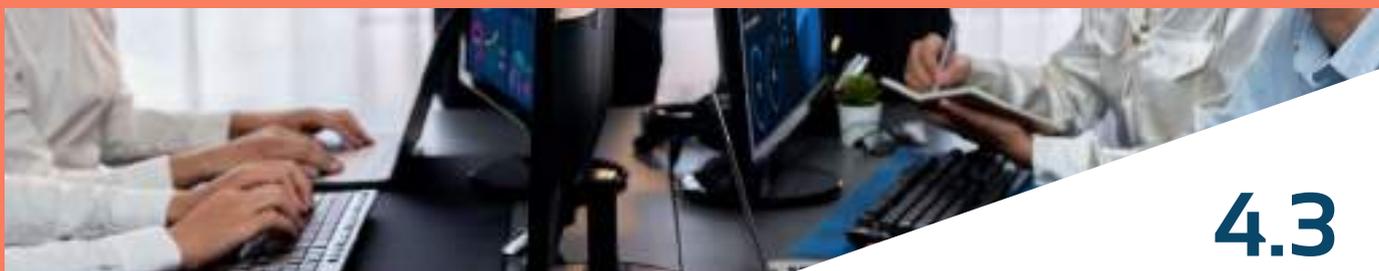
- Portal de autoservicio web accesible desde dispositivos corporativos y personales.
- Recuperación de contraseñas, visualización de sesiones activas y solicitudes de acceso.
- Soporte multilinguaje y configuración visual adaptada a cada organización.



4.2

Workflows inteligentes

- Definición de flujos de alta, baja, cambio de rol y solicitud de permisos.
- Interfaz visual de diseño basado en Eclipse (motor jBPM).
- Tareas manuales o automáticas, sincronización con HR, posibilidad de firma electrónica.



4.3

Integración de sistemas

- Conectores preexistentes y personalizados para Active Directory, iSeries, AS400, GoAnywhere, Plex, entre otros.
- Mapeo de atributos, sincronización bidireccional, inventario de cuentas existentes.
- Sin necesidad de modificar aplicaciones existentes.



4.4

Gestión de accesos privilegiados (PAM)

- Control de cuentas compartidas, acceso temporal delegado, grabación de sesiones.
- Restricción por origen, fecha, tipo de acceso o riesgo asociado.
- Auditoría completa de cada acción realizada.



4.5

Single Sign-On (ESSO y WSSO)

- Inyección automática de credenciales en aplicaciones de escritorio sin modificación.
- SSO web para usuarios con dispositivos no gestionados.
- Mecanismos de logout simultáneo, ocultación de cookies, autenticación fuerte.



4.6

Auditoría y cumplimiento

- Registro de todas las acciones, integración con sistemas externos de logging.
- Generación de informes programados, exportación directa y envío automático.
- Evidencia de cumplimiento de GDPR, PCI-DSS, ISO y normativas sectoriales.



4.7

Consola de gestión

- Interfaz web sobre framework ZK con diseño según OWASP.
- Protección ante ataques, uso opcional de certificados electrónicos.
- Gestión por roles, permisos delegados, personalización mediante addons.

5 Procesos Clave Cubiertos

- Inyección automática de credenciales en aplicaciones de escritorio sin modificación.
- Gestión delegada por tienda, zona, centro logístico o unidad organizativa.
- Accesos a sistemas críticos de ventas, stock, logística, finanzas y soporte.
- Gestión de proveedores de servicios y técnicos con permisos controlados.
- Asignación automática de roles según perfil de HR o reglas definidas.
- Control de cuentas compartidas con visibilidad y restricción granular.
- Seguridad en movilidad: acceso desde smartphones, puntos de venta o acceso remoto.



6

Resultados
Obtenidos

90% menos tiempo en el aprovisionamiento de accesos.



Reducción del 100% de las tareas manuales en la gestión de usuarios.



Incremento de la productividad operativa, especialmente en aperturas y cierres de tienda.



Auditoría completa de todas las identidades y accesos privilegiados.



Visibilidad y control centralizado sobre más de 20.000 identidades.



Cumplimiento garantizado frente a auditorías y normativas vigentes.



Reducción de costes operativos gracias a procesos automáticos y reducción de incidencias.



7

Conclusión

La gestión de identidades en retail ya no es solo un asunto de seguridad, sino una herramienta clave para optimizar operaciones, acelerar procesos, mejorar la experiencia del usuario y asegurar la viabilidad ante auditorías y amenazas.

Soffid IAM proporciona al sector retail una plataforma probada, escalable, interoperable y segura, que integra identidad, acceso y cumplimiento desde un enfoque práctico, modular y sin fricciones.



Soffid IAM:
Identity made simple.
Security made smarter.

Caso de Uso

Gestión de Identidades en el Sector Retail

soffid

Identity made simple...

... security made smarter