

Telehouse America

Vereinheitlichung hebt die Sicherheit der Rechenzentren auf die nächste Stufe



Branche

Unternehmen

Standort

New York, Vereinigte Staaten

Produkte

Security Center, Synergis, Omnicast, ClearID, Sipelia, Plan Manager

Partner

ASSA ABLOY, BioConnect, Deister, MAGOS Systems



Telehouse America stärkt die Sicherheit von der Perimetergrenze bis zu den Servern mit Genetec Security Center und ClearID

Als sich das Internet in den 1980er Jahren ausbreitete, war Telehouse damit beschäftigt, die Infrastruktur für den boomenden Netzbetrieb aufzubauen. 1989 baute das Unternehmen das erste amerikanische Rechenzentrum in Staten Island, New York, Vereinigte Staaten. Seitdem ist Telehouse auf über 40 hochmoderne Rechenzentren weltweit angewachsen und bietet Tausenden von Kunden über 370.000 Quadratmeter Colocation-Fläche. Neben dem 15.000 m² großen Hauptrechenzentrum in Staten Island bietet Telehouse America auch Colocation-Zentren in der Innenstadt von New York und Los Angeles an.

Abkehr von veralteten Systemen und Prozessen

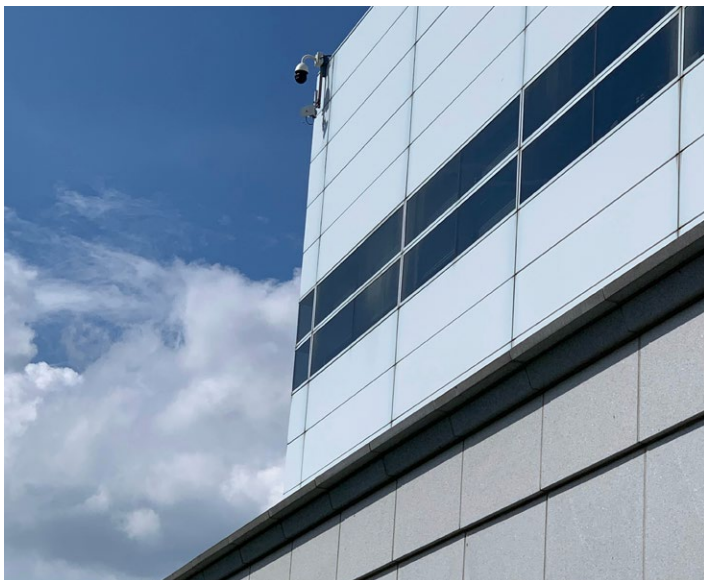
Sicherheit war für Telehouse schon immer von entscheidender Bedeutung. Das Sicherheitsteam hat die Videoüberwachung und die Zutrittskontrollsysteme an jedem Standort rund um die Uhr im Auge, damit die Kundendaten vollständig gesichert und geschützt sind.

Das Problem in der Vergangenheit war, dass die Video- und Zutrittskontrolllösungen nicht miteinander verbunden waren. Die Sicherheitskräfte wechselten zwischen den Anwendungen hin und her und versuchten, die Informationen während der Prüfung miteinander zu verknüpfen.

Der Zugang ausschließlich zu den grundlegenden Systemfunktionen, brachte weitere Herausforderungen mit sich. Das Sicherheitsteam war nicht in der Lage, seine Besucherverwaltungsprozesse zu modernisieren oder neuere Biometrie-, Sprechanlagen- oder Perimetertechnologien einzusetzen, um die Sicherheit vor Ort zu verbessern. Die Systeme waren einfach zu alt, um neue Integrationen und Erweiterungen zu ermöglichen.

Mit der Zeit wurden diese Einschränkungen zu einer Belastung für die Ressourcen. Techniker, die zu Besuch kamen, mussten zu den Servern begleitet werden, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten, was die Mitarbeiter von Telehouse von anderen Aufgaben abhielt. Das Telehouse Team protokollierte außerdem mit Stift und Papier, wenn Besuchern Serverschlüssel ausgehändigt wurden. Es wurde schwierig und zeitaufwändig, Informationen für Auditanfragen zusammenzustellen.

Als sich die Systeme dem Ende ihres Produktlebenszyklus näherten, war das Rechenzentrumsunternehmen bereit für ein umfassendes Sicherheitsupgrade. Milad Abdelmessih, Senior Director für HR und Corporate Division bei Telehouse, erklärt: „Wir wollten eine vereinheitlichte und moderne Sicherheitslösung, die die neuesten Technologien nutzen kann. Unser Plan war es, an jedem Standort mit Hilfe ausgewählter Technologien Sicherheitsebenen zu schaffen und einige unserer Prozesse für das Einchecken und die Verwaltung der Besucher zu automatisieren. Das würde unserem Team dabei helfen, unsere Standorte effizienter zu sichern und detaillierte Prüfprotokolle zu führen.“



Die vereinheitlichte Plattform Genetec Security Center entsprach den Hauptkriterien und Gespräche mit dem Genetec Team festigten die Entscheidung weiter. „Wir wollten mit einem Unternehmen zusammenarbeiten, das schnell reagiert und uns als Kunde schätzt. Bei unserem Gespräch mit dem Genetec Team wurden unsere Fragen gewissenhaft und äußerst detailliert beantwortet. Daher waren wir uns sicher, dass wir uns für die richtige Lösung und für ein Unternehmen entscheiden, das unsere Sicherheitsziele unterstützt“, erklärte Abdelmessih.

Vereinheitlichte Sicherheit macht Ermittlungen einfacher

An den beiden Standorten in Staten Island und Manhattan überwachen die Sicherheitsteams insgesamt 400 Kameras und 400 Türen mit dem Omnicast™ Videoüberwachungssystem und dem Synergis™ Zutrittskontrollsystem von Security Center. Seit der Installation von Security Center hat Telehouse die Sicherheit in hohem Maße verbessert.

Von den Wartungsräumen bis hin zu den Serverschränken ist jetzt jede einzelne Tür im Rechenzentrum mit einem Zutrittskontrollsystem ausgestattet. Das Sicherheitsteam arbeitet über die kartenbasierte Schnittstelle Plan Manager, um Alarmer schnell zu bearbeiten und Kameras zu lokalisieren.

„Ermittlungen wurden durch den Einsatz von Security Center vereinfacht. Früher mussten wir Baupläne und Karten heranziehen, um zu sehen, welche Kameras mit einer Tür verbunden sind. Mit der kartenbasierten Schnittstelle können wir schnell Türen und Kameras in der Nähe finden und sehen, was um sie herum passiert“, erläutert Abdelmessih.

Das Sicherheitsteam profitierte auch von der offenen Architektur der Plattform und fügte ein MAGOS Radardetektionssystem hinzu, um potenzielle Bedrohungen an der Grundstücksgrenze zu erkennen. „Wir haben einen virtuellen Zaun um unsere Standorte gezogen. Wenn jetzt jemand versucht, unsere Grundstücksgrenzen zu überschreiten, erfahren wir das sofort“, so Abdelmessih.

Eine Sprechanlage sorgt für noch mehr Sicherheit. Mit dem integrierten Sipelia Sprechanlagenmodul in Security Center können Anwender jetzt schnell einen Zwei-Wege-Anruf einleiten, wenn jemand eine Sprechanlage an der Eingangstür oder den Versandrampen betätigt. Live-Videos werden automatisch auf dem Monitor angezeigt, sodass Anwender Besucher oder Karteninhaber identifizieren können, bevor sie ihnen den Zugang gewähren oder verweigern.

Optimierung der Besucherverwaltung mit Genetec Clear ID

Telehouse hat die Besucherverwaltung in jeder Einrichtung komplett modernisiert. Das Sicherheitsteam implementierte nicht nur die Fingerabdruck- und Gesichtserkennungstechnologie von BioConnect und die Schlüsselverwaltung von Deister, sondern auch Genetec ClearID™. Mit diesem Modul für das Management der physischen Identität und des Zutritts kann Telehouse Besucheranfragen automatisieren und gleichzeitig detaillierte Prüfprotokolle über jeden Besuch führen. Auch wenn einige Aspekte der Anwendung noch nicht ganz ausgereift sind, ist Telehouse sehr daran interessiert, dieses Upgrade einzuführen und seine Abläufe zu optimieren.

„Wir wollten, dass unsere Kunden bestimmen können, wo und wann ihre Techniker oder Anbieter hingehen. Früher haben sie uns gebeten, ihre Anbieter zu begleiten, was uns viel Zeit gekostet hat. Durch die Einrichtung dieses neuen Besucherverwaltungsprozesses mit ClearID und anderen wichtigen Technologien können wir die Arbeitsbelastung unseres Teams verringern und gleichzeitig ein Höchstmaß an Sicherheit gewährleisten“, erklärt Abdelmessih.

Bald kann sich ein Telehouse Kunde in das ClearID Portal einloggen und alle relevanten Angaben machen, um den Zugang zum Standort und zum Server zu beantragen. Zu den Informationen gehören der Name und die Kontaktdaten des Technikers, das Datum des Besuchs, der Grund für den Besuch und andere Angaben. Diese Anfrage wird an die Netzwerkbetriebszentrale gesendet, wo ein Anwender die Informationen überprüft und die Anfrage akzeptiert oder ablehnt.

Sobald die Genehmigung erteilt wurde, erhält der Besucher einen QR-Code per E-Mail. Wenn er vor Ort ankommt, scannt ein Empfangsmitarbeiter den QR-Code und weist dem Besucher einen temporären Ausweis zu. Das Telehouse-Team erfasst auch den digitalen Fingerabdruck und den Gesichtsscan des Besuchers.

Um in den Serverraum zu gelangen, muss jeder Besucher dann eine Reihe von Sicherheitskontrollen durchlaufen, darunter Drehkreuze, Drehtüren mit Rücklaufsperrung und doppelte Authentifizierungsanforderungen, bei denen sowohl Karten als auch biometrische Daten überprüft werden.

All dies führt den Gast zu einem elektronischen Schlüsselschrank von Deister, wo er seine Karte an ein Zugangsegerät halten muss, damit das System ihm automatisch einen Serverraumschlüssel zuweist. Die Vereinheitlichung all dieser Sicherheitstechnologien in Security Center stellt sicher, dass das Sicherheitspersonal die Besucherbewegungen überwachen und bei Bedarf schnell Berichte für Ermittlungen einholen kann.

Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, muss der Besucher einen ähnlichen Prozess durchlaufen, um das Gebäude zu verlassen. Auch hier wird er an jeder Stelle autorisiert und überwacht, bis er seine Zutrittskontrollkarte abgibt, seine Berechtigungen automatisch deaktiviert werden und er durch ein Drehkreuz das Gebäude verlassen kann.

„Genetec ClearID hilft unserem Team, sich effizienter um mehr als 400 Besucher im Monat zu kümmern. Jeder Schritt, von der ursprünglichen Anfrage bis zur Deaktivierung der Karte, wird protokolliert, was das Auditing und Reporting für unser Team erleichtert“, erklärt Abdelmessih.

Die Betriebsteams von Telehouse können Genetec ClearID auch nutzen, um ihre externen Anbieter zu verfolgen, die für geplante Wartungsarbeiten oder Reparaturen vor Ort sind. „ClearID vereinfacht auch den Prozess, mit dem wir unsere Anbieter auf dem Standort willkommen heißen. Unsere internen Mitarbeiter können den Zugang für diese Anbieter genauso beantragen wie unsere Kunden“, sagt Abdelmessih.

Die Einhaltung von Vorschriften und Cybersicherheit stärken das Vertrauen der Kunden

Telehouse speichert und sichert Daten für Hunderte von globalen Unternehmen. Die Kunden des Unternehmens kommen aus Branchen wie dem Gesundheitswesen, dem Bankwesen, der Produktion, dem Gastgewerbe und vielen anderen. Das bedeutet, dass Telehouse in der Lage sein muss, sich an die Richtlinien dieser Branchen anzupassen und diese einzuhalten. Dazu gehören unter anderem die Service Organization Control (SOC) und der Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA).

„Wir führen jedes Jahr etwa 40–50 Audits für unsere Kunden durch. Einige haben sehr strenge Richtlinien und strikte Prüfverfahren. Die Möglichkeit, Berichte über die Zutrittskontrolle einfach abrufen zu können, ist für unser Geschäft von entscheidender Bedeutung. Mit Security Center und ClearID können wir diese Berichte anpassen und für künftige Audits speichern. Wenn wir also den Bericht für den Monat neu erstellen müssen, genügt dafür ein Knopfdruck.“

Manche Kunden möchten sehen, welche Karteninhaber im Laufe des Monats deaktiviert und aktiviert werden. Andere wollen eine Liste der aktiven Karteninhaber sehen oder wie viele ihrer Techniker oder Anbieter ihre Karte in einer bestimmten Anzahl von Tagen nicht benutzt haben. In Zukunft plant Telehouse, Security Center so einzurichten, dass diese monatlichen Berichte automatisch erstellt und per E-Mail an die Kunden geschickt werden.

„Seitdem wir Security Center in Betrieb haben, haben wir ein sehr strenges Audit für einen unserer Bankkunden durchgeführt. In den vergangenen Jahren haben wir nach der Übermittlung von Informationen viele Fragen erhalten. Beim letzten Audit gab es überhaupt keine Fragen. Sie wissen zu schätzen, was wir getan haben, um unsere Sicherheit zu verbessern und zu stärken“, meint Abdelmessih.

Zur Einhaltung der Vorschriften bei Telehouse gehört auch die Aufrechterhaltung einer starken Cybersicherheit. Laut Abdelmessih „speichert das ClearID Modul eine Menge Kundeninformationen. Bevor wir Genetec ins Boot holten, ließen wir also unser globales Sicherheitsteam in Japan die Software ausgiebig auf Best Practices der Cybersicherheit prüfen. Wir haben alles genau untersucht – von den integrierten Verschlüsselungen über die Zertifikate, die Genetec besitzt, bis hin zu den Standorten, an denen die Informationen gehostet werden, und den verfügbaren Backups. Letztlich war sich unser Team einig, dass die Genetec Lösungen alle Anforderungen in Bezug auf Cybersicherheit erfüllen. Von unserer Zentrale haben wir dann grünes Licht bekommen.“

Einsatz einer intuitiven Plattform zur Modernisierung der Abläufe

Nicht nur die Sicherheits-, auch die Betriebsteams bei Telehouse profitieren von den Sicherheitsverbesserungen. Mit Security Center überwacht das Ingenieursteam Videofeeds in Ausstattungsräumen und in der Nähe von Kühltürmen. So ist es sofort ersichtlich, wenn sich ein Ventilator an einem Kühlturm nicht mehr dreht oder wenn andere mechanische Störungen dringend behoben werden müssen.



„Viele andere Systeme, die wir uns angesehen haben, sahen genauso aus wie unsere 10 Jahre alten Systeme. Wir fragten uns immer wieder: „Was ist denn da jetzt die Modernisierung?“ Unsere Teams schätzen an Security Center, dass es intuitiv und einfach zu bedienen ist. Wir können sogar die Dashboards individuell anpassen, um die Ziele und Vorlieben jedes Teammitglieds zu berücksichtigen. Von der Bearbeitung von Ermittlungen bis zum Versenden von Kundenberichten ist jede Aufgabe einfacher geworden als in der Vergangenheit“, betont Abdelmessih.

Zukunftspläne mit Cloud-Diensten

Telehouse konzentriert sich jetzt auf die Verbesserung der Sicherheit im Rechenzentrum in Los Angeles. Ein Teil des Plans ist es, die Ausstattung vor Ort zu minimieren, weshalb das Team die Cloud-Services von Genetec genauer unter die Lupe nimmt. Das Sicherheitsteam erwägt auch, die Vorteile von Genetec Clearance zu nutzen, dem System zum digitalen Beweismanagement, um Untersuchungen zu vereinfachen und den sicheren Austausch von Dateien mit Kunden, Anbietern oder Prüfern zu erleichtern.

„Seit der Implementierung der vereinheitlichten Plattform Security Center sind der Schutz des Standorts und das Besuchermanagement deutlich einfacher geworden. Mit dieser vereinheitlichten Sicherheits-Übersicht sehen unsere Mitarbeiter, was gerade passiert, und können unverzüglich handeln.“ Auch aus betrieblicher Sicht bieten wir unseren Kunden mit detaillierten Audits und Berichten mehr Wert und Sicherheit. Ich denke, dass Genetec ein sehr langfristiger Partner für uns sein wird, da wir unsere Sicherheitsmaßnahmen weiter ausbauen werden“, meint Abdelmessih abschließend.

„Unsere Teams schätzen an Security Center, dass es intuitiv und einfach zu bedienen ist. Wir können sogar die Dashboards individuell anpassen, um die Ziele und Vorlieben jedes Teammitglieds zu berücksichtigen. Von der Bearbeitung von Ermittlungen bis zum Versenden von Kundenberichten ist jede Aufgabe einfacher geworden als in der Vergangenheit.“

Genetec Inc.

genetec.com/standorte
info@genetec.com
@genetec

© Genetec Inc., 2020. Genetec, Security Center, Omnicast, Synergis, ClearID, Sipelia und das Genetec Logo sind Marken von Genetec Inc. und können im Register verschiedener Gerichtsbarkeiten eingetragen oder zur Eintragung angemeldet sein. Andere in diesem Dokument verwendete Marken sind möglicherweise Marken der Hersteller oder Anbieter der jeweiligen Produkte.