

Claro Puerto Rico

Renforcer et unifier la sécurité des infrastructures critiques



Nom

Claro Puerto Rico

Industries

Télécommunications

Localisation

San Juan, Puerto Rico

Produits

Security Center, Omnicast,
Synergis, Streamvault

The logo for Claro, featuring the word "Claro" in a bold, red, sans-serif font, followed by a stylized red graphic element resembling a signal or a checkmark.

Grâce à Genetec Security Center, Claro améliore l'efficacité de ses opérations, la sécurité de ses bâtiments et sa conformité

Claro Puerto Rico (Claro) est un leader du secteur des télécommunications et un acteur clé du développement et de l'amélioration des infrastructures de communication de l'île caribéenne de Puerto Rico. La société mise sur l'innovation et la qualité de service, proposant un portefeuille complet de services de communication mobile, Internet et de télévision. Depuis sa création, l'entreprise a produit des efforts importants et a grandement contribué à soutenir l'essor technologique et la connectivité de cette île des Caraïbes.

Renforcer la sécurité et la conformité réglementaire

En tant que fournisseur d'infrastructure critique aux yeux du Gouvernement fédéral de Puerto Rico, Claro se doit de faire du respect de réglementations rigoureuses une priorité absolue.

L'entreprise avait certes investi dans un système de contrôle d'accès il y a quelques années, mais le produit approchait de sa fin de vie. De ce fait, il n'allait plus recevoir de mises à jour, ce qui empêchait l'équipe d'y apporter des améliorations.

Saisissant cette opportunité de renforcer la sécurité de son entreprise, l'équipe a lancé un projet de modernisation. Claro devait mettre à niveau son système de contrôle d'accès pour s'équiper de nouvelles fonctionnalités, accroître sa cybersécurité et renforcer sa sécurité. L'entreprise souhaitait également consolider ses systèmes de sécurité physique sur une seule plateforme. Par ailleurs, l'équipe était à la recherche d'une solution flexible qui lui permettrait de renforcer la conformité des opérations avec les normes du gouvernement des États-Unis. Après avoir mis en œuvre Genetec Security Center, Claro a su qu'elle avait fait le bon choix.

Une assistance en continu de la part d'experts en sécurité

Le passage à une nouvelle plateforme de sécurité peut être un défi. Spécifiquement, Claro devait garantir la fiabilité et la disponibilité totales de son système durant sa transition vers Security Center, tout en respectant des réglementations strictes. L'équipe savait qu'elle allait bénéficier d'un accompagnement constant pendant la mise à niveau et que la plateforme de sécurité de Genetec^{MC}, robuste et d'une fiabilité à toute épreuve, serait le gage d'un succès durable.

Aujourd'hui, la plateforme de sécurité unifiée permet à l'équipe de Claro de développer ses capacités et de renforcer sa sécurité, mais aussi d'intégrer une variété de services pour améliorer l'expérience des opérateurs. Une fois le projet achevé, l'équipe gèrera près de 1 200 caméras et 1 400 portes sur 250 sites à travers toute l'île, tout cela via Genetec Security Center.

Arodis Suazo, responsable de la sécurité de Claro Puerto Rico, apprécie particulièrement l'assistance constante de Genetec : « Dès le départ, Genetec s'est montré présent en nous accompagnant dans la mise en place et la gestion de technologies de contrôle d'accès et de vidéosurveillance, et en nous aidant à intégrer nos systèmes avec une variété de solutions complémentaires. »

Il s'attarde également sur l'importance de l'expérience d'apprentissage proposée par les experts de l'entreprise : « Nous avons suivi leurs formations produits et leur programme de certification afin de préparer notre personnel à utiliser Security Center avec confiance et efficacité. Genetec a été un véritable partenaire tout au long de ce processus de modernisation de notre sécurité, en proposant une assistance et un accompagnement étendus. »

Unifier vidéosurveillance et contrôle d'accès sur une même plateforme

L'équipe de Claro a immédiatement adopté la plateforme flexible et conviviale. Comme l'explique Karelis Feliz Luna, assistante administrative au Centre exécutif de Puerto Rico : « La plateforme Security Center est très intuitive et conviviale. Elle permet de gérer le contrôle d'accès, la vidéo, et je peux accéder à des vidéos et données à distance depuis mon smartphone en utilisant l'application mobile. C'est très utile pour mon travail. »

Durant la phase décisionnelle, l'équipe a évalué de nombreuses autres options sur le marché. La flexibilité et la cybersécurité renforcée offertes par la plateforme Security Center ont été des facteurs majeurs dans le choix de Genetec.

« Nous avons d'abord exploré l'aspect de la flexibilité. Nous cherchions une plateforme capable de s'intégrer aux différents systèmes que nous utilisons pour le contrôle d'accès et la vidéosurveillance », précise Arodis Suazo. D'autres fournisseurs proposaient des avantages similaires à ceux de Genetec Security Center, mais la plateforme se démarquait surtout par son intégration étendue avec une multitude de solutions. « Très peu de plateformes offrent une telle compatibilité entre produits, ou bien de façon limitée et parcellaire. Avec Genetec, nous avons découvert que Security Center nous permettait d'intégrer quasiment toutes nos plateformes. »

Optimiser la gestion du temps et la réponse aux incidents

Lors du choix d'une nouvelle plateforme de sécurité telle que Genetec Security Center, la plupart des utilisateurs finaux veulent avoir l'assurance de pouvoir répondre rapidement à n'importe quel incident et optimiser leur temps d'intervention.

Superviseur de la protection des actifs de Claro Puerto Rico, José Marcial Cortés explique comment la plateforme les aide à gagner en efficacité : « Avec Security Center, vous profitez d'optimisations variées, car chaque tâche est rationalisée et donc plus facile à gérer au sein de la plateforme unifiée. Pour toutes ces raisons, c'est un outil très précieux qui permet à notre équipe d'économiser énormément de temps, d'énergie et d'efforts. »

L'équipe de Claro utilise également le module Visitor Management de Security Center. Elle a ainsi pu moderniser ses processus et gérer plus efficacement les visiteurs et les sous-traitants. Les opérateurs peuvent enregistrer des visiteurs en toute simplicité, leur attribuer des droits d'accès physique et suivre leurs déplacements au sein des locaux. Ils peuvent à tout moment générer des rapports pour faciliter les audits et la mise en conformité vis-à-vis des réglementations. En outre, comme l'activité de l'ensemble des visiteurs est liée au système de vidéo en direct de Security Center, les opérateurs peuvent mener des enquêtes si la situation l'exige.

Pour Claro, la mise en œuvre des solutions Genetec a été une excellente décision et un atout puissant pour améliorer de nombreux aspects de la sécurité de ses opérations. « Depuis la mise en œuvre de Security Center, notre sécurité

s'est améliorée sous différents angles, et surtout en ce qui concerne nos temps d'intervention. Nous disposons désormais d'une solution plus efficace qu'auparavant pour gérer les alarmes système », poursuit Arodis Suazo. Ce dernier souligne également l'importance de la formation des opérateurs au nouveau système : « La courbe d'apprentissage a été réduite de 6 à 2 mois, un avantage indéniable pour les nouveaux employés qui rejoignent l'entreprise. »

Renforcer la cybersécurité et gagner en fiabilité grâce à Streamvault

En quête d'une solution de stockage de données, l'équipe de Claro a étudié plusieurs options et finalement pris la décision de mettre en œuvre Genetec Streamvault^{MC}. Cette solution d'infrastructure de sécurité était à la fois facile à déployer, hautement évolutive et configurée de manière à respecter par défaut les toutes dernières normes de cybersécurité.

Aujourd'hui, Claro Puerto Rico possède au total six serveurs distribués sur deux sites. L'entreprise peut ainsi faire face à toute panne inattendue grâce à une infrastructure renforcée et à une redondance accrue. Cette stratégie lui permet d'éviter les indisponibilités et de tenir son engagement à assurer la protection complète de ses données critiques.

Évoluer et voir plus loin avec les solutions Genetec

Grâce à la polyvalence de Genetec Security Center, Claro Puerto Rico entrevoit désormais une occasion de développer les capacités et les solutions de son système de sécurité.

« Nous envisageons d'adopter Genetec Mission Control^{MC}, car nous pensons que cette offre peut nous aider à unifier l'ensemble de nos outils de sécurité et à gérer plus efficacement nos processus de sécurité », déclare Arodis Suazo. « Nous réfléchissons également à ajouter des solutions d'automatisation des bâtiments à l'avenir, en connectant nos capteurs IoT sur la plateforme Genetec. Ceci nous permettra de mieux gérer nos systèmes de contrôle de l'éclairage, de la température et des ascenseurs. »

L'entreprise compte déployer Security Center sur ses autres installations. Le fait d'avoir une vue centralisée sur tous ses sites lui permettra de continuer à optimiser les temps d'intervention et ses efforts d'atténuation des risques dans toutes ses opérations.

« Très peu de plateformes offrent une telle compatibilité entre produits, ou bien de façon limitée et parcellaire. Avec Genetec, nous avons découvert que Security Center nous permettait d'intégrer quasiment toutes nos plateformes. »

