

SYKES

Sécuriser 72 bureaux dans le monde grâce à une vue unifiée



Secteur
Entreprise

Localisation
Tampa, Floride, États-Unis

Produits
Security Center, Synergis,
Omicast, Streamvault, ClearID,
Plan Manager

Partenaires
Groupe GC&E Systems, Microsoft,
Mercury Security, Vanderbilt
Industries



SYKES standardise son système de contrôle d'accès Security Center Synergis et modernise la sécurité de l'entreprise sur l'ensemble de ses sites à travers le monde

SYKES a été fondée en 1977 avec pour objectif d'aider les autres. Plus de 40 années plus tard, années plus tard, l'entreprise est devenue l'un des principaux fournisseurs de services d'externalisation des processus métier et d'assistance informatique. Implantée à Tampa, en Floride, aux États-Unis, l'entreprise commercialise à présent ses solutions auprès de certaines des plus grandes sociétés publiques au monde depuis 72 sites répartis sur l'ensemble du globe. Si SYKES a élargi sa portée internationale et son portefeuille de services au fil des ans, l'objectif premier de l'entreprise guide encore à l'heure actuelle toutes ses activités : « Nous aidons les gens, une interaction bienveillante après l'autre ».

Les défis de la sécurisation d'une entreprise mondiale

La sécurisation d'une grande entreprise répartie sur toute la planète s'accompagne de défis uniques. SYKES compte plus de 55 000 employés à travers le monde et la gestion efficace de l'évolution des effectifs est un aspect essentiel de ses opérations de sécurité.

Son problème était que chaque bureau disposait un système de contrôle d'accès indépendant. Tout en jonglant entre de

nombreuses tâches, les responsables des badges locaux étaient chargés de supprimer ou de mettre à jour les droits d'accès dès que des employés quittaient l'entreprise, étaient licenciés ou mutés vers de nouveaux bureaux.. Pour l'équipe de sécurité physique de SYKES, également connue sous le nom d'équipe Agile, il devenait difficile de superviser ce processus et de s'assurer du traitement rapide de tous les protocoles dans l'ensemble des opérations mondiales.

L'équipe Agile devait également gérer la maintenance programmée des systèmes de contrôle d'accès autonomes. Aucun moyen de simplifier le processus n'existait, car toutes les mises à jour et mises à niveau devaient se faire un système après l'autre. Non seulement cette situation épuisait les ressources de l'équipe Agile, mais elle rendait aussi le renouvellement des différents contrats de maintenance extrêmement long et coûteux.

Afin de remédier à ces problèmes, l'équipe Agile souhaitait mettre à niveau et standardiser la technologie de contrôle d'accès sur tous les sites SYKES. L'équipe y voyait également l'opportunité de centraliser les opérations de sécurité et de tirer parti des capacités du cloud afin de parvenir à cet objectif. Cette approche devait réduire considérablement les coûts associés à l'achat, au stockage et à la maintenance de l'équipement de serveurs.

Security Center Synergis permet à SYKES d'économiser plus de 680 000 USD en coûts de mise à niveau

Après avoir consulté son intégrateur sécurité historique, le groupe GC&E Systems, l'équipe Agile de SYKES fut convaincue d'opter pour la plateforme Genetec Security Center. Non seulement la plateforme était capable de fonctionner dans un environnement cloud Microsoft Azure, mais le système de contrôle d'accès Security Center Synergis offrait un parcours de migration simple, permettant de faire basculer tous leurs systèmes indépendants vers une seule solution centralisée. Cette migration a été rendue possible grâce à Synergis Cloud Link, un dispositif intelligent qui prend en charge le matériel de contrôle de porte et les serrures électroniques des principaux fournisseurs, et facilite la connectivité au cloud.

Selon Christopher Slone, directeur des cyberopérations de sécurité mondiale chez SYKES : « En migrant vers la plateforme Genetec Security Center, nous avons pu économiser plus de 680 000 USD en coûts de matériel. C'est grâce au système Synergis qui nous a permis de réutiliser l'ensemble des contrôleurs de porte, lecteurs, câblages et alimentations existants de nos anciens systèmes de contrôle d'accès. »

Gérer toutes les opérations sur une seule plateforme de sécurité centralisée et unifiée

Aujourd'hui, la plateforme Genetec Security Center a été installée sur 48 sites SYKES en Amérique du Nord, en Amérique latine, en Asie-Pacifique et dans la région EMEA. L'équipe SYKES utilise le système Security Center Synergis afin de gérer plus de 2 200 portes dans le monde. À la fin du projet, ils pourront gérer de plus de 2 800 portes au sein de la plateforme de sécurité unifiée.

L'équipe SYKES a également été en mesure de déployer rapidement le système vidéo Security Center Omnicast^{MC} dans certains bureaux stratégiques de l'entreprise à l'aide de 14 dispositifs Genetec Streamvault^{MC}. Ces solutions d'infrastructure préchargées et prêtes à être déployées ont facilité la migration de plus de 530 caméras vers la plateforme Security Center.

« Nous exploitons l'ensemble de la plateforme Genetec au sein de l'environnement cloud Microsoft Azure, il n'y a donc aucun équipement physique à gérer. Et en ce qui concerne les dispositifs Streamvault, ce que nous apprécions vraiment, c'est qu'ils sont pré-renforcés afin de respecter les bonnes pratiques de cybersécurité. Les enregistreurs vidéo (DVR) traditionnels installés dans des bureaux présentent des vulnérabilités intrinsèques. Avec Streamvault, nous savons que nous sommes protégés contre les menaces et c'est un souci en moins pour notre équipe. »

Grâce à la plateforme de sécurité unifiée, l'équipe SYKES a mis en place un Centre d'opérations de sécurité mondiale (GSOC) dans la région APAC, avec des agents présents 24 h/24 et 7 j/7. Dans le cas d'un événement de refus d'accès, d'une porte maintenue ouverte trop longtemps ou de toute autre alarme, les opérateurs du GSOC constituent la première ligne de défense pour tous les bureaux SYKES. Ils peuvent cliquer sur l'événement dans Security



Center afin de visualiser les informations du titulaire de carte et la vidéo associée. Si quelque chose semble suspect ou nécessite une enquête plus approfondie, l'opérateur transmet l'événement à l'équipe Agile.

« Depuis l'adoption du système Security Center, nous avons profondément optimisé nos forces et nos ressources. Les employés de notre équipe Agile résident dans différentes régions du monde, mais tout le monde peut enquêter sur des alarmes ou des événements, résoudre les problèmes liés au système, effectuer une programmation personnalisée grâce au kit de développement logiciel (SDK) et gérer la maintenance, le tout dans la même interface intuitive », explique Christopher Slone.

Simplifier la mise à niveau grâce aux experts Genetec et à l'outil d'importation

Pour toute entreprise mondiale, la migration vers une nouvelle solution de contrôle d'accès peut susciter de grandes inquiétudes. SYKES n'était pas différente des autres à cet égard. D'après Christopher Slone, « lorsqu'on passe à un nouveau système de contrôle d'accès, la plus grande crainte est que quelque chose se passe mal. Par exemple, que les portes se verrouillent et que les gens ne puissent plus sortir du bâtiment. Ou que les employés ne puissent plus rentrer dans nos locaux et assister nos clients. La formation de certification technique Genetec a su mettre toute notre équipe à l'aise avec le processus de transition. Excepté pour les deux premiers sites, nous réalisons toutes les migrations, l'assistance et la maintenance en interne ».

Avec plus de 55 000 employés et des milliers de sous-traitants et visiteurs, l'équipe SYKES disposait d'une base de données de plus de 70 000 titulaires de carte à intégrer dans le nouveau système. Celles-ci provenaient toutes de différentes solutions de contrôle d'accès utilisant divers formats et jeux d'informations pour consigner les titulaires de carte. Avec l'aide des experts Genetec et de l'outil d'importation Security Center, l'équipe Agile a rationalisé l'ensemble du processus.

« La première étape a été de sous-traiter à l'équipe des Services professionnels de Genetec la migration de la base de données SQL de l'un de nos systèmes de contrôle d'accès existants vers Security Center. Ils nous ont également aidés à créer des formats de carte personnalisés afin de transférer facilement certaines informations de titulaires de carte directement dans la plateforme Genetec », explique Christopher Slone.

L'équipe SYKES a également demandé au groupe des Services professionnels de Genetec de l'aider à intégrer les horaires de porte préexistants de certains sites dans la plateforme. Ainsi, la transition vers le nouveau système Security Center s'est faite de façon quasiment transparente.

« L'outil d'importation Security Center s'est avéré également très efficace pour notre équipe interne », poursuit Christopher Slone. « Nous avons commencé par extraire un fichier CSV d'un autre ancien système de contrôle d'accès qui comprenait le prénom, le nom, le numéro de badge et les droits d'accès de la personne. Nous avons procédé à un peu de nettoyage dans le fichier CSV, mais l'outil d'importation a géré le reste en introduisant ces données dans la plateforme Genetec. Il a associé nos titulaires de carte aux comptes Active Directory, et tout a été synchronisé. Surtout, l'outil d'importation a permis à mon équipe de s'affranchir d'une grande partie des tâches manuelles et nous a fait gagner énormément de temps. »

Automatisation des droits des titulaires de carte avec l'intégration d'Active Directory

Si la mise à niveau se poursuit encore, l'équipe Agile de SYKES peut déjà constater les avantages de Security Center. Désormais, en cas de départ ou de licenciement d'un employé, la plateforme désactive immédiatement leurs identifiants de contrôle d'accès. Tout ceci est automatisé grâce à la fonction d'intégration d'Active Directory dans Security Center.

L'octroi, l'annulation et le transfert des droits d'accès des titulaires de carte représentaient auparavant un travail à temps plein : aujourd'hui, c'est une simple tâche secondaire. À présent, lorsqu'une personne est embauchée et que ses informations sont ajoutées à notre système RH, un profil utilisateur est

automatiquement créé dans Microsoft Active Directory. Comme toutes les données sont synchronisées, la plateforme Genetec reçoit automatiquement ces informations et crée un nouveau compte de titulaire de carte contenant toutes les informations pertinentes et les droits de contrôle d'accès. Désormais, les personnes chargées des badges n'ont plus qu'à prendre la photo de la personne, attribuer et imprimer les identifiants, et lui remettre. L'intégration d'Active Directory dans Security Center automatise tout le reste », déclare Christopher Slone.

Si le gain de temps représente un énorme avantage pour l'équipe, cette approche élimine également une grande part d'erreur humaine. L'équipe Agile a l'assurance que les stratégies de sécurité sont bien appliquées, peu importe ce qui se passe dans ses sites mondiaux. Et les avantages ne s'arrêtent pas là : en tant que société cotée en bourse avec plus de 2 000 clients à travers le monde, SYKES se retrouve dans une meilleure position quant au respect des normes en matière de conformité, telles que la loi Sarbanes Oxley (Sarbanes Oxley Act), la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et Norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (PCI DDS). Ces normes imposent des processus d'audit stricts, un accès restreint aux données des titulaires de carte, la suppression rapide des droits d'accès après un licenciement, et d'autres exigences critiques en matière de cybersécurité et de sécurité physique.

« Il est très difficile de savoir quand une personne a été licenciée dans un site. C'est pourquoi l'automatisation des titulaires de carte avec Active Directory a changé la donne. Cela a simplifié à la fois la gestion du système et celle des audits. Nous avons planifié et automatisé de nombreux rapports d'audit dans Security Center. Et comme les auditeurs se familiarisent avec ce niveau renforcé d'automatisation, nous recevons moins de demandes cherchant à savoir si les droits d'accès d'une personne ont été supprimés, car ils savent déjà que l'opération est automatique », explique Christopher Slone.

Du point de vue de la maintenance, les outils intégrés de surveillance de l'état du système donnent à l'équipe l'assurance qu'aucune vulnérabilité potentielle ne passera inaperçue. Selon Christopher Slone : « La plateforme Security Center peut nous présenter des informations que nous n'aurions pas pu obtenir auparavant avec nos anciens systèmes. Par exemple, nous pouvons facilement voir combien d'appareils ont besoin d'une mise à jour du micrologiciel ou s'il y a une panne matérielle. Cela permet à notre équipe de rester proactive afin de maintenir nos systèmes à jour et sécurisés. »

Rester ouvert aux exigences uniques des clients grâce à une plateforme flexible

En tant qu'entreprise d'externalisation des processus métier, SYKES bâtit ses bureaux de façon à répondre aux exigences des clients. Sur certains sites, les situations de multilocataires sont courantes puisque les équipes travaillant pour certains clients n'auront accès qu'à des étages ou à des espaces de bureau spécifiques. La flexibilité de la plateforme Genetec Security Center a facilité l'adaptation à ces exigences uniques des clients.



Par exemple, certains clients de SYKES ont besoin d'un gardien sur place pour gérer la sécurité. Pour simplifier le travail de l'agent de sécurité, l'équipe lui a donné accès à Plan Manager, l'interface cartographique de Security Center. De cette façon, il peut intervenir rapidement en cas d'alarme, et afficher les portes et les caméras afin de voir ce qui se passe. Dans d'autres cas, l'équipe a installé des lecteurs biométriques, des tourniquets de contrôle d'accès ou des panneaux de détection d'intrusion. Récemment, l'équipe des installations de SYKES a également commencé à tester des caméras thermiques à certains emplacements afin de surveiller la température des employés et prendre en charge l'évolution des protocoles de sécurité.

« Genetec Security Center nous offre toute la liberté de choisir les fonctionnalités ou technologies les mieux adaptées à nos propres applications ou environnements clients. Et tandis que nous nous efforçons de standardiser nos opérations mondiales, nous avons la chance de disposer de cette flexibilité supplémentaire lorsque nous en avons besoin », déclare Christopher Slone.

L'équipe Agile a également profité de l'offre Gestion de l'occupation Genetec afin de gérer les risques alors que de plus en plus d'employés commencent à revenir au bureau. « Avec le COVID-19, une grande partie de nos effectifs était temporairement en télétravail. Nous produisons actuellement un grand nombre de rapports sur le taux d'occupation afin de déterminer quand et combien de personnes reviennent dans nos bureaux. « Ces rapports d'occupation nous permettent de gérer cette transition dans les espaces de bureau de l'entreprise, tout en veillant à ce que tous les protocoles soient respectés et que tout le monde soit en sécurité », explique Christopher Slone.

Planification de nouvelles mises à niveau avec Security Center

À l'avenir, l'équipe Agile souhaite moderniser tous les sites et y intégrer la nouvelle plateforme Security Center. Elle ajoutera également le système de gestion des identités Genetec ClearID^{MC} pour mieux gérer les visiteurs et les demandes d'accès spéciales ou temporaires des employés.

Cette équipe hautement compétente étudie également de nouveaux projets reposant sur le SDK Genetec. Une application unique dans la région APAC consiste à remettre aux employés de petites récompenses monétaires après une tâche bien réalisée, récompense qu'ils peuvent dépenser à la cafétéria à l'aide leurs identifiants de contrôle d'accès. Tout ce processus serait facilité par une intégration entre le système de contrôle d'accès Security Center



Synergis, les comptes Active Directory et le système de paie de SYKES.

Avec de nombreux projets à l'horizon, l'équipe SYKES est convaincue d'avoir fait le bon choix. « Depuis la migration vers la plateforme Genetec Security Center, non seulement nous avons amélioré la sécurité de notre organisation mondiale, mais nous montrons également à nos marques partenaires que nous sommes proactifs dans notre approche de la protection des données et de la sécurité physique. La plateforme Genetec nous a également permis de continuer à améliorer nos protocoles de sécurité des employés. Et lorsque nos employés se sentent en sécurité, ils peuvent offrir la meilleure expérience possible à nos clients », conclut Christopher Slone.

« L'équipe SYKES a également demandé au groupe des Services professionnels de Genetec de l'aider à intégrer les horaires de porte préexistants de certains sites dans la plateforme. Ainsi, la transition vers le nouveau système Security Center s'est déroulée de façon presque transparente. »