

NEXTDC



業種

テクノロジー

地域

オーストラリア：ニューサウスウェールズ州シドニー、オーストラリア：ビクトリア州メルボルン、オーストラリア：ワシントン州パース、オーストラリア：連邦特別地域キャンベラ、オーストラリア：クイーンズランド州ブリスベン

製品

Security Center, Omnicast, Synergis, Federation

パートナー

ACG Fire & Security

高い信頼性を備えたデータセンタープロバイダーが、 フィジカルセキュリティシステムを活用して顧客エクスペリエンスを改善

クイーンズランド州ブリスベンで 2010 年に設立された NEXTDC は、オーストラリアで最も信頼されるデータセンターサービスプロバイダーの 1 つへと成長を遂げました。現在、同社は 9 箇所でデータセンターを運営しており、1,100 社以上の顧客にサービスとアクセスを提供しています。

同社は、セキュリティ、テレコム、インフラ、プラットフォーム、クラウドサービスを含む 550 社を超えるグローバルテクノロジーパートナーと協業しており、顧客に電力、セキュア保護、接続回線を 100% の時間提供するというブランドとして顧客との約束を果たしています。野心的な成長プランにより、NEXTDC の経営陣は、優れた顧客体験を提供し、テクノロジープラットフォームとセキュリティ運用を最大限に活用してデータセンター市場での差別化を進めることに重点を置いています。

課題 - 安全性が極めて高い環境における顧客体験の向上

NEXTDC は、総合セキュリティプラットフォームである Genetec™ Security Center を導入して、すべてのデータセンターで入退室管理とビデオ監視マネジメントを導入しました。しかし、時間の経過とともに、必要なセキュリティは確保されているものの、顧客やパートナーが施設へ入退室する際の体験が影響を受けていることがわかりました。データセンターのオペレーターは、フィジカルセキュリティシステムを使用して、情報提供や顧客サービスを強化し、費用対効果が高く安全な方法で運用を改善する必要があることを特定しました。その目的を達成するために、NEXTDC はネットワーク全体を可視化し、インターホンや顧客リクエスト管理といった主要なシステムを、1 つの管理プラットフォームに統合する必要がありました。

ソリューション - オーストラリアのデータセンターのネットワーク全体の可視化とサービスの優位性

NEXTDC は、Genetec Security Center Federation™ の導入によって、セキュリティ対策や入退室プロセスの安全性を損なうことなく、データセンター国内ネットワーク全体で訪問者の体験を向上し続けています。Genetec の総合プラットフォームを基盤として、Federation は、セキュリティシステムからの情報を顧客およびパートナーのチケットリクエスト管理システムと統合しています。応答時間を短縮して可視化し、9 箇所のデータセンターすべてをコントロールします。このプラットフォームの柔軟性により、カスタマーサービスチームは、アクセスポイント、カメラ、インターホン、およびその他のシステムを選択してリモートで操作し、訪問者がどこにいても支援と優れたサービスを提供できます。

リモートシステムアクセスで顧客体験を向上

第2世代のデータセンターであるNEXTDCは、2,400台のカメラ、ビデオ分析とレポート、ドアおよびその他のマネージドハードウェア、アクセスポイントとソリューション、2要素認証システムおよびインターホンを全国的に導入し運用しています。加えて、Security Center Federationによって、これらすべてのソリューションをネットワーク全体でシームレスに管理しています。

IDカードによってデータセンター全体のチェックポイントで適切な入退室管理を可能とし、一方、多数のカメラとアクセスポイントは総合プラットフォームであるSecurity Centerによって監視され、誰がどのドアを通過しているかをセキュリティおよびカスタマーサービスチームに通知します。もし顧客が、データセンター内を移動する際にサポートが必要な場合は、カスタマーサービスチームメンバーがリモートでドアを開けたり、近くのインターホンを介して話すなど、必要なサポートを提供できます。

NEXTDCのセキュリティおよびカスタマーサービス責任者であるGeorge Dionisopoulos氏は次のように述べています。「国内に分散している施設を効果的に監視するために必要な可視化とコントロールを得たことで、チームを効率的に運営できるようになりました。私たちは自信を持って保護し、情報漏洩を防止し、安全な環境を確かなものとし、さらに、一貫した顧客サービスとサポートの提供が可能となりました。」

Genetecによるソリューションの支援を受けて、インテリジェンスレベルがセキュリティへの取り組みの一部となり、NEXTDCは顧客体験を改善して強化しつつ、顧客とのエンゲージメントに必要なスタッフ数を削減することができました。その結果、顧客やパートナーは、迅速かつ効率的に必要な場所にたどり着くことができます。

セキュリティシステムデータで応答時間を短縮

データセンターを訪問する顧客やパートナーは、多くの場合複数のニーズや要望を抱えています。ラックにアクセスする必要がありますが、また同時に駐車場を手配し、宅配業者が荷物をピックアップまたは配達する手配をしたり、オンサイトストレージから機材を外したり、会議室やワークスペースを予約する必要があるかもしれません。高い柔軟性のある顧客体験を提供することの一部は、こうしたさまざまな要求にスムーズかつ迅速に対応できることです。

「私たちはインテリジェンスサービス管理プラットフォームに多くの時間を費やしてきました。」と、NEXTDCの最高顧客責任者兼テクノロジー担当エグゼクティブバイスプレジデントであるDavid Dzienciol氏は述べています。「このテクノロジーをSecurity Center Synergis™ IP入退室管理システム(ACS)と組み合わせて設置し、Federationを活用することで、各リクエストチケットのタッチポイントを大きく削減できるようになり、応答時間が短縮されました。リクエストの承認に要する時間も数日から数分となりました。」

統合プラットフォームと Federation の連携でセキュリティインタラクションを改善

データセンターを訪れる際にお客様が経るプロセスと手順を調査した結果、NEXTDCで別々に管理されている複数のセキュリティインタラクションが存在することがわかりました。これらをSecurity CenterとFederationを連携することで重複を排除し、セキュリティチームが管理する複数のステップを1つのプラットフォームに統合することができました。

「最終的には、データを使用して煩雑さを取り除き、可能な限りプロセスを自動化しています。」とDzienciol氏は説明します。「このようにカスタマージャーニーの処理をビジネスプロセスに接続することで、スタッフがこれらのインタラクションに費やす時間を短縮することにつながり、より積極的に顧客中心の対応に集中できるため、生産性の向上という観点でのROIという結果となりました。」

ナンバープレートの認識とレポートによるさらなる改善を期待

「顧客は、データセンターの建物への出入りを非常に迅速に済ませたいと希望しています。」とDzienciol氏は指摘します。「しばしば、顧客は緊急対応で入り、作業が完了したら再び外に出る必要があります。ナンバープレート認識と自動化を通じてさらなる煩雑さを取り除くことは、セキュリティシステムを最大限に活用して顧客体験を改善し続けることの一例となります。」

NEXTDCは、Genetec Security Center AutoVu™ナンバープレート自動認識の活用を進め、適切な登録を行うことで顧客の車両はデータセンターに直接出入りできるようになり、複数のチェックポイントで対処することなく、スムーズに入退館を進めることができます。

「統一されたセキュリティプラットフォームを運営しているという事実は、サービスとしてのコンプライアンスに対する顧客の関心の高まりに応える能力を備えていることを意味します。」とDzienciol氏は付け加えます。「監査、レポート、アクセスログは、ここNEXTDCのプラットフォームを通じて提供できるものであり、Genetecとも共同で取り組んでいます。」

「国内拠点全域にフェデレーションプラットフォームとしてGenetec Security Centerを導入したことは、弊社のビジネス上の重要な差別化となりました。」とDzienciol氏は述べています。

「このテクノロジーをSecurity Center Synergis™ IP入退室管理システム(ACS)と組み合わせて設置し、Federationを活用することで、各リクエストチケットのタッチポイントを大きく削減できるようになり、応答時間が短縮されました。リクエストの承認に要する時間も数日から数分となりました。」