

NEXTDC



분야
기술

장소

호주 뉴사우스웨일스주 시드니, 호주 빅토리아주 멜번, 호주 웨스트오스트레일리아주 퍼스, 호주 수도준주 캔버라, 호주 퀸즐랜드주 브리즈번

제품

Security Center, Omnicast, Synergis, Federation

협력사

ACG Fire & Security

신뢰할 수 있는 데이터 센터 공급기업이 물리적 보안 시스템을 활용하여 고객 경험을 향상시키는 방법

NEXTDC는 2010년 퀸즐랜드 브리즈번에 설립된 NEXTDC는 호주에서 가장 신뢰받는 데이터 센터 서비스 공급기업 중 하나로 성장했습니다. 오늘날 회사는 1,100명 이상의 고객에게 서비스와 액세스를 제공하는 9개의 데이터 센터를 운영하고 있습니다.

보안, 통신, 인프라, 플랫폼, 클라우드 서비스 등 550개 이상의 세계적 수준의 기술 파트너들과 협력하며 고객에게 전력을 공급하고, 보안을 유지하며, 연결성을 제공하겠다는 브랜드 약속을 100% 이행하고 있습니다. NEXTDC의 경영진은 야심 찬 성장 계획을 통해 기술 플랫폼과 보안 운영을 극대화하여 시장에서 차별화를 주도하고 유연한 고객 경험을 제공하는 데 주력하고 있습니다.

과제 - 매우 안전한 환경에서 고객 경험의 향상

NEXTDC는 융합형 보안 플랫폼인 Genetec™ Security Center를 사용하여 모든 데이터 센터에 출입통제 및 비디오 감시 관리를 구현했습니다. 시간이 지남에 따라 필요한 보안을 제공하면서 고객 및 파트너사의 출입 및 경험이 영향을 받고 있음을 알게 되었습니다. 데이터 센터 운영자는 물리적 보안 시스템을 활용해 고객 서비스에 대한 정보를 제공하고 강화하며 비용 효율적이고 안전성이 뛰어난 방식으로 운영을 개선해야 할 필요성을 확인했습니다. 이를 달성하기 위해 NEXTDC는 네트워크 전반에 걸친 가시성은 물론 인터콤 및 고객요청 관리와 같은 주요 시스템을 가급적 하나의 관리 플랫폼으로 통합해야 합니다.

솔루션 - 호주의 데이터 센터 네트워크를 통한 가시성 및 서비스 우수성

NEXTDC는 Genetec Security Center Federation™ 구축을 통해 보안 조치와 액세스 프로토콜에 영향을 주지 않으면서 전국적인 데이터 센터 네트워크 전체에 걸쳐 방문자의 경험을 지속적으로 향상시키고 있습니다. Federation은 Genetec 통합 플랫폼 사용을 기반으로 보안 시스템의 정보를 고객 및 파트너사의 요청 티켓 관리 시스템과 통합합니다. Federation은 응답 시간을 단축하고 9개의 데이터 센터 전체에 대한 가시화와 제어를 가능하게 합니다. 플랫폼의 유연성을 통해 고객 서비스 팀은 액세스 포인트, 카메라, 인터콤, 기타 시스템을 원격으로 선택 및 제어할 수 있을 뿐만 아니라 위치에 관계없이 방문자를 지원하고 우수한 서비스를 제공할 수 있습니다.

원격 시스템 액세스를 통한 고객 경험의 향상

NEXTDC는 2세대 데이터 센터를 통해 2,400대의 카메라, 비디오 분석 및 보고, 도어 및 기타 관리 하드웨어, 액세스 포인트 및 솔루션, 2단계 인증 시스템 및 인터콤을 전국적으로 구축하여 운영하고 있습니다. Security Center Federation을 사용하여 전체 네트워크에서 이 모든 솔루션을 원활하게 관리할 수 있습니다.

ID 카드를 사용하면 데이터 센터 전체에 체크포인트를 통해 적절하게 출입할 수 있으며 많은 카메라와 액세스 포인트를 단일 통합 플랫폼인 Security Center에서 모니터링하여 누가 어느 문을 통해 출입하는지 보안팀과 고객 서브시스템에 알릴 수 있습니다. 고객이 데이터 센터를 통과하면서 도움이 필요한 경우, 고객 서브시스템의 직원이 원격으로 문을 열거나 가까운 인터콤을 통해 대화하여 필요한 지원을 제공할 수 있습니다.

NEXTDC의 보안 및 고객 서비스 책임자인 George Dionisopoulos는 이렇게 말합니다. “이제 우리는 전국의 시설을 효과적으로 모니터링하는 데 필요한 가시성과 통제력을 갖춘 효율적인 팀을 운영할 수 있습니다. 보안 침해로부터 안전하게 보호하고 예방하며 안전한 환경을 보장할 수 있을 뿐만 아니라 모범적인 고객 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다.”

Genetec 솔루션의 도움으로 보안 태세가 지능화되면서 NEXTDC는 고객 경험을 능률화하고 지속적으로 향상시키며 고객과의 소통에 필요한 직원 수를 줄일 수 있었습니다. 이를 통해 고객과 파트너는 필요한 위치에 빠르고 효율적으로 도달할 수 있습니다.

보안 시스템 데이터로 응답 시간 증가

방문 고객과 파트너사는 때때로 여러 가지 요구와 요청사항이 있습니다. 이들은 하역장에 접근해야 하지만, 주차장을 마련하고, 택배 기사가 배송물을 적재하거나 하역할 수 있도록 준비하며, 현장 보관소에서 장비를 회수하고, 회의나 작업을 위한 공간을 마련해야 할 수 있습니다. 유연한 고객 경험을 제공하려면 이와 같은 다방면의 요청사항을 원활하고 신속하게 처리해야 합니다.

NEXTDC의 최고 고객 책임자이자 기술 담당 부사장인 David Dzienciol은 이렇게 말합니다. “우리는 인텔리전스 서비스 관리 플랫폼에 많은 시간을 투자했습니다. Security Center Synergis™ IP ACS(출입통제 시스템)과 함께 이 기술을 배치하고 Federation을 활용함으로써 각 요청 티켓의 접점 수를 줄이고 응답 시간을 단축할 수 있다는 점에서 진정한 절감 효과를 거뒀습니다. 요청을 승인하는 시간이 며칠에서 몇 분으로 단축되었습니다.”

Genetec Inc.
genetec.com/locations
info@genetec.com
@genetec

융합형 플랫폼의 Federation을 통한 보안 상호작용의 개선

고객이 데이터 센터를 방문할 때 취하는 프로세스와 절차를 확인한 후 NEXTDC는 독립적으로 관리되는 여러 가지 보안 상호작용을 확인했습니다. 고객은 Security Center와 Federation을 사용하여 중복을 제거하고 이러한 절차를 보안팀이 관리할 수 있는 하나의 플랫폼으로 통합할 수 있었습니다.

Dzienciol은 이렇게 말합니다. “궁극적으로 우리는 복잡성을 제거하고 가능한 경우 프로세스를 자동화하기 위해 데이터를 사용하고 있습니다. 이러한 방식으로 고객 이동 작업을 비즈니스 프로세스와 연결하면 직원들이 이러한 상호작용을 처리하는 데 걸리는 시간이 줄어듭니다. 따라서 더욱 적극적인 고객 중심 이니셔티브에 시간을 집중할 수 있어 생산성 측면에서 ROI가 향상되었습니다.”

번호판 인식 및 리포트를 통한 추가 개선의 기대

Dzienciol은 이렇게 말합니다. “고객들은 건물 출입이 신속하게 이루어지기를 원합니다. 때로는 서둘러 건물로 들어가 일을 마치고 다시 나가야 합니다. 번호판 인식 및 자동화를 통해 추가적인 복잡성을 제거하는 것은 보안 시스템을 최대한 활용하여 고객 경험을 지속적으로 개선할 수 있는 방법의 한 예입니다.”

NEXTDC는 고객이 올바른 등록을 통해 데이터 센터에 바로 들어갈 수 있으며 여러 번의 출입 검사에 대응할 필요 없이 유연한 경험을 즐길 수 있도록 Genetec Security Center AutoVu™ 번호판 인식을 활용하는 방안을 모색하고 있습니다.

Dzienciol은 덧붙입니다. “우리가 통합 보안 플랫폼을 운영한다는 것은 우리가 서비스 업체로서의 규정 준수에 대해 증가하는 고객의 관심에 대응할 수 있는 능력을 갖추고 있다는 것을 의미합니다. 감사, 보고서, 출입 기록 등은 NEXTDC의 플랫폼을 통해 제공할 수 있으며 우리는 또한 Genetec과도 이에 대해 작업을 하고 있습니다.”

“Genetec Security Center를 전국적인 Federation 플랫폼으로 구축하는 방법은 당사의 비즈니스에 있어서 중요한 차별화 요소로 성장했습니다.”라고 그는 말합니다.

“Security Center Synergis™ IP ACS(출입통제 시스템)과 함께 이 기술을 배치하고 Federation을 활용함으로써 각 요청 티켓의 접점 수를 줄이고 응답 시간을 단축할 수 있다는 점에서 진정한 절감 효과를 거뒀습니다. 요청을 승인하는 시간이 며칠에서 몇 분으로 단축되었습니다.”