

SYKES

Proteger 72 oficinas globales con una vista unificada



Industria
Empresa

Ubicación

Tampa, Florida, Estados Unidos

Productos

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

Socios

GC&E Systems Group,
Microsoft, Mercury Security,
Vanderbilt Industries



SYKES estandariza el control de acceso de Security Center Synergis y actualiza la seguridad corporativa en todas sus ubicaciones en el mundo.

SYKES se fundó en 1977 con el deseo de ayudar a otras personas. Más de 40 años después, la empresa se ha convertido en un proveedor líder de subcontratación de procesos comerciales y servicios de soporte de TI. Con sede en Tampa, Florida, Estados Unidos, la organización ahora presta servicios a algunas de las empresas públicas más grandes del mundo desde 72 ubicaciones en todo el mundo. Aunque SYKES ha ampliado su alcance internacional y su portafolio de servicios a lo largo de los años, el propósito principal de la empresa se mantiene en todo lo que hace: "Ayudamos a las personas, una interacción solidaria a la vez."

Los desafíos de proteger una organización global

Proteger una gran organización distribuida globalmente conlleva desafíos únicos. SYKES tiene más de 55.000 empleados en todo el mundo y la gestión eficaz de los cambios en su fuerza laboral es fundamental para sus operaciones de seguridad.

El problema era que cada oficina tenía un sistema de control de acceso independiente. Mientras hacían malabares con muchas tareas, los custodios de las credenciales locales eran responsables de eliminar o actualizar los derechos de acceso tan pronto como los empleados dejaban la empresa, o eran despedidos o transferidos a nuevas oficinas. Para el equipo de seguridad física de SYKES, también conocido como Agile Team, se volvió difícil

supervisar este proceso y garantizar que todos los protocolos se manejaran con prontitud en todas sus operaciones globales.

Otro gran desafío para el equipo Agile Team fue la gestión del mantenimiento programado de sus sistemas de control de acceso independientes. No había forma de agilizar el proceso, ya que todas las actualizaciones y mejoras debían realizarse en un sistema a la vez. Esto no solo agotó los recursos del equipo Agile Team, sino que renovar los acuerdos de mantenimiento individuales llevó mucho tiempo y se volvió muy costoso.

Para solucionar estos problemas, el equipo Agile Team quería actualizar y estandarizar la tecnología de control de acceso en todas las ubicaciones de SYKES. También vieron la oportunidad de centralizar las operaciones de seguridad y aprovechar las capacidades de la nube para que eso sucediera. De esta manera podrían reducir significativamente los costos asociados con la compra, el almacenamiento y el mantenimiento del equipo del servidor.

Security Center Synergis le ahorra a SYKES más de USD\$680.000 en costos de actualización

Tras consultar con su integrador de seguridad de mucho tiempo, GC&E Systems Group, el equipo Agile Team de SYKES se sintió

seguro para seguir adelante con la plataforma Genetec Security Center. La plataforma no solo podía ejecutarse en un entorno de nube de Microsoft Azure, sino que el sistema de control de acceso Security Center Synergis proporcionaba una ruta de migración sencilla para la transición de todos sus sistemas independientes a una solución centralizada. Esto fue posible gracias a Synergis Cloud Link, un dispositivo inteligente que soporta el hardware de control de puertas y cerraduras electrónicas de las principales marcas y facilita la conectividad en la nube.

Según Christopher Slone, Director de Operaciones Cibernéticas de Seguridad Global en SYKES, "Al migrar a la plataforma Genetec Security Center, hemos podido ahorrar más de USD\$680.000 en costos de hardware. Esto gracias a que el sistema Security Center Synergis™ nos permitió reutilizar todos nuestros controladores de puertas, lectores, cableado y fuentes de alimentación existentes de nuestros sistemas de control de acceso antiguos."

Gestionando todo desde una plataforma de seguridad centralizada y unificada

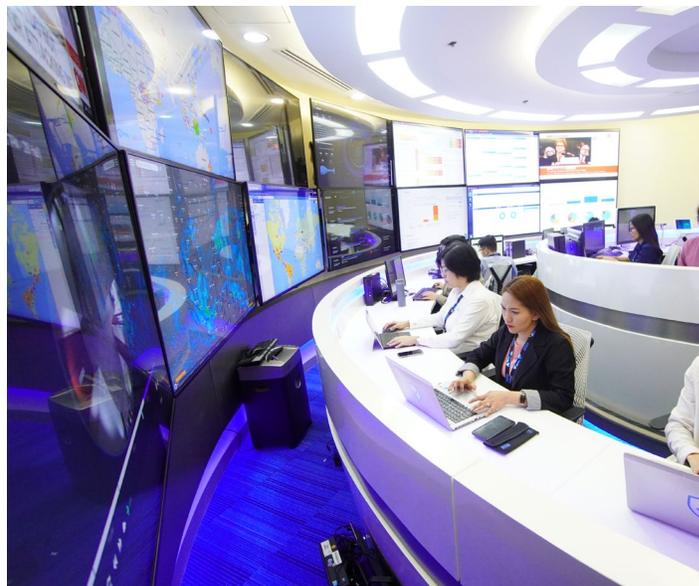
Hoy en día, la plataforma Genetec Security Center se ha instalado en 48 ubicaciones de SYKES en América del Norte, América Latina, Asia Pacífico y la región EMEA. A nivel mundial, el equipo de SYKES está utilizando el sistema Security Center Synergis para gestionar más de 2.200 puertas. Al final del proyecto, tendrán más de 2.800 puertas dentro de la plataforma de seguridad unificada.

El equipo de SYKES también ha podido implementar rápidamente el sistema de video Security Center Omnicast™ en algunas de las principales oficinas corporativas utilizando 14 dispositivos Genetec Streamvault™. Estas soluciones de infraestructura precargadas y listas para implementar facilitaron la migración de más de 530 cámaras a la plataforma Security Center.

"Estamos operando toda la plataforma Genetec dentro del entorno de nube de Microsoft Azure, por lo que no hay necesidad de lidiar con ningún equipo. Cuando se trata de los dispositivos Streamvault, lo que realmente apreciamos es que están pre-endurecidos para cumplir con las mejores prácticas de ciberseguridad. Los DVR tradicionales que se encuentran en una oficina tienen vulnerabilidades inherentes. Con Streamvault, sabemos que estamos protegidos contra las amenazas y eso es una preocupación menos para nuestro equipo."

Utilizando la plataforma de seguridad unificada, el equipo de SYKES ha establecido un Centro de Operaciones de Seguridad Global (GSOC, por sus siglas en inglés) en APAC, que funciona 24/7. Si alguna vez se produce un evento de acceso denegado, una puerta que se mantiene abierta durante demasiado tiempo u otra alarma, los operadores del GSOC son la primera línea de defensa para todas las oficinas de SYKES. Pueden hacer clic en el evento en Security Center para ver la información del tarjetahabiente y el video asociado. Si algo parece sospechoso o requiere más investigación, el operador enviará el evento al equipo Agile Team.

"Desde que nos estandarizamos con Security Center, hemos logrado maximizar nuestras fortalezas y recursos. Los miembros



del equipo Agile Team se encuentran en diferentes regiones del mundo, pero todos pueden investigar alarmas o eventos, solucionar problemas con el sistema, hacer programaciones personalizadas con el Kit de Desarrollo de Software (SDK, por sus siglas en inglés) y gestionar el mantenimiento, todo dentro de una sola interfaz intuitiva", sostuvo Slone.

Actualizaciones optimizadas con expertos de Genetec y una herramienta de importación

Para cualquier empresa global, la migración a una nueva solución de control de acceso puede generar grandes preocupaciones. Para SYKES no fue diferente. Según Slone, "Cuando se cambia a un nuevo sistema de control de acceso, tu mayor temor es que algo salga mal. Las puertas podrían bloquearse y la gente no podría salir del edificio. O las personas no podrían entrar al edificio y no podrían ayudar a nuestros clientes. Lo que hizo que todo nuestro equipo se sintiera cómodo con esta transición fue recibir el entrenamiento para la certificación técnica de Genetec. Excepto las dos primeras ubicaciones, estamos haciendo todas las migraciones, el soporte y el mantenimiento internamente."

Con más de 55.000 empleados y miles de contratistas y visitantes, el equipo de SYKES debía incorporar al nuevo sistema una base de datos de más de 70.000 tarjetahabientes. Todos ellos provenían de diferentes soluciones de control de acceso que variaban los formatos y la información de los tarjetahabientes. Con la ayuda de los expertos de Genetec y la herramienta de importación Security Center, el equipo Agile Team agilizó todo el proceso.

"Lo primero que hicimos fue contratar al equipo de Servicios Profesionales de Genetec para realizar una migración de la base de datos SQL desde uno de nuestros sistemas de control de acceso existentes a Security Center. También nos ayudaron a crear algunos formatos de tarjeta personalizados para que pudiéramos transferir fácilmente parte de la información del tarjetahabiente directamente a la plataforma Genetec", remarcó Slone.

El equipo de SYKES también contó con la ayuda del grupo de Servicios Profesionales de Genetec para incorporar a la plataforma los horarios preexistentes de puertas en determinadas ubicaciones. Esto hizo que la transición al nuevo sistema Security Center fuera casi perfecta.

“La herramienta de importación de Security Center también fue extremadamente efectiva para nuestro equipo interno”, continuó Slone. Comenzamos extrayendo un archivo CSV de otro sistema de control de acceso antiguo que incluía el nombre, apellido, número de credencial y derechos de acceso de la persona. Limpiamos un poco el archivo CSV, pero la herramienta de importación manejó el resto al traer esos datos a la plataforma Genetec. Emparejé a nuestros tarjetahabientes con las cuentas de Active Directory y todo se sincronizó. La mejor parte de la herramienta de importación fue que eliminó gran parte del esfuerzo manual que mi equipo habría tenido que hacer, y nos ahorró mucho tiempo.”

Automatización de los derechos de los tarjetahabientes con la integración de Active Directory

Si bien la actualización aún está en curso, el equipo Agile Team de SYKES ya está viendo los beneficios de Security Center. Ahora, cuando los empleados abandonen la empresa o sean despedidos, la plataforma desactivará inmediatamente sus credenciales de control de acceso. Todo esto está automatizado a través de la funcionalidad de integración del Active Directory dentro de Security Center.

“El aprovisionamiento, el desaprovisionamiento y la transferencia de los derechos de acceso de los tarjetahabientes han pasado de ser un trabajo de tiempo completo a un plano secundario. Ahora, cuando se contrata a alguien y su información se agrega a nuestro sistema de recursos humanos, se crea automáticamente un perfil de usuario en Microsoft Active Directory. Como todo está sincronizado, la plataforma Genetec recibirá automáticamente esa información y creará una nueva cuenta de tarjetahabiente con toda la información y los derechos de control de acceso pertinentes. Ahora, nuestros encargados de credenciales solo tienen que tomar la foto de la persona, asignar e imprimir las credenciales y entregárselas. La integración del Active Directory dentro de

Security Center automatiza todo lo demás”, señaló Slone.

Si bien el ahorro de tiempo es una gran ventaja para el equipo, también hay poco margen para el error humano. El equipo Agile Team sabe que las políticas de seguridad se están aplicando, sin importar lo que suceda en sus ubicaciones globales. Más que eso, como una empresa que cotiza en la bolsa con clientes de Global 2000, SYKES está en una mejor posición para cumplir con los estándares de cumplimiento, como la Ley Sarbanes Oxley, la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA) y la Norma de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DDS). Estas normas exigen estrictos procesos de auditoría, acceso restringido a los datos del tarjetahabiente, la eliminación oportuna de los derechos de acceso después de la terminación y otros requisitos críticos de seguridad física y cibernética.

“Es muy difícil saber cuándo una sola persona en el campo ha sido despedida. Es por eso que la automatización de los tarjetahabientes con el Active Directory ha cambiado las reglas del juego. No solo ha facilitado la gestión del sistema, sino también la gestión de las auditorías. Hemos programado y automatizado muchos de los reportes de auditoría en Security Center. A medida que los auditores se familiarizan y se sienten más cómodos con este mayor nivel de automatización, hay menos consultas sobre si se eliminaron los derechos de acceso de alguna persona porque ya saben que eso sucede de inmediato”, explicó Slone.

Desde la perspectiva del mantenimiento del sistema, las herramientas integradas de monitoreo del estado de salud brindan al equipo una mayor confianza en que ninguna vulnerabilidad potencial pasará desapercibida. Según Slone, “La plataforma Security Center puede mostrarnos cosas que no podríamos haber visto antes con nuestros sistemas más antiguos. Por ejemplo, podemos ver fácilmente cuántos dispositivos necesitan una actualización de firmware o si hay una falla de hardware. Esto permite que nuestro equipo sea proactivo para mantener nuestros sistemas actualizados y seguros.”

Manteniéndote abierto a los requisitos únicos de los clientes con una plataforma flexible

Como empresa de subcontratación de procesos comerciales, SYKES construye sus oficinas para cumplir con los requisitos del cliente. En algunos sitios, las situaciones relacionadas con múltiples visitantes son comunes, ya que los equipos que trabajan para clientes específicos solo tendrán acceso a pisos específicos o espacios de oficina designados. La flexibilidad de la plataforma Genetec Security Center ha hecho que la adaptación a estos requisitos únicos del cliente sea mucho más fácil.

Por ejemplo, algunos de los clientes de SYKES requieren guardias de seguridad en el sitio. Para simplificar el trabajo de los guardias de seguridad, el equipo les dio acceso a Plan Manager, la interfaz de mapa dentro de Security Center. De esa manera, pueden responder rápidamente a las alarmas y encontrar puertas y cámaras para ver todo lo que sucede. En otros casos, el equipo instaló lectores biométricos, torniquetes de control de acceso o paneles de intrusión. Recientemente, el equipo de instalaciones de SYKES comenzó a



probar cámaras térmicas en algunos lugares para monitorear las temperaturas de los empleados y respaldar la evolución de los protocolos de seguridad de los empleados.

“Lo bueno de Genetec Security Center es que nos da toda la libertad para decidir qué funcionalidades o tecnologías son las mejores para nuestras propias aplicaciones o ambientes del cliente. Ya que nos esforzamos por la estandarización en todas nuestras operaciones globales, es genial tener esa flexibilidad adicional cuando la necesitamos”, subrayó Slone.

El equipo Agile Team también ha aprovechado el paquete de gestión de ocupación de Genetec para gestionar los riesgos a medida que más empleados comienzan a regresar a las oficinas. “Debido al COVID-19, gran parte de nuestra fuerza laboral trabajaba en casa temporalmente. Ahora estamos haciendo muchos más reportes de ocupación para determinar cuándo y cuántas personas regresan a nuestras oficinas. Esos reportes de ocupación nos ayudan a gestionar esta transición de regreso a nuestros espacios corporativos y nos garantizan que se respeten todos los protocolos y que todos estén seguros”, añadió Slone.

Planificando más actualizaciones con Security Center

De cara al futuro, el equipo Agile Team está deseoso de actualizar todas las ubicaciones y ejecutarlas en la nueva plataforma Security Center. También van a agregar el sistema de gestión de identidad Genetec ClearID™ para gestionar mejor a los visitantes y cualquier solicitud de acceso especial o temporal de los empleados.

Este equipo altamente competente también está explorando algunos proyectos interesantes utilizando Genetec SDK. Una aplicación única en APAC implica permitir que sus empleados reciban pequeñas recompensas monetarias por un trabajo bien hecho que pueden gastar en la cafetería usando sus credenciales de control de acceso. Todo esto se facilita mediante una integración entre el sistema de control de acceso Security Center Synergis, las cuentas del Active Directory y el sistema de nómina SYKES.



Con muchos planes que se avecinan, el equipo de SYKES está seguro de haber tomado la decisión correcta. “Desde la migración a la plataforma Genetec Security Center, no solo hemos mejorado la seguridad de nuestra organización global, sino que también estamos mostrando a nuestros socios de marca que estamos siendo proactivos en nuestro enfoque de protección de datos y seguridad física. La plataforma Genetec también nos ha permitido seguir mejorando los protocolos de seguridad de nuestros empleados. Cuando nuestros empleados se sienten seguros, pueden ofrecer la mejor experiencia posible al cliente”, concluyó Slone.

El equipo de SYKES también contó con la ayuda del grupo de Servicios Profesionales de Genetec para incorporar a la plataforma los horarios preexistentes de puertas en determinadas ubicaciones. Esto hizo que la transición al nuevo sistema Security Center fuera casi perfecta.”