

CDW

L'innovation en sécurité, pensée de l'intérieur vers l'extérieur



Nom
CDW

Secteurs
Campus d'entreprise

Lieu
Vernon Hills, IL, États-Unis

Produits
Security Center, Operations Center, ClearID



Du partenaire à l'utilisateur avancé : CDW renforce sa sécurité à l'échelle mondiale grâce à la plateforme unifiée de Genetec

CDW est un important fournisseur multimarque de solutions technologiques destinées aux entreprises, aux gouvernements, au secteur de l'enseignement et aux établissements de santé aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada. Son siège social est situé à Vernon Hills, en Illinois, et l'entreprise exploite plus de 50 sites dans le monde, dont trois centres de distribution. Lorsque CDW a décidé de moderniser ses propres opérations de sécurité physique, l'équipe interne chargée de la Sécurité mondiale s'est appuyée sur son expérience de première main. Elle a décidé d'adopter Genetec^{MC} Security Center comme plateforme unique, en tirant parti du même savoir-faire en matière d'intégration qu'elle met à profit pour ses clients.

Le défi des systèmes déconnectés

L'équipe de la Sécurité mondiale de CDW souhaitait simplifier son environnement complexe gérant plusieurs aspects de la sécurité, composé de technologies anciennes et de systèmes hétérogènes. L'organisation disposait de plusieurs systèmes de contrôle d'accès, de gestion vidéo et d'alarme qui ne s'intégraient pas de manière optimale les uns aux autres. Les acquisitions successives d'entreprises dotées de plateformes de sécurité autonomes avaient accentué la complexité. Le résultat : un environnement incohérent, des identifiants redondants et des processus manuels chronophages.

« Nous tentions d'unifier une multitude de systèmes, avec des jeux de données et des titulaires de carte différents. Cette approche n'était ni efficace ni évolutive », explique Adam Smith, responsable de la Sécurité mondiale. « Des systèmes qui n'évoluent et ne s'adaptent pas à la croissance de l'entreprise peuvent poser un véritable problème. »

Adam Smith savait que ces systèmes disparates compliquaient les processus et rallongeaient les délais. Des tâches simples, comme vérifier un visiteur ou enquêter sur un incident, exigeaient souvent de passer d'une plateforme à l'autre, ce qui entraînait des retards. L'absence de standardisation causait des blocages opérationnels, prolongeait les temps de réponse et augmentait le risque d'erreurs. Certaines données ne pouvaient pas être facilement partagées entre les systèmes, d'où l'apparition de lacunes et d'incohérences.

Renforcer la sûreté, la sécurité et l'efficacité opérationnelle

CDW disposait de l'expertise interne nécessaire pour évaluer les solutions technologiques de façon rigoureuse, et Genetec s'est imposée comme le meilleur choix. « Nous avons étudié de nombreuses solutions sur le marché », indique Adam Smith. « Étant donné l'ampleur de ce projet et l'envergure de cette modernisation mondiale, nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'équipe Avant-vente de CDW afin de définir de nouvelles normes mondiales, choisir les systèmes les mieux adaptés à nos besoins, planifier le déploiement à grande échelle et élaborer une stratégie complète. Genetec se distinguait par son architecture unifiée, son évolutivité et sa simplicité d'utilisation, tant pour les opérateurs sur le terrain que pour les administrateurs système qui gèrent l'infrastructure. »

L'architecture ouverte de la plateforme, la richesse des rapports de données et la gestion centralisée des identités et des accès dans une seule interface ont également été d'autres facteurs de différenciation. CDW avait la certitude que les solutions de Genetec répondraient à ses besoins et pourraient évoluer en fonction de ses objectifs.

L'abandon des systèmes hétérogènes et le passage à une solution entièrement unifiée ont pris environ 18 mois. L'équipe de CDW a commencé par un site pilote, puis a étendu le déploiement à plus de 50 sites dans le monde, ainsi qu'à trois grands centres de distribution. CDW a fait appel à son équipe de services professionnels en sécurité physique, dédiée à la clientèle, pour bénéficier de son expertise en conception, intégration et configuration.

« À chaque ouverture de site, notre équipe de services professionnels nous a accompagnés à chaque étape. Sa collaboration et son expertise ont non seulement facilité le processus, mais elles nous ont aussi permis de poser les bases de notre réussite, en nous offrant une formation complémentaire et un plan clair pour assurer la maintenance de nos systèmes à l'avenir », souligne Adam Smith.

La nouvelle plateforme unifiée a remplacé neuf systèmes existants, améliorant considérablement le temps de réponse, l'intégrité des données, l'automatisation et l'efficacité des opérateurs. Des tâches quotidiennes comme la gestion des interphones, qui prenaient plusieurs minutes, sont désormais réalisées en quelques secondes, tandis que la collecte de preuves, auparavant longue de plusieurs jours, s'effectue en moins de 30 minutes. L'automatisation a également permis de simplifier d'autres tâches, comme l'attribution des badges et la vérification des visiteurs.

Le succès du déploiement ne s'est pas limité aux opérations internes. Le fait de pouvoir mettre en œuvre et tester les solutions Genetec en interne a également permis à CDW de s'appuyer sur une expérience concrète dans ses échanges avec les clients et a favorisé des discussions plus approfondies.

« Nous pouvons désormais dire : "Nous utilisons Genetec dans nos propres systèmes, et voici comment" », affirme George Howard, chef de l'équipe Sécurité physique. « Notre équipe de déploiement élabore différents cas d'utilisation à l'échelle mondiale en matière de sécurité, de sûreté et d'opérations, que nous pouvons ensuite partager avec nos clients. »

Optimisation de la gestion des accès

« La centralisation de nos systèmes a simplifié et renforcé notre approche du contrôle et de la gestion des accès. Auparavant, nous devions synchroniser les données entre plusieurs systèmes, ce qui posait de nombreux problèmes », fait remarquer Adam Smith.

L'unification de la gestion des accès avec Genetec ClearID^{MC} a facilité la gestion des autorisations, en permettant d'accorder ou de retirer l'accès aux utilisateurs en fonction des rôles ou des horaires. Avec ClearID, CDW a également pu décentraliser les décisions relatives aux autorisations d'accès. Désormais, les personnes qui supervisent certains secteurs sont habilitées à accorder elles-mêmes les droits d'accès aux personnes concernées.

« Un opérateur de notre Centre d'opérations de sécurité (SOC) n'est pas forcément en mesure de savoir qui est autorisé à accéder à chaque secteur », explique Adam Smith. « Désormais, l'accès peut être attribué par les responsables locaux, mais nous pouvons aussi automatiser le processus en nous appuyant sur les identifiants. Pour le contrôle d'accès, nous disposons d'un système de provisionnement basé sur des règles. Il est rare que nous ayons à définir le niveau d'accès d'une personne. Nous gagnons un temps considérable, tout en offrant une expérience améliorée. »



L'analyse vidéo et l'automatisation améliorent les opérations

Grâce à l'analyse vidéo et à l'automatisation, CDW peut également surveiller les incidents et les alarmes pour y répondre plus efficacement. Auparavant, lorsque l'équipe du GSOC souhaitait obtenir des détails sur un incident, elle devait extraire les données de plusieurs systèmes, un processus pouvant prendre jusqu'à 30 minutes. Désormais, l'équipe peut obtenir presque immédiatement les données nécessaires pour prendre plus rapidement les décisions qui s'imposent.

Au-delà des enjeux de sécurité, CDW exploite les informations basées sur les données et l'analyse vidéo pour optimiser l'affectation du personnel, soutenir les activités des centres de distribution et prendre de meilleures décisions pour l'entreprise. Par exemple, l'analyse du comptage de personnes permet de vérifier que tout le personnel a quitté les locaux le soir avant la fermeture des centres de distribution, ou de déterminer s'il faut augmenter ou réduire la présence du personnel de sécurité selon le taux d'occupation.

CDW a également pu intégrer des fonctions avancées d'analyse vidéo, telles que la détection des chutes et des objets, grâce à des modules tiers compatibles avec son système de sécurité. Si le logiciel détecte une anomalie, une alerte est transmise au personnel de sécurité, accompagnée d'autres mesures comme l'ajustement du niveau de menace.

Des outils pour renforcer la collaboration

Dans le cadre de ses efforts pour rendre les opérations plus efficaces, CDW a également mis en œuvre Genetec Operations Center, une solution de gestion du travail conçue pour favoriser la collaboration, la communication et la gestion des tâches au sein des équipes de sécurité. Operations Center offre la possibilité de standardiser certains processus et flux de travail pour en garantir la cohérence, le suivi et la communication à l'ensemble de l'équipe.

Par exemple, si un capteur détecte une température élevée dans un centre de données de CDW, une notification est automatiquement envoyée aux personnes qui doivent intervenir. Les informations sont également transmises à Operations Center, qui regroupe les procédures opérationnelles standard (SOP). Ainsi, les intervenants savent exactement quelles étapes suivre. Les équipes peuvent suivre l'avancement du traitement et sont informées une fois l'incident résolu.

« L'automatisation permet d'envoyer immédiatement un avis aux personnes concernées. Les équipes n'ont plus à perdre du temps à chercher dans leurs e-mails pour trouver la bonne personne à avertir », explique Adam Smith. « De plus, la synchronisation avec Operations Center leur permet de suivre un processus étape par étape. Un flux de travail leur précise ce qu'il faut faire et consigne le déroulement dans un journal. Si l'on nous interroge par la suite sur la réponse apportée, il suffit de consulter ce journal dans Operations Center pour présenter les mesures prises. Cela a nettement amélioré notre efficacité. »

Des gains continus en efficacité opérationnelle et de sécurité

CDW entend poursuivre l'optimisation de son utilisation des solutions Genetec. « Notre principale préoccupation est d'assurer au mieux la sécurité de notre personnel. Lorsqu'un incident survient, comment y répondre de la manière la plus efficace possible ? », s'interroge Adam Smith.

L'équipe du GSOC travaille à l'intégration complète dans les processus liés aux installations, à l'assistance informatique et à la continuité des activités. L'objectif est de recueillir des indicateurs centralisés et fiables, permettant une prise de décision plus intelligente et une gestion plus proactive des risques. En parallèle, CDW prévoit de développer l'analyse vidéo, de renforcer l'automatisation et de tester de nouvelles intégrations tierces.

« En choisissant de faire de Genetec notre système standard à l'échelle mondiale, nous avons profondément transformé notre partenariat », affirme George Howard. « Nous sommes ravis de bénéficier d'un tel niveau d'accompagnement. Cela a changé la donne pour nous. »

« Lorsque nous avons entamé ce processus, nous devons travailler sans relâche pour assurer nos responsabilités immédiates », ajoute Adam Smith. « Aujourd'hui, nous travaillons de manière plus intelligente et plus efficace. Nous avons réussi à nous adapter, à améliorer notre réactivité et à assumer davantage de responsabilités, sans charge de travail supplémentaire. »



« L'unification de la gestion des accès avec Genetec ClearID^{MC} a facilité la gestion des autorisations, en permettant d'accorder ou de retirer l'accès aux utilisateurs en fonction des rôles ou des horaires. Grâce à ClearID, CDW a également pu décentraliser les décisions relatives aux autorisations d'accès. »

