

다수의 네트워크를 보호하는 고객 관리 아웃소싱 기업

고객 사례 연구



EXECUTIVE SUMMARY

고객: Sitel

업종: 비즈니스 프로세스 아웃소싱

위치: 미국 테네시 주 내슈빌

직원 수: 56,000명

비즈니스 과제

- 확실한 네트워크 장애 조치 개발
- 클라이언트 투명성을 위해 관리 기능 및 인터페이스 간소화
- 고객의 PCI 준수를 위해 네트워크 보호

보안 솔루션

- Cisco ASA 5585-X Next-Generation Firewall
- Cisco ISE(Identity Services Engine)
- Cloud Web Security

비즈니스 성과

- 심각한 다운타임 없이 음성 네트워크 장애 조치
- 유연하고 확장 가능한 웹 보안
- 상담원과 클라이언트 데이터 센터의 연결을 빠르고 쉽게 분할

Sitel에서는 Cisco ASA 5585-X Next-Generation Firewall을 사용하여 네트워크와 인터넷을 지나는 클라이언트 데이터를 보호합니다.

비즈니스 과제

Sitel은 세계 최대 규모의 고객 관리 아웃소싱 서비스 전문 기업입니다. 23개국, 110개 지역에서 40여 개 언어로 서비스를 제공하는 Sitel은 각 기업의 구체적인 요구 사항에 따라 맞춤형된 고품질의 실시간 고객 관리 서비스를 제공합니다.

Sitel은 인바운드/아웃바운드 채널, 음성, 채팅, 이메일, 소셜 미디어, 기타 경로를 통해 고객과 접촉하면서 기술적 문제, 계정 업데이트, 영업 및 마케팅 업무의 처리를 지원합니다. "클라이언트 기업의 고객과의 모든 유형의 상호 작용을 클라이언트를 대신하여 관리한다" 고 Sitel의 상품 마케팅 담당 부사장인 Andrew Kokes는 소개합니다.

전 세계에 56,000명의 직원들이 일하고 있는 Sitel의 네트워크는 특별합니다. Sitel 직원들은 클라이언트의 데이터 센터에 상주하는 소프트웨어 애플리케이션을 사용하기 때문입니다. "인터넷 사업자와 비슷합니다. ISP처럼 네트워크를 통해 트래픽을 전달합니다. 즉 상담원이 플로리다, 마닐라 또는 파나마시티에서 수화기를 들면 클라이언트에 전화한 고객의 목소리를 듣고 클라이언트 데이터 센터에 있는 클라이언트의 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다." 라고 Kokes는 말합니다.

이러한 구성은 최고 수준의 보안을 필요로 합니다. Sitel은 인터넷 및 벤더 연결을 나눌 뿐 아니라 110개 이상 지역 각각에서 상담원을 분할해야 합니다. 게다가 고객의 업무상 통화 사이클이 계절 또는 기타 변수에 따라 크게 변동될 수 있습니다. 통화량 또는 고객 상호 작용이 급증했다가 감소하고 다시 증가할 수도 있습니다.

"인터넷 연결, 클라이언트 연결, 데이터 보호에 필요한 대역폭을 고려했을 때 우리에게서는 Next-Generation Firewall 이 필요했습니다. 우리가 원하던 업링크 기능과 백플레인 속도를 갖추고 있었습니다. 이것은 새로운 데이터 센터는 지금은 물론 7년 후에도 제 역할을 할 것이라는 의미입니다."

Scott Franko

Sitel 컨버지드 서비스 책임자

"우리의 당면 과제는 최종 고객에게 우수한 경험을 제공하면서 손쉽게 확장하거나 축소할 수 있어야 한다는 것입니다. 고객을 위해 네트워크에 지장을 주지 않을 만한 투명성 수준에서 이러한 복잡성을 관리해야 합니다." 라고 Sitel의 컨버지드 서비스 책임자 Scott Franko는 말합니다.

Franko는 계속해서 이렇게 말합니다. "IT 요청 중에 포트 변경이 가장 많고 그 다음이 방화벽 구성 변경입니다. 상담원에게 무중단 연결을 제공하는 것이 일상적인 IT 활동의 상당 부분을 차지합니다."

Sitel의 클라이언트 중 상당수는 PCI(Payment Card Industry) 데이터도 취급합니다. "많은 클라이언트가 PCI 규정을 적용받습니다. 따라서 상담원의 네트워크 영역을 잠궤야 합니다. 우리 회사가 글로벌 기업임을 고려하면 결코 만만치 않은 일임을 알 수 있습니다." 라고 Franko는 말합니다.

보안 솔루션

Sitel은 Cisco 제품을 사용하여 안전하고 안정적인 네트워크를 구축합니다. 보안 인프라의 핵심에 Cisco® ASA 5585-X Next-Generation Firewall이 있습니다.

보안 기준뿐 아니라 클라이언트의 분할 및 보안 요구 사항도 충족해야 하므로 Sitel은 각 사업장에서 방화벽을 사용합니다. "덜러스에서 5585-X Next-Generation Firewall을 실행할 뿐 아니라 각 사이트에서 2개의 Cisco ASA 5540 Firewall을 사용합니다. 둘 다 인터넷 트래픽으로부터 보호하고 고객 네트워크로 연결되는 상담원을 분할하기 위함입니다. 그래서 회사 전역에서 200대 이상의 방화벽을 설치했습니다."

매주 변경 요청 중에서 가장 많은 것이 포트 변경입니다. "Sitel의 비즈니스는 곧 유연성과 확장성을 제공하는 것입니다. 따라서 상담원은 필요에 따라 같은 주에 다른 고객으로 이동할 때도 많습니다. 주 단위 변경 요청의 1/3이 포트 변경입니다. 엄청난 숫자이지요."

Cisco ISE 역시 Cisco Services를 통해 구현되어 어떤 사용자와 디바이스에서 네트워크의 어느 부분에 액세스할 수 있는지 지정합니다. 신속하고 손쉽게 포트 변경을 관리할 뿐 아니라 고객별 모바일 요구 사항을 처리하는 것이 핵심입니다. Cisco SMARTnet™은 ISE 구축에 대한 기술적 서비스를 담당합니다. 여기에는 24시간 이용 가능한 전문 지원 엔지니어, 신속한 하드웨어 교체 옵션, 능동적 알람, 광범위한 온라인 툴이 포함됩니다.

그리고 Sitel은 Cisco Cloud Web Security, Cisco Cloud Email Security, Web Security Appliance도 사용하면서 웹 및 이메일 보안과 제어를 확장합니다.



비즈니스 성과

Cisco ASA 5585-X Next Generation Firewall은 Sitel이 텍사스 델러스에 신축한 데이터 센터에 안성맞춤이었습니다. "새로운 데이터 센터에 적합한 구성 요소를 제공할 벤더가 Cisco라는 사실은 곧 알게 되었습니다. 오랜 협력 관계와 기존 장비와의 통합뿐 아니라 Cisco가 내놓는 혁신 때문입니다."

"인터넷 연결, 클라이언트 연결, 데이터 보호에 필요한 대역폭을 고려했을 때 우리에게서 Next-Generation Firewall이 필요했습니다. 우리가 원하던 업링크 기능과 백플레인 속도를 갖추고 있었습니다. 이것은 새로운 데이터 센터는 지금은 물론 7년 후에도 재역할을 할 것이라는 의미입니다."

일 분 일 추가 중요함

ASA 5585-X 방화벽의 가장 중요한 기능은 액티브-액티브 기능입니다. "이전 모델에서는 액티브-패시브 장애 조치를 사용했습니다. 하지만 액티브-액티브 모드에서는 두 클러스터를 동시에 실행할 수 있습니다. 즉 데이터 센터가 오프라인으로 전환되면 지체 없이 장애 조치가 이루어집니다. 둘 다 동시에 실행되고 있기 때문입니다."

장애 조치가 있더라도 VoIP 전화기가 네트워크에 재등록할 필요가 없으므로 이 기능은 필수적입니다. Sitel 네트워크 트래픽의 약 33%는 상담원과 최종 고객 간의 음성 데이터가 차지합니다. 1초 단위로 카운트됩니다. 상담원의 응답 시간이 단 3초 길어지면 고객이 전화를 끊어버리기 때문입니다.

"액티브-패시브 구성에서는 전화기가 재등록되는 데 최대 5분이 걸리기도 합니다. 상담원이 액티브 상태가 아니면 고객은 서비스를 받을 수 없습니다. 그러나 액티브-액티브에서는 롤오버가 이루어지므로 고객이 단 한순간도 놓치지 않습니다."

노동 집약적 업무 감소

각 Sitel 사업장은 한 쌍의 Cisco ASA 5540 방화벽에 의해 보호됩니다. 5540 방화벽을 구현하기 전에는 ACL(액세스 제어 목록) 규칙을 사용했습니다.

"각각의 액세스를 관리했습니다. 정말 힘들었습니다." 라고 Sitel 글로벌 보안 담당 부사장인 Dirk Maxwell이 말합니다. "그리 즐겁지 않고 노동 소모적이었습니다. 기술적 관점뿐 아니라 노동력의 측면에서도 문제였습니다."

IPS 및 IDS 기능을 갖춘 ASA 5540으로 상담원을 분할하여 안전하게 고객 네트워크에 연결하고 인터넷 트래픽과 악성코드로부터 보호할 수 있게 되었습니다. "Cisco 기술 덕분에 보안을 관리하고 손쉽게 확장할 수 있습니다. 다른 고객으로 이동하면서 방화벽을 옮길 수 있습니다. 복잡해질 수도 있는데, 사실 예전에는 그랬습니다. Cisco는 훨씬 간단하게 해결합니다." 라고 Maxwell은 말합니다.

Sitel에서 Cloud Email Security를 사용하는 것도 이메일 통신의 보호를 능률화하는 노력의 일환입니다. 예전에는 여러 지역에서 멀티벤더 이메일 시스템의 모음을 이용했습니다. 이메일 보안을 어플라이언스가 아닌 클라우드에 통합함으로써 더 경제적으로 통신 자산을 보호하고 관리할 수 있게 되었습니다.



또한 Cisco Security Manager는 Sitel IT 팀에서 네트워크의 보안 관리 방식을 변경하려 할 때 소중한 톨이 되었습니다. "감사를 받아야 할 경우 누군가가 필요한 변경 사항을 처리해야 합니다. Cisco Security Manager를 통해 어디에서 구성 변경이 이루어지는지 파악할 수 있습니다. 이 톨로 더 많은 일을 해낼 것입니다."

유연하게 클라이언트 요구 사항 해결

Sitel은 Cisco WSA의 확장성에서 특히 큰 효과를 누렸습니다. "WSA의 뛰어난 점은 어플라이언스일 뿐 아니라 가상 시스템처럼 작동한다는 것입니다. 클라이언트의 계절별 변화 때문에 트래픽이 증가하고 있다면 WSA의 다른 VM 버전을 손쉽게 가동할 수 있습니다. 그리고 하나의 창에서 모두 제어할 수 있습니다. 즉 여러 WSA에 일일이 규칙을 입력하지 않아도 됩니다." 라고 Franko는 말합니다.

WSA는 Active Directory와도 쉽게 통합됩니다. "상당원의 AD 인증서를 사용하여 적용할 규칙을 지정할 수 있습니다. 보고 기간이 끝날 때 상당원이 어떤 웹 사이트를 방문했는지 쉽게 확인할 수 있습니다."

Cisco Cloud Web Security는 Sitel에서 기업 인터넷 웹 브라우징을 제어하면서 현지 규정의 적용을 받는 인터넷 이그레스 지점이 많은 곳에서도 내부 리소스를 확실하게 보호할 수 있도록 지원합니다. 또한 클라이언트가 승인한 웹 사이트를 보호할 수 있습니다.

Sitel은 Cisco 보안 ELA(Enterprise License Agreement)를 통해 Cisco 보안 포트폴리오 전체를 관리합니다. "보안 ELA로 라이선싱이 더욱 간소화되었습니다. 이전에는 기술 리소스 누수의 원인이었습니다. 이제 IT 경영진은 각종 계약 및 라이선스와 씨름할 필요 없이 보안 솔루션을 도입하고 네트워크를 운영하는 데 전념할 수 있습니다." 라고 Franko는 말합니다.

다음 단계

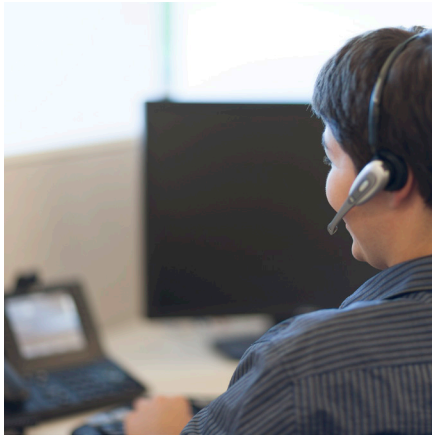
Sitel은 앞으로 6개월간 Cisco Identity Services Engine를 구현할 것입니다. 이 솔루션은 포트 변경, 상당원 모바일 디바이스 관리, 고객 모바일 디바이스 관리를 지원하게 됩니다.

"클라이언트를 위해 모바일 디바이스 지원과 모바일 디바이스 앱 지원을 제공합니다. 따라서 우리 환경에서 고객을 지원할 뿐 아니라 상당원이 네트워크에 사용하는 디바이스도 보호해야 합니다. 모바일 디바이스 관리를 위한 종합적인 모바일 솔루션을 도입하는 데 ISE가 핵심적인 제어 지점의 역할을 할 것으로 기대합니다." 라고 Maxwell은 말합니다.

추가 정보

Cisco ASA 5545-X Next-Generation Firewall 및 기타 Cisco 보안 솔루션에 대한 자세한 내용은 다음 사이트를 참조하시기 바랍니다.

- <http://www.cisco.com/go/asa>
- <http://www.cisco.com/go/cws>
- <http://www.cisco.com/go/ces>
- <http://www.cisco.com/go/wsa>
- <http://www.cisco.com/go/ise>



제품 목록

Security

- Cisco ASA 5585-X Next-Generation Firewall
- Cisco ASA 5540 Firewall
- Cisco Cloud Web Security
- Cisco Cloud Email Security
- Cisco Web Security Appliance
- Cisco ISE (Identity Services Engine)
- Cisco Security Manager

라우터 및 스위치

- Cisco Catalyst® 4500, 3750X, 2960
- Cisco Aggregation Services Router 1001

데이터센터

- Cisco Nexus® 7000/5000/2000

서비스

- Cisco SMARTnet™




Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)