



Het SOC: het kloppend hart van Securitas

Juni 2018 – Het kloppend hart van Securitas, dat is het Securitas Operations Center (SOC). In het SOC komen dagelijks duizenden telefoontjes en meldingen binnen. Alle incidenten worden 1 voor 1 uiterst professioneel afgehandeld door meer dan 60 operatoren. We hadden een interessante babbel met operator Jonas Ilaens en Directeur Bart Deroover.

De alarmkamer, de meldkamer, het care center, de control room, het soc, ... Er wordt soms nogal eens met termen gegooid wanneer het gaat over het Securitas Operations Center. Kan jij het nog 1 keer herhalen, Bart ?

Bart: *"Wel, het SOC bestaat uit drie delen: de oproepcentrale, de alarmcentrale en onze Service desk. De oproepcentrale is het centraal aanspreekpunt waarmee onze bewakingsagenten permanent kunnen communiceren. 16 operatoren staan permanent ten dienste om hulp en bijstand te verlenen aan onze duizenden bewakingsagenten op het terrein overal in België.*

Daarnaast is er de alarmcentrale waar 41 collega's de alarmsignalen, camerasystemen en toegangscontrole van residentiële klanten, KMO's of grote bedrijven monitoren, en 13 collega's die zich focussen op zogenaamde high security klanten. De 16 collega's van onze Service Desk vormen het contactpunt voor onze klanten en installateurs."

Jonas, jij werkt als operator voor de high security klanten?

Jonas: *"Klopt. Dat gaat over banken, overheidsgebouwen, wagenparken, of grote bouwerven. We monitoren hun alarmsystemen, dit is dan niet enkel reageren op inbraakalarmen maar wij doen tevens manipulaties op afstand (bv het systeem ontwapen/wapenen), doen aan access controle (de klant begeleiden via cameracontrole bij het toekomen/vertrekken op de werkplek) en voeren zelfs virtuele rondes uit."*

Wat is een virtuele ronde?

Jonas: *"Met sommige klanten is er de afspraak dat we bv. elk uur preventief de camerabeelden bekijken. Bekijk het als een mobiele patrouille, maar dan met de camera. Met RVS Go kunnen videobeelden met een resolutie tot 1080p opgenomen worden. Bovendien zijn de camera's uitgerust met intelligente software. Indien de camera's onverwacht worden uitgeschakeld, of als de verbinding wordt verbroken, zal de camera een alarm genereren in het SOC. Op basis van dit alarm kunnen we de gebeurtenissen real-time volgen, direct toespreken via de luidspreker, of de hulpdiensten inschakelen."*

Interessante technologie, die RVS Go. Zijn er nog zo'n diensten?

Bart: *"Absoluut. Denk maar aan de track and trace systemen. Als een wagen gestolen wordt, en beschikt over een ingebouwd track en trace systeem, dan kunnen wij – in samenspraak met de politie – het voertuig immobiliseren. We hebben in het SOC een 7000-tal track and trace aansluitingen. Dat gaat niet enkel over wagens, maar ook over een Personal Panic Alarm voor alleenwerkers, of zelfs bejaarden die gebruik maken van onze diensten in 'persoonlijke beveiliging'."*

Om in het SOC aan de slag te gaan, heb je dus zeker een gezonde interesse nodig in technologie?

Jonas: *"Zo ervaar ik het toch in mijn job. En stressbestendig zijn. Als we een early-open signaal krijgen van bij de klant op een zeer ongewoon uur, dan kan dat betekenen dat een werknemer van de klant, bv. onder bedreiging van een indringer, het alarmsysteem heeft uitgeschakeld. Dat is de uitzondering natuurlijk, maar we moeten te allen tijde alert blijven."*

Bart: *"Wie als operator aan de slag gaat, moet inderdaad stressbestendig zijn en de nodige 'klantgerichtheid' tonen. Ik moet er geen tekening bij maken dat een operator empathisch moet communiceren als hij om 3u 's nachts een klant wakkerbelt omdat diens alarm afgaat. Daarnaast moet je kunnen werken met een veelheid aan software en confidentiële informatie. Enige affiniteit met IT en technologie is dan wel aangewezen."*

Bart, hoe zie jij het SOC evolueren?

Bart: *"Wel, ik zie een aantal belangrijke trends. Het SOC wil meer nadruk leggen op preventie, en zo evolueren van monitoring en reageren, naar het proactief managen van situaties. Een belangrijke evolutie waar ook wij een rol te spelen hebben is Internet of Things. We zien een interessante toekomst in Smarthome-oplossingen zoals SecuritasHome. Ook voor ouderen zien we hier toepassingen, gekoppeld aan het SOC."*

Ook onze Security Line (zie kaderstuk) zal de komende jaren sterk groeien.

Daarnaast zijn er ook nog heel mogelijkheden voor nieuwe diensten op afstand zowel op privé als in de publieke ruimte, bv. bewaken van parkings vanop afstand, het bedienen van de parlofoon, het openen van slagbomen, het bedienen van intelligente verkeerspaaltjes in winkelstraten om gecontroleerd toegang te verschaffen tot voetgangerszones, monitoren van technische installaties, ... Daar ligt zeker nog toekomst. We bewegen van een alarmcentrale naar een eventcentrale. Dat biedt interessante schaalvoordelen."



NEW: Securitas Security Line

Met de Security Line zet Securitas een nieuwe stap in dienstverlening op afstand voor klanten. Securitas heeft een team van 16 operatoren die het noodnummer van bedrijven beheren, en zo een permanent aanspreekpunt zijn voor alle werknemers van de klant. Elke klant – en zijn werknemers – krijgt een uniek telefoonnummer toegewezen. De operator in het SOC weet zo meteen wie inbelt, én wat de specifieke procedures zijn voor die klant. Werknemers kunnen hier terecht wanneer er een incident plaatsvindt tijdens hun job.

Diefstal in het bedrijf? Fysieke agressie? Vandalisme? Technische problemen? Psychosociale problemen? Tijdens crisissen staan de werknemers van onze klanten er niet langer alleen voor, en de Securitas-operatoren kunnen realtime ingrijpen. **Eén van de grootste – en meest bekende – klanten is bpost.** Aangezien Securitas reeds instond voor de alarm- en camerasystemen en de mobiele rondes aan de gebouwen van bpost, was de stap naar deze Security Line snel gezet.

Over Securitas

Securitas is wereldwijd vooruitstrevend in kennis over veiligheid. Securitas combineert mensen, technologie en kennis om op maat van de klant efficiënte veiligheidsooplossingen te leveren. Meer dan 330.000 werknemers maken een verschil in zowel de residentiële sector, bij KMO's, grote ondernemingen als in de publieke sector. In België telt Securitas meer dan 6000 werknemers.