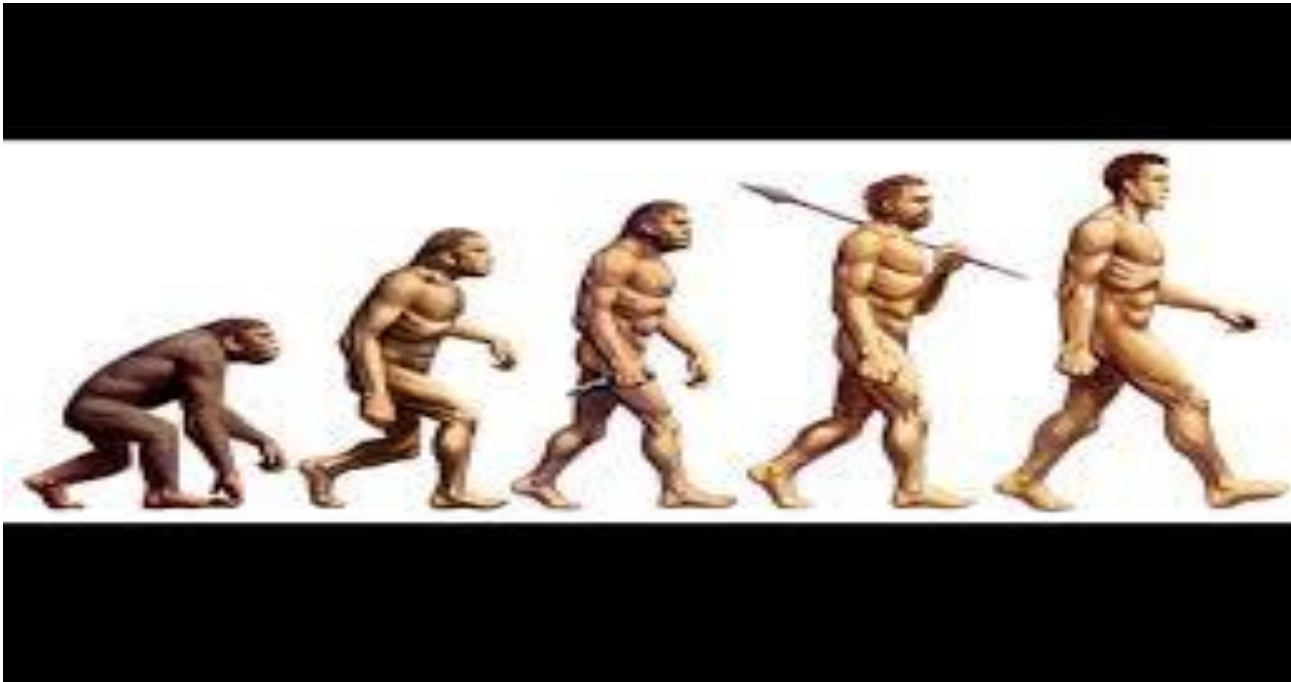


## La videosorveglianza in BNL:



“L’evoluzione della specie”

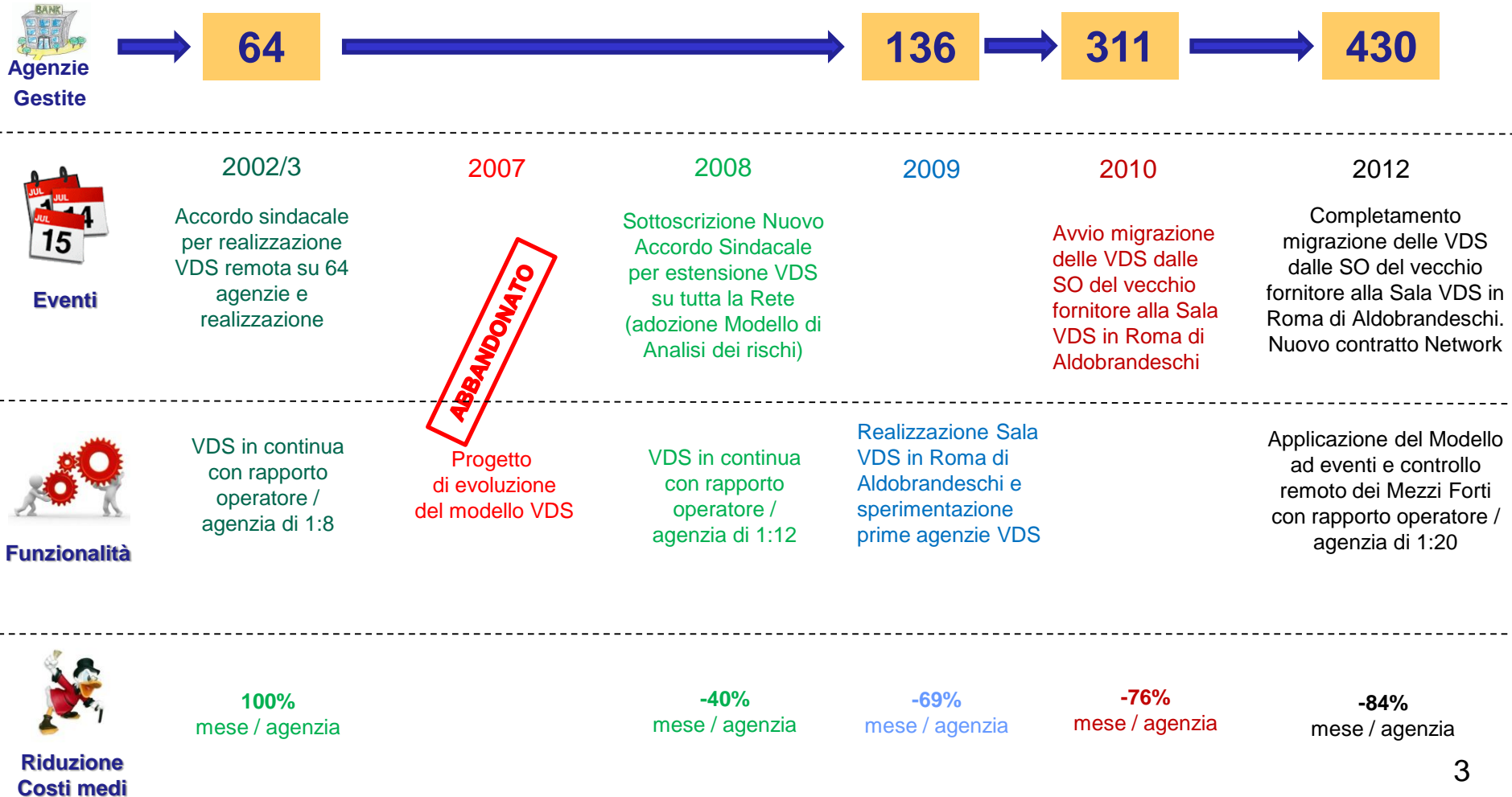


# AGENDA:

- Un po' di storia;
- Prime esperienze;
- Switch verso una vds proattiva;
- Da due control room distinte...;
- ...Ad un sistema di centralizzazione integrato;
- Sistema di centralizzazione integrato : Statistiche;
- Un po' di numeri;
- Scenari futuri.



## Un po' di storia...





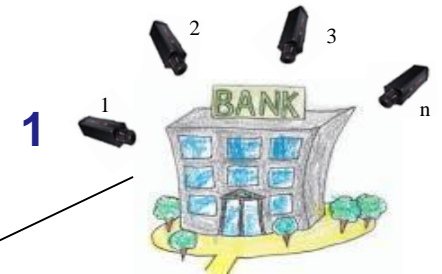
## Un flash sull'accordo sindacale

- Ad ogni agenzia viene assegnato un rating di rischio rapina;
- Viene eliminato il pulsante di segnalazione «**rapina in corso**» dalle agenzie;
- Emanazione normativa Sicurezza;
- Campagna di formazione;
- Nuovo layout di agenzia stabilito anche da sicurezza;
- Accordo sindacale che ci permette di inquadrare la postazione del cassiere in o.b.



## Prime esperienze...

**Un operatore controllava l'agenzia in continua, (mediamente in agenzia erano installate circa 10 telecamere), tramite una specifica «postazione»**



**Un operatore VDS riusciva a controllare al massimo 8\10 agenzie su singola «postazione»**



## Prime esperienze...

- ❑ Ma ci si è resi subito conto che .....

## Prime esperienze...



**Dopo alcune ore di visione in continuata.....**



**Sei proprio sicuro che sia vero quello che vedi ???**





## Switch verso una VDS “ PROATTIVA”

### □ PROATTIVO: Definizione della Treccani

*«Nel linguaggio aziendale, di chi opera con il supporto di strumenti utili e metodologie a percepire anticipatamente i problemi, le tendenze o i cambiamenti futuri, al fine di pianificare le azioni opportune in tempo»*

- 1) **... di chi opera...:** importanza fondamentale della preparazione degli operatori di VDS che devono acquisire professionalità ancora maggiori rispetto ad una gpg diventando poi una componente fondamentale per migliorare continuamente il sistema.
- 2) **...strumenti e metodologie ...:** Un sistema «intelligente» in grado di registrare contemporaneamente tutti gli eventi che arrivano dalla periferia passando alla gestione di un operatore solo quelli significativi e potenzialmente prodromici agli eventi furto/rapina; determinare uno specifico e appropriato “modus operandi”, sia di filiale che di centro, che permetta agli operatori di visionare in real-time solo quello che è davvero necessario guardare.
- 3) **...pianificare le azioni opportune in tempo...:** stabilire precise e rigide procedure in relazione all’evento da gestire.





## Gli ostacoli che abbiamo superato...

### □ Quello che abbiamo dovuto sempre tenere presente:

1. La salvaguardia degli apprestamenti di filiale fino a quel momento effettuati, ossia il massimo riutilizzo di quanto già installato;
2. Riuscire ad ottenere buone prestazioni restando nell'ambito della limitata disponibilità di banda che avevamo a disposizione;
3. Le policy di sicurezza richieste dalla nostra DIT per tutti gli apparati (DVR, Centrali, ecc..) da connettere sulla rete banca;



## Switch verso una VDS proattiva

### □ **Macro blocchi tecnici e gestionali che avrebbe dovuto soddisfare il sistema di videosorveglianza, nel particolare:**

Con la D.I.T si definiva la creazione di una Vlan specifica, dedicata esclusivamente alla sicurezza, all'interno della rete banca.

A. Il sistema dovrà adattarsi e gestire qualsiasi prodotto della periferia:

B. Le postazioni dovranno visualizzare contemporaneamente 8 quadri video provenienti dalle filiali con minimo di 6-8 fps su una banda di 256Kbs, garantendo dinamicità e fluidità delle scene riprese.



## Come abbiamo deciso di partire:

### ➤ Due control room distinte...

- ❑ In un primo momento si è scelti di mantenere distinte e separate le due control room, ossia:
    1. Centrale operativa Allarmi ( personale BNL)
    2. Centrale di Videosorveglianza (personale esterno)
- N.B. le due control room presentavano sistemi applicativi diversi e non erano connessi tra di loro.

PERCHE'

...TRA IL DIRE E IL FARE...





## Due control room distinte, limiti...

- Con le due control room distinte, si è riscontrata da subito notevole difficoltà nell'utilizzare a pieno le informazioni provenienti dalle periferie, ma ancora di più:
  - ✓ Impossibilità di correlare direttamente le informazioni che arrivavano in sala allarmi con quelle che arrivavano in sala VDS;
  - ✓ Impossibilità di disporre di un unico mezzo per attingere immediatamente a tutte le informazioni storiche relative al «SITO»;
  - ✓ Impossibilità a connettersi su sistemi di altre Funzioni/terze parti, le cui informazioni, se correlate in modo corretto, aiutano a meglio definire le situazioni che si stanno verificando in periferia.



## Da 2 control room distinte a FeniceDES2

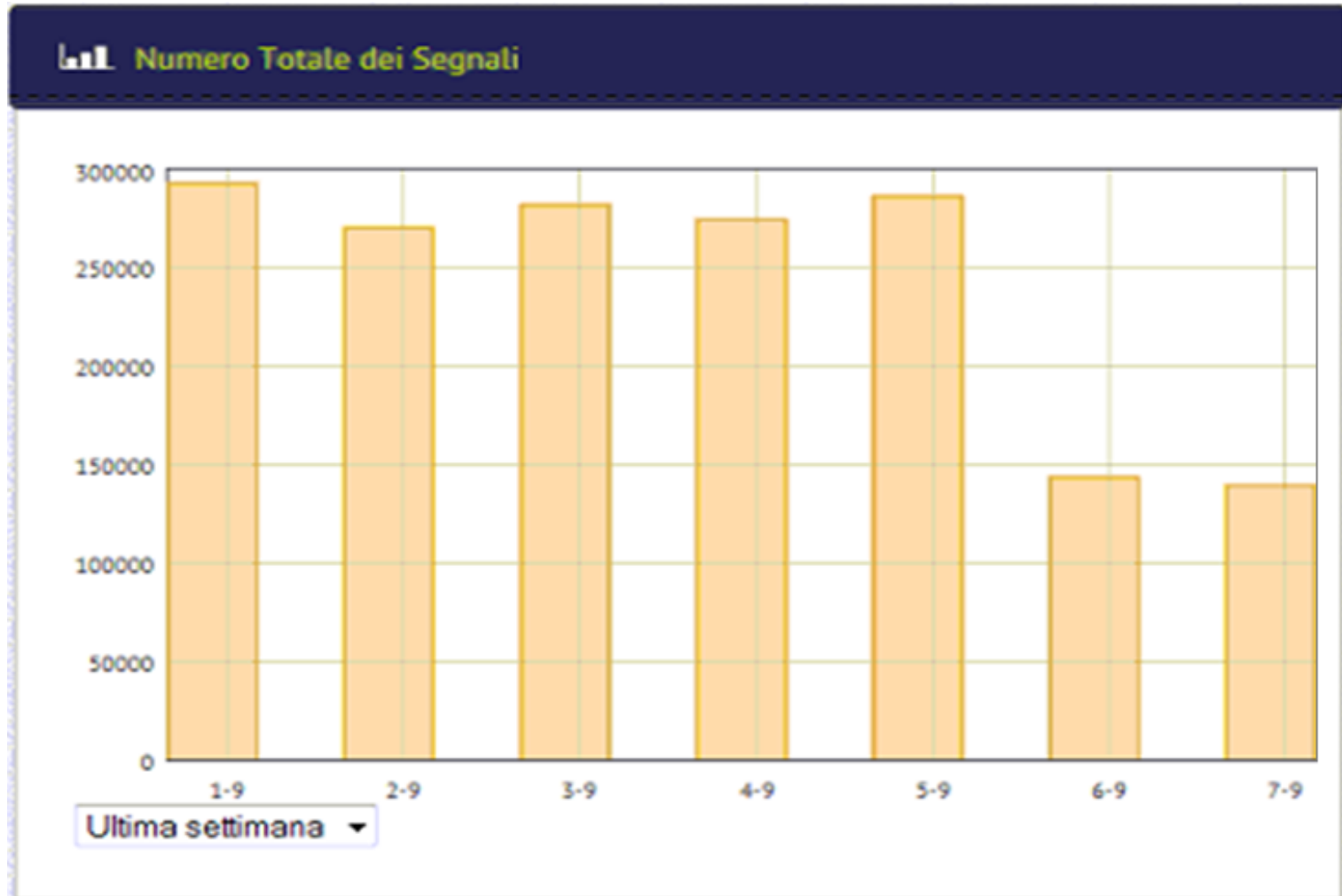
**Il passaggio da due control room ad una sola, è stato realizzato con il sistema di centralizzazione integrato FeniceDES2 di Ni.Co S.r.l., che ci garantisce:**

- ❑ ...il passaggio dalla gestione «a evento» a quella «a sito»;
- ❑ ...la gestione del sito secondo criteri di priorità in relazione a tutte le informazioni che pervengono dalla periferia;
- ❑ ...che ogni sito «oggetto di gestione» deve essere necessariamente gestito dall'operatore, che ha a sua disposizione precise procedure da seguire e deve chiudere la gestione con la verbalizzazione di quanto avvenuto;
- ❑ ...la gestione dinamica (anche in funzione della fascia oraria di lavoro) sia dei gruppi di operatori, che dei gruppi di filiali che sono classificate in modo specifico sulla base delle loro caratteristiche.



## Statistiche: segnalazioni

### ☐ Numero segnalazioni giornalieri/settimanali

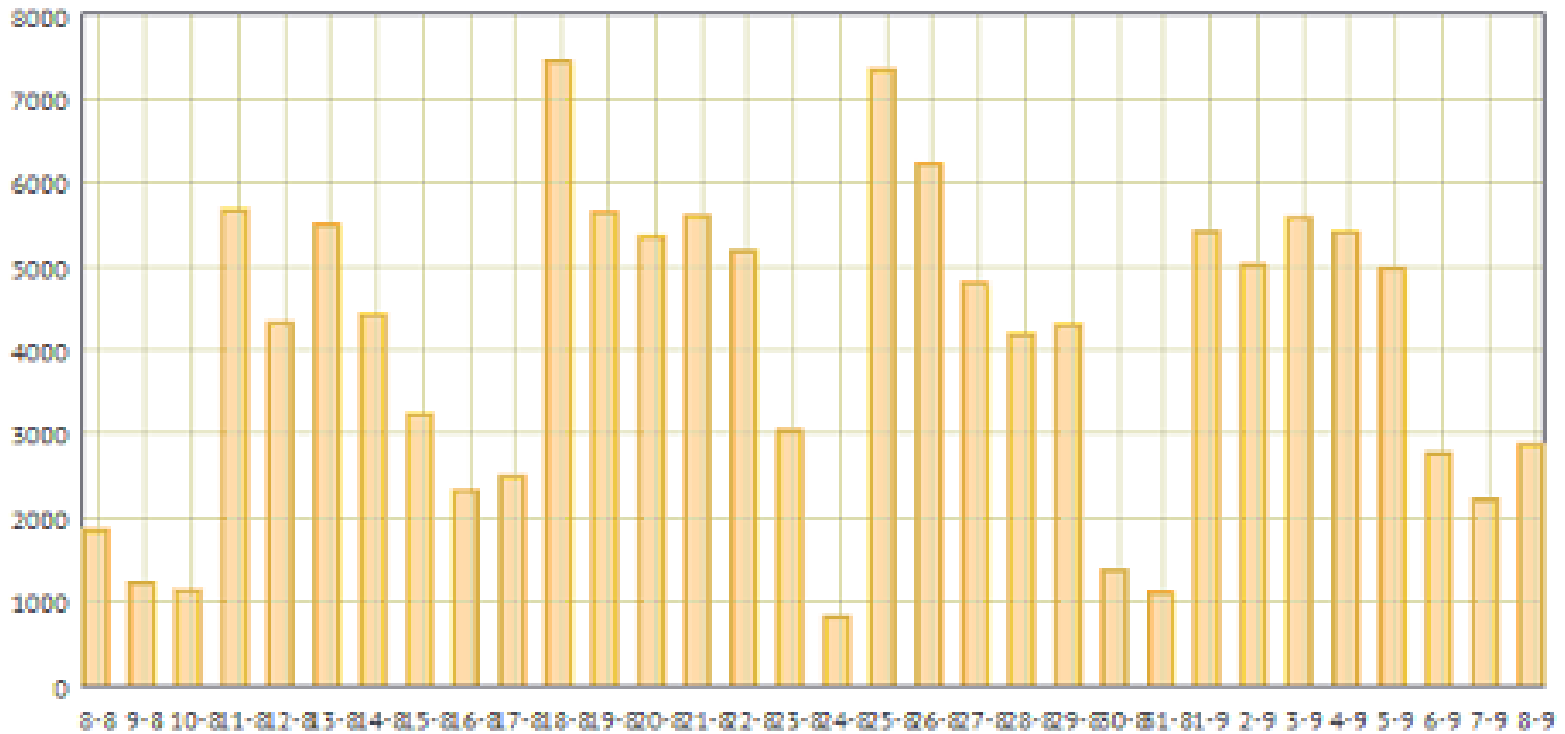




## Statistiche: allarmi

### ☐ Numero Allarmi ultimo mese

Numero Allarmi al Giorno



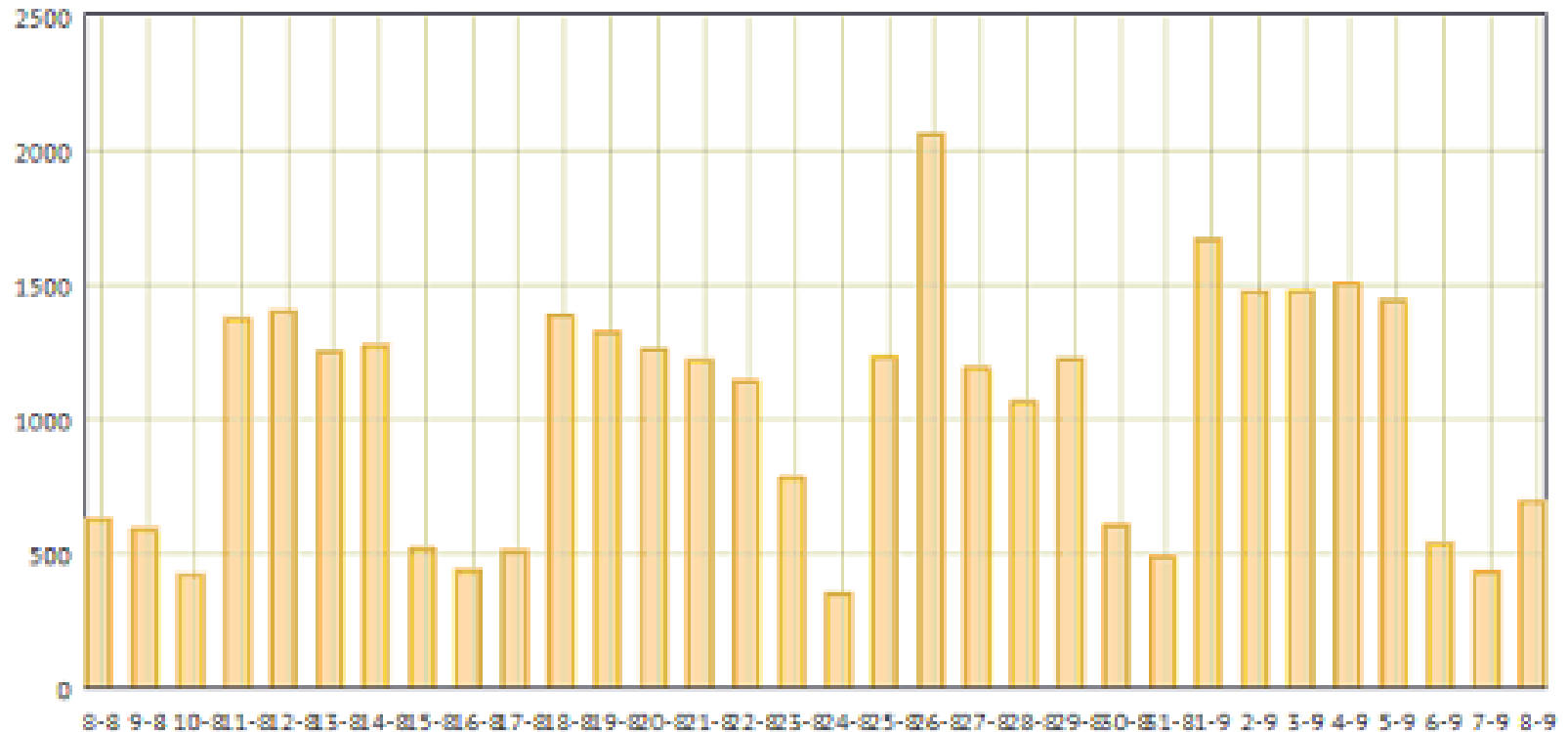
Ultimo mese ▼



## Statistiche: verbali

- Numero Verbali Operatore ultimo mese (solo nr. Verbali al giorno)

Numero Verbali Operatore al Giorno



Ultimo mese ▼





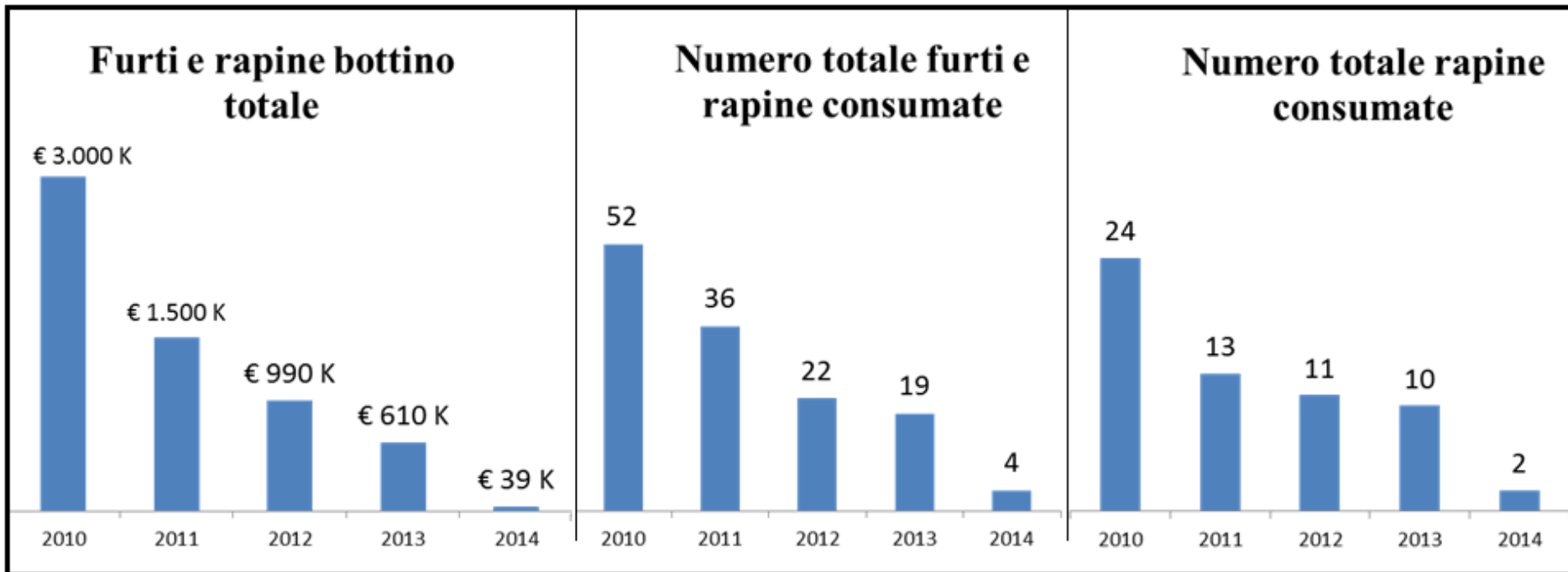
## Un po' di numeri:

- ❑ **I dati visualizzati precedentemente sono la sommatoria di:**
  - a. Gestione diurna di assistenza a 687 filiali in sola Videosorveglianza;
  - b. Gestione degli allarmi di 858 filiali in H24.
  
- ❑ **Risorse impiegate:**
  - A. 18 GPG per la sola videosorveglianza dalle ore 07,30 alla 17,30 dei soli giorni lavorativi
  - B. 3 operatori “allarmi” in H24 per 7giorni su 7
  
- ❑ **Risultati gestionali:**
  - 1. Mediamente un operatore in videosorveglianza gestisce su unica postazione circa 38 filiali in modo dinamico e su evento
  - 2. Mediamente gli operatori “allarmi” gestiscono su unica postazione 286 filiali in modo dinamico e su evento



## Ok... ma i risultati?

- ❑ Dall'inizio del progetto (2010) il bottino, derivante da furti e rapine si è ridotto del 98.7%
- ❑ Dallo stesso periodo, il numero totale di furti e rapine si è ridotto del 92%





## Risultati «collaterali»

- La sicurezza non è più vista come un ostacolo dal business...anzi;
- Innalzamento qualità dati Customer satisfaction interna ed esterna;
- BNL è diventata modello di riferimento per tutto il gruppo BNPPARIBAS su tematiche di videosorveglianza e sicurezza.



## Scenari Futuri

- La tecnologia avanza, noi siamo pronti a gestire segnalazioni sempre più numerose e di varia tipologia;
- La tendenza a «svuotare» di contante e personale le agenzie apre nuove esigenze in ottica safety.
- Guardie di prossimità;



Tutto questo per noi è e sarà FENICE...



[Pierluigi.martusciello@bnlmail.com](mailto:Pierluigi.martusciello@bnlmail.com)