

De stille revolutie werpt vruchten af



Gesprek met J. X. Segers, directeur van het telebewakingscentrum en woordvoerder inzake communicatie van Initial GMIC Security

In het kader van de operationele reorganisatie voor meer efficiëntie, is GMIC verhuisd en sedert het begin van het 3e kwartaal van dit jaar gevestigd te Machelen.

Het nieuwe gebouw geeft GMIC een nieuwe omgeving en een nieuw imago, die volledig beantwoorden aan het vernieuwingsbeleid dat sedert meer dan drie jaar wordt gevoerd.

Die nieuwe ruimte biedt ook veel voordelen voor het personeel, dat gebruik kan maken van de meest recente bureauticatechnologieën. Het telebewakingscentrum, dat nog steeds tegenover de NATO gelegen is, werd sedert half 1998 in alle opzichten gemoderniseerd en ondergaat nog voortdurend aanpassingen, wat ook nodig is voor een telebewakingscentrum dat marktlieder wil blijven. Ook de centrale diensten en de andere productlijnen (bewaking, optreden bij alarm, fondsenvervoer en -verwerking, express en Belinsec) werden in een aangename werkomgeving gevestigd en bieden de installateurs van alarmsystemen de gelegenheid om kennis te maken met de laatste nieuwigheden op het gebied van beveiliging in het algemeen, die dikwijls een aanvulling betekenen op telebewakingsdiensten, namelijk klassieke bewaking, elektronische bewaking, optreden bij alarm en de andere diensten zoals fondsenvervoer en -verwerking, express en Belinsec.

Ter herinnering: het telebewakingscentrum van Initial GMIC Security is een zelfstandige afdeling. Sedert de overname door Rentokil in 1996, is GMIC uitgegroeid tot een onderneming van internationaal formaat, met meer dan 150.000 aansluitingen... in Europa, waarvan bijna 60.000 in de Benelux.

De stille revolutie

Sedert meer dan drie jaar evolueert GMIC voortdurend. Alles verloopt min of meer volgens de geplande timing, rekening houdende met de klassieke imponderabilia in verband met het installeren van computerprogramma's. Ook de nieuwe concepten komen op gang (bijv. de electronic filing relation e-mail, Internet voor

Hieronder vindt u een beknopt overzicht van de verschillende stadia van die evolutie, na de grote mutatie inzake operationele soft- en hardware die van half '98 tot eind 1999 plaatsvond:

- de afwerking van de productietool met de installatie van de nieuwe PABX en het aanbrengen van de link naar het operationele computerprogramma van het telebewakingscentrum
- het rechtstreekse beheer van de installatie van de klant door het Voice Response System met de uiterst veilige identificatiekaart (ID+Pincodes)
- ingebruikneming van het D-kanaal voor datacommunicatie
- dankzij de TTTR- en de SDH-technologie kan het telebewakingscentrum elk alarm behandelen volgens de strengste kwaliteitsnormen en tegemoetkomen aan klanten die een onvoorwaardelijke beveiliging wensen.

Hoewel GMIC beseft dat de invoering van deze nieuwe tactiek voor sommigen nogal verwarrend is geweest, kan men nu toch stellen dat, indien de site een restaurant was dat een nieuwe chef-kok had gekregen, het zijn sterren en vorkjes toch wel waard blijft!

2001). Gewoonten zijn taai in onze sector. In dat opzicht kan men stellen dat elektronische bewaking nu wel ingeburgerd is en dat het telebewakingscentrum van een benijdenswaardige efficiëntie is. Ook al nemen de oudste installateurs paradoxaal genoeg de gelegenheid niet te baat om zich daar persoonlijk van te vergewissen.

Strengere regels zijn noodzakelijk

Ten overstaan van de strenge regels die de GMIC-directie hanteert, spreken sommigen van een "gebrek aan soepelheid".

Men moet echter toegeven dat de opties die soms tegen de adviezen van sommige spelers op de markt werden genomen, meer en meer hun deugdelijkheid bewijzen en dat zelfs de felste tegenstanders er nu de redelijkheid van inzien.

In plaats van toe te geven aan tijdelijke gemakkelijksoplossingen, heeft Initial G.M.I.C. Security altijd een toekomststrategie willen uitbouwen in een sector die voortdurend en tegen een hels tempo verandert. Daardoor is het nu een van de meest rendabele telebewakingsbedrijven op de markt en kan het een innoverende dienstverlening blijven aanbieden.

De verdere evolutie zal zeker verlopen via nieuwe aankopen en via een nieuw type van management, dat steunt op het nemen van beslissingen op het terrein, ten overstaan van reële situaties met nieuwe medewerkers. Het is in die optiek dat er nog tijdens dit kwartaal een nieuwe Human Resource Manager zal worden aangeworven. Een van zijn voornaamste taken zal bestaan uit de supervisie en de coördinatie van de selectie van kandidaten op basis van hoge kwaliteitsnormen. Zowel GMIC als de klanten zullen daar voordeel bij hebben. Het opera-

tionele team van het telebewakingscentrum is nu goed ingewerkt. Inzake verkoop en klantendienst (meer bepaald het invoeren van instructies), zijn er nog vóór het einde van 2000 nieuwe synergieën gepland. Techniek en "business" zullen dan tot eenieders voldoening in volmaakte harmonie functioneren.

Een nieuwe chef voor het optreden bij alarm en een nieuwe nationale directeur voor de bewakingsafdeling zullen de positie van het telebewakingscentrum op de Belgische markt en ook in de Benelux ongetwijfeld versterken.

Een blik op de toekomst

Inzake telebewaking zal de identificatie een prioriteit worden, niet enkel voor GMIC, maar voor alle telebewakingscentra. Daarvoor zijn onberispelijke procedures nodig en moet men de strengste regels hanteren. Wij moeten absolute veiligheid bieden, zegt de heer Segers.

Er moet rekening worden gehouden met de nieuwe UMTS-normen op het gebied van mobiele communicatie en, meer algemeen, met de recente evoluties in het kader van "Wireless in Cyberspace", met inbegrip van het Internet. Videocontrole op afstand, de ontwikkeling van de elektronische bewaking, het optreden bij alarm en het telemanagement in het algemeen, bieden nieuwe vooruitzichten voor alle vakmensen. Hoe de zaken ook mogen evolueren, één prioriteit zal nooit veranderen: die van het voortdurend contact met de installateurs.

**Het nieuwe adres van de hoofdzetel van Initial G.M.I.C. Security:
Nieuwebrugstraat, 85 • 1830 Machelen
Tel. 02.745.37.11
(alle diensten, behalve telebewaking)**