

Bewaking op afstand, een sector in volle evolutie.

Initial GMIC Security, met meer dan 1.500 personeelsleden, speelt in België reeds gedurende vele tientallen jaren een belangrijke rol in de wereld van de beveiliging. GMIC heeft een betrouwbare reputatie en plaatst zich meer dan ooit bij de nationale leiders. De overname van GMIC door Rentokil in 1996 heeft aan Initial GMIC Security een nieuwe stimulans en een internationale uitstraling gegeven. Met vier afdelingen op het vlak van de beveiliging, met name de bewaking, de interventie bij alarm, het transport en de behandeling van waarden en 'last but not least', de telebewakingscenter kan GMIC een totaaloplossing leveren op het vlak van beveiliging, zowel voor de privé als voor de industriële en de publieke risico's. Recent hadden wij de gelegenheid Jacques Xavier Segers, directeur van de telebewakingscenter te ontmoeten. De potentiële markt van deze specifieke afdeling wordt in ruime mate beïnvloed door de evolutie van de telecom en van de informatietechnologie in het algemeen. Het aantal aansluitingen van eindgebruikers dat uitsluitend gebeurt via een distributienetwerk (van installateurs van alarmsystemen) is in volle expansie. Deze groei is voornamelijk het gevolg van een algemeen gevoel van onveiligheid, maar ook van een bewustwording van zowel residentiële als industriële- en overheidsklanten, die beseffen dat voorkomen beter is dan genezen! Het staat onomstotelijk vast dat één van de vitale elementen voor kwaliteit en dus ook voor betrouwbaarheid van een telebewakingsaansluiting de telecommunicatie is. "Wij hebben zopas ons 'product' vervolmaakt, door de installatie van een nieuwe PABX-centrale en de realisatie van een link met de operationele software van onze telebewakingscenter" bevestigt ons J.X. Segers. "Deze investering heeft zich opgedrongen om technologisch bij te kunnen blijven en om zowel aan ons distributienetwerk als aan onze eindgebruikers de garantie van een hoog niveau van beveiliging te kunnen garanderen. Een typisch voorbeeld is de interventie van de politie in geval van vals alarm. Wanneer de politie of de rijkswacht zich zonder reden moeten verplaatsen wordt bijna automatisch een boete opgelegd! Door in dit geval het 'Voice Response System' te gebruiken met de 'hoge veiligheids' identificatiekaart (ID+PIN CODE) kan de klant zijn systeem zelf beheren voor

regelmatig terugkerende handelingen. Tijdswinst is het resultaat en meestal worden onaangename verrassingen vermeden. Een steeds groter aantal alarmen wordt automatisch behandeld door de operationele software, volgens voorgeprogrammeerde instructies. Het rechtstreeks voordeel is dat onze operatoren meer beschikbaar zijn. Dit vertaalt zich in het algemeen in een persoonlijker contact met onze klant en in acties die beter aangepast zijn aan specifieke omstandigheden in geval van alarm met een hoge prioriteit. Hier is eens temeer de inzet van de telecom-



Jacques.X.Segers, directeur van de bewakingscenter

communicatie van kapitaal belang. Geen enkele storing of 'pollutie' kan hier worden getolereerd. Onze operationele structuur en onze PABX-centrale, samen met de verbindingen met onze klanten zijn 100% ISDN-compatibel. Dit laat ons toe het 'D-kanaal' dat gereserveerd is voor datacommunicatie optimaal te gebruiken voor extra back-up mogelijkheden voor onze klanten en de installateurs van alarmsystemen. De telebewakingscenter van Initial GMIC Security heeft een beroep gedaan op RSL COM Belgium, teneinde zijn werking te vervolmaken op het vlak van telecommunicatie. Een directe lijn vertrekt van de telebewakingscenter naar de switch van RSL COM Belgium. Alle uitgaande oproepen, zowel spraak als data, worden in deze switch verwerkt en onmiddellijk bij de bestemming afgeleverd. RSL COM Belgium helpt ons om onze klanten beter te bedienen. Meer dan ooit is onze nieuwe partner ontvankelijk voor het kritisch aspect en het belang van de betrouwbaarheid van het telecommunicatie netwerk voor een bewakingsfirma. Dankzij de 'TTR' en de 'SDH TECHNOLOGY' is onze bewakingscenter bij machte om

het even welk alarm met de nodige efficiëntie te behandelen. Wij zijn er gelukkig mee dat we dit niveau van betrouwbaarheid, dat voordien nooit bereikbaar was voor de concurrentie, kunnen aanbieden. Voor de liberalisering hebben wij, zowel als onze klanten, in geval van telecommunicatiestoringen, verschillende keren onaanvaardbaar lange wachttijden moeten aanvaarden. Onnodig te zeggen dat de keuze van een geschikte operator, die beantwoordt aan de behoeften die wij hebben als leverancier van diensten met een hoge veiligheidsgraad van essentieel belang is. Zodra er keuzemogelijkheid was hebben wij geopteerd voor een 'provider' die in staat was om ons deze hoge kwaliteit te leveren. Het element 'prijs' speelt natuurlijk een zekere rol, maar dit was niet het belangrijkste criterium. Betrouwbaarheid en snelheid van interventie in geval van problemen waren voor ons de basiscriteria. RSL COM Belgium biedt ons de beste prijs/kwaliteit verhouding in België, maar ook in die landen waar we eventueel onze activiteiten in het kader van de groep Rentokil-Initial willen uitbreiden. Hun internationaal glasvezelnetwerk en de interconnectie met de verschillende operatoren in het buitenland verzekeren ons van een betrouwbaarheid op niveau van onze eisen. Wij zijn ervan overtuigd dat RSL COM Belgium onze toekomstige groei zal ondersteunen, dankzij hun ontwikkelingen in de telecom" J.X. Segers verwacht veel van de evolutie van de technologie. "Telecom is ook onze business, vooral in de belangrijke maar kleine 'niche' die de beveiliging uitmaakt. Een totale verandering voltrekt zich op dit moment. De videocontrole op afstand (de 'bewaking op afstand') en de interventie bij alarm, zowel als het 'telebeheer' in het algemeen, zijn zonder twijfel toekomstige basisproducten van ons beroep. In deze sector, die van oudsher relatief behoudsgezind is, zal de manier waarop informatie wordt ontvangen, door mobiele communicatie, Internet en domotica de behandeling van deze informatie grondig veranderen. De onmiddellijke beschikbaarheid, de efficiëntie en de juiste beoordeling van 'anomalieën' i.v.m. telecommunicatie en van allerlei aard zullen ons toelaten steeds performanter op te treden en daar is GMIC fier op, samen met onze klanten en de overheid", zo besluit Jacques.X.Segers.