

KUNDE-CASE

Arbejdernes Landsbank sikrer kunder og medarbejdere: Arbejdernes Landsbank fejrer 10 år med digital overvågning

Det hele begyndte i den lokale filial i Hillerød for 10 år siden, da Arbejdernes Landsbank erstattede analoge videobånd med det første digitale videoovervågningssystem baseret på Milestone Systems' software. Siden hen er løsningen installeret i samtlige bankens 66 filialer landet over og sørger hver dag for sikkerheden for bankens kunder og medarbejdere.

650 kameraer holder hver dag – 24 timer i døgnet – et vågent øje med Arbejdernes Landsbanks 66 filialer landet over. Som et af Danmarks 10 største pengeinstitutter betjener banken tusindvis af kunder dagligt, og det stiller store krav til sikkerheden – både for kunder og medarbejdere. Siden 1990 havde banken som så mange andre danske banker brugt fastbilledkameraer, som optager billedfrekvenser, i det øjeblik de aktiveres eksempelvis via en overfaldsalarm inde i banken. Det betød, at man aldrig havde det fulde overblik over for eksempel et røveriforløb, og derfor besluttede banken i 1999 at udskifte de analoge fastbilledkameraerne med en digital netværksbaseret overvågningsløsning fra Milestone Systems. Løsningen fungerer i dag i samtlige bankens filialer. Den investering viste sig hurtigt at være fornuftig:

”De udgifter, vi havde til indkøb og installation af den digitale videoovervågningsløsning i vores filialer, blev meget hurtigt tjent hjem. Betjeningen af de digitale løsninger var langt mindre tidskrævende end den analoge og krævede samtidig færre ressourcer. Så i løbet af blot tre til fire år skiftede vi en del af de analoge kameraer ud i vores filialer, og i dag kører alle vores kameraer på Milestones IP-baserede overvågningsløsning,” siger Henrik Krog-Meyer, distributions- og lagerchef, Arbejdernes Landsbank, som står som overordnet for sikkerhedssystemet.



Udskiftningen fra analog til digital overvågning skete i takt med, at de forskellige filialer skulle renoveres. Samtidig blev det i 2005 lovligt at gemme samtlige videooptagelser af hændelser, som foregik uden for bankerne – eksempelvis ved hæveautomaterne. Arbejdernes Landsbank bruger stadig analoge kameraer udenfor, ved eksempelvis hæveautomaterne, som kører gennem Axis-videoservere, der digitaliserer videobilleder til håndtering i Milestones XProtect Enterprise-løsning. Løsningen styrer alle optagelser fra de i alt 650 kameraer. I hver filial opbevarer en server alle lokale data, og fra bankens sikkerhedsafdeling i Glostrup kan særligt udvalgte medarbejdere til hver en tid finde en given optagelse.

Hver morgen, når Mikael Skovgaard, kørselsleder i bankens distribution og lager, møder, tjekker han samtlige kameraer og maskiner i filialerne. Alle sikkerhedssystemer kører på egne netværk i de enkelte filialer, men samtidig har administratorerne i Arbejdernes Landsbank mulighed for at overvåge og fjernbetjene overvågningen fra centralt hold. Derudover kan den centrale administration bistå bankens personale i at rette fejl på kameraernes opstillinger, hvis det er nødvendigt. Det sparer en masse tid, og dermed penge, da man ikke længere skal allokere folk til de enkelte filialer.



Det betyder, at personalet i de enkelte afdelinger ikke skal bekymre sig om at tjekke indholdet af videooptagelserne. Det sørger administratorerne nemlig for, og det gør det muligt for bankpersonalet at gøre det, de er ansat til: Nemlig at betjene kunderne.

Færre røverier og mere tryghed

Videoovervågningskameraerne optager 24 timer i døgnet, og det foregår både udenfor ved hæveautomaterne og inde i selve filialerne, hvor kameraer er anbragt på strategisk udvalgte steder.

"Det primære formål er og vil altid være at beskytte vores kunder og medarbejdere. Derudover bruger vi overvågningen til at hindre Dankort-misbrug ved hæveautomaterne, og vi kan også via optagelserne se, om kunderne bruger falske checks. Endelig er overvågningen uundværlig i tilfælde af røveri. Her fungerer optagelserne både som en ekstra sikkerhed for personalet og er samtidig en stor hjælp for politiet i opklaringsarbejdet," siger Henrik Krog-Meyer.

Hvor Arbejdernes Landsbank tidligere oplevede røveriforsøg en gang om måneden, er det tal nu faldet. En af årsagerne, påpeger Henrik Krog-Meyer, kan være, at banker generelt har indført øget videoovervågning.



I tilfælde af et bankrøveri eller et Dankort-misbrug ved en hæveautomat sender Arbejdernes Landsbank videooptagelsen af hændelsen til politiet. De optagelser, som politiet får, er af høj billedkvalitet, og politiet har mulighed for at se alle optagelserne af for eksempel et røveri, så de får overblik over det fulde forløb ved hændelsen. Derudover kan man via Milestone Systems' software zoome ind på selve videobillederne for at se detaljerne på en eventuel gerningsmand, og det gør det lettere for politiet at sammenligne billederne med fotos i politiets eksisterende databaser.

Efter at bevismaterialet er sendt afsted til politiet, laver Arbejdernes Landsbank en log med præcise optegnelser over, hvem i politiet billederne er sendt til, og hvornår det er sket. Alle videoovervågningsoptagelser slettes ellers automatisk efter 30 dage. Det sker også, at andre banker retter henvendelse, hvis deres kunder har oplevet Dankort-misbrug i en af Arbejdernes Landsbanks hæveautomater. Så brænder man en CD med de relevante billedfrekvenser og overlader den i politiets varetægt som bevismateriale i den videre efterforskning.

Stor tilslutning fra medarbejderne

For medarbejderne i Arbejdernes Landsbank har videoovervågningen betydet en langt højere grad af sikkerhed. Inden beslutningen om videoovervågning blev taget, drøftede man det i Sikkerhedsudvalget. Et vigtigt parameter var, at alle videooptagelser administreres fra centralt hold, hvilket betyder, at en filialdirektør eksempelvis ikke kan gå ind og følge med i bankmedarbejdernes daglige gøremål og laden.

"I starten sporede vi en del skepsis blandt medarbejderne. Men da de fandt ud af, at overvågningen ikke betød, at deres chef ville overvåge deres daglige arbejde, men at det kun var en lille udvalgt skare af betroede medarbejdere, som ville se optagelserne – og kun i tilfælde af røveri eller anden misbrug – ja, så voksede accepten tilsvarende. I dag er medarbejderne meget engagerede og kommer selv med forslag til udvidelser af den eksisterende videoovervågning," siger Henrik Krog-Meyer.

10 år på forkant med teknologien

Hvad byder fremtiden så på, når det gælder videoovervågning i Arbejdernes Landsbank? Som det ser ud nu, er bankens behov for videoovervågning dækket. Det gælder også for de fem filialer i Roskilde Bank, som Arbejdernes Landsbank overtog for nylig. Tre ud af deres fem filialer anvendte allerede Milestone Systems' videoovervågningsløsning.



"Igennem de seneste 10 år har vi opgraderet vores overvågning via Milestones platform, og dermed har vi løbende fremtidssikret den sikkerhed, vi ønsker for vores kunder og medarbejdere. Og det rygte har spredt sig: Repræsentanter fra det svenske sygehusvæsen såvel som en række udenlandske banker har været forbi og set, hvordan teknologien fungerer. Og de var imponerede," siger Henrik Krog-Meyer.

Om Milestone Systems

Milestone Systems er verdens førende producent af IP-baseret software til digital videoovervågning bygget på åbne standarder. XProtect-produktserien supporterer over 500 forskellige typer netværkskameraer via LAN, WAN eller internettet og udgør dermed en bred vifte af valgmuligheder for Milestones kunder og partnere. Milestone har mere end 50.000 løsninger installeret hos kunder verden over, bl.a. hos Arbejdernes Landsbank, DSV Transport, DTU, SAS Radisson Hoteller, Scandlines, Fakta og TDC. Med hovedsæde i Danmark har Milestone Systems datterselskaber i Australien, England, Frankrig, UAE, Italien, Japan, Singapore, Spanien, Tyskland og USA og en veludbygget distributionskanal med autoriserede partnere fordelt i over 100 lande. Milestone Systems beskæftiger ca. 200 medarbejdere. Læs mere på www.milestonesys.dk.

Om Arbejdernes Landsbank

Arbejdernes Landsbank er blandt de 10 største pengeinstitutter i Danmark med 66 filialer fordelt over hele landet (undtagen Bornholm). Arbejdernes Landsbank beskæftiger ca. 1.000 medarbejdere og har over 22.000 privataktionærer og ca. 200.000 kunder. www.albank.dk