

# Ferrocarriles Holandeses

Optimizando la seguridad en trenes y estaciones ferroviarias



## Nombre

Ferrocarriles Holandeses

## Industrias

Transporte

## Ubicación

Países Bajos

## Productos

Genetec Security Center, Genetec Mission Control, Genetec Clearance

## Socios

Bosch



**Ferrocarriles Holandeses unifica las operaciones de su centro de control con Genetec Security Center, lo que mejora la respuesta ante incidentes, el intercambio de evidencias y la seguridad de los pasajeros.**

Ferrocarriles Holandeses (NS) facilita el uso del transporte público en los Países Bajos y mantiene en movimiento a los viajeros de la región. Es el mayor transportista de pasajeros de los Países Bajos, con más de 4.800 viajes diarios en tren para un millón de personas. Con la seguridad de los pasajeros y el personal como prioridad, NS aplica numerosas medidas para aumentar la seguridad electrónica. Esto incluye el uso de videovigilancia en las terminales ferroviarias y en los trenes, la gestión del acceso a las estaciones y el despliegue de personal de seguridad en sitio. Más de 900 empleados supervisan la seguridad en NS, que se divide en dos grupos: la Gestión de Seguridad Regional y Social, el Departamento de Seguridad y Servicio (V&S) y la sala de control.

## Fortaleciendo la seguridad electrónica en estaciones y trenes

En NS, el Departamento de Gestión de Seguridad Social y Regional es responsable de desplegar empleados de V&S para eventos de gran escala. Estos pueden ser festivales o partidos de fútbol, que requieren control de multitudes, tanto por parte de NS, como de la policía nacional. Los empleados de V&S supervisan electrónicamente la seguridad diaria en las estaciones y en los trenes, identificando a las personas problemáticas y manteniendo contacto con la policía nacional. Unos 100 empleados de la sala de control supervisan las actividades de V&S y monitorean todas las estaciones ferroviarias de NS.

Hasta 2018, los operadores del centro de control de NS utilizaban software desarrollado internamente para monitorear la seguridad y gestionar incidentes. Cuando ese software llegó al final de su ciclo de vida, NS convocó a una licitación.

Según Frank Bontje, Director de la Sala de Control del NS: “el procedimiento de adquisición incluyó tres elementos importantes. Primero, había que mejorar la continuidad de la plataforma informática. Segundo, nuestro objetivo era implementar una central de alarma integrada. Esto requería conectar nuestras cámaras de vigilancia, el centro de alarma BTS (el centro de alarma para gestionar el acceso a las estaciones y puertas) y el Centro de Seguridad (el centro de alarma 112 para el personal de NS). Tercero, también enfatizamos que el nuevo proveedor no sólo debía ser capaz de ofrecer las mejores funcionalidades, sino que también debía comprender la importancia de trabajar en estrecha colaboración con sus clientes y brindarles apoyo.”

Jan Teekens, Arquitecto de Seguridad Social, explicó además: “como preparación para la invitación a la licitación, creamos una lista de funcionalidades que las nuevas soluciones debían soportar y describimos escenarios que ocurren con frecuencia en NS. Se pidió a los proveedores seleccionados que demostraran cómo podían facilitar esos escenarios y cómo encajarían en la infraestructura de TI de NS. También tenían que demostrar cómo podrían conectar su solución con la infraestructura informática más amplia de NS. Esto es importante porque, debido al tamaño y la naturaleza de nuestras

operaciones, se intercambian muchos datos entre la sala de control y la organización en general.”

## Trabajando con socios para construir una seguridad unificada para el transporte público

Durante el procedimiento de adquisición, NS estuvo en contacto regular con el departamento de seguridad del aeropuerto de Schiphol. Esto les llevó a considerar Genetec Mission Control™, un sistema de gestión de incidentes que ayuda a los operadores de salas de control a tener una mejor comprensión de los eventos en desarrollo e identificar rápidamente el mejor curso de acción.

“A través de nuestros contactos existentes, sabíamos que Schiphol ya utilizaba Genetec Mission Control desde hacía algún tiempo y estábamos satisfechos con él”, afirmó Frank Bontje.

“También sabíamos que Genetec ofrece soluciones generales que permiten a las organizaciones compartir datos fácilmente si es necesario, un elemento importante también para NS”, continuó Jan Teekens.

“Nuestro contacto en Schiphol también confirmó que Genetec apoya las preferencias de las organizaciones sobre cómo configurar la plataforma de seguridad. Debido a nuestra compleja situación de seguridad e informática, este fue un factor importante a la hora de seleccionar las soluciones de Genetec.”

NS seleccionó a Bosch como su integrador de sistemas para la implementación de Genetec Security Center, Genetec Mission Control y Genetec Clearance™. Con Genetec Security Center, NS ahora puede gestionar todos los datos de seguridad en una plataforma unificada. Esto proporciona una visión más completa de la seguridad, una mayor eficiencia operativa y una mejor toma de decisiones, al tiempo que ayuda a los operadores a identificar y responder rápidamente a los incidentes.

“Con Genetec Security Center, pudimos crear la sala de control unificada que buscábamos. Con Genetec Clearance, los operadores de NS pueden reunir evidencias rápidamente y compartirlas con la policía, las ambulancias y cualquier otro socio de la cadena, si es necesario”, remarcó Frank Bontje.

## Optimizando la gestión de incidentes con una vista compartida

Un módulo hecho a la medida también fue parte de la implementación. Dado que NS es una organización pública, se basa en gran medida en datos, y recopila una gran cantidad de información sobre incidentes para respaldar la rendición de cuentas. El módulo hecho a la medida facilita que los operadores de la sala de control registren incidentes y se conecten con sus colegas más rápidamente que antes.

“Ahora, los colegas pueden acceder rápidamente a información útil sobre incidentes, lo que facilita la coordinación durante los mismos. Por ejemplo, si un colega de NS necesita abrir una puerta para permitir el acceso a una ambulancia, recibe inmediatamente una notificación que le informa de la acción necesaria”, explicó Frank Bontje.



Actualmente, NS está investigando si es posible transformar y separar las actividades de admisión y seguimiento. Esto podría hacer que la gestión de incidentes sea aún más rápida. Según Jan Teekens, “otro resultado positivo de esta iniciativa potencialmente será que la persona que recibe una llamada entrante podrá permanecer en contacto durante más tiempo con la persona que pide ayuda. Esto mejorará aún más la gestión de incidentes y la seguridad de los pasajeros.”

Mientras NS continúa planificando mejoras futuras, el equipo se complace por haber seleccionado las soluciones de Genetec.

“No sólo nuestra infraestructura de TI es enormemente compleja, sino que también tuvimos una renovación interna durante la implementación de las soluciones Genetec. Se reestructuró toda la sala de control. Se produjeron muchos cambios simultáneamente. Por eso, nos alegramos de que una vez superadas las fases de prueba e implementación, ahora estemos operando a nuestro máximo potencial. Además, el 75% del módulo personalizado fue iniciado por nuestros empleados y gracias al apoyo de Genetec hemos podido atender las sugerencias de nuestros equipos. Asimismo, ahora esta solución también pasará a formar parte del producto Genetec, lo que demuestra que juntos también pudimos mejorar. Por otra parte, se realizó sin problemas el ajuste de los reportes estándar para que fueran más adecuados para nuestra organización. En general, fue un placer colaborar con Genetec para lograr un objetivo común”, concluyó Frank Bontje.

**“Con Genetec Security Center, pudimos crear la sala de control unificada que buscábamos. Con Genetec Clearance, los operadores de NS pueden reunir evidencias rápidamente y compartirlas con la policía, las ambulancias y cualquier otro socio de la cadena, si es necesario.”**