

# Dutch Railways

Otimização da segurança em trens e estações ferroviárias



## Nome

Dutch Railways

## Indústrias

Transportes

## Localização

Países Baixos

## Produtos

Genetec Security Center, Genetec Mission Control, Genetec Clearance

## Parceiros

Bosch



**A Dutch Railways unifica as operações do centro de controle usando o Genetec Security Center, melhorando o gerenciamento e a resposta a incidentes.**

A Dutch Railways (NS) facilita o uso do transporte público na Holanda e possibilita o deslocamento dos passageiros da região. É a maior empresa de transporte de passageiros da Holanda, com mais de 4.800 viagens de trem por dia para 1 milhão de pessoas. Com a segurança dos passageiros e da equipe em primeiro lugar, a NS implementa muitas medidas para aumentar a segurança física. Isso inclui o uso de videomonitoramento nos terminais ferroviários e trens, o gerenciamento do acesso aos portões das estações e a implantação de pessoal de segurança no local. Mais de 900 colaboradores supervisionam a segurança na NS, que é dividida em dois grupos - Regional & Social Safety Management, o departamento Safety & Service (V&S) e a sala de controle.

## Reforço da segurança física em estações ferroviárias e trens

Na NS, o departamento regional de gerenciamento de segurança social é responsável pela mobilização de colaboradores da V&S para eventos de grande magnitude. Podem ser festivais e jogos de futebol, que exigem controle de multidões tanto da polícia nacional quanto da NS. Os colaboradores da V&S monitoram a segurança cotidiana nas estações e trens, identificando encenqueiros e mantendo contato com a polícia nacional.

Até 2018, os operadores do centro de controle NS usavam software desenvolvido internamente para monitorar a segurança e gerenciar incidentes. Quando esse software chegou ao fim de seu ciclo de vida, a NS lançou um convite para uma licitação.

De acordo com Frank Bontje, gerente da sala de controle da NS: "O procedimento de aquisição incluiu três elementos importantes. Em primeiro lugar, a continuidade da plataforma de TI precisava ser aprimorada. Em segundo, nossa meta era implementar uma central de alarme integrada. Para isso, foi necessário conectar nosso videomonitoramento, a central de alarmes BTS (a central de alarmes para gerenciar o acesso a estações e portões) e a Central de Segurança (a central de alarmes 112 para os colaboradores da NS). Por fim, também enfatizamos que o novo provedor não deve apenas ser capaz de fornecer as melhores funcionalidades, mas também deve entender a importância de trabalhar em estreita colaboração com seus clientes e oferecer suporte a eles."

Jan Teekens, arquiteto da Social Safety, explicou: "Na preparação para a licitação, criamos uma lista de funcionalidades que as novas soluções deveriam suportar e descrevemos cenários que ocorrem com frequência na NS. Os fornecedores selecionados foram solicitados a demonstrar como são capazes de facilitar

esses cenários e como isso encaixaria na infraestrutura de TI da NS. Foi preciso demonstrar como poderiam conectar sua solução à infraestrutura de TI mais ampla da NS. Isso é importante porque, devido ao tamanho e à natureza de nossas operações, muitos dados são trocados entre a sala de controle e a organização como um todo."

## Trabalho com parceiros para criar uma segurança de trânsito unificada

Durante o procedimento de aquisição, a NS esteve em contato regular com o departamento de segurança do Aeroporto Schiphol. Isso os levou a examinar mais de perto o Genetec Mission Control™, um sistema de gerenciamento de decisões que ajuda os operadores da sala de controle a entender melhor o desenrolar dos eventos e a identificar rapidamente o melhor curso de ação.

"Também estávamos cientes de que a Genetec™ oferece soluções gerais que permitem que as organizações compartilhem dados facilmente, se necessário - um elemento importante para a NS também", continuou Jan Teekens. "Nosso contato na Schiphol também confirmou que a Genetec oferece suporte às preferências das organizações sobre como configurar a plataforma de segurança. Devido à nossa complexa situação de segurança e TI, esse foi um fator importante na seleção das soluções da Genetec."

A NS selecionou a Bosch como seu integrador de sistemas para a implementação do Genetec Security Center, Genetec Mission Control e Genetec Clearance™. Usando o Genetec Security Center, a NS agora pode gerenciar todos os dados de segurança em uma plataforma unificada. Isso proporciona uma visão mais abrangente da segurança, maior eficiência operacional e melhor tomada de decisões, além de ajudar os operadores a identificar e responder rapidamente a incidentes.

"Ao usar o Genetec Security Center, conseguimos criar a sala de controle unificada que desejávamos. E com o Genetec Clearance, os operadores de NS podem reunir provas rapidamente e compartilhá-las com a polícia, ambulâncias e quaisquer outros parceiros da cadeia, se necessário", disse Frank Bontje.

## Simplificação do gerenciamento de incidentes com uma visão compartilhada

Um módulo customizado também fez parte da implementação. Como a NS é uma organização pública, ela é muito orientada por dados, coletando muitos dados sobre incidentes para garantir a responsabilidade. O módulo customizado torna mais fácil para os operadores da sala de controle registrar incidentes e se conectar com seus colegas mais rapidamente do que antes.



"As informações detalhadas sobre incidentes agora estão disponíveis rapidamente para os colegas, o que facilita a coordenação durante os incidentes. Por exemplo, se um colega da NS precisar abrir um portão para dar acesso a uma ambulância, ele receberá imediatamente uma notificação informando-o sobre a ação necessária", explicou Frank Bontje.

A NS está atualmente investigando se é possível transformar e separar as atividades de recepção e acompanhamento. Isso pode tornar o gerenciamento de incidentes ainda mais rápido. De acordo com Jan Teekens, "Outro resultado positivo dessa iniciativa será, possivelmente, que a pessoa que receber uma chamada poderá permanecer em contato por mais tempo com a pessoa que está pedindo ajuda. Isso melhorará ainda mais o gerenciamento de incidentes e a segurança dos viajantes."

"Nossa infraestrutura de TI não é apenas extremamente complexa, mas também tivemos uma mudança interna durante a implementação das soluções da Genetec. Toda a sala de controle teve que ser reestruturada. Muitas mudanças estavam acontecendo simultaneamente. Portanto, estamos satisfeitos com o fato de que, após as fases de teste e implementação, agora estamos operando com todo o nosso potencial. Além disso, 75% do módulo customizado foi iniciado por nossos funcionários e, graças ao suporte da Genetec, pudemos atender às sugestões de nossas equipes. Além disso, essa solução agora também se tornará parte do produto Genetec, o que prova que, juntos, também conseguimos melhorar. Além disso, o ajuste dos relatórios padrão para torná-los mais adequados à nossa organização ocorreu sem problemas. De modo geral, gostamos de colaborar com a Genetec para atingir um objetivo comum", concluiu Frank Bontje.

**"Ao usar o Genetec Security Center, conseguimos criar a sala de controle unificada que desejávamos. E com o Genetec Clearance, os operadores de NS podem reunir provas rapidamente e compartilhar com a polícia, ambulâncias e quaisquer outros parceiros da cadeia, se necessário".**