

Wij zien leveranciers echt als partners.  
Wij zien hoe de markt zich ontwikkelt,  
en zij weten welke technologie beschikbaar is.

Ron Knaap, businessunit manager  
monitoring and response, bij Trigion



## Trigion is een ready business

Beveiliging op afstand zorgt  
voor meer efficiëntie

The future is exciting.

**Ready?**



# ‘Push to Talk’ maakt werk beveiligers veiliger

‘Nederland veiliger maken’, is de ambitie van Trigion. Naast fysieke dienstverlening en (data)intelligentie speelt technologie een belangrijke ondersteunende rol in het uitvoeren van deze complexe taak. Daarom is Trigion een van de pioniers bij het ontwikkelen van de Vodafone-dienst Push to Talk, in combinatie met Lone Worker Protect. Hiermee kunnen steeds meer beveiligingstaken op afstand worden uitgevoerd, wat de efficiëntie ten goede komt zonder dat het ten koste gaat van de veiligheid van de betrokken medewerkers.

Een cruciaal onderdeel van Trigion is de goed beveiligde AlarmServiceCentrale in Schiedam. “Wij vormen feitelijk de connectiehub bij alle contacten tussen de buitenwereld en onze beveiligers. We zijn met 72 man een relatief kleine afdeling binnen het Facilicom-concern, het merendeel van de communicatie van de zeventuizend beveiligers verloopt via ons, nemen we wel de helft van alle communicatie voor onze rekening. Zonder communicatie zijn we out of business. We doen dan ook grote moeite om ervoor te zorgen dat het altijd werkt, dat het redundant is en dat we het zelf volledig in beheer hebben.”

## De uitdaging

*Optimaal en snel communiceren*

“We bekijken continu bij alle vormen van communicatie of we er iets mee kunnen. We willen altijd met de klant kunnen communiceren. Dat gebeurt nog steeds voor een deel met traditionele portofoons op locatie. Maar de ontwikkelingen in technologie gaan snel. Dit betekent onder meer dat wij steeds meer zaken op afstand gaan doen. De noodzaak om ter plekke beveiligers te hebben wordt minder groot. Maar dit betekent tevens dat we optimaal en snel moeten kunnen communiceren

met de mensen die wel ter plaatse zijn. Zij moeten gewoon hun werk kunnen doen. Daar zochten we een oplossing voor.”

In praktijk hadden de medewerkers van Trigion en de klanten allerlei losse apparaten bij zich. “Maar dat palet van al die hardware werkte niet zo gelukkig, want je moet precies weten welk apparaat welke functie heeft, waar het zit en wat je ermee moet doen. Dat wilden we in één oplossing combineren. Daarmee voeg je drie of vier losse apparaten samen in één apparaat. Dat scheelt in onderhoud en beheer. En al die informatiestromen zitten in dezelfde dataomgeving.”



“ Zonder communicatie zijn we out of business. We doen dan ook grote moeite om ervoor te zorgen dat het altijd werkt, dat het redundant is en dat we het zelf volledig in beheer hebben ”

**Ron Knaap, Business Unit Manager, Monitoring and Response, at Trigion**

## De oplossing

### *Schaalbaar en robuust*

Over de praktische invulling van deze wens is Trigion met Vodafone over in gesprek gegaan. “Het was voor ons belangrijk om het overal in Nederland te kunnen gebruiken. De oplossing moest schaalbaar en robuust zijn. En onze eigen organisatie moet er ook klaar voor zijn. Wanneer ’s avonds om twee uur op zaterdagavond een storing is moet er iemand bereikbaar zijn die het kan oplossen.”

“Wij zien leveranciers echt als partners. Wij zien hoe de markt zich ontwikkelt, en zij weten welke technologie beschikbaar is. Dus wij praten regelmatig met onze leveranciers om van gedachten te wisselen en te komen tot echte innovatie.”

“‘Push to Talk’ is een heel goede oplossing om eenvoudig met groepen mensen op afstand te communiceren. En het goed te managen.”

Een ontwikkeling die tegelijkertijd plaatsvond met Vodafone was ‘Lone Worker Protect’, waarbij medewerkers die alleen werken op een afgelegen locatie toch altijd in contact staan met een meldkamer, zoals die van Trigion. “Wanneer je ‘Lone Worker Protect’ bijvoorbeeld combineert met ‘Push to Talk’ dan kan ik BHV-activiteiten op afstand gaan uitvoeren. Dan wordt één en één ineens drie, en kun je hele nieuwe diensten gaan bieden. Vodafone alleen zou dat misschien niet direct leveren, maar wij beschikken nou juist over de aanvullende diensten als een meldkamer. We bieden het dan ook aan als een combinatie van Vodafone en Trigion, en we gaan samen naar klanten toe. Je kunt het bij ons inkopen, of bij Vodafone, maar de dienst is hetzelfde.”

## Het resultaat

### *Mensen koppelen*

De medewerkers raakten in de testfase al snel enthousiast. “Dan zie je al snel dat ze gaan proberen wat er nog meer kan met het apparaat. Als mensen de toegevoegde waarde en de relevantie van een oplossing zien dan worden ze enthousiast en krijgen ze ideeën over wat ze er nog meer mee kunnen. Dat proberen we dan te analyseren. Daar kwam bijvoorbeeld het oorspronkelijke idee van ‘Lone Worker Protect’ uit.”

Trigion zet Push to Talk en Lone Worker Protect bijvoorbeeld in voor zogenoemde ‘Virtual Close Protection’: “De momenten waarop een medewerker van een bedrijf het pand benadert of wil verlaten vormen de grootste twee risico’s. Dan wil je juist contact hebben. Vroeger deden we dat met surveillanceauto’s voor de deur, maar dat is arbeidsintensief en lastig te plannen. Medewerkers te vroeg of te laat, en dan ontstaat wrijving omdat ze op elkaar moeten wachten. Dat was onvermijdelijk. Nu kan het echter just in time, je hoeft ook niet een kwartier aan de telefoon te zitten voor een contact van 20 seconden. Zo verstoort het bij niemand het proces.”

Push to Talk’ maakt het eenvoudig om mensen met elkaar te laten communiceren. Ook als ze elkaar niet kennen kan de centrale ze direct aan elkaar koppelen. We zijn er enorm mee geholpen omdat mensen daarbij minder apparaten gebruiken, omdat alle functies nu zijn samengevoegd in één toestel. Dat scheelt in beheer, en je kunt de apparatuur makkelijker bij de mensen krijgen. Omdat het een aanvullende dienst is betaal je meer voor je abonnement, maar je bespaart juist weer omdat je efficiënter werkt en zo de kosten verlaagt. Bovendien wordt je dienstverlening zo beter.”

## Het bedrijf

Trigion is onderdeel van Facilicom, dat met 30.000 medewerkers een breed scala aan facilitaire taken biedt, van beveiliging, schoonmaak en catering tot bouw en onderhoud. Met ruim 7.000 medewerkers is Trigion een substantiële divisie, en tevens het grootste beveiligingsbedrijf in Nederland. Trigion is actief in alle facetten van veiligheid; de ruim 7.000 medewerkers leveren alle bekende diensten op het gebied van beveiliging, veiligheid en services.

De uiterst moderne AlarmServiceCentrale is communicatiecentrum én lifeline voor duizenden opdrachtgevers en alle eigen medewerkers. De specialisten van Trigion Brand en Beveiligingstechniek leveren, installeren en onderhouden technische oplossingen voor beveiliging en veiligheid. “We houden ons bezig met veiligheid in de meest brede zin van het woord”, zegt Ron Knaap, businessunit manager monitoring and response, bij Trigion. “Onze ambitie is dan ook dat wij Nederland veiliger willen maken.”

