

# Integratie CSU Monitoring Services in Trigion AlarmServiceCentrale

*Als grootste en meest toonaangevende beveiligingsbedrijf van Nederland is Trigion voortdurend op zoek naar overnamekandidaten die waarde toevoegen aan de organisatie en passen bij de bedrijfscultuur. Aan het begin van dit jaar zijn de activiteiten van beveiligingsorganisatie CSU Security Services overgenomen, waaronder ook die van CSU Monitoring Services, de alarm- en service-centrale van CSU. Na een intensief voortraject was het na de overname een hele uitdaging om de activiteiten van CSU Monitoring Services te integreren binnen de Trigion AlarmServiceCentrale.*

## Synchronisatie systemen

Net als Trigion, werkte CSU Monitoring Services met het meldkamersysteem FacMan van ENAI. Systemen waren derhalve compatible, maar de data zelf vroeg nog de nodige aandacht om goede synchronisatie te kunnen waarborgen. In dit stadium zijn bijvoorbeeld dubbele cliëntnummers gewijzigd en zijn overige puntjes op de i gezet. In dit proces is tevens aandacht besteed aan de data in de systemen van Trigion, waarmee ook de kwaliteit van die data is verbeterd.

## Telecommunicatie infrastructuur

Naast de systemen en data is aandacht besteed aan de verbindingen. Waar CSU werkte met lijnen van KPN, maakt Trigion gebruik van de diensten van Tele2. In samenspraak met deze partij heeft Trigion de capaciteit van zowel AL-1 als AL-2 lijnen uitgebreid, waardoor knelpunten zijn voorkomen. Continuïteit is voor een beveiligingsorganisatie immers van levensbelang en 'downtime' is onacceptabel.

## Communicatie en kennismaking

Tegelijk met deze voorbereidingen zijn opdrachtgevers geïnformeerd over de ontwikkelingen en hebben zij geleidelijk kennis kunnen maken met Trigion en geldende procedures. Zo hanteert Trigion bijvoorbeeld een efficiënte en klantgerichte procedure met gebruik van een PIN-code. Opdrachtgevers die hier nog geen gebruik van maakten hebben tijdelijk kunnen proefdraaien in een schaduwomgeving. Deze weg der geleidelijkheid heeft uiteindelijk het aantal calamiteiten en klachten tot een minimum beperkt.

## Fysieke overdracht

Na alle voorbereidende handelingen heeft de fysieke overdracht plaatsgevonden op 6 juli jl. Op deze datum zijn de centralisten van CSU definitief vertrokken uit Rotterdam en is daar 'de stekker eruit gegaan'. Bij deze overgang naar Schiedam zijn nagenoeg alle medewerkers herplaatst of zij hebben gekozen voor een uitdaging elders. Het sociaal plan dat beide organisatie in het kader van de overname waren overeengekomen is slechts in een individueel geval aangesproken.

Over het algemeen is de integratie van CSU Monitoring Services binnen de Trigion AlarmServiceCentrale naar tevredenheid van betrokkenen verlopen. Belangrijker nog is dat deze integratie voor opdrachtgevers nagenoeg geruisloos is verlopen. De continuïteitsgarantie die zij gewend waren bij CSU is onverminderd overgenomen door Trigion.

## Innovatie en Facilitaire Servicedesk

Naast de integratie van CSU en daarmee uitbreiding van het aantal aansluitingen heeft de Trigion AlarmServiceCentrale de laatste maanden stevig geïnvesteerd in innovatieve techniek en de Facilitaire Servicedesk (FSD). Mede ingegeven door de huidige economische omstandigheden zijn technische ontwikkelingen in een stroomversnelling gekomen ten opzichte van fysieke dienstverlening. Steeds vaker worden handelingen op afstand uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld cameratoezicht en gebouwenbeheersing. De Trigion AlarmServiceCentrale behoorde al tot de meest geavanceerde alarmcentrales van Nederland en zelfs van Eu-



ropa, maar met de overname van CSU Monitoring Services is het nu ook een van de grootste alarmcentrales afgemeten aan het aantal aansluitingen.

Voor meer informatie over de dienstverlening van de Trigion AlarmServiceCentrale kunt u altijd terecht op [www.trigion.nl](http://www.trigion.nl).

Ook kunt u vrijblijvend contact opnemen met de heer John den Dulk, manager sales AlarmServiceCentrale & Mobiele Surveillance, bereikbaar via telefoonnummer 010 – 298 14 94 of per e-mail via [jddulk@trigion.nl](mailto:jddulk@trigion.nl)