

# Überwachung in Perfektion

**VR Bank Pinneberg mit GAD-konformer Videotechnik.** Alle Zeichen stehen auf Zukunft in der VR Bank Pinneberg – und das nicht nur beim Neubau der Zentrale oder der Telefonie via VoIP. Ihrer Vorreiterrolle wird die Bank auch in der Videotechnik gerecht: Sie setzt auf das erste und einzige von der GAD freigegebene Videoüberwachungssystem. Unsere Redaktion war neugierig auf die Erfahrungen rund um die institutsweite Videolösung und fragte nach.

Der Impuls für den gravierenden Wandel in der Videoüberwachung kam aus dem eigenen Haus, da im Laufe der Jahre ein bunter Videotechnik-Strauß in der VR Bank Pinneberg entstanden war. Viele Geschäftsstellen waren überwachungstechnisch durchaus up to date, in einigen gab es allerdings noch analoge Videosysteme in Kombination mit Fotoüberfallkameras. „Sie können sich sicher vorstellen, dass die Qualität der Bilder nicht immer überzeugte. Zudem war es wenig komfortabel, bei solch be-tagten Systemen Daten zu generieren. Unser Qualitätsanspruch hat letztlich den Ausschlag gegeben, sich am Markt nach einer umfassenden Lösung umzuschauen“, erinnert sich Andreas Vogel, Leiter Organisation der VR Bank. Das neue Videosystem sollte vor allem die Pflege und die Datenarchivierung vereinfachen. Dabei

waren Vernetzung – also zentrales Datenmanagement – und Zukunftssicherheit der Lösung wichtige Randbedingungen. „Manche unserer Geschäftsstellen waren bereits mit der Videolösung von inform solutions ausgestattet. Dieses Wissen um den Partner war für uns ein wertvolles Fundament, denn wir wollten die Sicherheit unserer Volksbank nicht in irgendwelche Hände geben“, berichtet der Leiter EDV-Organisation, Mario Rech.

## GAD-validierte Lösung

Deshalb traf man sich im Februar zum ersten Gespräch über eine institutsweite Videolösung. Die Entscheidung pro inform solutions fiel schnell, zumal deren Videosystem basis21-InfoControl als Einziges den mehrstufigen Validie-

rungsprozess der GAD erfolgreich durchlaufen hatte und speziell auf GAD-Mitgliedsbanken abgestimmt ist. Axel Glatz, Gebietsleiter des Herstellers, bot dabei an, die Videotechnik via GAD-Erstinstallationsverfahren zu modernisieren. „Mit der neuen Lösung können wir die gewohnten GAD-Dienste wie Erstinstallation via Tivoli, Identifikation, Authentisierung oder Fernservices auch für die Videoüberwachung nutzen. Das neue Videosystem ist in das GAD-Sicherheitskonzept der basis21-Server- und -Arbeitsplatz-Infrastruktur integriert. Wir bauen damit auf eine zukunftsfähige und standardisierte Lösung“, betont Andreas Vogel.

## Erstinstallationsverfahren – eine schnelle Sache

Auf die Frage nach der Erstinstallation nicken die Verantwortlichen der VR Bank Pinneberg überzeugt: „Die Erstinstallation verlief nicht nur problemlos, sondern auch sehr schnell. Statt der veranschlagten vier Wochen war die Installation in eineinhalb Wochen erledigt. Das gesamte Projekt hat also – vom ersten Gespräch bis zur Betriebsabnahme – nur zwei Monate gedauert“, so Mario Rech. „Nach der PC-Bestellung wurden beim Hersteller alle Videosysteme gefertigt und getestet. Anschließend haben wir per Erstinstallation die Betriebs- und Anwendungssoftware aufgespielt. Und dann ging es nach einem festgelegten Terminplan in den Rollout.“ Also eine rundum gelungene Pilotierung? „Ja“, bestätigt Orga-Leiter Andreas Vogel: „basis21-InfoControl zahlt sich bereits jetzt im Hinblick auf unsere Philosophie aus. Wir konnten unsere Filialmitarbeiter von vielen administrativen Aufgaben entlasten – sie haben mehr Zeit für die Kundenberatung. Und diese Zeiterparnis gilt natürlich auch für die Orga-Mitarbeiter in der Zentrale.“

## Keine Zukunftsmusik: Zentrale Speicherung von Drittplätzen

Mit dem Einsatz der neuen InfoControl-Technik hat die VR Bank Pinneberg in eine weitere



Andreas Vogel, Mario Rech und Axel Glatz (von links) im Serverraum der VR Bank Pinneberg.

wichtige Zukunftsoption investiert. Mit der Version 5.0 bietet basis21-InfoControl erstmalig die Möglichkeit, Drittplätze und Geschäftsstellen mit ausreichender Bandbreite zentral zu speichern.

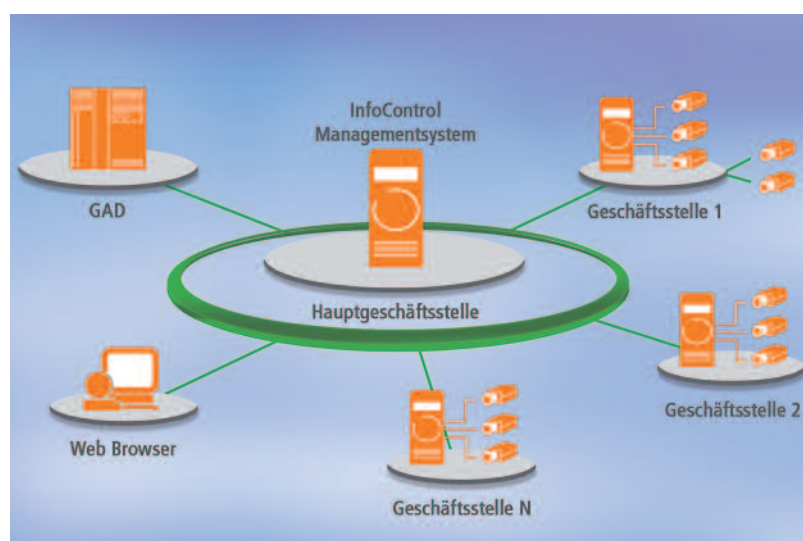
Dabei werden mehrere virtuelle Geschäftsstellen auf einem zentralen Aufzeichnungsserver individuell konfiguriert. Der Vorteil ist, dass zukünftig die Aufzeichnungssysteme in den einzelnen Geschäftsstellen komplett entfallen. Für die Absicherung eines Institutes mit Videotechnik sind dann viel weniger aktive Komponenten – wie Rechner mit Datenbank, Betriebssystem – notwendig. Das vorhandene LAN kann weiter genutzt werden und die Systemadministration wird weiter vereinfacht.

### Noch effizienter mit dem Managementsystem

Damit die VR Bank Pinneberg alle Videodaten zentral abrufen und verwalten kann, entschied sich das Institut für das InfoControl Managementsystem. Um auf Nummer sicher zu gehen, machten die Pinneberger zunächst die Probe aufs Exempel in der Filiale Moorrege. Dort ging InfoControl über einen längeren Zeitraum ans Netz. „Die Fernabfrage der Daten hat uns überzeugt. Wir haben nicht nur Zeit gespart, sondern das System war auch leicht zu bedienen.“ Die institutsweite Videolösung stellt über das Managementsystem verschiedene Bausteine bereit, die unabhängig voneinander eingesetzt werden können. Die VR Bank Pinneberg wählte den individuellen Modulbaukasten, bestehend aus dem automatischen Referenzbildvergleich, der zentralen Benutzerverwaltung und dem aktiven Störungsmanager SE.

### Der automatische Referenzbildvergleich spart Zeit und Geld

In der Vergangenheit wurden die Bilddaten der VR Bank Pinneberg von unterschiedlichsten Systemen verschiedenster Hersteller dezentral in den jeweiligen Filialen gespeichert. Damit fing die eigentliche Arbeit erst an: Digitale Sys-



Das Funktionsprinzip des Video-Managementsystems.

teme unterliegen dem monatlichen Referenzbildvergleich laut UVV Kassen. Hinzu kamen Bildanfragen von Polizei oder Staatsanwaltschaft. Das bedeutete für die Filialmitarbeiter einen recht hohen zeitlichen Aufwand. Oft fuhr deshalb ein Orga-Mitarbeiter zur jeweiligen Filiale, um die entsprechenden Bilder herauszusuchen und um so die Kollegen vor Ort zu entlasten. Heute geht dies dank des automatischen Referenzbildvergleichs per Knopfdruck und zentral. „Technik soll in der Filiale einfach funktionieren, damit sich die Mitarbeiter verstärkt der Beratung widmen können. Denn die Kernkompetenz in der Filiale ist und bleibt die Kundenbetreuung“, so Vogel. „Früher war mit der Prüfung des vorgeschriebenen UVV-Kassen-Vergleichs in unseren 20 Geschäftsstellen ein hoher personeller Aufwand verbunden. Mit dem automatischen Referenzbildvergleich ist heute alles in einer halben Stunde erledigt.“ Ein Mitarbeiter schaut sich dazu von zentraler Stelle die Bilder an, setzt einen Haken und die Daten werden automatisch protokolliert.

„Ein schönes Praxisbeispiel haben wir in der vergangenen Woche erlebt: Ein Kunde hatte den Verdacht, am GAA ausgespäht worden zu sein. Früher wäre die Recherche mit der Zirka-Zeitangabe des Kunden ‚ich war irgendwann zwischen zwei und vier am Geldautomaten‘ sehr arbeitsintensiv gewesen. Heute geben wir einfach Kontonummer, Bankleitzahl sowie Zeitspanne in die basis21-InfoControl-Maske ein und erhalten in Sekundenschnelle alle Bilder rund um die relevanten Transaktionen auf einen Blick. In diesem Fall konnten wir übrigens via Porträtkamera und Raumbilder ganz einfach zeigen, dass der Verdacht des Kunden unbegründet war“, ergänzt Rech.

### Zentrale Benutzerverwaltung senkt Administrationsaufwand

Da es im Laufe der Zeit einen gewissen Wildwuchs der Zugriffsrechte gab, setzen die Pinneberger mit dem Baustein der zentralen Benutzerverwaltung gleichzeitig auf eine schlanke Rechtevergabe, die sich viel einfacher administrieren lässt.

Die Benutzerrechte für EDV, Organisation und Revision werden am Managementsystem generiert und automatisch auf alle Aufnahmeplätze übertragen. Sämtliche Vorgänge werden dabei revisionssicher protokolliert, so dass die Bank dank dieser Prozessoptimierung deutlich Zeit und Kosten spart.

### Aktiver Störungsmanager macht Sicherheit noch sicherer

Mit dem aktiven Störungsmanager SE entschied sich die VR Bank Pinneberg für das Modul, mit dem die Videosysteme routinemäßig überprüft und eventuelle Ausfälle sofort gemeldet werden. „Beispielsweise gibt uns das System einen Hinweis, wenn ein Geldautomat länger als 18 Stunden inaktiv ist. Das könnte daran liegen, dass kein Kunde den GAA genutzt hat; wahrscheinlicher ist der Fall, dass nach einer solchen Zeitspanne am Geldautomaten oder in Verbindung mit basis21-InfoControl eine Störung vorliegt. So können dann unmittelbar Supportprozesse angestoßen werden“, weiß Rech.

Das Fazit der VR-Bank Pinneberg: „Das InfoControl Managementsystem ermöglicht es uns, zentral – also für das gesamte Haus – die Videoüberwachung zu verwalten und sicherzustellen.“ ■