

Exklusiv-Interview mit der Sparkasse Allgäu

Videomanagement in deutschen Hochebenen

Mit einer Geschäftsstelle in 1150 Meter Höhe ist die Sparkasse Allgäu das höchst gelegene Geldinstitut Deutschlands. „Wir haben halt den Überblick – ohne dass bei uns die Luft dünn wird“, scherzt Interviewpartner Karl-Heinz Ernhof, Organisationsfachwirt und Verantwortlicher für die Sicherheit in der Sparkasse Allgäu. Zu Recht: Mit 62 Filialen, 18 SB-Geschäftsstellen und zahlreichen GAA-Standorten erreicht die Sparkasse Allgäu ein Geschäftsvolumen von über 3,6 Milliarden Euro.

Durchschnittlich beschäftigen die Allgäuer 1.300 Mitarbeiter, davon allein 85 Auszubildende. Beeindruckende Zahlen, die mit einem neuen Vertriebskonzept weiter ausgebaut werden. Das vertriebsorientierte Finanzdienstleistungskonzept bedeutet vermehrten Einsatz von SB-Technik für Routinejobs. Die Sparkassen-Mitarbeiter können die so gewonnene Zeit in die Kundenberatung am Dialogpult investieren.

Der Kassenbetrieb wurde parallel auf ein Minimum reduziert, fast alle Ein- und Auszahlungen erfolgen jetzt über Geldautomaten und SB-Terminals. Dass damit die lückenlose Dokumentation aller Events rund um das Kunden-Cash-Handling erforderlich wurde, liegt auf der Hand. Die Sparkasse Allgäu restrukturiert dazu ihre gesamte Videoüberwachung.

Im Gespräch wollen wir wissen, wie es um das moderne Video-Managementssystem der Sparkasse Allgäu bestellt ist. In Kempten diskutierten mit uns Karl-Heinz Ernhof, IT-Sicherheits-Verantwortlicher der Sparkasse Allgäu, Kerstin Eberhardt,

Gebietsleiterin des Video-Management-System-Herstellers inform solutions und Jürgen Krüger, Geschäftsführer des betreuenden Händlers Minck Elektro- und Fernmeldetechnik.

Redaktion: Herr Ernhof, warum haben Sie Ihre Videoüberwachung komplett „auf den Kopf gestellt“?

■ **Sparkasse Allgäu:** Beim Umbau der ehemaligen Hauptstelle in Marktoberdorf vor drei Jahren implementierten wir erstmals unser neues Vertriebskonzept. Die alltäglichen Transaktionen wurden in den SB-Bereich verlagert. Das erforderte, ab diesem Zeitpunkt den Weg des Kunden vom Dialogpult bis zum GAA verfolgen zu können.

Dies ist übrigens eine spezifische Vorschrift der Bayerischen Versicherungskammer. Wurde die Geldübergabe einst beim Kassierer „fototechnisch abgesichert“, galt es nun, diese auch im SB-Bereich beweispflichtig nachvollziehen zu können. Und das funktionierte mit unserem alten System an vielen Stellen nicht optimal.

Lesen Sie weiter im Innenteil



Sparkasse
Allgäu



Karl-Heinz Ernhof,
IT-Sicherheits-
Verantwortlicher der
Sparkasse Allgäu

Sonderdruck
InfoControl Managementsystem

Aus Videoüberwachung
wird innovatives Video-Managementsystem

InfoControl Videosystem bei der Sparkasse Allgäu

Fortsetzung von Seite 1

Redaktion: Was heißt „nicht optimal“ genau?

■ **Sparkasse Allgäu:** Der vorherige Hersteller verfügte zwar über eine breite Lösungspalette für Industrie, Banken und Tankstellen. Die Kenntnis in der Tiefe fehlte jedoch und führte in der Sparkasse zu immensen Funktionsmängeln. Als Beispiel sei die Schnittstellenproblematik erwähnt. Oft erfuhren wir erst nach Stunden – und zwar zufällig –, dass die Aufzeichnung der Geldautomatdaten ausgefallen war. Das kostete unter'm Strich viel Geld und noch mehr Zeit. Und genau das ist für uns schon aus Imagegründen nicht tragbar.

Gleichzeitig haben wir festgestellt, dass inform solutions – im Vergleich zum bisherigen Hersteller – einen wesentlich besseren Kontakt zu den Rechenzentren pflegt. Das freut uns als Kunden natürlich, denn so wird

auf Änderungen rechtzeitig reagiert. Wir sind heute einfach besser informiert und können durch schnelleres Handeln nachweislich die Kundenzufriedenheit erhöhen.

■ **Minck:** Das kann ich bestätigen. Mit inform solutions haben wir uns einen Branchenkenner ins Boot geholt, der detaillierte Marktkenntnisse besitzt und sich als Innovationsführer einen Namen gemacht hat. Früher verfügte die Sparkasse Allgäu nur über einzelne Videosysteme als Insellösungen. Jede Geschäftsstelle hatte ein oder zwei Systeme ohne übergeordnete Verwaltung.

Redaktion: Sie meinen, dass es keine vernetzten Geschäftsstellen gab?

■ **Sparkasse Allgäu:** Genau! Und das war ein weiterer, gewichtiger Grund für den Herstellerwechsel: die browserbasierte Web-Lösung von inform solutions erlaubt

es dem Betreiber, von jedem Arbeitsplatz aus ins System zu gehen.

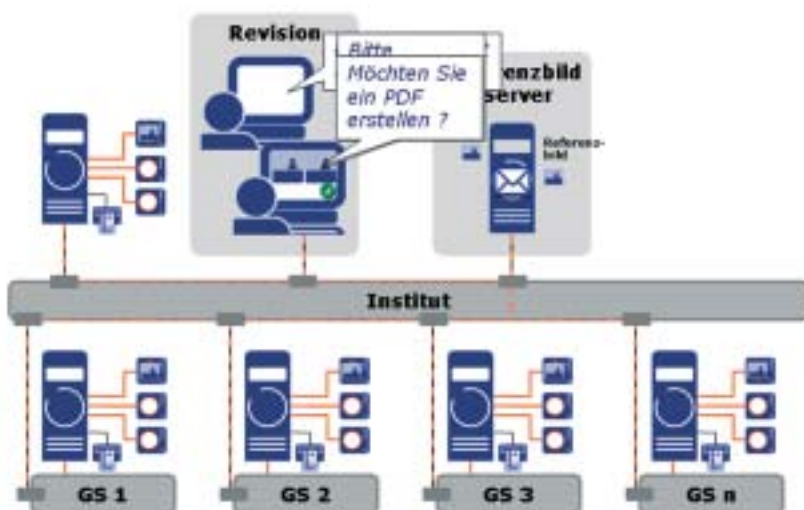
Redaktion: Gibt oder gab es eine Feuerprobe des neuen Systems?

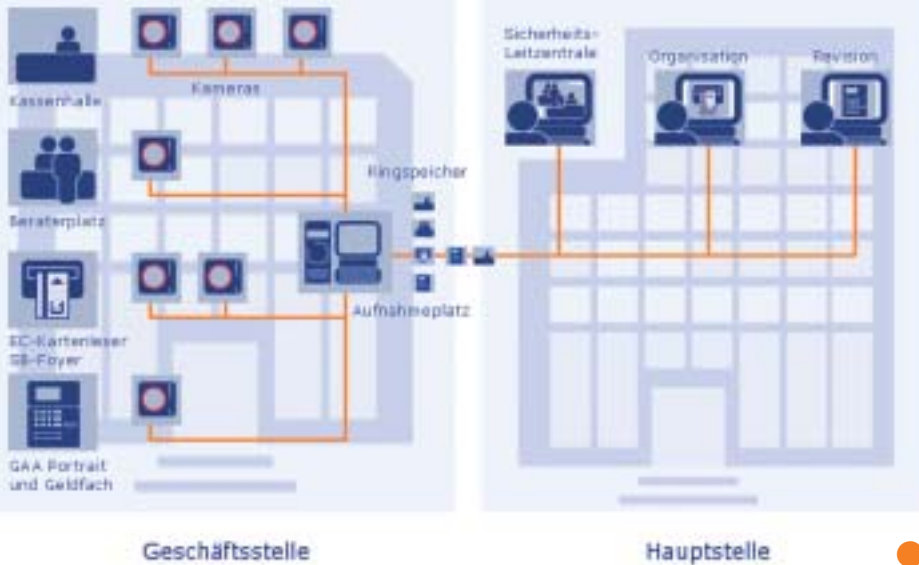
■ **Sparkasse Allgäu:** Ja! Ständig. Wir haben häufiger strittige Verfügungen als man gemeinhin annimmt. Ein- bis zweimal pro Woche geht es um EC-Kartenbetrug. Sei es, dass Kinder die EC-Karten ihrer Eltern oder von Opa oder Oma nutzen. Sei es, dass jemand unerlaubt am Konto des Lebenspartners partizipieren will. In über 90 Prozent der Betrugsfälle gibt es einen direkten Bezug zum Kontobesitzer.

Da bisher in jeder Zweigstelle Stand-alone-Systeme installiert waren, wartete bei jeder strittigen Verfügung eine Menge Arbeit auf mich: da hieß es zunächst zur jeweiligen Filiale im weitläufigen Geschäftsgebiet zu fahren, die entsprechenden Bilder auf Diskette oder auf CD zu brennen, zu sichern, und anschließend hier in Kempten die Bilder auszudrucken. Erst dann konnte ich die Beweis führenden Fotos der Polizei übergeben. Das war ein wirklicher Ritt ...

Redaktion: Wie funktioniert es heute?

■ **Sparkasse Allgäu:** Heute bekomme ich aus der betroffenen Filiale Datum und Uhrzeit vom Kontoauszug des Betroffenen genannt: ich logge mich einfach in unserer Hauptstelle zentral in das InfoControl-System ein, also über das Netzwerk unserer Bank. Von dort aus kann ich mich in jede gewünschte Geschäftsstelle einwählen und erhalte für alle Vorgänge eine abgeschlossene Bildserie. Aus diesem kompletten Satz qualitativ hochwertiger Bilder suche ich diejenigen aus, die für die Fahndung relevant sind. Mit einem Klick drucke ich die entsprechenden Fotos aus und sende diese an den ermittelnden Polizeibeamten.





Wir haben übrigens eine Aufklärungsquote von annähernd 100 Prozent. Das Videosystem ist unschlagbar! Ich bin absolut begeistert.

Redaktion: Wie viele Geschäftsstellen sind mittlerweile mit InfoControl ausgestattet?

■ **Sparkasse Allgäu:** Wir haben seit Anfang 2005 ein Viertel unserer Filialen umgestellt. In 2006 bauen wir drei weitere Geschäftsstellen um und auch da kommen inform solutions und Minck zum Zug.

■ **Minck:** Der umfassende und innovative Gedanke ist, dass wir zukünftig keine Insellösungen für Geschäftsstellen mehr anbieten, sondern wir offerieren Institutslösungen.

Redaktion: Sie meinen das Managementsystem?

■ **inform solutions:** Exakt. Wenn ein Geldinstitut heute ein neues Videosystem anschafft, muss die ständige Verfügbarkeit gewährleistet sein. Dazu dient bei InfoControl der aktive Störungsmanager. Er fragt die Systeme autark ab und garantiert so die permanente Verfügbarkeit des gesamten Systems – beispielsweise auch bei Stromausfall. Der Störungsmanager setzt automatisch und aktiv Meldungen ab, falls ein Event eintritt.

Redaktion: Gibt es weitere Vorteile? Oder Innovationen im Videomanagement?

■ **inform solutions:** Ja. Und zwar zwei bahnbrechende.

Da gibt es zunächst die gesetzlich vorgeschriebene Bildüberprüfung, die in einem bestimmten Zeitzyklus zu absolvieren ist. Dies ist heute sehr zeitintensiv. In vielen Instituten werden die Referenzbilder aufwendig per Hand verglichen – und manchmal aus Zeitgründen eben auch nicht. Die Vernachlässigung der vorgeschriebenen

Fortsetzung auf Seite 4

InfoControl Referenzbildvergleich

Funktion des Referenzbildvergleichs:

- Bildinformationen werden automatisch nach Zeitplan zentral gesammelt und als Browserseite präsentiert
- Die gesammelten Vergleichsbilder können unmittelbar verifiziert und bestätigt werden
- Abschließend wird ein PDF Protokoll der Prüfung inklusive Bilder gespeichert
- Automatisch generierte Erinnerungs- und Erledigungsmails sichern den Prüfungsverlauf (Workflow-Funktion) mit zentralem Videomanagement

Integriertes Prozessmanagement

- Automatischer Referenzbildvergleich
- Automatische Software-Verteilung
- Störungsmanager



Geschäftsstelle Sonthofen-Rieden



Geschäftsstelle Innenstadt



Geschäftsstelle Hochstraße



Kerstin Eberhardt, Gebietsleiterin inform solutions erläutert Jürgen Krüger, Geschäftsführer Minck und Karl-Heinz Ernhofer, IT-Sicherheits-Verantwortlicher der Sparkasse Allgäu und die neuen InfoControl-Module.

UVV-Kassen-Prüfung ist aber kein Kavaliersdelikt. Im Falle eines Falles haftet das Institut für eine unvollständige oder ungenügende Bildprüfung.

InfoControl bietet den automatisierten Referenzbildvergleich. Die Software sendet zu einer vordefinierten Uhrzeit alle Bilder auf den Server – beispielsweise nachts zwischen 2 und 3 Uhr, wenn wenig traffic im Netz ist. Der Rechner generiert nach Bildversand eine Mail an den User mit der Information, dass sämtliche Bilder vorliegen. Sie als Kunde rufen später auf Knopfdruck die Fotos ab und starten den Vergleich.

■ **Sparkasse Allgäu:** Wir haben in unserer Arbeitsanweisung festgelegt, dass ein Mitarbeiter täglich sämtliche Kameras in den 60 Filialen zu checken hat. Die Kameras können nun zentral in der Hauptstelle geprüft werden. Wir sparen enorm viel Zeit, denn die Bilder liegen bereits aufbereitet vor.

Redaktion: Welche Voraussetzungen stellen Sie an die Kameras?

■ **Minck:** Keine. Das System ist multivendor-fähig.

Redaktion: Herr Ernhofer, was bedeutet das für Sie als InfoControl-Kunde?

■ **Sparkasse Allgäu:** Wir müssen das Videosystem nicht mehr austauschen, wenn wir in einer Geschäftsstelle zusätzliche Kameras benötigen. Neue Kameras können vernetzt integriert werden.

Redaktion: Frau Eberhardt, Sie haben vorhin von zwei bahnbrechenden Neuerungen gesprochen. Zum einen ist es der automatische Referenzbildvergleich. Welches ist die weitere Innovation?

■ **inform solutions:** Eine zweite Revolution im Videomanagement ist die automatische Softwareverteilung: das System verteilt die Software von zentraler Stelle über das bankeneigene Netzwerk auf alle dezentralen Geschäftsstellen.

■ **Sparkasse Allgäu:** So bekomme ich die Garantie, dass auf jedem Rechner der identische, aktuelle Software-Stand verfügbar ist. Updates sind ab jetzt ein Klacks – vor allem, wenn zukünftig mehr und mehr Videosysteme zu pflegen sind. Ich muss auch keine Technikerkapazitäten mehr vorhalten.

Somit ist das inform-System eine echte Spardose!

Redaktion: Wie sieht es mit dem Virenschutz aus?

■ **inform solutions:** Auf dem InfoControl Aufnahme-PC kann die vom Rechenzentrum unterstützte Virenschutzsoftware aktiviert werden.

Redaktion: Herr Ernhofer, wie lautet Ihr abschließendes Statement?

■ **Sparkasse Allgäu:** Ich will den Komfort, den ich mit meinem InfoControl-System habe, nicht mehr missen. Das war ein absoluter Goldgriff!

Redaktion: Danke für das Gespräch.

Weitere Informationen unter
www.inform-solutions.de
Tel. 0 23 07 / 97 333-307