

# VERBINDING

Jaargang 30, januari 2009



## Technologie

Femtocells de nieuwe hype na Wifi?

## Grensoverschrijdende radiocommunicatie

Gebrek aan interoperabiliteit wordt aangepakt

## Draadloze netwerken

Breedbandnetwerk op de Waddenzee

# Mobiel internet

Securitas combineert spraak- en datacommunicatie

Beveiligingsbedrijf verzorgt rapportages via mobiel internet

# Securitas combineert spraak- en datacommunicatie

Klanten die beveiligings- en bewakingsdiensten inkopen, kijken kritisch naar de vraag wat zij daar nu precies voor krijgen. Daarom heeft Securitas besloten om de rapportage drastisch te verbeteren. Dat doet het bedrijf met name door mobiel internet in te zetten.



Bij de afdeling Public Transport van beveiligingsbedrijf Securitas werkt iedereen buiten.



Securitas gebruikt de mobiele applicatie op de eerste plaats voor de rapportage van graffiti.

De afdeling Public Transport van beveiligingsbedrijf Securitas telt circa 250 medewerkers. Het klantenbestand bestaat uit bekende ondernemingen als ProRail, RET, NS en NedTrain. Ook is men actief voor het Amsterdamse Gemeente Vervoer Bedrijf (GVB). "Iedereen werkt

buiten, zoals dat heet", vertelt manager Openbaar Vervoer Ari-Jan van de Bunt. "Een klant wil uiteraard weten waar hij voor betaalt. Aan ons om dat inzichtelijk te maken. Maar dan wel op een manier waarbij het rapporteren efficiënt gebeurt en niet te veel tijd in beslag neemt."

## Handheld computer

Vroeger gebeurde de gehele rapportage op papier. Dat nam erg veel tijd in beslag, waardoor de klant vaak veel te laat werd geïnformeerd. "In veel gevallen werd zelfs gewerkt met maandoverzichten die achteraf werden samengesteld. Een erg inefficiënte manier van werken. Tegelijkertijd lag hier voor ons een kans, want hoe maak je van een probleem een 'unique selling point'?"

De medewerkers van Securitas werken stevast op meerdere locaties. "Iedere locatie heeft zijn eigen belanghebbenden", vertelt Van de Bunt. "Dat kunnen zijn: politie, security-managers, vastgoedmanagers, maar ook de lokale ondernemers. Iedere locatie heeft bovendien zijn eigen problematiek. Dat vereist dus meerdere rapportage bedoeld voor meerdere doelgroepen. Daar geldt bovendien bij: zij

## Securitas - oudste beveiligingsorganisatie van Nederland

Securitas is de oudste particuliere beveiligingsorganisatie in Nederland. Het bedrijf bestaat al sinds 1902 en maakt deel uit van het Zweedse Securitas. Wereldwijd werken er 190.000 medewerkers bij het bedrijf die gezamenlijk een omzet genereren van 6,7 miljard euro. Het bedrijf richt zich met professionele oplossingen op het beveiligen van woning, werkplek en gemeenschap. Het bedrijf opereert vanuit zestien regionale vestigingen en een hoofdkantoor in Badhoevedorp.

moeten geen tijd verspillen aan papierwerk en administratie." De vraag was dus hoe beter gerapporteerd zou kunnen worden, zonder dat dit veel extra tijd zou gaan kosten? Securitas heeft een oplossing voor dit probleem gevonden in de vorm van mobiel werken. De basis bestaat uit snel en eenvoudig te vervaardigen sjablonenformulieren die medewerkers gebruiken op een HP iPaq 6915 handheld computer. De pda's beschikken over een ingebouwde camera en communiceren via GPRS. De sjablonen zijn gebaseerd op technologie van OmniMove, een Nederlands softwarebedrijf dat mobiele applicaties en mobiele formulieren ontwikkelt. Het maakt hierbij gebruik van programmatuur van het Amerikaanse Sybase dat zorgt voor een veilige communicatie tussen mobiel apparaat en de centrale administratie bij Securitas.

### Mobiele formulieren

De sjablonen zijn in feite digitale formulieren. Zij vormen de basis voor de rapportage die de medewerkers opstellen. Hoe een formu-

lier er precies uitziet, kan door Van de Bunt zelf worden bepaald. "Hierbij zijn geen dure programmeurs nodig. Ik kan met een aantal eenvoudige handelingen zelf een basisrapport opstellen, dat vervolgens door onze beambten ter plekke wordt ingevuld." Rapportages kunnen bovendien worden aangevuld met foto's die de aangetroffen situatie verder verduidelijken.

Informatie wordt in veel gevallen ingevoerd via drop-downmenu's, waardoor de rapportages foutloos opgesteld kunnen worden. De input van de beambte gaat direct in de rapportage en wordt in de vorm van een pdf naar de klant gestuurd. Een van de voordelen van deze aanpak, meent Van de Bunt, is dat ook offline kan worden gewerkt. Bijvoorbeeld in tunnels, metro's en dergelijke. De applicatie – het sjabloon – is op de handheld geïnstalleerd en maakt alleen gebruik van GPRS op momenten dat daadwerkelijk gecommuniceerd moet worden. Dat is het moment waarop een rapport moet worden verzonden. Overigens

### Mobiele formulieren ontwikkelen

MobileForms van Omnimove is een op selfservice gebaseerde formulierenapplicatie die op zijn beurt weer gebruik maakt van het M-Business Anywhere mobility platform van Sybase-dochter iAnywhere. "De belangrijkste argumenten om voor Omnimove MobileForms te kiezen zijn de eenvoud en vergaande flexibiliteit om zelf mobiel te gebruiken formulieren te kunnen configureren en het feit dat de oplossing als volledig gehoste webapplicatie te gebruiken is", zegt Ari-Jan van de Bunt van Securitas. "Behalve het feit dat Omnimove MobileForms geen invloed heeft op de interne ICT-omgeving, besparen wij in vergelijking met een maatwerkapplicatie veel development- en beheerkosten. Verder heeft Omnimove MobileForms XML-exportfuncties voor het genereren van allerlei klantspecifieke rapportages. Om de acceptatie en het gebruik door onze medewerkers zo goed mogelijk te stimuleren, hebben wij tevens een navigatielink en hun kilometeradministratie geïntegreerd. Nu worden onze beveiligers na één klik op het klantformulier direct via TomTom naar de juiste locatie genavigeerd en kunnen zij meteen de gereden kilometers registreren. Zo hebben wij nog een papieren formulier overbodig gemaakt. Verder kan met de gekozen HP iPAQ 6915 PDA indien nodig ook snel een foto worden genomen."

## Rapportages kunnen worden aangevuld met foto's die de aangetroffen situatie verder verduidelijken.



Manager Openbaar Vervoer Ari-Jan van de Bunt van Securitas: "Een klant wil weten waar hij voor betaalt. Aan ons om dat inzichtelijk te maken."

hoeft een beambte zich geen zorgen te maken over de vraag naar wie een rapport verzonden moet worden. Dit wordt in het sjabloon reeds aangegeven.

Waar gebruikt Securitas de mobiele applicaties nu precies voor? Allereerst gaat het om een rapportage van graffiti. De GVB werkt met een prestatiecontract waarin onder andere is opgenomen dat rijtuigen zonder graffiti rijden, aangezien dit deel uitmaakt van het contract. Daarnaast wordt de handheld gebruikt voor het registreren van de dienstitijden van medewerkers, het doen van kwaliteitsaudits door eigen medewerkers, het doen van tellingen van reizigers, kilometerregistraties van dienstwagens en het doen van meldingen over storingen en gebreken die beambten aantreffen.

DOOR ROBBERT HOFFNAGEL