

Una Control Room 2.0 per diventare nuove società di security

Bruno Fazzini – Presidente CITEL SPA

La nuova società di security nasce dal cambiamento del quadro normativo italiano ma soprattutto dall'evoluzione della domanda, della tecnologia, delle infrastrutture di comunicazione. Il cambiamento porta comunque verso nuovi modelli di Control Room, per ottenere efficienza, multi-servizi, nuovi rapporti con l'utente, con una sinergia potenziale che giustifica certamente la definizione "Control Room 2.0".

Per progettare una Control Room aperta al futuro la tecnologia è una componente importante, ma non porta lontano finché è fine a se stessa. È per questo che è decisiva, nella visione di Citel, l'affermazione internazionale negli ultimi anni del paradigma

PSIM: Physical Security Information Management. Applicando questo paradigma oggettivo chiunque può finalmente pesare e selezionare i sistemi che permettono di realizzare delle vere Control Room 2.0 rispetto a quelli adeguati alle esigenze correnti, ma chiusi a un futuro che è fatto di multifunzionalità, interoperabilità, efficienza.

Non a caso le Control Room 2.0 si sono già diffuse presso i grandi utenti finali italiani, che hanno adottato i criteri PSIM di Citel ancora prima che venissero ufficializzati a livello internazionale. Da queste esperienze e dall'evoluzione incessante provengono le nuove proposte di Citel alle società di security, con adesioni sia dalle società di più recente costituzione che dai gruppi storici del settore.



Con questo primo articolo, che introduce allo PSIM per la società di security, Citel intende anche fare emergere il valore dell'esperienza reale, degli investimenti pluriennali, delle testimonianze dell'utenza, del frutto di un decennio dedicato a questo obiettivo futuro in un mercato che per anni non ha potuto fare altro che navigare a vista.

La Control Room della moderna società di security tenderà a essere sempre più:

- multifunzionale, per fornire servizi di sicurezza fisica ma anche pacchetti di servizi complementari;
- multifornitore, per poter integrare nuovi dispositivi scelti liberamente nel mercato;
- multimediale e interattiva, per usare sempre meno risorse umane sul posto e sempre più i moderni dispositivi intelligenti utilizzati con saggezza.

Con simili tendenze in atto è scontato che la Control Room dovrà utilizzare sistemi coerenti con il paradigma indipendente internazionale

PSIM, che definisce i requisiti dei sistemi evoluti o comunque aperti a quel tipo di evoluzione, non necessariamente prevedibile e non necessariamente strutturata, che farà la differenza nella competizione sul mercato.

Il Centrax di Citel non può che essere perfettamente conforme ai requisiti PSIM, visto il calibro degli utenti che in anni recenti hanno condiviso la visione e adottato la piattaforma, comprese quelle società di security che, spontaneamente o indotte dal proprio mercato aziendale, hanno già fatto il primo passo in quella direzione.

Control Rom 2.0

La conformità ai requisiti PSIM per la nuova società di security

Gestione efficace, efficiente, professionale

La gestione efficace di un evento da parte di un operatore in Control Room a cui è affidata la sicurezza di un sito si traduce in un processo di gestione che passa per queste fasi:

1. accertamento iniziale del tipo di situazione;
2. localizzazione la più precisa possibile;
3. controllo dell'evoluzione;

4. decisione rapida della necessità di intervenire;
5. attivazione tempestiva e mirata dell'intervento previsto per quella circostanza;
6. monitoraggio delle fasi e dei check-point dell'intervento;
7. raccolta delle informazioni sulla progressione e verbalizzazione progressiva;
8. accertamento della conclusione dell'intervento;
9. chiusura operativa del verbale;
10. eventuale approvazione superiore con commenti.

La gestione efficace è anche efficiente se il processo di gestione prevede anche:

11. di impiegare risorse di intervento appropriate soltanto se indispensabili;
12. di impegnare l'operatore il minimo indispensabile e senza tempi morti (permettendogli di fare altro nei tempi morti = più eventi in parallelo);

Oltre che efficiente, la gestione è professionale se:

14. l'evento, la sua gestione, l'intervento, sono interamente tracciati;
15. il reporting è generato in automatico, completo e documentabile, facilmente accessibile.

Quelli elencati sono concetti tutt'altro che nuovi al mondo della vigilanza, ma in passato erano affidati al ruolo operativo dell'elemento umano, con una

qualità e tempestività del servizio legata alla qualità della persona. Oggi invece possono essere messi in pratica da piattaforme software e reti digitali, automatizzando funzioni o guidando e monitorizzando l'uomo nel governarli.

Quei concetti possono quindi entrare tra le linee guida vincolanti per un progetto di evoluzione di una Control Room, soprattutto di un'impresa che intraprende un percorso di transizione dal cosiddetto "istituto di vigilanza" verso nuovi modelli di "società di security" allineati alle tendenze evolutive di mercato per varietà di servizi ma anche per efficienza, qualità, certificabilità e, in definitiva, competitività in un mercato sempre più concorrenziale.

Citel utilizza e implementa da anni, nel mercato degli



utenti finali, il concetto di Sicurezza Fisica 2.0, quella basata su tecnologie e reti informatiche messe al servizio dei concetti sopra menzionati per contenere il coinvolgimento nella guerra dei prezzi puntando su nuovi servizi, nuova professionalità e nuova affidabilità.

Il potenziamento dei tele-servizi

Multi-servizi telegestiti/teleguidati:

- *sempre più servizi di monitoraggio da centrale operativa h24 combinati con risorse di intervento guidate e tele-supportate;*
- *con il vantaggio di perseguire le economie di scala e di scopo tipiche di un sistema di gestione multifunzionale;*
- *ma, per contro, SLA impegnativi imposti da un'utenza sempre più attenta e professionale.*

Conseguente necessità di un sistema di gestione adeguato:

- *non soltanto sicurezza antintrusione: ma anche safety, assistenza a persone isolate, controllo accessi;*
- *non soltanto sicurezza, ma anche monitoraggio anomalie impianti e consumi, allarmi tecnici, tele accoglienza, teleservizi in genere;*
- *quindi, un sistema informatico per la generazione di processi di servizio efficienti e vincolati alla massima professionalità, tracciabilità, certificabilità;*
- *necessità di sottrarsi alla competizione basata soltanto sul prezzo.*

Le conseguenze sulle piattaforme di erogazione dei servizi

Il sistema di gestione della Control Room di una moderna società di security assume *una valenza strategica*: non più un puro strumento tecnico-gestionale, ma la fabbrica delle nuove idee, di prodotti/servizio *trendy* ma anche utili ed efficienti, per un'utenza variegata per dimensioni, settore industriale, livello di servizio.

Con questo, non basterà più che il sistema di gestione riceva allarmi da una periferica remota con un colloquio elementare. Occorrerà una comunicazione bidirezionale, multi-applicazione e multimediale per una *interazione centro-periferia, che tende a virtualizzare la presenza fisica sul posto dell'evento.*

E non basterà confidare nell'attenzione e nella diligenza degli operatori della C.O.: occorrerà la certezza che la gestione dell'evento sia supportata auto-

maticamente da informazioni complete e contestualizzate, che la procedura sia rispettata passo dopo passo nei tempi previsti, e che la verbalizzazione sia fedele e oggettiva sia per la fase di accertamento che per l'intervento.

Non basterà più, in definitiva, un sistema di centralizzazione allarmi, per quanto evoluto: occorrerà passare alla sistemistica PSIM.

Per una società di security proiettata nel futuro, un sistema che rispetti i canoni PSIM è un investimento protetto dall'obsolescenza e una potente arma di competizione su un mercato che è stato finora frenato dai sistemi chiusi o soltanto nominalmente aperti.

Il posto di lavoro operativo per la gestione integrata e multimediale

Il posto di lavoro integrato di Centrax può assumere diverse configurazioni, dalla più semplice alla più completa. L'ambiente in cui si colloca può essere una semplice scrivania in un ufficio, oppure un posto di lavoro integrato e compatto come nell'immagine che segue o, infine, essere uno dei tanti posti operatore con uno o due monitor in una grande Control Room. Tipicamente prevede configurazioni di tipo cruscotto integrato per la gestione completa di un evento, con accesso a tutto quanto serve per le fasi di accertamento, gestione proceduralizzata passo passo, verbalizzazione automatica.

A seconda del tipo di siti monitorati, Centrax permette a un singolo operatore di gestire contemporaneamente più eventi, anche in fasi diverse di trattamento. L'utilizzo del video viene rivoluzionato rispetto al passato: fino a ieri la funzione di sorveglianza era spesso basata su una video-osservazione elementare, affidata all'improbabile attenzione continuativa di operatori di Control Room fronteggiati da un gran numero di schermi su una parete della sala.

La logica efficiente del PSIM rende del tutto superato quel tipo di sorveglianza, sostituendolo con la gestione di eventi generati con regole attendibili e corredate da informazioni pertinenti, dove la video-verifica punta immediatamente sulla scena utile, permette di rivedere gli istanti pregressi e generare e modulare una videoispezione mirata, già configurata per quello specifico caso.

Altri strumenti di accertamento possono essere

l'ascolto ambientale, se consentito, comandi di reset, testatori, etc.

L'immagine qui sopra esemplifica un posto di lavoro integrato che visualizza nei monitor bassi, da sinistra a destra:

- **coda di eventi in corso di gestione** con finestre informative e di gestione proceduralizzata;
- grafica a oggetti con **planimetrie del sito** in fase di gestione e **cruscotto di videosorveglianza contestualizzata** all'evento;
- pannello sinottico di un'area geografica di competenza con la **localizzazione delle situazioni in fase di gestione** da considerare prioritarie o anomale;
- pannello **sinottico con lo stato del parco video-registratori** dei siti assegnati, con la diagnostica di funzionamento (OK, spenti, guasti, disco pieno, anomalie TLC).

Il monitor in alto (oppure più schermi a parete o un videwall) permette di **tenere sotto controllo una situazione complessiva** con, per esempio, uno o più eventi dubbi da monitorare. Oppure qualsiasi altro tipo di situazione e trattamento che richieda un parcheggio prolungato per un controllo visivo.

Sul piano di lavoro sono visibili accessori che permettono varie **soluzioni multimediali e bidirezionali**:

- funzioni di *guardia remota* (l'immagine della guar-

dia è trasmessa nel sito controllato a scopi di detenzione o assistenza) in abbinamento a messaggistica dissuasiva, comandi di elettro-serrature o nebbiogeni e via dicendo;

- accessori per l'interazione *video + fonia per applicazioni di tele-accoglienza e tele-presidio*;
- funzioni di *telefonia IP* associate alla ricezione di allarmi per consentire all'utente *l'auto-annullamento autorizzato di propri errori operativi e falsi allarmi* senza coinvolgere l'operatore di centrale;
- funzioni di *telefonia IP* per chiamate al sito o all'utente in persona con un *pulsante a video contestualizzato o totalmente in automatico*.

Nonostante la molteplicità delle funzioni, l'utilizzo di Centrax non richiede operatori con una preparazione professionale particolare: il sistema è stato progettato e affinato nel rapporto pluriennale con una larga comunità di addetti ai lavori. Da qui una interazione uomo-computer intuitiva, obbligata se necessario, con numerosi profili autorizzativi che condizionano tutti i tipi di comandi del sistema. Quasi tutte le operazioni si risolvono quindi in un click del mouse su tasti a schermo contestualizzati

Il verbale di gestione dell'evento è generato automaticamente e non lascia spazio a valutazioni soggettive. Alla veridicità del reporting si aggiunge l'immediatezza interpretativa e l'incontestabilità degli inserti multimediali come snap-shot, videoclip, tracce audio.

securindex.com

**Il primo portale italiano
per la security**