

兆豐國際商銀打造優質安全防護網， 即時排除/主動防範雙軌並進



導入機關：
兆豐國際商業銀行

設置地點：
台灣·台北

產業種類：
金融服務業

導入方案：
安全與保障

Axis 合作夥伴：
艾菲科技, Milestone

任務

投資級的國際商業銀行亟欲改善安全事件處理方式，透過滴水不漏的安全防護網路，即時掌握並排除營業設施內外的偶發事件，建立主動式的嚇阻與防範機制，以確保金融服務的最佳客服品質。

解決方案

兆豐國際商銀佈建內含雙向語音與被動式紅外線感測器的AXIS M1031-W網路攝影機，以最少人力精確掌握全國一百多家分行裡裡外外的一切安全動態。

成果

透過新建置安控系統，兆豐國際商銀能即時排除偶發的安全和客服事件、嚇阻與防範可疑人事物滋事，並提供相關單位所需的支援。Axis網路攝影機帶來的高解析影像，也適時做為證據，釐清銀行遇到的事件爭端。

安全思維與科技導入，雙軌並行

兆豐國際商業銀行(以下簡稱兆豐)隸屬兆豐金融控股公司，擁有國內分行108家、海外分行與其他據點33處，員工數約5100人，屬於投資級國際商業銀行。

如果有機會參訪兆豐的安全控管服務中心，大多數人應當會同意：一套良好的安全監控機制，不但能在事件發生時，即刻掌握狀況、得當處理；還能準確判斷可能的嫌疑人事物，防範未然，提供組織最大防護力——而且人力配置少、投資報酬高。

兆豐是怎樣辦到的呢？落實安全防護思維，加上投資先進網路監控科技，是造就該組織固若金湯實力的兩大關鍵。

「透過四階段佈建新一代網路監控系統，我們打造了主動式安全控管的能量。Axis網路攝影機高畫質的影像，讓我們的安控人員從容辨識偶發事件的屬性——從安全、客服到支援需求全不遺漏，為組織提供最大防護力。」

—兆豐國際商銀 協理兼總務處處長 羅又新

偵測幅員雖大，中心掌控全局

安全監控向來是金融服務事業高度重視的課題，各大行庫莫不投入巨資佈建安全體系。兆豐協理兼總務處處長羅又新指出：「我們原有的安控系統有著不易即時掌握事件的問題。往往有了偶發狀況、相關人員趕到現場處理時，已無法掌握最佳處理時機。」

2006年，兆豐決定建置新一代的安全監控系統，以網路科技提升組織的安全控管等級，並分為四階段部署。首先鎖定全台自動櫃員機進行監控服務，第二階段擴充至全省108家分行及國外分行的營業廳、騎樓、金庫、保管箱等場所。第三階段延伸到全國9個檔案倉庫，2012年，兆豐計畫把海外分支據點納入總部安管中心，金邊分行已於今年率先納入。

兆豐的安全控管幅員雖然廣大，但每一班只要幾兩位當值人員，就能全面綜觀一百多家分行裡裡外外的一切動態。關鍵就在於選用先進的AXIS M1031-W網路攝影機、AXIS 241Q網路編碼器以及AXIS P8221網路I/O語音模組，搭配能支援多達64支攝影機的Milestone監控主機。

AXIS M1031-W網路攝影機內建被動式紅外線(PIR)感測器，適合偵測黑暗中的物體移動，它的白色LED能提供現場照明。這款攝影機還提供麥克風和揚聲器的雙向聲音通訊，可進行遠端收聽和直接通訊。由於Axis網路攝影機提供H.264壓縮技術的高解析影像，並可將語音整合在影像中，使得整個方案在頻寬利用上獲得有效的控制。

即時掌握先機，全力處理異常

現在，安管中心接獲偶發事件警報後，會先判斷是屬於哪種問題——安全？客服？還是支援要求？明瞭問題屬性後，就依據標準作業流程操作，尋求權責單位必要的支援與協助；最後結案、留下紀錄備查。

羅協理表示：「透過新一代監控系統的佈建，兆豐採取主動式防範策略，改善以往各分行沉重的安管壓力。」例如，如果鏡頭偵測到自動化服務區有人停留超過合理的時間，安管中心經由遠距觀看，判斷有非進行ATM交易的不明人士逗留，安管人員會以麥克風廣播要求速離，以確保場所的安全。

這種即時效率，大幅減輕以往分行主管一有風吹草動，就得到點察看的奔波。即使真的發生人為蓄意破壞ATM或周邊設備(如騎樓)的情況，安管中心也能立即報警，並快速調閱錄影資料，提供辦案的參佐證據。

除了主動掌握監測狀況外，兆豐安控人員還兼扮客服角色，透過揚聲器協助客戶排除使用問題。雖然平均每月這類服務超過五千通，但依循標準作業流程，當值人員還是從容應付。

四大成功要素，打造全面安全網

兆豐成功建置這套安全監控系統有幾大關鍵。首先是該銀行首長高階主管的全力支持，其次是專業團隊搭配系統服務商艾菲科技的通力合作，以及選用Axis先進的網路監控科技。尤其在建置過程採取的階段性施作策略，讓兆豐在每個階段完工後，得以快速檢視成效，評斷延續或修正做法，終而提供一個最高安全等級的防護網。

除了總行部的安控人員外，兆豐也授權分行主管連線查看所屬分行的監控情況。一旦接獲警報的偶發異常狀況，分行主管將能即時登入系統，判斷警報的真偽，以採取必要處理措施。

此外，網路監控系統的擴充性也深獲兆豐的肯定。因為一台影像管理主機可支援多達64台網路攝影機，任何分行與相關設施需要新增監控點，只要安裝鏡頭就立即上工，擴充彈性快速又便利。看到使用效益後，兆豐也預計把即將屆齡更新的ATM監控設備，轉換成網路攝影機，進一步統合安控系統的一致性。

當完整佈建國內營運設施所需的安全防護網後，兆豐進一步將全面把遍及歐亞美洲的29個海外分行，納入總部的網路監控系統管理。先進的網路監控科技，為兆豐打造高等級的安全防護體系，讓該行專注於金融事業發展、提供客戶更優質的服務。

