

Удаленный контроль отделений банка с помощью камер Axis.

Более тысячи камер Axis контролируют работу отделений «Банка Русский Стандарт».



Организация:

ЗАО «Банк Русский Стандарт»

Место:

Россия

Отраслевой сегмент:

банковские услуги и финансы

Целевое

использование:

Контроль клиентского обслуживания

Задача

Цель проекта – реализовать удаленный контроль отделений банка, и в настоящий момент она включает две подзадачи: выявление нарушения сотрудниками внутренних правил и определение наиболее загруженных офисов в режиме реального времени.

Решение

Для проекта были выбраны сетевые поворотные камеры AXIS 213 PTZ и AXIS P5512, фиксированные камеры AXIS M1011, а также камеры с сверхшироким углом обзора AXIS 212 PTZ. В зависимости от размеров и планировки помещения в отделении в среднем устанавливается по 3-4 сетевые камеры. Всего сегодня в проекте задействовано 1012 камер Axis.

Для проекта банком было разработано собственное программное обеспечение. Для мониторинга было организован сетевой ресурс, на котором отображается информация, передаваемая с камер в режиме онлайн.

Ресурс включает в себя многопользовательский интерфейс с онлайн-трансляцией, интеграцией с Active Directory и систематизацией видеопотоков с привязкой к регионам.

В целях снижения нагрузки на каналы связи, изображения обновляются несколько раз в минуту с последующим архивированием их в хранилище данных.

Результат

В итоге руководство банка получило инструмент, позволяющий контролировать работу сотрудников отделений Банка, получать оперативную картину по загруженности отделений, выявлять нарушения внутренних правил и мошеннические действия. Информация с камер может быть использована для расследования претензионных жалоб. Кроме того, видеосистемой пользуются многие подразделения банка в своих целях (проверка корректного размещения рекламы, состояния ИТ-оборудования и т.д.).

“Реализация проекта положительно повлияла на качество клиентского обслуживания в отделениях Банка, количество жалоб снизилось. Появилась возможность в режиме онлайн получать картину происходящего в отделениях. Камеры Axis в свою очередь хорошо справились с поставленной задачей.”

Максим Голдин, главный специалист Отдела разработки и внедрения проектов Департамента сети Отделений ЗАО «Банк Русский Стандарт».

Описание объекта

ЗАО «Банк Русский Стандарт» основан в 1999 году. Основным акционером банка является холдинговая компания ЗАО «Компания «Русский Стандарт». Сегодня банк — один из крупнейших национальных финансовых институтов федерального значения. По всей России насчитывается более 320 подразделений, 5000 банкоматов и терминалов. ЗАО «Банк Русский Стандарт» придерживается высоких стандартов корпоративного управления и корпоративной этики. Менеджмент банка следует международным принципам управления и прозрачности ведения бизнеса. Сотрудники Банка нацелены на предоставление максимально открытого доступа к финансовым услугам и наилучшего уровня сервиса.

Предпосылки к проекту

Загруженность разных отделений редко бывает одинаковой. Длинные очереди портят репутацию банка в глазах клиентов, в то же время низкая клиентская нагрузка на сотрудников экономически не оправдана. Поэтому для достижения наибольшей эффективности необходимо оптимизировать работу отделений в зависимости от времени суток, дня недели или даты.

Финансовая сфера в силу своей специфики привлекает разнообразных мошенников. И многим банкам приходится в буквальном смысле «расплачиваться» за выявление таких в своих коллективах. И чем раньше будет обнаружен потенциальный мошенник или просто нелояльный сотрудник, тем меньше будет негативных последствий от его пребывания в банке.

Высокие стандарты клиентского обслуживания требуют постоянного оперативного контроля деятельности отделений банка. Руководство должно иметь возможность проводить мониторинг загрузки отделений, отслеживать в режиме реального времени неподобающее поведение или внешний вид сотрудников, пресекать постороннюю или незаконную деятельность в офисах.

При этом территориальное распределение подразделений по России делает этот контроль невозможным без четко работающей системы видеонаблюдения.

Главными требованиями к такой системе должны быть высокое качество изображения, надежность работы оборудования и возможность работы с разветвленной сетью видеокамер.

Выбор камер

Для выбора компании поставщика был инициирован тендер, учитывающий функциональные требования и пожелания Банка. Отделения банка обладают индивидуальной планировкой, поэтому для проекта требовались как стационарные, так и поворотные камеры с различными характеристиками. В результате было выбрано несколько потенциальных победителей, из которых в итоге по техническим и финансовым показателям была выбрана компания Axis.

Почему камеры Axis?

Ассортимент компании представлен широким модельным рядом камер, включающим в себя фиксированные, поворотные, тепловизионные и панорамные камеры. Камеры Axis позволяют передавать изображение высокого качества, при этом используемые видеокодеки минимизируют нагрузку на каналы связи. А стабильность в работе оборудования снижает временные и денежные затраты на его сервисное обслуживание.

