

中央監控中心如何與新冠病毒對抗 這將是安控業未來重要發展業務

Security Sales & Integration



監控中心主管詳細說明了，他們的組織如何在冠狀病毒大流行期間，保持業務連續性。

美國Emergency24的全國銷售和行銷經理，Kevin Lehan簡潔地描述了COVID-19爆發，給中央監控中心業務，帶來的突然後果。

他說：「這一年始於轟炸機，然後停了下來。」

經過最初的平靜之後，Emergency24已開始大量收集帳戶，經銷商將其合併到一個中央監控中心，在某些情況下，該公司正在從陷入困境的企業購買帳戶。

「我們仍然看到帳戶已上線，並正在執行服務。Lehan說：「根據您所在的位置，一些警報承包商現在正在進行學校測試和檢查，這將使他們有空在今年夏天進行其他工作

。」希望到那時，世界再次營業。

正如Rapid Response的Morgan Hertel，在他最新的SSI「監測事項」專欄中所寫，中央監控中心被迫在多個方面，做出艱難而昂貴的決定。不僅如此，其中還包括轉換為在家工作的人員配備，和遠端連接技術，以及前所未有的各種其他技術挑戰。

有關此故事的訪談消息來源表示，在整個危機中，員工的安全和福祉至為重要，從而增加了協議和程序的附加層。其中包括制訂與疾病控制和預防中心（CDC），世界衛生組織（WHO）和UL建議相一致的安全和風險緩解計劃。

該流行病已經暴露了，整個批發監控行業中的組織，和業務模型的漏洞。一個絕對的東西已經固化：透過支持即服務組合，向服務經銷商、整合商和最終使用者，發展技術基礎設施和敏銳性是必不可少的。



在國家監控中心（NMC），總裁Woodie Andrawos解釋說，該公司正在利用技術，來幫助保護經銷商的收入流，和業務連續性。

他說：「我們的目標是提供指導和支援，並確保他們在尋找新的，高價值的RMR機會的同時，繼續擴展業務。」「為此，我們重新調整了教育訓練和支持網路研討會系列的重點，以擴大 Netwatch主動影像監控 [PVM] 服務的有效性和成本效益。」

自3月11日將COVID-19提升為大流行狀態以來，NMC發現，隨著商業財產犯罪的持續增加，對智慧安全系統的需求激增。在過去的兩個月中，Andrawos表示，該公司已經獲得了創紀錄數量的PVM服務用戶，並且至少在短期內預計會有類似的成長。

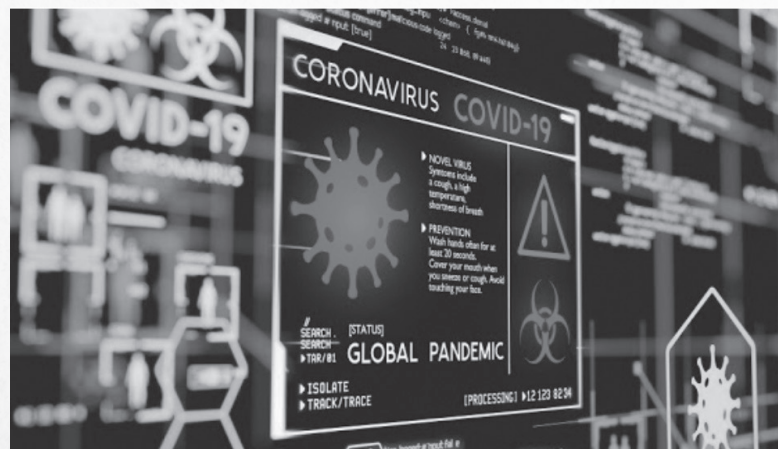
「企業現在比以往任何時候，都更需要增強安全性和監視措施。隨著服務和製造業中許多企業的關閉，對保護和保護其財產和資

產的需求更加迫切。」他補充說。「我們認為，這種需求可以歸因於，業務營運商重視的降低成本和優化的結合。」

聯合中央控制（UCC）在得克薩斯州，相距300英里處設有兩個地點，即使部署了在家工作的解決方案，聯合中央控制（UCC）仍繼續為其經銷商及其客戶，提供高品質的監控服務。UCC 總裁Teresa Gonzalez解釋說，由於面對面會議的旅行暫時暫停，因此該公司的銷售和行銷流程，已發生了很大變化。

她說：「UCC客戶主管已經成功地加入了虛擬視訊會議，以便繼續進行有前景的銷售過程。」「我們還增加了對網路研討會的使用，並根據COVID-19為我們的經銷商，客戶和潛在客戶提供了所需的增值資訊的策略。」

岡薩雷斯補充說，隨著員工遠端工作，管理層與內部員工之間的溝通，對於確保服務和支持不會受到負面影響非常重要。「要求經理定期與在家工作的員工，進行視訊通信，以確保與員工進行面對面的互動，從而保持溝通和員工支持的連續性。」



評估新常態

3月中旬，UL針對中央監控中心，發布了一套初步的虛擬工作場所指南，並將在家中的操作員，作為應急計劃的一部分。一些利益相關者認為，至少要在家中至少配備一些監控人員，以適應設施之間的社交距離，這是大流行可能對該行業造成的更重大、持久的影響之一。

「從未發生過需要UL中央監控中心在家工作的情況。這是我們遇到過的最重要的事件。」Lehan說。

總部位於伊利諾伊州德斯普蘭斯的Emergency24營運著多個州的四個監控中心。一旦UL批准，該公司便開始在他們的家中建立人員，而在任何時候，都將繼續大幅減少每個機構的人員配備。Lehan認為永久性的家庭監控人員，不會成為新常態。

「風暴過後，監控將返回指定的場所以符合UL。那裡有嚴格的指導方針是有原因的，」他說。「我們開展業務的方式，將發生變化。旅行和握手會議將減少，但不會減少與客戶的聯繫。現在它將發生在很遠的地方。無論如何，這要高效得多。」

岡薩雷斯建議，至少，針對家庭工人的正式策，略將變得司空見慣。「我相信，經過這些經驗的訓練，中央監控中心將為員工準備，在家工作的解決方案，作為災難響應標準操作協議的一部分。」

她補充說，開發和實施各種有效的方法，來維持適當的員工監督和溝通，還將更加廣泛地實施，以更加系統和技術地適應變化和破壞。

從程序上講，未來的中心站可能類似於NMC，在其位於加利福尼亞州森林湖，和德

克薩斯州歐文的工廠，所製訂的行動和政策。與其他中央監控中心點類似，NMC組成了關鍵因應小組，以領導建立協議，以確保業務營運的連續性，但更重要的是確保員工的安全和健康。

該公司推出了安全措施，例如社會隔離，限制人員聚集，以及製定嚴格的去污政策，該政策涉及每四個小時對所有工作表面進行消毒。此外，透過NMC在其加利福尼亞中心的門禁控制系統管理的新分區策略，旨在最大程度地減少員工之間的移動和實體互動。

例如，來自各個部門的人員分佈在兩層樓之間，每一層樓都有自己的進出門。訪客和供應商對加利福尼亞州和德克薩斯州設施的所有訪問都已暫停，直至另行通知。還為某些員工提供了遠端工作站，這些工作站可以在NMC設施之外，使用全部功能進行訪問。

「這些時代將繼續充滿挑戰，作為一個行業，我們需要團結起來並繼續創新，以創造更安全的環境，並保護脆弱的企業和資產，」Andrawos說。「如果我們能做到這一點，我們將在另一方面更好，更強大地團結在一起。」



看好未來

如果隨著美國經濟的停滯，安全和生命安全行業的大部分部門陷入癱瘓，那麼未來幾個月的緩慢重啟，可能預示著人們將回到繁忙的日子。但是，在可能發生巨大變化的業務環境中。

「當世界再次向商業開放時，我們希望最近停滯不前的大多數項目，都會立即復甦。當我們都可以再次上班時，我們將變得非常非常忙。」Lehan說道。

Lehan表示，鎖定期仍在繼續，他的公司希望大量的帳戶轉移，尤其是對於消防/生命安全客戶。「會有一些公司倒閉。您必須進行商業火災監控。沒有它，就沒有人居住。」Lehan 補充道。「這是一個永遠不會消失的業務領域。幸運的是，這就是我們的重點。」

在NMC，大流行病迫使Andrawos及其領導團隊，從更廣闊的角度考慮業務連續性。他解釋說，當前的危機更好地增強了他們應對，和因應對意外情況的能力。

「我們相信，這將對我們未來的經營方式

產生持久影響。從監控業務的角度來看，我們很可能必須在一段時間內，並且可能無限期地繼續某種形式的社交疏遠，」他說，「尤其是在我們的客戶服務代表和其他員工之間。」

Andrawos補充說，安裝防護屏和隔板，作為增加個人防護設備（PPE）措施，以進一步減輕風險非常重要。當然，被另一種冠狀病毒致死株，或另一種大流行所擊中的可能性，實在是太真實了。「這些是我們必須考慮的事情，這迫使我們採取不同的思維方式。無論哪種情況，我們都將做好準備，」Andrawos補充道。

岡薩雷斯表示，「按火試制」的準備是一個主題。

「隨著事件的繼續，對經濟的影響尚不清楚，但在事件結束後的很長一段時間內，仍會感受到。她表示：「一些進入和退出安全行業的業務將成功實現，而另一些則不會。」「作為一個國家，美國擁有堅定的決心和接受能力，我們將康復。這將需要時間。」