

## Klantencase:

### Coöperatie Primera b.a. beter beveiligd door gebruik VPN.



**Coöperatie Primera b.a. is één van de eerste grote retailketens die alle communicatie laat lopen via een Virtual Private Network (VPN). Ook de winkelbeveiliging kan via dit netwerk naar een hoger plan getild worden. Niscayah sluit de winkels via het VPN aan op het Security Operations Centre.**

#### Het nieuwe goud

‘Tabak wordt steeds kostbaarder; het is het nieuwe goud.’ Vertelt de formulemanager Beheer bij Coöperatie Primera b.a.. Met het oplopen van de verkoopprijzen van tabak neemt ook de criminaliteit toe. Diefstal in de winkel, maar met name ook ramkraken komen volgens Primera steeds vaker voor. ‘Met een gestolen auto wordt de gevel geramd, waarna precies die merken worden meegenomen die goed verhandelbaar zijn. De sigaren en de shag laten ze dus keurig liggen. Voor de verzekering valt Primera tegenwoordig al bijna in de hoogste klasse, Primera is bijna vergelijkbaar met een juwelier. Het is niet leuk, maar we zijn genoodzaakt om onze vestigingen te veranderen in vestingen.’

#### Eén lijn voor alles

Voorheen bemoeide het management van Coöperatie Primera b.a. zich niet met de beveiliging van de Primera winkels. ‘Zorg voor goede beveiliging’ was het enige advies dat de ondernemers meekregen, maar omdat de verzekering daar ook om vroeg was dat in principe wel geregeld. Toen Primera zag dat het aantal inbraken toenam, en verzekeringsmaatschappijen de schade soms niet volledig dekten omdat de beveiligingsmaatregelen volgens hen niet afdoende waren, besloot Primera dat er meer gedaan moest worden voor de leden. In diezelfde tijd werd er bij Coöperatie Primera b.a. nagedacht over de communicatielijnen. ‘Primera wilde graag makkelijk kunnen communiceren vanuit het hoofdkantoor naar de leden en vice versa; een intra-

net dus. Ze kwamen al snel uit op VPN. Daarmee kun je al je communicatie via één kabel laten verlopen, wat logischerwijs een flinke kostenbesparing kan opleveren.’ Om te onderzoeken of het daadwerkelijk kosten zou besparen, heeft Coöperatie Primera b.a. eerst een onderzoek uitgevoerd onder haar leden. Daaruit bleek dat er gemiddeld zeven à acht lijnen in gebruik zijn per winkel. Voor de organisatie was dit een bevestiging, maar veel ondernemers waren zich niet bewust van al die lijnen en de bijbehorende kosten. ‘Door voor alle diensten dezelfde lijn te gebruiken, zou Primera dus inderdaad een behoorlijke besparing kunnen realiseren. Verder kan deze lijn ook gebruikt worden om de beveiliging te verbeteren. Daar komt Niscayah in beeld.’

**“Tabak wordt steeds kostbaarder. Het is het nieuwe goud.”**

#### Proeve van bekwaamheid

Om de juiste keuzes te maken, hield Coöperatie Primera b.a. een pilot bij elf winkels. De diensten die in de pilot getest werden, zijn: intranet, eVoucher (beltegoed voor prepaid telefoons), pin transacties, narrowcasting, een administratiepakket, IP-telefonie en beveiliging. Voor de laatste werden, na een voorselectie, twee beveiligingsbedrijven gevraagd. De test duurde twaalf weken, daarna besloot Coöperatie Primera b.a. dat Niscayah de beste partij is. ‘Primera heeft gelet op gebruikersgemak, stabiliteit, de communicatie van het bedrijf naar ons toe en de prijs/kwaliteitsverhouding. Niscayah heeft alle eisen waar gemaakt, Primera had eigenlijk geen enkele kritiek. Ook de ondernemer was uitermate tevreden.’ En de ultieme proeve van bekwaam-

heid, een inbraak in de Lochemse Primera winkel, doorstond Niscayah zonder problemen. 'Een inbraak is nooit leuk, maar omdat de politie dankzij live camerabeelden zo snel ter plekke kon zijn, werd veel ellende voorkomen'.

### **Livestream**

In een convenant is bepaald dat de politie vanaf 1 april 2008 niet meer uitrukt als niet met grote zekerheid bepaald kan worden dat een alarm geen loos alarm is. Als je daar zekerheid over kan geven, geeft de politie prioriteit aan jouw melding en garandeert binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. 'Dus live beelden via een snelle lijn zijn onmisbaar. Bovendien is een VPN-lijn bewaakt, dus sabotage wordt direct opgemerkt. Bijkomend voordeel voor de ondernemers is dat zij vanaf elke locatie kunnen bekijken wat er in de winkel gebeurt', aldus de formulemanager.

### **Exclusief**

Alle nieuwe Primera winkels, zo'n vijftientig tot dertig per jaar, worden via het VPN op het Niscayah Security Operations Centre aangesloten. De bestaande 350 Primera winkels

kunnen zelf bepalen of zij hieraan wel of niet willen meedoen. 'Op een Algemene Ledenvergadering zijn de Primera-ondernemers al geïnformeerd over de mogelijkheden van beveiliging via het VPN.

Primera heeft toen live ingebeld met de ondernemer in Lochem en hem gevraagd wat zijn bevindingen zijn. Ook is de de mistgenerator daar aangezet om te laten zien wat het effect daarvan is. De reacties waren positief, "Wanneer krijgen we dat?", was de meest gestelde vraag.' Volgende stap zijn rayonbijeenkomsten, waarin het gehele beveiligingsconcept nog eens in een kleiner verband wordt uitgelegd. Bij interesse gaat Niscayah bij de Primera winkels langs om het huidige beveiligingssysteem onder de loep te nemen. Veel hardware-elementen kan Niscayah overnemen, zodat de kosten binnen de perken blijven. 'De Primera-ondernemers zijn in principe vrij in hun keuze, maar er zijn wel een paar restricties opgelegd. Zo kan Niscayah exclusief gebruikmaken van het VPN. Primera wil natuurlijk wel graag zo veel mogelijk winkels aansluiten; alleen dan profiteren we optimaal van de schaalvoordelen!'

