

Monitoring Wielkopolski

Naśladownictwo wskazane

**W OBIEGOWEJ OPINII JESTEŚMY
NIEZGODNYMI INDYWIDUALISTAMI,
CHOĆ MOŻE NIE AŻ TAK, JAK W ŻARCIU
O DWÓCH RODAKACH MAJĄCYCH TRZY
ZDANIA NA... JEDEN TEMAT. FAKTEM JEST
JEDNAK, ŻE RZADKO PRACUJEMY WSPÓLNIE
– W BRANŻY OCHRONY RÓWNIEŻ.**



Andrzej Popielski
foto: autor i „Monitoring Wielkopolski”

Wyrwanie sobie kąsków zamówieniowych, stosowanie cen dumpingowych, nietrzymanie się zasad... tę listę grzechów można wydłużać. Tymczasem wspólne inicjatywy biznesowe zazwyczaj niosą korzyści ekonomiczne i jakościowe zarówno dla ich członków, jak i dla ich klientów. Chronią lokalny rynek, zwłaszcza w czasach kryzysu, podczas ekspansji kapitału szukającego okazji do taniego zakupu podupadających podmiotów. Łatwiejszego, kiedy wiele firm nie wytrzymuje konkurencji z braku funduszy lub nie dostosowało na czas strategii biznesu. Tymczasem takie wspólne (ogólnopolskie, lokalne) inicjatywy biznesowe zwiększają siłę nawet ich słabszych członków oraz zdolność do konkurowania.

Jest w polskiej branży ochrony firma będąca przykładem współpracy we wspólnym interesie. Jak na razie jest jedyna.

WIZYTÓWKA

Pomysłodawcą porozumienia „Monitoring Wielkopolski” był w 1998 r. Jacek Pachocki, prezes Agencji Ochrony „Pewność”. Zauważył niszę rynkową – możliwość redukcji kosztów dzięki utworzeniu wspólnego centrum monitorowania sygnałów alarmowych oraz infrastruktury jego obsługi – sam zresztą już prowadził podobną działalność związaną z monitorowaniem

i korzystaniem z grup interwencyjnych. (Warto na marginesie powiedzieć, że w świecie zachodnim zjawisko konsolidacji – powstawania dużych centrów monitorowania, obsługujących coraz więcej agencji i obiektów chronionych – jest od dawna tendencją rozwojową).

Monitoring Wielkopolski działał początkowo pod nazwą „MP – Monitoring Pojazdów”. Członkami założycielami były agencje ochrony: „Pewność”, „Skorpion”, „Guard Service” i „Bankowa Agencja Ochrony Agema”. Pomysł sprawdził się w praktyce i dlatego porozumienie zyskało kolejnych członków, tj. firmy „Securitas”, „Siba” (dzisiejszy „Abis”), „G4S”, „BOSS”, „Contes”, „Secura Security”. Dołączyły „Lion” oraz „Konsalnet”, który wykupił „G4S”. Obecnie w skład porozumienia wchodzi 11 firm, a na zasadach partnersko-biznesowych współpracuje z nim siedem kolejnych. Monitoring Wielkopolski jest zrzeszeniem regionalnym (choć nie tylko) prowadzącym działalność głównie w Poznaniu i okolicach oraz na terenie takich miast, jak Leszno, Kościan, Piła, Gniezno, Nowy Tomyśl, Września i Śrem. Firma siedzibę ma w Poznaniu. Kieruje nią zarząd w składzie: Mariusz Szymczak, Marta Leśniewska i Zygmunt Feliński.

DLACZEGO POROZUMIENIE?

Biznes działa na zasadzie umów o świadczeniach wzajemnych i umów z Monitoringiem Wielkopolskim. Jest przede wszystkim ofertą dla firm ochrony. Zasadniczą ideą działalności jest korzystanie przez firmy członkowskie z usług wspólnej Stacji Monitorowania Alarmów Monitoringu Wielkopolskiego (SMA MW) oraz Grup Interwencyjnych (GI).

Do Porozumienia może przystąpić każda firma akceptująca jego warunki. Musi oddać do dyspozycji centrum SMA MW jeden samochód z załogą interwencyjną. Można więc, i są ta-



„Systemy Alarmowe” nr 2/2013
Czasopismo branży security



Rejon działań grup interwencyjnych Monitoringu Wielkopolskiego

kie przypadki (wtedy następuje to na mocy osobnego porozumienia i rozliczeń). Monitoring jest strukturą otwartą, mogą do niego przystępować kolejni członkowie. Współpracuje nie tylko z firmami członkowskimi, ta forma współpracy poszerza rejony działania patroli oraz pozwala zarobić dodatkowo.

stwarza również np. możliwość prowadzenia „pełnokrwistej” ochrony przez firmy niemające swojej SMA. Udział w Monitoringu pozwolił firmom członkowskim także na zmniejszenie kosztów utrzymania grup interwencyjnych, np. w takiej aglomeracji jak Poznań można po wstąpieniu do porozumienia zredukować grupę i przekierować środki na inny cel. Zmniejszenie kosztów działalności wpłynęło na upowszechnianie usługi monitoringu, która stała się tańsza dla klienta końcowego. Zaś wspólne działania firm w porozumieniu przyczyniły się do podwyższenia poziomu jakości usług.



Stanowiska w Stacji Monitorowania Alarmów

Aby przystąpić do porozumienia, nie trzeba żadnego wpisu. Potem agencja członkowska odprowadza na rzecz firmy „Monitoring Wielkopolski” składkę (członkowską, za gotowość). Jest ona zróżnicowana i zależna od liczby monitorowanych obiektów. Wraz ze wzrostem ich liczby składka maleje.

Jakie czynniki motywowały pomysłodawców przedsięwzięcia? Korzyści. W biznesie pierwszą wartością są pieniądze. Usługę monitoringu sygnałów alarmowych każda firma może prowadzić samodzielnie, ale budowa stacji monitoringu i jej obsługa wymaga sporych nakładów. Tymczasem wspólna działalność

TO CO WSPÓLNE

Są ujednoczone procedury działania załóg interwencyjnych i SMA. Obowiązują jednokrotne standardy oznakowania. Ludzie mają takie same mundury, radiowozy, skrzydlate logo „Monitoringu Wielkopolskiego”. Na maskach pojazdów i na mundurach są także emblematy agencji ochrony wystawiających grupę interwencyjną. Nie traci się firmowej tożsamości. W Wielkopolsce na wybór firmy ochrony ma wpływ patriotyzm lokalny. Ale dodatkowo do procesu budowania własnej marki agencji mogą dodać renomę Monitoringu Wielkopolskiego, co ma znaczenie, zwłaszcza dla firm mniejszych.

Dziewięć radiowozów patroluje Poznań i okolicę. Dziesięć jest w Wielkopolsce, nie licząc wozów podwykonawców. To spora siła chroniąca dużą część regionu. Niezależnie trwa współpraca w zakresie interwencji z firmami na terenie całego kraju.

Terytorium pod nadzorem „Monitoringu Wielkopolskiego” jest podzielone na sektory, ustalone we wspólnych uzgodnieniach. I wreszcie to, co przy tym patrolowaniu jest bardzo ważne – grupa interwencyjna z danego sektora chroni w nim nie tylko obiekty swojej agencji, ale także wszystkich członków porozumienia. W razie potrzeby operator SMA MW kieruje na miejsce interwencji grupę najbliższą, ale pierwszeństwo ma załoga z tego sektora. Operatorzy SMA sprawują nad

patrolami bezpośredni nadzór z wykorzystaniem systemu nawigacji satelitarnej GPS.

Jest kilka plusów takiej organizacji. Bywa, że firma ochrony dogląda obiekty rozproszone na całym terenie swojej miejscowości. W tym przypadku obszar patrolowania się zmniejsza. Potrzeba mniej paliwa. Skracają się czasy do-

sprawdzić wiele istotnych faktów, np. o nadmiernej liczbie interwencji w konkretnym obiekcie, braku testów lub innych sygnałów.

USŁUGI

Usługi oferowane przez Monitoring Wielkopolski to monitoring sygnałów alarmowych, Active Guard (kontrola strażników), GPS (monitorowanie ruchu obiektów), wideoweryfikacja, ochrona fizyczna, zabezpieczenia techniczne (instalacja systemów alarmowych i monitoringu wizyjnego). Klasyczną usługą jest monitoring sygnałów otrzymywanych z instalacji alarmowych zainstalowanych w obiektach klientów i podłączonych do SMA Monitoringu. Mogą być różne, nawet analogowe (gazu, dymu, wycieku wody, temperatury itp.).

Monitoring Wielkopolski ma własną SMA umożliwiającą odbiór sygnałów alarmowych drogą telefoniczną, radiową, przez GSM oraz GPRS/Internet. Oferuje zarządzanie tą usługą, wsparcie techniczne i modernizację podstacji monitorowania alarmów.

Trzeba dodać, że przystępująca do porozumienia agencja ochrony może zrezygnować ze swojej stacji monitorowania i podłączać chronione obiekty bezpośrednio do SMA. Albo nie musi likwidować własnego centrum, tylko zintegrować je ze SMA. Sama musi ocenić, co jej się bardziej opłaca – zostawienie obiektów w dotychczasowej lokalizacji alarmowej, przełączanie czy np. odbieranie alarmów samemu i wysyłanie grupy interwencyjnej przez Centrum Monitorowania MW.

„Monitoring Wielkopolski” w swojej SMA wykorzystuje nowoczesną polską platformę informatyczną „Kronos”. Jest nazywana Integratorem, ale to coś znacznie więcej. Oczywiście za pomocą tego wielowarstwowego programu można zintegrować nawet przestarzałe stacje bazowe agencji ochrony („Kronos” ma ponad 100 sterowników do urządzeń różnych producentów) – oraz utrzymywać zdalnie mniejsze stacje podłączone do SMA.

Program jest adresowany do dużych i średnich agencji ochrony. Jest to sieciowa platforma do zarządzania agencją, pracą grup interwencyjnych, monitoringu wielu różnych sygnałów alarmowych, komunikacji, usług dodatkowych, serwisu, archiwizacji danych, raportowania i analiz, a nawet rozliczeń. Rozwiązanie sprawdza się przy rozproszeniu większej liczby elementów systemu na dużym obszarze. Platforma „Kronos” wspomaga redukcję kosztów prowadzonej działalności (ograniczenie obsługi i poprawa efektywności) oraz umożliwia zwiększenie zysków. Zainteresowani znajdują informacje u producenta.

USŁUGI I TECHNIKA

Obowiązuje wysoki poziom obsługi klientów i firm z porozumienia – dyżurni są dostępni całą dobę, jest administrator pełniący funkcję wsparcia technicznego dla serwisów technicznych, klientów i osób funkcyjnych z firm członków porozumienia.

„Monitoring Wielkopolski” ma także dział techniczny, z pracownikami odpowiedzial-

nymi za utrzymanie ciągłości prawidłowego działania oraz wskazywanie nowych możliwości rozwoju. Stara się wprowadzać nowe technologie i urządzenia wykorzystywane w ochronie. Zgłaszają się do niego dostawcy urządzeń do monitoringu i innych. Jeśli istnieje na nie zapotrzebowanie wśród firm członkowskich, to są testowane. Porozumienie reprezentuje agencje w kontaktach biznesowych, np. z wymienionymi dostawcami urządzeń w celu wynegocjowania korzystnych cen. Mniejsza lub nawet średnia firma nie jest w stanie uzyskać większych upustów. Umowy podpisują już potem same firmy.

Trzeba nadążać za nowościami rynkowymi dla agencji. Na czasie jest usługa wideoweryfikacji, generująca duże oszczędności, zwłaszcza przy nieznikającym problemie branży alarmowej, tzn. wielkiej liczbie fałszywych alarmów.

Obrazowy przykład – w ciągu dwóch miesięcy z terenu chronionego komisum samochodowego spłynęło 25 alarmów. Operatorzy po ocenie obrazów z wideoweryfikacji 23 razy nie wysłali załóg interwencyjnych, dwa razy tak zrobili z powodu złej widoczności wywołanej warunkami atmosferycznymi. Obecnie nie proponuje się wideoweryfikacji wewnątrz obiektów, koncentrując się na zewnętrznych obiektach z największą liczbą fałszywych alarmów.

SZKOLENIE, KONTAKTY

Monitoring Wielkopolski posiada placówkę szkoleniową „Obrona”. W jej działalności kładzie się nacisk na szkolenia w zakresie obowiązujących procedur, wykorzystania środków przymusu bezpośredniego, doskonalenia umiejętności strzeleckich. Jeśli ktoś pracuje z grupami interwencyjnymi – usłyszałem taką opinię – zdaje sobie sprawę, że ich poziom jest zróżnicowany. Po to są te szkolenia, aby go wyrównywać. Do takich odbiorców adresowane było niedawne szkolenie z zakresu pierwszej pomocy oraz dofinansowany kurs agenta ochrony osobistej.

Pomysłem prezesa Mariusza Szymczaka były kontrole grup interwencyjnych przez inspektorów „Monitoringu Wielkopolskiego”. Załogi nie były świadome, kiedy zdarzenia były prawdziwe, a kiedy pozorowane dla celów kontroli. Odniosło to zamierzony skutek.

Handlowców i techników z firm członkowskich szkoli się, na co powinni zwracać uwagę podczas prezentowania usługowej oferty, podczas podłączania obiektów do SMA i podczas obsługi. W programie ostatniego spotkania było o wideoweryfikacji, SMA i „Kronosie” oraz o nowościach z zakresu GPS.

Z kolei comiesięczne spotkania przedstawicieli firm wpływają na zacieśnienie współpracy. Jeśli są jakieś problemy, to wyjaśnia się je na bieżąco, pojawiają się nowe pomysły. Nie jest to typowy obrazek dla branży ochrony.

Życzymy pomyślnego rozwoju i naśladownictwa pomysłom. Naśladownictwo nie jest często pozytywnym zjawiskiem – nie w tym przypadku. □



Narada techniczna: od lewej Marcin Balicki, konsultant ds. technicznych, Tomasz Buczyński, kierownik ds. technicznych, oraz Mariusz Szymczak, szef „Monitoringu Wielkopolskiego”



O planach działania rozmawiają Mariusz Szymczak, prezes, i Marta Leśniewska, wiceprezes „Monitoringu Wielkopolskiego”

jazdu do miejsc interwencji, a jest to parametrem do przecenienia, za którym stoją skuteczność działania i pozytywna ocena klientów agencji ochrony. Poza tym takie sektorowe załogi interwencyjne – to też atut – szybko poznają topografię terenu, specyfikę obiektów ochraniających oraz klientów – same są przez nich lepiej rozpoznawane.

Sektory działania grup interwencyjnych są tak dobrane, żeby miały w miarę podobną liczbę obiektów chronionych oraz by liczba interwencji poszczególnych załóg też była porównywalna. Dba się o takie rzeczy, bo przecież są w każdym miejscu terenu np. z gorszym dojazdem, rzadziej zabudowane, z mniejszą liczbą interwencji (od tego zależą dochody). Jeśli interwencje się nie bilansują (jest ich więcej), firmy rozliczają się za wykonane usługi pomiędzy sobą.

Członkowie porozumienia otrzymują dostęp do narzędzia informatycznego z widokiem bieżącej liczby interwencji. Centralny System Archiwów – autorski program Monitoringu Wielkopolskiego – pozwala m.in. na sprawne rozliczanie interwencji i zgłaszanie danych o monitorowanych obiektach. Osoby odpowiedzialne z poszczególnych firm mogą łatwo