



G4S Eesti поставил себе целью в 2009 году сохранить рабочие места и почасовую заработную плату на прежнем уровне."

Андрус Оссип
Председатель правления
Читайте на странице 2



Охраняет ворота в Эстонию

Работника 2008 года Кристьяна Саарика.

Читай на стр. 3

Половина жителей Эстонии знает G4S

В результате исследований, проведенных Faktum&Ariko, через год после перехода Falck на G4S, половина жителей Эстонии знают нас под новой торговой маркой как охранную фирму.

Читай на стр. 4



Человек, у которого 4 000 ручек

«Такую коллекцию непросто экспонировать», говорит Леонард Таммик. «Вы знаете, что в большом количестве ручки могут быть невероятно тяжелыми. Мой выставочный стенд размером 1,5 x 0,8 м, и он вмещает примерно 600 ручек, но таких стендов у меня всего 3 штуки».

Читай на стр. 4



Новые подразделения начнут работать под руководством Приита Сарануу, Теета Аниера, Маргуса Колумбуса и Вейко Вахера.

КАТРИН ПААС

G4S переходит на дивизиональную структуру

1. января 2009 года начинается полугодовой переходный период, в ходе которого G4S станет новой объединенной структурой и прежние отдельные предприятия станут единым акционерным обществом.

Юридическое объединение предприятий (кроме AS Ühisteenusused и AS Alarmtec) завершится в конце первого полугодия и в планах предусмотрен переход к объединенной структуре в конце первого квартала.

Четыре подразделения
В новой структуре будет 4 подразделения: подразделение продаж и обслуживания клиентов, охранное подразделение, подразделение охранной техники и подразделение по перевозке наличности. Руководителями подразделений станут, соответственно, **Теет Аниер** (бывший руководитель продаж и маркетинга фирмы Valbiino, присоединившийся к предприятию в январе), **Маргус Колумбус**, **Приит Сарануу** и **Вейко Вахер**. Концерн покидают долгое время руководившие подразделениями **Аллан Элеранд** и **Андрес Тоотсман**. G4S Eesti благодарит Алана

и Андреса за многолетнюю усердную работу по развитию предприятия.

Председатель правления G4S Eesti Андрус Оссип выдвинул на первый план реформы руководства три главных цели: «Во-первых, уменьшение руководящих уровней, что означает сокращение расходов на руководство.

Во-вторых, повышение уровня обслуживания клиентов и в-третьих, уравнивание внутренних трудовых процессов».

Целью является разработка единых моделей и стандартов в отношениях с клиентами. «То, что в дальнейшем наши действия будут унифицированы не значит, что мы будем это делать как в Северном регионе или в Южном регионе, это значит, что мы вырабатываем единую и эффективную модель действий», пояснил Оссип.

Важность регионов
При переходе к объединенной

структуре G4S сохранит свое внимание на регионах – для выполнения планов и обслуживания клиентов эти аспекты нельзя отодвигать на второй план. Во время переходного периода обязанности руководителей будут выполнять **Пееп Сааремаги**, **Юллар Либлик** и **Арво Саалисте**, которому в новой структуре отведена важная роль регионального руководителя по продаже и обслуживанию клиентов.

Руководитель по развитию концерна **Урмас Пиир** также подчеркнул важность сохранения регионов: «Это один из основных вопросов как и для нашего успеха, так и для хорошего обслуживания клиентов, и поэтому сохранение на местах ключевых людей и для хорошего обслуживания клиентов, и поэтому сохранение на местах ключевых людей – важная задача».

В то же время продолжится внедрение в жизнь реформы службы поддержки клиентов. Поскольку слияние этой службы – одна из первоочередных задач реформы структуры концерна, основные изменения в этой сфере следует закончить к концу первого квартала 2009 года. «В результате реформы эф-

фективность работы с клиентами возрастёт и мы сможем лучше сконцентрироваться на основной деятельности», выдвинул Урмас Пиир на первый план эффективность грядущих перемен.

Впереди еще долгий путь
В то же время Пиир подчеркнул, что у реформы структуры управления впереди еще долгий путь, и на нём много рифов, которые предстоит обойти. «Много вопросов, на которые надо найти ответы, много проблем, которые нужно решить», говорит Пиир. «Например, как избежать того, чтобы подразделения не начали дублировать работу друг друга? Или какова роль подразделения продаж и обслуживания клиентов или охранного подразделения в условиях спада на рынке? Или как добиться того, чтобы ресурсы подразделения охранной техники не были раздроблены, а вместо 4 мозговых центров был один и мощный, который успешно занимался бы проектировкой?»

Выигрывает работник
Для простого работника

эта реформа принесет расширение возможностей. «Карьерная лестница становится длиннее и масштабнее. У работника появляется больше возможностей показать себя со всех сторон», говорит Пиир. «Обучение персонала по всей стране станет унифицированным. До нынешнего времени кое-где обучение было урезанным». Также будет введена единая система оплаты труда. До сих пор в регионах оплата труда базировалась на разных системах. Но это не значит, что оплата на объектах на Таллиннских и Нарвских супермаркетах станет сразу одинаковой, так как наши клиенты не готовы пока платить одинаковую плату за услуги в разных регионах. Реформа поможет сделать шаг вперед в унификации системы оплаты труда и услуг.

Подробности о реформе структуры руководства будут распространены на информационных днях, которые пройдут в январе. В мартовском номере G4SPress можно будет прочитать интервью, в которых руководители ознакомят с планами развития своих подразделений.

31.12.2008 работники G4S Eesti

3446

G4S Koolitus 4

Ühisteenusused 84

Alarmtec 21

G4S Sularahakeskus 310

1773

G4S Eesti

G4S Lääne-Eesti 281

G4S Lõuna-Eesti 457

G4S Ida-Eesti 516

Мы сильны и в трудные времена

Колонка руководителя



Андрус Оссип
Председатель
правления

Беспорно, что мировой кризис и спад экономики не оставил в стороне Эстонию, фирму G4S и её работников. Но беспорно и то, что сотрудники G4S лучше готовы противостоять трудностям, чем работники конкурирующих фирм.

Основы нашей уверенности заложены в лидирующем положении G4S на рынке охранных услуг и в финансовом положении фирмы – на языке финансистов у нашего предприятия прекрасная капитализация. Чувство уверенность в тяжелой ситуации придаёт и то, что заранее были сделаны организационные изменения.

В этот пред рождественский день, когда я писал эти строки для G4SPress, средства массовой информации сообщили о глобальных сокращениях и остановках заводов по всему миру. В Англии закрылась огромная торговая сеть и 27 000 человек получили «подарок» к Рождеству в виде извещения о скорой потере рабочих мест. Автогиганты Chrysler и Fiat сообщили о закрытии заводов на месяц. О сокращениях сообщают и эстонские предприятия. И это были новости только одного дня...

В сложившейся ситуации G4S Eesti поставил себе целью в 2009 году сохранить рабочие места и почасовую заработную плату на прежнем уровне (однако естественно, что число дополнительных часов уменьшится). Замечу, что в теперешних экономических условиях, на фоне лавины заканчивающихся договоров и снижения цен, эта цель достаточно амбициозна! О росте зарплат сегодня говорить, к сожалению, не приходится. Изменение зарплаты в 2009 году может быть связано только с изменением рабочих функций или степени ответственности работников.

Вторая важная цель – сохранить за собой в 2009 году имеющуюся долю рынка. И это тоже не простое задание. По моему прогнозу большие встряски на рынке заставят маленькие фирмы, для которых потеря 1-2 крупных клиентов может стать роковой, предпринять отчаянные и неверные попытки: в гонке за клиентами они начнут делать предложения ниже экономически разумного предела. В этом случае у нас есть угроза потерять клиентов, погнавшихся за дешевизной. В ответ на это наша цель – сохранить имеющийся уровень цен, позволяющий оказывать клиентам качественные охранные услуги.

Положительный момент, что уже при составлении плана на 2008 год мы смогли сделать верные прогнозы и учесть оборот рабочей силы, что позволяет нам рапортовать о достижении поставленных целей. Еще один хороший момент – это то, что предвидя ухудшение экономического положения, мы уже в 2008 году начали подготовку реформы управленческой структуры. В ходе этой реформы значительно сократится управленческий аппарат, что позволит серьёзно сэкономить средства, повысить эффективность и сделать нас еще более конкурентоспособными.

У трудных времён и своё очарование – они заставляют нас еще больше сплотиться и потрудиться для общей цели. Вместе мы справимся и с задачами 2009 года. В этом я несколько не сомневаюсь!!

С новым годом!

G4S Eesti поставил себе целью в 2009 году сохранить рабочие места и почасовую заработную плату на прежнем уровне.

Лучшие работники 2008 года

■ Награждение лучших работников концерна G4S Eesti на заключительном ежегодном балу 12 декабря 2008 года.

1. ЗНАКИ ЗА ЗАСЛУГИ

ПОЧЕТНЫЙ ЗНАК I СТЕПЕНИ
Приит Саралуу – руководитель Alarmtec и член правления концерна
Леа Киммель – Старший бухгалтер Восточного региона

ПОЧЕТНЫЙ ЗНАК II СТЕПЕНИ
Раин Пент – Руководитель отдела внутреннего контроля
Андрус Пукк – Директор оптовых продаж Alarmtec
Мати Кыивасте – Старший работник автопарка
Игорь Прокофьев – Помощник руководителя охраны в Восточном регионе
Ивар Лухт – Руководитель отдела установки в Южном регионе
Гуннар Веермяе – Технический директор Западного региона

ПОЧЕТНЫЙ ЗНАК III СТЕПЕНИ
Юлле Пуре – Бухгалтер расчётного центра
Вахур Ярве – Технический руководитель в Северном регионе
Триин Марипуу – Руководитель Молодежного клуба
Маарика Грентс – Главный бухгалтер Alarmtec
Тоомас Верник – Работник патрульного экипажа в Южном регионе
Маргус Тепнер – Охранник в Южном регионе
Кристьян Коуметс – Охранник в Южном регионе
Ольга Раудсепп – Руководитель отдела кадров Восточного региона
Александр Табор – Старший смены в Восточном регионе
Ааво Воольприит – Помощник руководителя смены в Восточном регионе
Хельгес Мяндретс – Преподаватель учебного центра G4S
Ирма Еерме – Руководитель отделения G4S Sularahakeskus в Южном регионе
Дагмар Педаа – Клиентский попечитель отдела продаж в Северном регионе
Хейго Стамм – Руководитель на



Почётный знак I степени удостоилась главный бухгалтер Восточного региона Леа Киммель.

объекте физической охраны в Северном регионе
Аллан Салури – Руководитель смены центра управления и глава группы личной охраны
Вильмар Валдес – Руководитель продаж услуг физической охраны в Северном регионе
Томас Лаане – Охранник в Западном регионе
Лиина Лелов – Старшая смены центра управления Западного региона
Урве Веетьусме – Руководитель отдела кадров Ühisteenused

2. ЛУЧШИЙ ОХРАННИК
Сергей Головатюк – Работник отдела физической охраны в Северном регионе
Индрек Лухаяяр – Старший смены центра управления и член группы личной охраны
Александр Конин – Помощник старшего смены в Восточном регионе
Сирье Теллинг – Руководитель на объекте в Восточном регионе
Эрки Тыппан – Охранник в Южном регионе
Биргит Мюрисепп – Охранник в Западном регионе
Свен Сутернипер – Руководитель смены центра управления в Западном регионе
Раин Пост – Старший экипажник G4S Sularahakeskus

3. КЛУБНИЧКА ГОДА
Катрина Нурмоя – Член Молодежного клуба Южного региона

4. ЛУЧШИЙ ТЕХНИК
Александр Егоров – Техник в северном регионе

Николай Бахлинов – Техник в Восточном регионе
Тимо Синк – Техник в Южном регионе
Яан Сооп – Техник в Западном регионе

5. ЛУЧШИЙ СПОРТСМЕН
Таави Тамбур – Охранник в Северном регионе
Мадис Тиннури – Руководитель охраны в Восточном регионе
Мурад Юсифов – Охранник в Южном регионе
Пеел Сааремяги – Директор продаж Южного региона
Маит Мяндретс – Руководитель отдела G4S Sularahakeskus в Южном регионе
Олав Метс – Инженер технического обслуживания Alarmtec

6. ЛУЧШЕЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ
Аннели Отть – Клиентский попечитель отдела продаж в Северном регионе
Алла Антипенкова – Администратор в Восточном регионе
Пильви Рахну – Администратор базы данных в Южном регионе
Оксана Дергачёва – Помощник старшего смены центра управления в Западном регионе
Аики Такляя – старшая смены курьерской службы G4S Sularahakeskus
Керсти Ныммела – Руководитель закупок Alarmtec
Хельги Кордмаа – Контролёр в общественном транспорте Ühisteenused

7. СПЕЦИАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ ЗА ХОРОШИЕ ИДЕИ

ГЛАВНАЯ ПРЕМИЯ
Марти Ранне и **Приит Орассон** – Технический директор и Руководитель проекта в Alarmtec. Разработка решения и внедрение парковочных платёжных терминалов

ПРЕМИИ
Группа контроля парковок Ühisteenused – новая программа парковки, позволяющая вести всё делопроизводство в электронном виде
Тоиво Паулус – Руководитель технического обслуживания Южного региона. Внедрил в работу новую действенную защиту аккумулятора.
Отдел человеческих ресурсов в Северном регионе – новая и гибкая система оплаты труда охранников.

8. ЛУЧШИЙ В ПРИБАЛТИКЕ
Тармо Кесккола – Член правления AS G4S Eesti

9. РАБОТНИК ГОДА
Кристьян Саарик – Руководитель физической охраны в Северном регионе
Сергей Владимиров – Старший экипажник в Восточном регионе
Тармо Кянасте – Старший экипажник в Южном регионе
Тоомас Пеетерс – Руководитель представительства Курессааре в Западном регионе
Ааре Сепп – Руководитель группы парковок Ühisteenused

10. НАГРАДА ЗА ЖИЗНЬ В РАБОТЕ
Лаури-Веikko Салоранта – Председатель правления AS G4S Eesti

Уникальная система от Alarmtec

По заказу Спасательного департамента и Таллиннского департамента культурных ценностей Alarmtec спроектировал в старом городе, в Доме Братства Черноголовых уникальную пожарную сигнализацию без проводов.

Замысловатая внутренняя архитектура и надзор за

древностями, не позволили принять стандартное решение.

Alarmtec AS совместно с партнерами Kentec Electronics Ltd. и Argus Security S.r.l. на базе оборудования создали уникальную беспроводную систему, соответствующую европейским стандартам.

Работы по установке были закончены в начале декабря и Спасательный департамент её одобрил.

Это является прорывом в установке в Эстонии противопожарных сигнализаций, поскольку до сих пор в отсутствовала акцептированная Спасательным департаментом беспроводная си-

стема. Учитывая опыт Дома Братства Черноголовых, Alarmtec может предложить специальные решения зданиям, находящимся под охраной департамента культурных ценностей таким как церкви, имения или помещения с художественной росписью, имеющие свою сложность и специфику.



G4SPress
Информационный лист
G4S Eesti
Телефон 6 511 700
6 511 825

Издательство:
AS G4S Eesti
Tammisaare tee 25
Tallinn 11314

Редакция:
Катрин Паас
Андрес Лембер
Мэлис Пиллер

Редакционная коллегия:
Кристи Хунт
(Ühisteenused)
Имре Соом
(Восточный регион)

Марве Кибена
(Южный регион)
Янно Южков
(Sularahakeskus)
Мерлин Лаур (Alarmtec)

Оформление:
Мэлис Пиллер
Печать: AS Spin Press
Тираж: 1500



персона

■ Портрет Работника года 2008 **Кристьяна Саарика** набросал для нас **Янно Юхков**.

Неловкая история. Я был как девочка на танцах. Как только вошёл в охранную зону аэропорта, так сразу перехватили руководство. «Ключи, телефон и другие металлические предметы положите в ящик, сами проходите в ворота... куртку снимите... ремень снимите... так... теперь в порядке. Пожалуйста». Как медленный вальс в своей первоначальной конкретике, никакой возможности импровизировать. Кристьян признаёт бескомпромиссность своих работников, наблюдая мой стриптиз в паре шагов и не проявляя никаких эмоций. «Это тоже прикрепи на куртку», протягивает он мне с другой стороны ворот табличку «KÜLALINE». Шрифт вроде Times New Roman.

«Кристьян Саарик. Руководитель службы охраны Таллиннского Аэропорта». Рукопожатие тёплое. Без вопросов усаживаемся на кожаные сидения машины и только теперь начинается введение «Поехали, прокатимся. Покажу свою работу изнутри».

«Годится». А иначе я ответить и не мог. Он показывает мне всё, чего можно ожидать от одного приличного аэропорта: спасательная служба – «у них очень хорошие условия – спортивный зал и ультрамодная спасательная техника». Таможенная зона – «15 лет назад, когда ты, Янно, тут работал, в месяц приходила 1 тонна товара, а сейчас уже 100 тонн и эта цифра постоянно растёт». Новая строящаяся заправка – «весь заправочный комплекс будет готов к следующему лету». Ангар для самолётов «выглядит изнутри таким белым и чистым, как операционная в Пярнуской больнице» – на самом деле мастерская, где аварийные и старые самолёты подлатывают. Последнее понятие сложно: если самолёт попадает в аварию, то это такая приличная авария, с падением и пожаром. Что после этого можно подлатывать? Самолёты же не задевают столбики на парковке! Кристьян кивает, слушая мою приземленную логику, и своим тихим голосом рассказывает о том, что



KATRIN PAAS

«Тогда конкурс на охрану аэропорта выиграл ESS и я пошёл работать туда. С тех пор так и работаю». Связкой ключей на шее он немного напоминает Юхана Паадама. «Иногда, во времена Falck'a, работал на железной дороге, был руководителем службы охраны. Охраняли станцию Копли, цистерны и всё такое.»

«Слушай, мы сейчас одни, скажи честно, а вот это всё, эта жизнь в работе, не надоела? Самолёты, контроли безопасности, пропавшие дети, потертые очки... вот это всё?»

«Нет».

«Да кроме меня никто не услышит, а я никому не скажу. Даже Андрусу не скажу. Честно»

«Не надоело. Мне это всё даже нравится. Для разнообразия я уже 5 раз подряд летом проводил охрану фестиваля «Viljandi Folk». В этом году первый раз работал на Õllesummer. Приятное разнообразие».

«Счастливый человек».

«Еще бы» и смеется своим немного медвежьим смехом.

Пробую еще разок «А чем в молодости в Пайде занимался?»

«Обычное детство. Лыжами занимался. В каком-то старшем классе был даже первым в районе».

Но Кристьян не сдаётся, сейчас пару раз в неделю играет в баскетбол, и чтобы о работе не забывать, играет со своими же ребятами из аэропорта.

Через полтора часа, когда мы оказываемся в кабинете Кристьяна, он достаёт из сейфа учебные материалы: макеты оружия, водные пистолеты, колюще-режущие предметы, патроны, взрыватели и газовые пистолеты. С порядком просто, он или есть, или его нет. У Кристьяна есть, это у него это в крови. С другой стороны Руководитель службы охраны Таллиннского Аэропорта и не может быть другим!!

Когда через пару часов я оказался у своего компьютера, там уже было письмо от Кристьяна: «Я благодарен и горжусь своей командой и всеми работниками Таллиннского Аэропорта от простого охранника до руководства. Моё главное убеждение – в одиночку невозможно ничего достичь в жизни, а значит следует собирать вокруг себя сильную команду».

Человек высокого полёта

у самолётов гарантия примерно лет 20. Понятно. Кто в лес, кто по дрова.

Кристьян останавливает свою машину с мигалкой где-то за главным зданием. Давно я в этом доме не был, последний раз несколько лет назад. А предпоследний раз 15 лет назад, когда охранял тут пункт обмена валюты. Многие измени-

лось с тех пор. Настолько многое, что я не могу понять, куда меня привели. Кристьян рядом и смеется над моей дезориентацией: «Ну, смотри, ты когда-то охранял вон там, а это – новая пристройка». Кристьян продолжает оживлённо: «Тут зона Шенгена, а тут наблюдают за багажом, а это, на всю стену, самая модная в Эстонии видео

охрана, тут делают то, там делают сё...». А вот я приближаюсь к другому Кристьяну. Тому, у которого есть жена и двоя детей и я хочу узнать о жизни после работы. Он тихонечко съезжает с этих вопросов: «детей на тренировку вожу». Ну что же, работа значит работа: «Как давно ты тут работаешь?»

«Весной 1993 вернулся из

армии и работал в лесу, валить деревья до тех пор, пока не уехал из родного Пайде в Таллинн и не попал осенью 1994 года в аэропорт. Это было время, когда Леннарт Мери давал интервью в туалетах аэропорта, телефоны, размером с чемодан, показывали статус и появились первые бежевые такси девятки». Помнится, помнится.

Номинанты на звание РАБОТНИК ГОДА



Сергей Владимиров работает в представительстве Кохтла-Ярве в Восточном регионе с 15 апреля 2000 года. Теперешняя должность – старший экипажник.

С рабочими задачами Сергей всегда прекрасно справляется. Внимание клиентов обратили на себя быстрое, и, что особенно важно, верное поведение нашего работника в критических ситуациях. Сергей – серьёзный



Тармо Кяннасте – Работает старшим экипажником в Южном регионе с 8 октября 2004 года.

Со своей работой Тармо всегда отлично справляется и учит этому своих молодых коллег. Он всегда весёлый и всегда вежливый.

В марте 2008 года Тармо участвовал в задержании «человека паука» в Тартуском Lõunakeskus. Вор проник в магазин электроники самого крупного торгового центра Южной Эстонии через систему вентиляции. Под руководством Тармо преступника схватили и предотвратили преступление на 300 000 крон.

За хорошие результаты работы Тармо был неоднократно отмечен и премирован.

Тоомас Пеетерс с 1 февраля 2007 года работает руководителем отделения Курессааре Западного региона



G4S Eesti. Тоомас всегда одинаковый – с молчаливой улыбкой на лице, однако при этом он прекрасный слушатель.

8 октября этого года свои двери для посетителей открыл крупнейший на Сааремаа торговый центр Auliga. Курессаарскому отделению выпала честь заниматься организацией охраны, противопожарной системой, сигнализацией, телефонными и компьютерными коммуникациями

и многим другим на этом огромнейшем объекте. И во главе представительства, конечно, был Тоомас Пеетерс. Его крупнейшие достижения по продажам услуг охраны в Курессааре это магазин K-Rauta, Мясомолочный комбинат и, судя по всему, еще большое число прекрасных предприятий.



Ааре Сепп связан с нашей фирмой еще с 1997 года. После 10 лет работы руководителем охраны, в июне 2007 года

он заступил на должность руководителя билетного контроля Ühisteenused и с сентября этого года Ааре руководит парковочной группой Ühisteenused. В ситуации, когда был прекращён договор на услуги AS Ühisteenused по контролю билетов в общественном транспорте, Ааре сделал всё возможное, чтобы сохранить у работников позитивный настрой и помочь каждому найти новое рабочее место по силам. Не смотря на сложное время, он нашёл возможность поговорить с каждым, выслушать и дать хороший совет. Наряду со многими грамотами, Ааре отмечен Почётным знаком за заслуги III степени. Иногда даже кажется, что он больше отдаёт фирме, чем мы успеваем его за это благодарить.

Логотип становится проще
С 1 января 2009

года по всему миру, а значит в 110 странах, концерн G4S начал смену логотипа, отказываясь от текста Group 4 Securicor под комбинации цифры и букв G4S.



Для G4S Eesti смена логотипа означает перемены символики на сотнях машин, тысячах вывесок и сотнях тысяч документов. Смену мы будем проводить плавно, заменяя на новых машинах и униформах старый логотип новым. Для смены крупнейших вывесок с символикой средства будут запланированы в бюджете 2010 года. Завершение смены логотипа планируется на конец 2010 года.

Согласно правилам, разработанным в Лондоне, логотип G4S теперь нельзя использовать в месте с например «G4S kuller» или «G4S videovalve» на красном фоне. Если до этого они были соединены с аббревиатурой G4S красным квадратом, то теперь они могут быть написаны вне логотипа, однако таким же шрифтом, как G4S.

Основанием для внедрения в жизнь изменений станет наша книга стиля, работа над которой началась уже в декабре и будет закончена в течение января.

Отказ от текста Group 4 Securicor сам по себе отвечает всем принципам рекламы. Изначально текст нужен был для внесения ясности, когда в 2004 году образовался новый мировой концерн, корпоративная идея и торговая марка. За 4 года торговая марка получила признание во всём мире, что позволяет логотипу избавиться от текста, ставшего теперь «волоочающейся» дополнительной нагрузкой.

Но, как говорят в новостях, это еще не всё! Одновременно со сменой символики, G4S решил сменить и слоган, который сейчас звучит как «Мир Охранных Решений». Новым девизом станет «Охраняя Ваш Мир». Так как слоган регистрируется, как часть логотипа, с этим связан ряд юридических вопросов. Поэтому новый слоган мы сможем произносить только тогда, когда все вопросы будут корректно решены.

По сути своей новый девиз больше ориентирован на клиентов и создаёт лучшее впечатление об обслуживании, чем прежде. Концерн G4S больше не позиционирует себя всемирным, большим и далёким, однако даёт понять, что работает для того, чтобы защищать мир клиента.

С вопросами, связанными со сменой логотипа, обращайтесь к специалисту по рекламе Тармо Пяръяла.

Андрес Лембер

Половина жителей Эстонии знает G4S

■ В результате исследований, проведенных Faktum&Ariko, через год после перехода от Falck к G4S, половина жителей Эстонии знают нас под новой торговой маркой как охранную фирму.

В ходе проведенных в ноябре исследований спонтанная известность G4S (респондент называет G4S охранной фирмой) составила 51%. У наших ближайших конкурентов Skorpion и Securitas спонтанная известность составила 26%. Также замечено и устойчивое узнавание нашей прошлой торговой марки Falck – 21%.

Исследователи считают важным фактором и то, кого респонденты называют в первую очередь. По этому показателю (Top of Mind) доминирующий лидер – G4S (38%). У следующего конкурента – Securitas – показатель всего 9%. Известность Falck'a в этой категории достиг целых 17%.

Falck не сдаётся так просто. В целом известность G4S сейчас ниже, чем была у Falck в 2004 - 2006 годах. Если мысленно прибавить к спонтанной известности G4S результаты и Falck, то мы уже достигли уровня 2004 года, но еще не достигли показателей 2006 года. Тогда уровень спонтанной известности нашей фирмы достигал 90%.

Падение известности отражает и снижение информированности населения об услугах и деятельности фирмы. По сравнению с 2004 и 2006 годами, уровень информированности упал практически во всех областях деятельности и услуг. Самые известные услуги, по-прежнему физическая охрана, техническая охрана и охрана общественных мероприятий.

По сравнению с результатами Falck 2004 и 2006 годов значительно снизилась и индекс совета G4S (посоветовали бы вы G4S своим друзьям?). Среди ответов на этот вопрос резко возросла доля ответа «не могу сказать», что тоже показывает снижение информированности о деятельности фирмы в связи с новым именем.

По словам директора по связям с общественностью Андруса Лембера, вполне естественно, что смена имени негативно влияет на узнаваемость фирмы. «К счастью, не выросла и известность никого из конкурентов (а скорее и понизилась), и конкурирующая позиция G4S на рынке охранных услуг сильно не пострадала», говорит Лембер.

«Не смотря на это, мы не можем топтаться на месте, и должны проводить постоянную работу для того, чтобы достичь прежней известности и сохранить конкурирующую позицию на рынке».

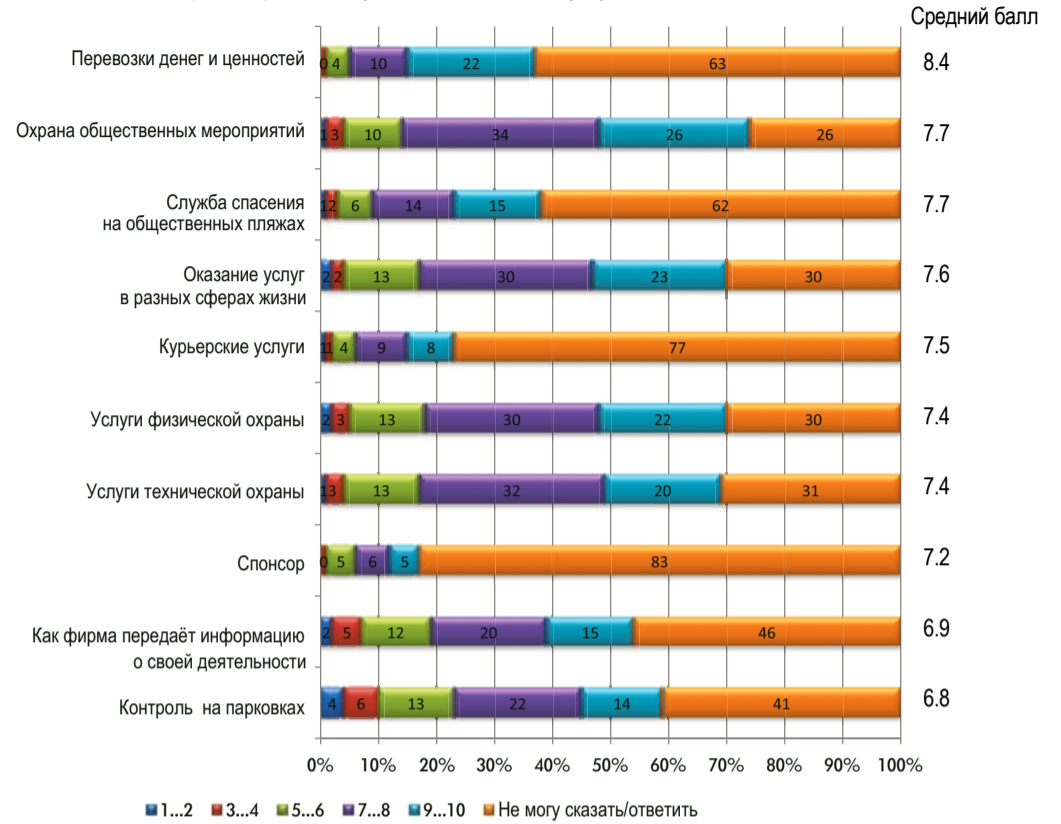
Необходимость отличия

По словам Лембера, нужно постоянно проводить кампании, направленные на создание доброго имени фирмы в глазах людей и на повышение индексов узнаваемости торговой марки.

«Именно хорошее впечатление, или реклама имиджа – это то, что в наше время остаётся в умах людей и поддерживает продажу, отличает от сотни других торговых предложений» говорит Лембер. «Поэтому не стоит бояться афишировать се-

Как Вы оцениваете деятельность G4S...

% отвечающих, которые столкнулись хотя бы с одной услугой G4S



бю, чётко выделяя известность торговой марки и выращивая свою долю рынка среди скромных конкурентов».

Из исследований Faktum & Ariko также следует, что среди трёх крупнейших конкурентов (самых больших охранных фирм) нет заметных различий в факторах узнаваемости.

В случае G4S всё-таки можно отметить такие показатели, как оперативность, надёжность, компетентность, известность и размер фирмы. В случае Securitas и Skorpion не выделяется никаких особых факторов известности по сравнению с G4S, и в случае обоих конкурентов более 70% респондентов не могут ничего сказать об этих фирмах.

От охранной фирмы ожидают предотвращения проблем

От охранной фирмы общество, прежде всего, ждёт предотвращения проблем, заявило 45% респондентов Faktum&Ariko. 29% людей ждут от охранной фирмы быстрой реакции в случае проблем/причинения ущерба и 18% ожидают предотвращения от будущих проблем. Действительную же роль охранной фирмы видят сегодня именно в реагировании на проблемы/причинения ущерба (59%). 16% респондентов считают, что охранная фирма предупреждает возникновение проблем, а 8% считает, что охранная фирма защищает от возникновения проблем в будущем. 18% не смогли ответить на этот вопрос. Из этого видно, что разногласие между ожиданиями и действительной ситуацией достаточно велико. Роль охранной фирмы в обществе и в поддержании порядка в государстве считают очень важной 20% опрошенных и достаточно важной 47% опрошенных. Важной подобную роль не считает 21% и 11% не могут оценить подобную роль охранной фирмы. Высоко оценивают роль охранной фирмы жители регионов (73%), в том числе очень высоко 29% и скромнее оценивают эти задачи жители столицы.

Человек, воодушевлённый письменными ручками с логотипами

■ Хобби работника AS Ühisteenusused Леонарда Таммика – собирать ручки, но самый яркий блеск в его глазах вызывают ручки с логотипами медицинских фирм.

хобби

Когда вы начали собирать свою коллекцию?

Начал я примерно в 2001 году. Началось всё с того, что делая уборку в ящике письменного стола, я нашёл там личную горсть ручек и не стал их выкидывать, в них же есть определенная ценность. Ручка – не только канцелярская принадлежность, она несёт в себе и техническую и эстетическую ценность.

Художественная ценность состоит хотя бы в том, что логотип на ней создан художником, и ценность такой ручки сразу растёт в моих глазах. А техническая сторона интересная тем, что зачастую производители ручек пытаются добавить к ним и другие функции: фонарик, календарь, линейку и так далее. Также их можно классифицировать по техническим параметрам конструкций: как например пластмассовые, пластик-металл, ручки на под-

ставках и по функциональности, если это не только письменный прибор.

А есть ли какие-то критерии, по которым вы отбираете ручки в свою коллекцию?

Можно сказать, что я собираю 3 вида ручек. Первый и основной критерий – на ручке должен быть логотип какой-то фирмы.

Второй – это моя слабость к ручкам с медицинскими названиями и их у меня несчётное количество. Третий важный момент – я не могу отказаться от ручек с интересными дополнительными функциями.

Сколько у вас всего ручек?

Думаю, что к сегодняшнему дню их около 3500-4000, точнее сказать тяжело, так как их количество постоянно растёт. Это не является каким-то выдающимся результатом среди коллекционеров, я знаю, что в Пярну тоже один собиратель, у которого количество ручек перевалило за 7000.



«Такую коллекцию непросто экспонировать», говорит Леонард Таммик. «Вы знаете, что в большом количестве ручки могут быть невероятно тяжелыми. Мой выставочный стенд размером 1,5 X 0,8 м и он вмещают примерно 600 ручек, но таких стендов у меня всего 3 штуки». Он добавляет, что на стенах места было бы достаточно, но переговоры с супругой пока не принесли успеха в этом вопросе.

И сколько из этой коллекции с медицинскими логотипами?

Я точно не считал, но предполагаю, что порядка нескольких сотен. Медицинские фирмы очень серьёзно относятся к выпуску и распространению ручек, потому что это одновременно самостоятельный уровень рекламы. На мой взгляд, у

каждой солидной фирмы должно быть ручка с логотипом!

Где же вы все эти ручки приобретаете?

Выставки – излюбленное место коллекционеров, там можно существенно пополнить свою коллекцию. Например, строительная выставка, на которую я не смог пойти, в сред-

нем приносит собирателю 150 ручек. Но конечно, и друзья приносят мне ручки, и я сам постоянно пополняю коллекцию, когда куда-то хожу. Очень заметные и интересные экземпляры можно достать во время выборов.

А возникал ли когда-нибудь азарт получить какую-то конкретную ручку?

Была одна такая. В Тори есть Эстонский музей Радиовещания, и чтобы завладеть такой ручкой, я специально поехал туда, предполагая, что они там есть. И, к счастью, они там были. Была еще одна чёткая цель – когда я был в Италии, то посещал Ватикан и хотел обязательно привести оттуда ручку, связанную с Папой. Проблем с этим, конечно, не возникло, однако я заранее себя настроил, что без такой ручки домой не вернусь!

Откуда родом самая далёкая ручка?

Из Египта. Но с ней не связано никакой особенной историей, кроме того, что на ней написано «ручка, привезённая издалека».