

G4SPRESS

Group 4 Securicor

G4S Eesti infoleht nr 4(82) • Juuli / august 2008 • Ilmub aastast 1995



“ Как мировое охранное предприятие, нам жизненно важно понимать изменения в требованиях клиентов

Ник Баклес,
Читай на стр. 2



Летние дни
Фотографии с летних дней.

Смотри на стр. 2

Из всех мульков мульк

Пееп Сааремяги – мульк. Он никогда ничего не купит за полную цену, скидка хоть в крону, но последняя цена должна остаться за ним. Из всех мульков мульк.

Читай на стр. 3



Представительство в Нарве

Потерянное величие Креенхольма затрагивает и представительство в Нарве, увидела в приграничном городе Катрин Паас.

Читай на стр. 4



Объединение предприятий не значит, что станем большим колхозом G4S, региональный принцип в руководстве сохранится, и во время летних дней таллинские как всегда смогут с тартускими силой померяться.

KATRIN PAAS

Оссип: преобразования должны повысить качество обслуживания

■ В плане развития концерна на ближайшие годы важнейшими изменениями являются объединение предприятия и реформа структуры управления.

Западному, Южному и Восточному регионам, в июне и июле был представлен Бизнес – план 2008-2011, где одной из важнейших частей является упрощение и повышение эффективности управления концерном. «Самыми главными являются основы преобразований, которые должны повысить качество предоставляемых услуг», подчеркнул председатель правления концерна Андрус Оссип.

G4S – одно предприятие

По словам Оссипа, необходимость реформировать управление вызвали многие факторы. «Сейчас, между региональными предприятиями слишком много различий, тогда как для клиента не существует четырех разных G4S», сказал Оссип. «Мы должны продвинуться ещё далеко вперед, чтобы уровниться – это приведет к повышению качества».

Оссип подчеркнул, что сотрудничество между регионами до сих пор, мягко ска-

зать, слабое. «Один из многих позитивных примеров можно найти в технической области, но отсутствие сотрудничества между отделами по продажам, по-моему, просто безответственное халатство».

По оценке руководителя концерна, именно существующая структура стала камнем преткновения в укоренении многих новых идей и систем.

Необходимость реформы обусловлено и тем, что уровни подготовки рабочих коллективов разные. «Я уверен, что можно уже имеющиеся знания и умения использовать ещё лучше и экономичнее», показал Оссип, как можно одновременно добиться улучшения и в качестве, и в эффективности.

Наибольшим преобразованием в реформе управления будет соединение четырех акционерных обществ: AS G4S Eesti, AS G4S Lõuna-Eesti, AS G4S Lääne-Eesti и AS G4S Ida-Eesti, в одно юридическое лицо – AS G4S Eesti.

Отдельными предприя-

тиями продолжают в концерне действовать AS Alarmtec и AS Ühisteened. Присоединение первого сузило бы его диапазон возможностей на рынке, а во втором случае – отдельная торговая марка себя полностью оправдала.

Региональный принцип сохранится

Руководитель концерна всё же подчеркнул что, несмотря на объединение, работа продолжится по региональным принципам. «Важным изменением будет централизация вспомогательных функций руководства, таких как внутренний контроль, бухгалтерия, отдел кадров», перечислил Оссип. «Это не значит, что все бухгалтеры или работники внутреннего контроля будут сидеть в Таллинне в главной конторе на Таммсаарете. Просто работу будут координировать из Таллинна, и с этим мы будем более эффективными».

Когда же произойдет реорганизация? «В плане времени сказать трудно. Прежде надо сделать очень много вещей», сказал Оссип. «Немаловажной является и тема, на которую надо ещё поспорить и прийти к обще-

му мнению, точной структуры отделов в новой системе управления».

Руководитель концерна добавил, что перед совершением первых шагов, надо внедрить и новые технологии. «Например, электронное делопроизводство и согласование».

Высокие цели

В Бизнес – плане 2008-2011, помимо реформы руководства, есть и другие области, где необходимые планы действий уже составляют специально созданные люди, или скоро соберутся рабочие группы, куда будут собраны представители всех предприятий.

В числе прочего будут составлены планы действий для отделов физической и технической охраны, обработки наличных денег, а так же продажи техники и инсталляции.

Наибольшие ожидания связаны именно с последним отделом, так как концерн планирует эту часть рынка сильно увеличить. «Увеличение требует, в свою очередь, сосредоточения знаний, т. е. мы должны привлечь в концерн больше интеллекта и знаний», сказал Оссип. Он до-

бавил, что одна из возможностей дополнительного привлечения знаний, это перекупить какое-нибудь маленькое предприятие, где уже имеются люди с необходимыми навыками.

Sularahakeskus объединяется

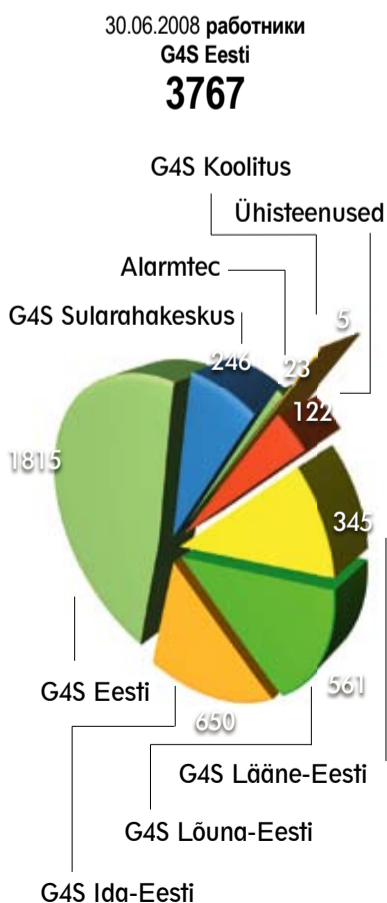
В интересах своих клиентов и повышения внутренней безопасности Sularahakeskus не будет больше использовать субподрядных партнеров в регионах.

По словам председателя правления Sularahakeskus Аллана Элеранда, в маленьких населённых пунктах частичное сотрудничество всё же останется. Передача работы будет проходить поэтапно. Последним, по словам Элеранда, будет западный регион, где к началу 2009 года построят новый центр обработки наличных денег.

Объединение услуг, по оценке Элеранда, поможет уменьшить расходы Sularahakeskus по сравнению с этим годом на 10%.

Андрес Лембер

Об объединении центров управления читай на стр. 3



Стратегия быстрого роста

■ Ник Баклес, директор G4S Grup, объясняет следующий этап роста корпорации.

Колонка руководителя

В течение четырёх лет, после объединения Group 4 и Securicor, мы добились всех поставленных перед собой целей. Процесс объединения прошёл настолько успешно, что мы позволили себе наметить несколько новых задач.

В их числе поднятие уровня роста минимум на 7% и добиться так же 7% маргинальной прибыли в 2009 году. Сообщили и о решении каждый год 2-3 миллиарда прибыли тратить на покупку предприятий.

По определению новых задач настало время перейти ко второму этапу развития G4S. Разработку новой стратегии быстрого роста мы начали уже в прошлом году. Базой осуществления стали преимущества G4S: международный размах – представительства более чем в 100 странах; способность руководить большой рабочей силой – более пол миллиона работников; и конечно наша весомость как экспертов по охране, на чём базируется вся деятельность.

Нас тревожит, что в развитых странах на рынке традиционных услуг физической охраны и инкассации существует сильное давление на цифры маргинальной прибыли. Ситуация не нова – это ре-



альность, которая существует уже 20 лет, столько, сколько я работаю на рынке охранных услуг. К сожалению, мы не можем с этим ничего поделать. В наших силах, однако, предоставить клиентам дополнительные ценности к услугам, превратив их в прибыль.

Сейчас сотрудничаем с лондонскими консультантами по стратегии, чтобы картографировать наши возможности, восемь из которых уже представлены совету. Эти возможности отсортированы и выстроены в

порядке их привлекательности, соответствии организации и с тем, как быстро мы сможем внедрить новшества.

В конечном итоге мы решили расширить наш основной бизнес в трёх основных направлениях. Между прочим, не одно из направлений не является для G4S радикально новым. В ограниченных количествах мы уже оказываем в некоторых регионах подобные услуги. Теперь, когда новая стратегия разработана, начнём внедрять разработки и в других областях.

Новые направления перечислены в нижеследующем.

Консультации

Оценка рисков, охранный аудит и консультационные услуги всегда играли ключевые роли в нашей стратегии, но мы не в достаточной мере уделяли внимание их развитию в организации. И сейчас, нами предоставляемые охранные решения включают элементы консультаций.

В нашей новой стратегии выведем эту услугу на более высокий уровень. В случае, когда представится возможность работы в специфических секторах охранный рынок, такие как тюремная служба или охрана аэропортов, у нас есть возможность предо-

ставить команды экспертов из стран уже имеющих опыт работы и соответствующие знания в данных сферах.

Охрана информационных данных

Охрана информационных данных включает в себя безопасное сохранение, воспроизведение и поиск информации и документов. Например, G4S успешно предоставляет такую услугу в Южной Америке. В 1980-ых и 1990-ых годах это была основная услуга Securicor, которую мы продали, так как не были достаточно крупными для завоевания весомой части рынка. При нынешнем масштабе и успехе, мы уверены, что сможем и здесь сказать своё весомое слово.

Охранные учреждения

Третье направление ведёт нас к администрации учреждений и сооружений, нуждающихся в повышенной охране. Наши интересы в данном сегменте рынка всё же специфические. Мы не собираемся конкурировать с предприятиями, которые предлагают услуги в области общей администрации. Мы будем предлагать услуги по безопасности.

Другими словами, мы будем стараться заключать долгосрочные договора на объектах, где безопасность является главным требованием и ключом к выбору партнёров, оказывающих цельные решения администра-

тивных услуг. Мы уже заявили о себе в работе тюремных заведений и местах заключения подростков, где на основании охранных долгосрочных договоров оказываем и все виды других, вплоть до здравоохранительных, административных услуг. Нам, например, доверена администрация космического центра Кеннеди в США, где фундаментальная часть услуги является охранной.

Для начала, в поле зрения взяты десять стран. В первую очередь Великобритания, после приобретения группы Global Solutions, как яркий пример наших возможностей. Эта группа – бывшее G4S предприятие, которое идеально вписывается в рамки нашей новой стратегии.

Полные административные услуги охранным учреждениям будем предоставлять так же в Бельгии, Голландии, Люксембурге. Выберем по одной стране, из каждого региона, где будем предоставлять данную услугу, для быстрого развития этой области.

Приобретения предприятий

В нашей новой стратегии имеют большое значение приобретения ещё двух предприятий – ArmorGroup и Ronco. Приобретение первого, расширяет нашу организацию на четыре или пять стран в Азии и Африке.

У этих стран, как и у нас, тесные связи с правительства-

ми США и Великобритании, в других областях они расширяют наше так называемое «досье достижений». У предприятия ArmorGroup большие знания в области охранных консультаций. У них хорошие специалисты по решению проблем в области взятия заложников, требования выкупов и вымогательства.

Приобретённое предприятие выводит нас и в совершенно новую сферу деятельности, так как у ArmorGroup сильная репутация в области деминирования (составляет 10% деятельности предприятия).

Эти приобретения позволили G4S охватить более половины глобального рынка деминирования.

ArmorGroup, между прочим, предоставляет работу более 800 человекам в Ираке, большинство из которых местные. Вместе с работающими парамедиками и пожарниками, в G4S в Ираке работает 1500 человек.

Требования быстро меняющегося мира изменяют и само понятие «безопасности». Как мировое охранные предприятие, нам жизненно важно понимать изменения в требованиях клиентов. Я уверен, что наша новая стратегия удовлетворит как клиентов, работников, так и инвесторов.

У нас достаточно решительности и компетенции, чтобы принять вызовы 21 века. ▽

Требования быстро меняющегося мира изменяют и само понятие «безопасности».

Фотографии с летних дней



Наша бригада.

Результаты соревнований на летних днях и ещё фотографий см. на внутреннем сайте <http://net.g4s.ee>.

Lahedat lugemist – vaatamist/ sündmused pildis 2008/ suvapäevad Käärikul



Мальчишь – Кибальчишь.



Мальчишь – Плохишь.

Полька – Бабочка.

На траве:
Элис
Метсар, Ева
Калликорм,
Леа Киммель,
Ану Хейберг.



В глазах трюится.



G4SPress
G4S Eesti infoleht
Ilmub aastast 1995
Telefon 6 511 700,
6 511 825

Väljaandja:
AS G4S Eesti
Tammisaare tee 25
Tallinn 11314

Toimetus:
Katrin Paas
Andres Lember
Meelis Piller

Toimetuse kolleegium:
Imre Soom
(Ida regioon)
Kristi Hunt
(Ühisteenused)

Marve Kibena
(Lõuna regioon)
Kaidi Säask
(Lääne regioon)

Janno Juhkov
(Sularahakeskus)
Merlyn Laur
(Alamtec)

Kujundus: Meelis Piller
Trükk: AS Spin Press
Tiraaz: 1500



■ В рамках Бизнес – плана 2008-2011 проводится объединение центров управления, требует не малых инвестиций, которые обеспечат использование новых технологий в общереспубликанском центре.

«Если мы хотим быть конкурентоспособными, мы должны идти в ногу с развивающейся технологией и потребностями клиентов», сказал руководитель группы по разработке плана действий отдела технической охраны, директор Северного региона Маргус Колумбус. «Перевод нового центра управления на новую техническую базу, потребует много денежных средств, экономически не целесообразно тратить четыре раза столь крупную сумму и развивать в нашей стране параллельно четыре центра управления».

Эстония как часть города

В глобальном масштабе Эстонию с 1,3 миллионным населением можно сравнить с пригородом какого-нибудь большого города мира. «В Англии работой G4S руководит один центр управления», привёл пример Колумбус. «В этом свете наши четыре центра являются явным расточительством».

Технический директор концерна Андрус Йаук сказал, что нынешнее объединение копирует процессы, которые были проведены во время покупки Охранного Объединения (Valvekoondis). «Тогда мы создали из 30 районных центров управления четыре, теперь



Центр управления в Таллине.

Объединение центров управления послужит прыжком в техническом развитии

настало время шагнуть дальше». По словам Йаука, провозвести технический перевод центров в Таллинн не сложно. «Инфотехнологические системы у нас централизованы уже четыре – пять лет. Это значит, что разработки находятся в Таллине, но пользуются ими все регионы», пояснил технический директор. «И сейчас, сигналы из регионов поступают прежде всего, в центр управления в Таллине. Оттуда автоматически каждый сигнал направляется в соответствующий регион».

Для объединения центров

мы должны находиться на высоком техническом уровне. По словам Йаука, надо модернизировать до сих пор использовавшиеся GPS навигаторы в патрульных машинах. «Хотим выйти на уровень, когда по внутреннему каналу сможем передавать приказы прямо компьютеру в машине», сказал Йаук. На новый технический уровень должны выйти и телефонная связь, обмен данными, техническое обеспечение, передача контрольных данных и т. д.

Вместе с проектом объединения центров надо подумать и о создании запасного, на случай

возникновения чрезвычайного положения, когда работа основного центра прервётся. «Это тоже одна из больших разработок, стоящих перед группой, которая обеспечит непрерывный обмен информацией и оперативное переключение в аварийных случаях», сказал Йаук. «Здесь не всё зависит только от нас, важную роль играет наш партнёр Elion».

Вклад регионов очень важен

Если всё пройдёт так, как задумано, объединение займёт времени меньше года.

Руководитель рабочей группы Маргус Колумбус подчеркнул, что окончательные решения и процедурные правила для общереспубликанского центра управления установит рабочая группа.

«Изменения всегда проходят тяжело, непременно будут и споры, но это необходимо, чтобы прийти к соглашению», сказал Колумбус. «Здесь должны все сказать своё слово, очень важно, чтобы все регионы использовали эту возможность».

Андрус Лембер

Из всех мультков мультк*

персона

Пееп простой человек. На вопрос отвечает минутными монологами, во время смеётся и садится в своё кожаное кресло директора по продажам Западного региона G4S, последним, сначала гость. По другую сторону стола кресло не столь удобно. Светлый пиджак висит на спинке стула, стоящего за спиной Пеепа, прямо под семью настенными грамотами. Руло поднято и в помещении, сквозь покрытые пылью окна, заглядывают четыре тополя. На подоконнике стоит ваза, похожая на ананас, с высушенной цветочной композицией. На столе тоненький мобильник издаёт модную мелодию. Современная идилия. Пееп отвечает с некоторой задержкой и в этот раз, на удивление, коротко. Заканчивает разговор и продолжает тереть в руках телефон. «Знаешь, когда я сюда в девяносто седьмом устроился на работу, мне выдали пейджер и месячный проездной билет. Пейджер, кстати, был не какой-нибудь там, а текстовый. По последней версии». Пееп улыбается, обнажая зубы. «Я был на другом конце города, когда се-

кретарь посылала сообщение, что клиент ожидает меня в конторе. Бегом на автобус и в контору», продолжает тереть телефон. «Телефон хороший, вот только зарядка находится сбоку наверху. Это не удобная зарядка», говорит Пееп, жестикулируя, как во время вечерних (18.00) новостей по эстонскому телеканалу ETV. «И о сигнализации я не знал ничего. Совсем ничего. В ESS был метр на метр стенд, где техники мне показывали: смотри, Пееп, это пейджерчик, а это датчик движения. Да и куда мне было идти, в то время физрукам платили копейки. Тем более, в начальной школе Таали, где я должен был преподавать. Знаешь, хотелось бы и кусок колбасы на хлеб положить?». Знаю.

«Работа сама по себе не простая, в понедельник обошёл всех находящихся на правой стороне Таллинна маантее, а во вторник на левой, в среду был на правой стороне улицы Йаннсена, в четверг на левой стороне. Стёр одну пару ботинок, ходя от одной двери к другой. Клише, но моя работа мне нравится».

«Тебе нравится продавать?», успеваю вставить слово в вре-

мя вдоха Пеепа. И Пееп продолжает. «Двух похожих дней никогда не было, и нет до сих пор, никакой рутины и главное – мне нравится общаться... подожди». Он встаёт, объясняет значение какой-то бумаги в соседней комнате находящейся Айри, и валится обратно в кресло. «На чём мы остановились?».

«В Тарту ты учился на преподавателя физкультуры?».

«Да. Это было само собой разумеющееся продолжение моего детства. С утра до вечера проводил время на стадионе в Каркси – Нуя. Тогда ничем другим и не занимались. Тренировался под руководством Рейна Ахуна. Того самого, у которого начинал Маргус Хунт, спонсором которого является G4S. Занимался десятибьем. Серьёзно. В юношеском разряде соревновался с Эрки Ноолом. Сейчас двигаюсь понемногу, гуляю с собакой».

«Какой породы собака?».

Вопрос оказался роковым. Больше в рассказе Пеепа нет никаких пауз, даже для дыхания. Услышал всю подноготную. Что у него даже две таксы, что это единственная порода, которая не воняет и хорошо дрессируется, что в какой-

то стране даже принят закон о заведении непременно пары собак, чтобы жизнь была веселее, что воспитатель участвует с его собакой на европейских выставках, что... Еле успеваю удивиться, что у собаки есть воспитатель. «Ну да, тот, у кого мы собаку купили. Он берёт собаку с собой и ездит по выставкам. Оптимизация».

«Вот как. Это как томаты, перед тем как посадить в парник выращивают ростки?».

«Примерно так».

Спустя два дня, когда посетил на радость детям выставку собак, на месте был, конечно же, и Пееп. Застал его не с собакой, рысцой перед судьями бегая (это делала его жена), а эмоционально беседуя, наверно, с клиентами G4S. Ведь на свете есть две важные вещи – это без проводов датчики движения и таксы. Интересно, чем бы Пееп занимался, не будь у него рта... ▽

* Мультк – историческая национальность эстонцев. Кайди: Пееп – настоящий мультк. Он никогда ничего не купит за полную цену, скидка хоть в крону, но последняя цена должна остаться за ним. Из всех мультков мультк!

КОДОТКО

Андрус Осип руководит Ассоциацией Охранных Предприятий (АОП)
На два года выбранное новое правление Ассоциации Охранных Предприятий выбрало новым председателем правления АОП руководителя концерна AS G4S Eesti Андруса Осипа. Заместителем председателя правления ассоциации стал руководитель AS AlarmEst Int. Антс Вяйнсаалу.

Из других охранных предприятий в правлении представлены: Андрус Лаасма из AS Skorpion Julgestusteenistus, Калле Рейнар из AS Securitas Eesti, Рейн Палис из AS Schneider Electric Eesti, Кирилл Самсонов из OÜ Turvateenistus Alfatar, Кулдар Саун из AS Valnes.

Действующим директором ассоциации продолжит Каупо Куусик.

Целью Ассоциации Охранных Предприятий является предоставление помощи в укреплении безопасности общества, развитие охранной сферы в соответствии с общепринятыми международными стандартами, представление и защита интересов членов Ассоциации в связях с государственными и другими учреждениями.



Признание руководителя детского клуба
Ассоциация Детских Объединений Эстонии (АДОЭ) выбрала в 2008. году Руководителем G4S Noorteklubi Трийн Марипуу. Титул за преданность работе был присвоен во время шестилетней годовщины Ассоциации Детских Объединений Эстонии. Трийн руководит клубом с осени 2006. года. До этого, в летние месяцы, она работала у нас охранником общественных пляжей. Между прочим, ещё раньше она сама была членом этого же клуба. Ассоциация Детских Объединений Эстонии – это организация, которая объединяет более 50 детских союзов, действующих в Эстонии. АДОЭ является протектором детских объединений, оказывает помощь в развитии сотрудничества между членами ассоциации и в привлечении молодых в участия жизни общества. ▽

KATRIN PAAS



Клише, но моя работа мне нравится, утверждает Пееп Сааремаги.



Нарва: производство уступает дорогу торговле

KATRIN PAAS

- В Нарве примерно 200 работников, из них 7 работают в конторе.
- В частном секторе 491 клиент, бизнес – клиентов 391. Соответственно 509 и 754 объекта. Соотношение частных и бизнес клиентов остаётся неизменным уже на протяжении 10 лет.
- Пять патрульных экипажей. Средняя зарплата охранника составляет 7630 крон.
- На пляже Нарва – Йыесуу работает 10 спасателей.
- Центр управления находится в Кохтла – Ярве.
- В Нарве 68000 жителей, из них 3% эстонцев.

Самым старшим, важным и главным начальником в представительстве в Нарве является Иван Поляков. В разговоре с ним о нём самом, то и дело проскальзывают цифры, означающие стаж работы, то 10, то 20, а то и 40 лет, и по наклонной назад. Цифры обозначают стаж работы милиционером и криминальным следователем, нашим работником и работником прочих мест, но всегда так, что по одну сторону находится он, а по другую злоумышленники в целом. Наверно, он уже давно всё знает о преступниках. Его непоколебимое спокойствие, в отличие от других охранников со стажем, происходит ещё из тех времён, о которых так любят говорить в стиле «ну и времена были, прямо ужас... бандиты на каждом шагу».

В цифровой лавине есть, однако, и одна важная дата – 1. октября 1998. год. В этот день Иван Поляков стал руководителем представительства тогда ещё ESS в Нарве.

Жизнь в Нарве идёт своим чередом, совсем иначе как в других городах Эстонии. Хотя Нарва по количеству жителей является третьим по величине городом Эстонии, жители уместаются на довольно маленькой территории. Живут в основном в многоэтажных домах. Частными объектами являются чаще квартиры и даже гаражи, а не дома. На половине предприятий агент стоит на производстве. При всяком разговоре о работе упоминается Креенхольм. Текстильная фабрика, на чьих плечах город существовал более 200 лет, находится теперь на грани банкротства. Даже теперь, когда основная деятельность почти прекратилась, фабрика предоставляет на своей огромной территории работу и помещения некоторым людям и предприятиям.

Перечень бизнес – клиентов G4S всегда начинается с Креенхольма. Уже в память старых времён, когда на фабрике работало 80 наших охранников. Сейчас там осталось 45 чело-

век. Как всегда, охраняют территорию и проходную. Только теперь охраняют тишину и покой, а пропускают почти одни экскурсии.

В числе других важных объектов находятся производство взрывчатых веществ Орика Еести, нарвский карьер Еести Пылевкиви, патрульная машина охраняет безопасность улиц Силламяе. Вы вообще представляете, до чего красивая главная площадь Силламяе и оттуда открывающийся вид на море?

Потихоньку производственные объекты начали уступать дорогу сектору обслуживания. Число работников группы торговли увеличивается. В городе расположились большие торговые центры Астри и Фама.

В своей области G4S несомненный лидер Нарвы. Как по количеству клиентов, так и по числу работников. В рядах конкурентов работает не один наш бывший охранник. Они востребованы и их стараются переманить более высокой зарплатой, так как наше обучение и стиль работы находятся в цене. Зарплата охранника с маленьким стажем работы не высока и поэтому, естественно, смотрят туда, где больше платят.

В Нарве у G4S особая проблема с нехваткой рабочей силы не было, скорее, говоря словами Ивана Полякова: «как обычно в охранных фирмах, текучесть кадров назойливо высо-

кая». В рядах инкассаторов же со сменой кадров нет никаких проблем, работники надёжные и проверенные. В среднем работником G4S является мужчина 25 – 40 лет. Женщин мало, но их число растёт. Женщины как работники ценятся в торговле, так как их стиль работы более открыт для общения.

В Нарве охранный рынок устоялся. Потихоньку ведутся свои дела. Потихоньку, но, несомненно, вверх. Все знали о Falck-e, знают и о G4S. Клиенты лояльные, отношения базируются на опыте, доверии и, как в маленьких городах обычно, на личных контактах.

Руководитель отдела обслуживания клиентов Имре Лийв

Смена руководителя Западного региона G4S в своей новизне ещё не дала о себе знать. Находимся в ожидании новых реформ. Они должны быть вызваны только с одной целью – всё должно улучшаться и у нас и у клиентов, которые платят за наши реформы. Клиент будет доволен, когда наша система ему понятна, услуги качественные и цены доступные.

У нас в Нарве личные контакты имеют большое значение. Я никак не могу продавать несуществующую услугу или качество. Уже вечером, в день

подписания договора, могу с клиентом столкнуться на общем дне рождения.

Начальник охраны Игорь Прокофьев

Игорь начал свой путь с шофёра в Охранном Объединении (Валвекоондис). Тогда вроде ушёл, но тут же вернулся и теперь уже шесть лет работает начальником охраны. От Нарвы до Силламяе в подчинении Игоря находится 100 охранников.

Игорь начинает перечислять свои объекты, начиная, как водится, с Креенхольма. После идут объекты торговли и логистики.

Игорь проводит обход на территории Креенхольма. В старые добрые времена патрульный обход занимал полтора часа, территория действительно огромная. Пешком за час можно познакомиться лишь с небольшой частью, но и это уже впечатляет. Великолепные старые производственные сооружения стоят вперемешку с новыми невзрачными пристройками.

С размахом придуманная и построенная дамба, и маленькие парки с высохшими фонтанами. На проходной находится три наших работника (и шесть кошек, не работающих у нас), двое из которых бывшие работники Креенхольма. Елизавета

Калинина до нас проработала на фабрике целых 23 года.

В торговом центре Астри принимает старший объекта по прибытии Игоря стойко смирно, докладывает обстановку, женщин не замечает и не здоровается, на всякий случай. Знакомят с очень тёплым охранным помещением: кондиционер, такой же большой как стоящий в углу холодильник, мониторы охранных камер, стол и стулья. Везде порядок и чистота.

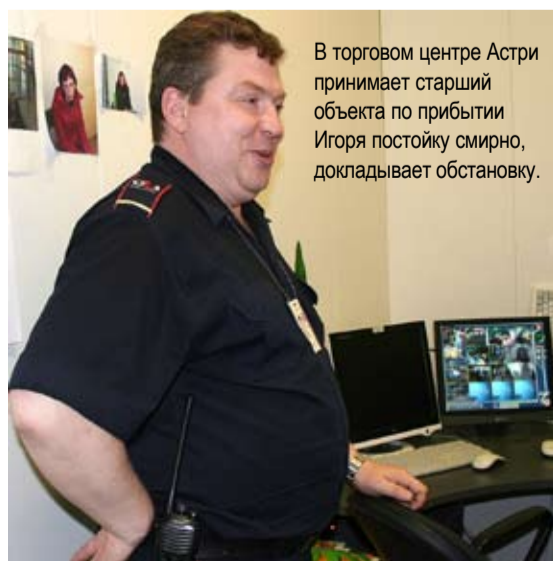
Из торгового центра едем дальше, к начальнику охраны железнодорожной группы Надежде Скабурскас.

Начальник охраны железнодорожной группы Надежда Скабурскас

Надежда охраняет железную дорогу уже 23 года. Сейчас у неё 12 подчинённых, а 20 лет назад начинала с 70-ти. Тогда и работы было больше, так как под наблюдением находилась территория от Нарвы до Кабала. На станциях стояли вагоны со всевозможным грузом, на который злоумышленники точили зуб. Косметика, электроника, одежда, обувь. С помощью работников внутреннего контроля Надежда, в случае краж, всегда старалась узнать, как информация о товаре в вагонах так быстро до воров доходила, но, как правило, никто не знает и никто не виноват. «В конце бросила это дело, не было времени рядом с основной работой ещё и расследования вести, наваливались всё новые дела», наконец сдалась Надежда.

В 1980-90 года охранникам выдавалось в ночные смены оружие. У Надежды оно всегда было на поясе. Обстановка была довольно криминальной. В основном груз бросали из вагонов прямо в машину, а однажды из Кивиыли увели целый вагон с товаром.

Сейчас времена спокойные. Недавно, на территории стоял вагон с грузом, но никто даже не поинтересовался, что там.



В торговом центре Астри принимает старший объекта по прибытии Игоря стойко смирно, докладывает обстановку.



Елизавета Калинина до нас проработала на фабрике Креенхольма целых 23 года.

ИЗ ЖИЗНИ

В рубрике «из жизни» будем писать о комичных происшествиях в работе охранников. Напиши и Ты свою историю на адрес katrin.paas@ee.g4s.com. Лучшие истории будут опубликованы в газете.

Куры во дворе по опечатке

В один прекрасный июньский день в центр управления поступил вызов в городскую часть Нымме в Таллинне. Патруль выехал на вызов и после осмотра доложил обстановку оператору, который по всем правилам зарегистрировал вызов в компьютерной программе.

Работу с клиентом продолжил уже другой оператор. Он позвонил владельцу и доложил, что при осмотре следов взлома не обнаружено. «И вокруг вашего дома копошатся куры», сообщил оператор клиенту.

«Что-о-о?! Куры?!», воскликнул клиент со смехом. «Правда? Откуда в Нымме куры?». Опять послышался смех.

«Послушайте», продолжил клиент, «я попробую позвонить жене, может она сможет приехать на место.»

Оператор обратился опять к патрулю с вопросом о джипе. На всякий случай задал уточняющий вопрос и о курах. Большое же было удивление, когда работник патруля ответил, что он не видел около дома ни одной курицы да и не говорил о них.

Оператор сразу же догадался, что в донесении о вызове его коллега сделал опечатку, переставил порядок букв, отчего вместо слова AKNAD (окна) напечатал слово KANAD (куры)

Оператор снова связался с клиентом и объяснил ситуацию. Оба ещё раз посмеялись над произошедшим куриным недоразумением.

Бобы как запчасти

Время от времени техника ломается и её приходится чинить. Так случилось и с рентгеновским аппаратом проверки багажа.

В помощь Alartmtec послали одного английского джентльмена, пребывание которого в Таллинне, затянулось дольше запланированного.

Заграничный специалист установил, что для исправления аппарата необходимо заказать запчасти, которые после долгого ожидания и прибыли в Таллинн. Велико же было удивление техника Alartmtesa после вскрытия ящика, когда вместе с запчастями он обнаружил там и несколько банок консервированных бобов. Позже выяснилось, что бобы оказались не частью заграничной продовольственной помощи. Просто наш заморский специалист соскучился по дому и чтобы развеять тоску, попросил выслать банки консервированных бобов местного производства и ломтики куриного мяса.