

ВЕКТОРЫ УСПЕХА ПУЛЬТОВОЙ ОХРАНЫ

ГК «ОХРАНА И БЕЗОПАСНОСТЬ»

61002, Украина, г. Харьков,
ул. Чубаря, 10/12,
Тел.: +38 (057) 714-91-33
Факс: +38 (057) 714-39-64
e-mail: klen@p-sec.eu

www.p-sec.eu

Качество предоставления охранных услуг базируется на трёх основных принципах: максимальное снижение человеческого фактора, жесткий контроль персонала, минимизация времени реагирования. Развитие функциональных возможностей современных комплексов пультовой охраны идет именно по этим основным направлениям.

Человеку свойственно ошибаться поэтому, снижение роли человеческого фактора в предоставлении охранных услуг имеет большое значение. Достичь этого возможно, прежде всего, за счет автоматизации всего процесса. Ведущие производители предлагают, использование программно-аппаратных средств, которые практически полностью исключают принятие персоналом самостоятельных решений. Все возможные сценарии действий по тревоге система «знает» заранее. Подтверждение постановки под охрану на самом объектом приборе, уведомление владельца о событиях, которые происходят на объекте, также происходят в автоматическом режиме. Комплекс, в котором неподвижные объекты и группы быстрого реагирования (ГБР) отображаются на единой карте, помогает выстроить и осуществить контроль действий каждой группы, что уменьшает влияние человеческого фактора до минимума. Другими словами появляется возможность проанализировать все перемещения ГБР в течение дня.

Вторым важным критерием, влияющим на качество охранных услуг, является контроль действий персонала. Программный комплекс должен иметь строгие разграничения по правам, в

Мы живем в мире полном всевозможных технологий. Они во всём и везде. Они – практически неотъемлемая часть любой сферы человеческой жизнедеятельности. Не является исключением и сфера предоставления охранных услуг. В условиях жесткой конкуренции шанс на победу имеет лишь та компания, сервис которой является самым современным, а качество предоставляемых услуг не вызывает сомнений.

рамках которых действует каждый из сотрудников компании. Так же вся информация о работе персонала должна сохраняться в единой базе, из которой можно в любое время просмотреть и оценить правильность и скорость предпринятых действий. Применяв модуль оптимизации работы отдела эксплуатации, можно формировать план работы инженеров на каждый день, контролировать их работу, хранить всю историю по выполнению заявок в единой базе, а так же на основе статистики заявок по объектам выявлять проблемные объекты и оперативно устранять недостатки.

Третьим критерием, влияющим на качество охранных услуг, является снижение времени реагирования. Навероятно важной становится скорость доставки «события» от объекта до ПЦН, для этого необходимо использовать надежный, постоянно контролируемый канал связи. Так же существенную роль играет скорость, и безошибочность обработки «события», чему способствует интуитивно понятный интерфейс системы, дающий оператору возможность моментально выполнять необходимые действия. А использование функции, которая позволяет отобразить неподвижные объекты и ГБР на единой карте, позволяет рационально разместить ГБР с учетом местоположения охраняемых объектов, что существенно сократит время прибытия по тревоге на объект.

Отдельно стоит сказать о сведении к минимуму ложных тревог. Ложные тревоги – настоящий бич практически любой охранной сигнализации и головная боль разработчиков, организаций, эксплуатирующих комплексы и охранных структур, которые обеспечивают выезд групп быстрого реагирования. Проблема не нова, сложность ее решения долгое время состояла в том, что охранная сигнализация была, по сути, «слепой». Оператор пульта централизованного наблюдения (ПЦН) не знал, что стало причиной тревоги: реальная попытка

несанкционированного проникновения на объект, технической сбой в работе объектовых приборов или же ошибка пользователя.

Подводя итоги можно сказать, что наиболее эффективными мерами по улучшению качества охранных услуг является комплексное использование аппаратно-программных разработок в области пультовой охраны.

Группа Компаний «Охрана и безопасность» является одной из крупнейших охранных компаний на территории Украины. Благодаря внедрению и эффективному использованию таких аппаратно-программных средств ей удалось добиться сокращения время реагирования до 5 минут. Также существенно снизились затраты на транспортные расходы ГБР. Это было достигнуто применением передового программного обеспечения и установкой на все авто прибора, позволяющего круглосуточно контролировать передвижение транспортных средств. Используя аналитические возможности комплекса, выявляются и своевременно устраняются проблемные объекты, проводятся регламентные работы. Благодаря этому количество выездов ГБР снизилось на 20 %. Осуществив снижение среднего времени реагирования, сократились страховые выплаты на 12 %. Кроме того, используя обратную связь с оборудованием, появилась возможность удаленного программирования прибора, не выезжая на объект, что существенно сократило затраты на обслуживание оборудования. Так же используется система, позволяющая автоматически контролировать своевременность оплаты услуг.

Таким образом, используя комплекс, разработанный группой компаний «Охрана и безопасность», становится возможным добиться нового уровня качества предоставляемых охранных услуг, при этом сократить до минимума сопутствующие затраты. ☑