

OUTSOURCING

■ Polski rynek usług ochrony dla przemysłu przechodzi poważne zmiany – z jednej strony spowodowane tendencjami docierającymi do nas z Zachodu, z drugiej zaś potrzebami krajowych klientów.

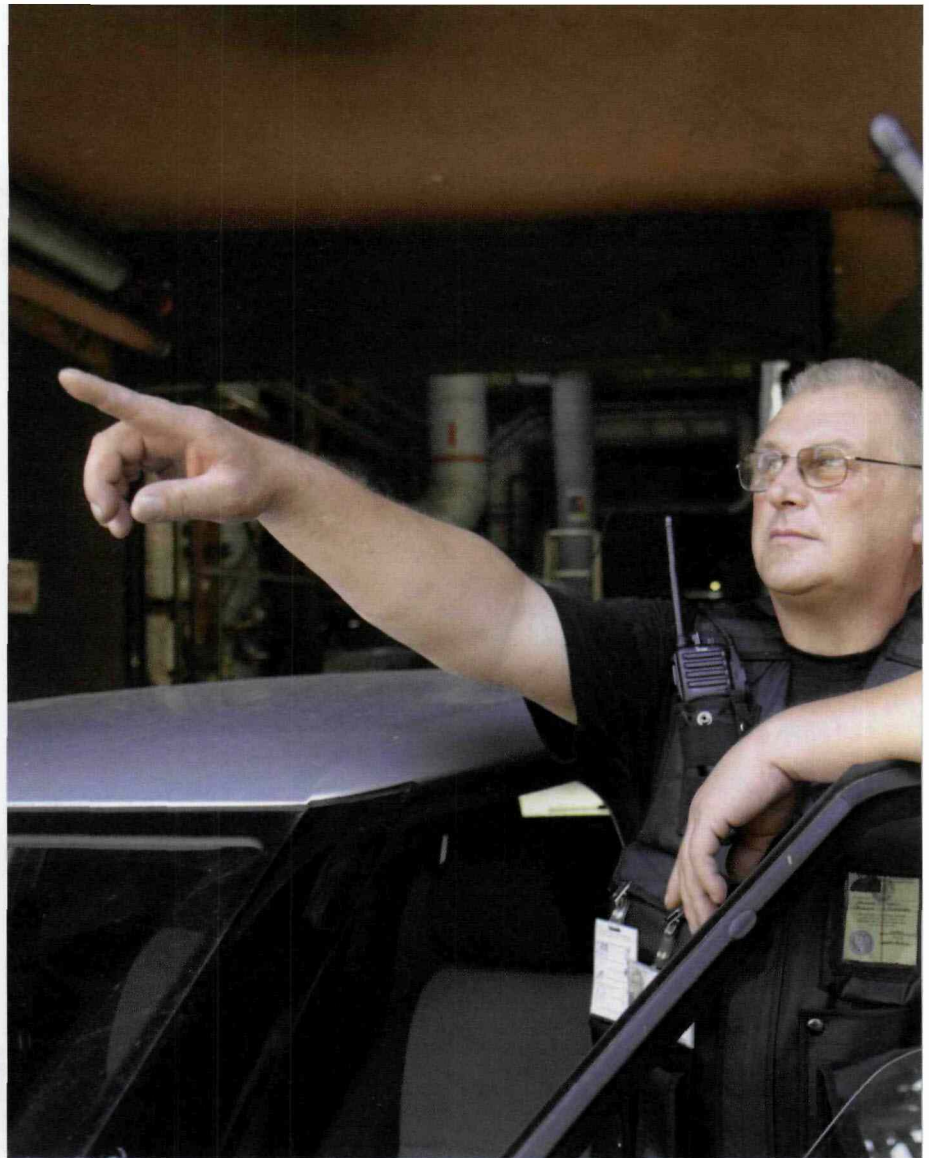
Ochrona obiektów przemysłowych kojarzona jeszcze niedawno wyłącznie z prostymi funkcjami dozorczy czy strażnika staje się nowoczesną branżą oferującą kompleksowy zestaw usług w oparciu o nowoczesne metody działania i sprzęt. To echo światowych trendów, ale także odpowiedź na nowe potrzeby klienta – u nas niekiedy specyficzne i wymagające zupełnie innego podejścia niż ma to miejsce w innych krajach Europy.

– Zmiany w branży ochrony w Polsce są bezpośrednio powiązane, a wręcz uzależnione od klientów – ich sytuacji, wymagań i oczekiwań – stwierdza **Krzysztof Bartuszek**, pełnomocnik zarządu i dyrektor ds. rozwoju w Securitas Polska. – Pragnę celowo podkreślić słowo „sytuacji”, gdyż w ostatnich latach determinuje ona wyraźnie sposób postrzegania ochrony przez konkretne firmy.

Ilu klientów, tyle potrzeb i oczekiwań. Można je jednak sprowadzić do kilku ogólnych trendów, które na naszym rynku są szczególnie widoczne. Tak naprawdę wyraźne trendy są dwa. Pierwszy, z roku na rok coraz silniejszy i rozwojowy, zmierzający w kierunku szukania wysokiej jakości i specjalizacji – niekoniecznie za wysoką cenę. Drugi zaś to dążenie do szybkiego obniżania kosztów. Bartuszek przekonuje jednak, że i w przypadku pierwszego z nich końcowym efektem może być osiągnięcie realnych korzyści finansowych.

■ Inwestuj w technologie

Zdaniem przedstawiciela Securitas Polska, pierwsze ze wspomnianych zjawisk daje ogromne możliwości do kreowania nowych rozwiązań i szukania wartości dodanej,

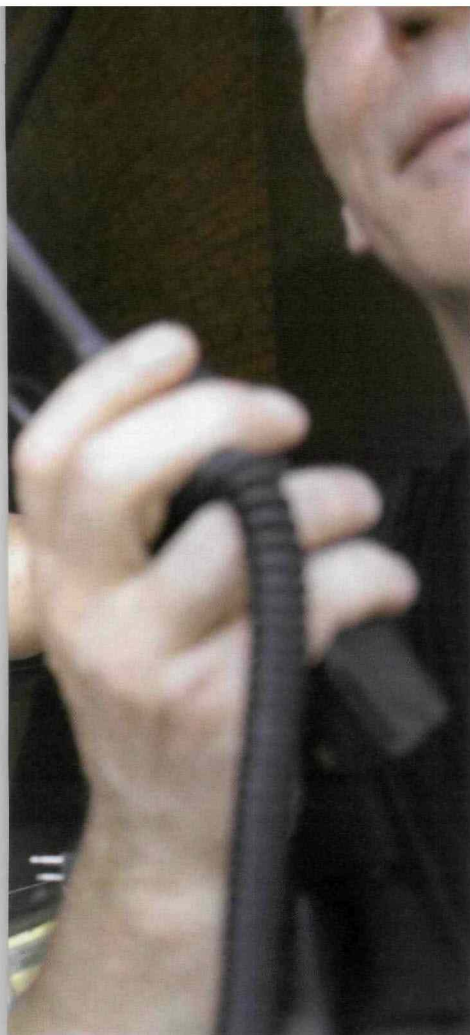


Ochrona po nowemu

jaką ochrona może zaoferować. Wymaga jednak o wiele większej świadomości i otwartości ze strony klientów. Zdaniem ekspertów, przekonanie o korzyściach płynących z zainwestowania w bezpieczeństwo firmy jest jednak coraz powszechniejsze także w naszym kraju.

– Zakład przemysłowy, który inwestuje w zabezpieczenia techniczne, szkolenia, procedury i zatrudnia wysoce wykwalifikowany personel ochrony, krótkotermi-

nowo ponosi wysokie koszty jednostkowe. W dłuższej perspektywie inwestuje w przyszłość i w rzeczywistości obniża koszty ochrony w kolejnych latach – uważa Krzysztof Bartuszek. Zabezpieczenia techniczne pozwalają bowiem na uszczelnienie systemu ochrony, a co za tym idzie powinny mieć wpływ na obniżenie strat, a przy okazji zazwyczaj pozwalają na redukcję posterunków ochrony fizycznej. Z kolei szkolenia dla pracowników zakładu



pozwalają podnieść poziom świadomości, a profesjonalni pracownicy ochrony to gwarancja właściwej reakcji w sytuacjach tego wymagających.

To właśnie rozwój technologiczny w zakresie usług ochrony oraz specjalizacja pracowników wydają się być kluczowe dla osiągnięcia celu, jakim jest długoterminowe ograniczenie strat w przedsiębiorstwie korzystającym z usług ochrony.

Rozwiązania techniczne mają dwa podstawowe zadania: po pierwsze uszczelnić system ochrony, po drugie ograniczyć jej koszt – podkreśla **Wojciech Kiestrzyń**, wiceprezes Impel Security Polska. Zwraca on uwagę na fakt, iż ciężko sobie wyobrazić dzisiaj obiekt przemysłowy nie wyposażony w systemy CCTV czy kontroli dostępu.

Za chwilę standardem będzie monitoring wizyjny, online mocno redukujący koszty fizycznej ochrony, umożliwiając jednocześnie bardziej precyzyjną i szybszą reakcję na ewentualne zdarzenia. Sprzęt jest bowiem coraz tańszy, a koszty pracy cały czas rosną. Te dwie tendencje wyznaczają

■ ■ Coraz częściej ochrona pełni rolę koordynatora, a wręcz zarządcy danego obiektu. Stanowi swoiste centrum dystrybucji zadań dla służb technicznych i sprzątających.

przyjmowane dzisiaj rozwiązania organizacyjne – zauważa.

Na ten sam fakt zwraca uwagę Krzysztof Bartuszek. – Znaczenie zabezpieczeń technicznych będzie rosło wraz ze wzrostem kosztów płacowych – widać to wyraźnie na rynkach zachodnich, gdzie w miarę możliwości ludzie zastępowani są techniką. Człowiek bywa zawodowy w znacznie większym stopniu niż elektronika, tak więc proces ten wydaje się logicznym ruchem w kierunku uszczelniania systemów bezpieczeństwa – przyznaje.

■ Era specjalistów

Nie zmienia to jednak faktu, że inwestowanie w człowieka nadal ma w tym biznesie sens. Z roku na rok wraz ze wzrostem oczekiwań rośnie rola pracowników ochrony.

– Wynika to również, a może przede wszystkim, z tego, że coraz częściej w obiektach spotykamy zautomatyzowane systemy zabezpieczeń technicznych, których obsługa po prostu wymaga od pracowników wiedzy technicznej – mówi przedstawiciel Securitas. Jego zdaniem, w przypadku obiektów przemysłowych ochrona pełni wyjątkowo istotną rolę.

Nie jest to już tylko otwieranie bramy i kontrola ruchu pojazdów. Coraz częściej, oprócz nadzoru nad BHP, ewakuacją itp., ochrona zaangażowana jest po części w procesy okołoprodukcyjne, takie jak okresowa weryfikacja ciśnienia maszyn, kontrola temperatury itp. Takie zadania wymagają znacznie większej wiedzy – również na temat samych procesów produkcyjnych.

Bardzo często ochrona pełni rolę koordynatora, a wręcz zarządcy danego obiektu – stanowi swoiste centrum dystrybucji zadań dla służb technicznych i sprzątających. W przypadku obiektów o dużym nasyceniu techniką od pracowników ochrony oczekuje się wykształcenia inżynierskiego.

– Generalnie zakres działania ochrony znacząco się zmienił i wyraźnie widać trendy wąskiej specjalizacji – podsumowuje Krzysztof Bartuszek.

O zmieniającej się roli pracownika ochrony nie zapomina także wiceprezes Impel Security.

– Oczywiście fundament pozostaje bez zmian – chodzi o zapewnienie optymalnego bezpieczeństwa dla majątku pracowników i klientów kontrahenta, niemniej klienci wymagają daleko idącej aktywności w przyjmowanych rozwiązaniach, wspartych najnowocześniejszą technologią. Do tego dochodzi przeniesienie na firmy ochrony obowiązku zarządzania systemami BMS (Building Management Systems) w zakresie ich bieżącego użytkowania. Dawne funkcje dozоровe zmieniły się więc w funkcje – można je nazwać „integracyjnymi”, których nadrzędną rolą jest zapewnienie bezpieczeństwa procesów, jakie odbywają się w obiektach przemysłowych – wyjaśnia Wojciech Kiestrzyń.

To wszystko wymaga jednak inwestowania w rozwój zawodowy osób wiążących swoją przyszłość z tą branżą. – Pracownik wciąż jest podstawowym „produktem”, jaki oferuje firma ochrony. Jakość tego produktu powstaje w wyniku przyjętych rozwiązań od momentu rekrutacji, przez system szkoleń i podnoszenia kwalifikacji. Oczywiście niezbędne jest również zadbanie o odpowiedni nadzór i kontrolę, tak aby odbyte szkolenia i pozyskana wiedza była stosowana w praktyce. Jedno jest pewne – wizerunek pracownika ochrony od wielu lat się umacnia – jako profesjonalisty, będącego wsparciem dla realizacji podstawowych działań przedsiębiorstwa – podkreśla wiceprezes Impel Security.

– Przyszłość tej branży to specjalizacja, dlatego też pracownicy również muszą się rozwijać i podnosić swoje kwalifikacje – przekonuje Krzysztof Bartuszek. Według niego, za kilkanaście lat rynek ochrony będzie rynkiem ekspertów, a zapotrzebowanie na „prostą ochronę” spadnie znacząco wobec rosnących kosztów płacowych, a co za tym idzie rosnących stawek za godzinę pracy. Oznacza to jednocześnie, że praca w ochronie przestanie kojarzyć się z niską płacą, co dziś jest powszechne.

■ Zacząć od ryzyka

Oczywiście wciąż jednak zdarzają się przypadki, gdy przedsiębiorstwo przemysłowe nie chce, bądź z jakichś przyczyn

OUTSOURCING



– Klienci wymagają daleko idącej aktywności w przyjmowanych rozwiązaniach, wspartych najnowocześniejszą technologią – mówi Wojciech Kiestrzyń, wiceprezes Impel Security Polska.

▶ nie może, zastosować się do powyższych zmian.

– Firma, która szukając oszczędności „na szybko”, po prostu redukuje postępowania



– Zakres działania ochrony znacząco się zmienił i wyraźnie widać trendy wąskiej specjalizacji – zauważa pełnomocnik zarządu i dyrektor ds. rozwoju w Securitas Polska Krzysztof Bartuszek.

ochrony bez wprowadzania żadnych zmian w zakresie zabezpieczeń technicznych czy też proceduralnych oraz tnie wydatki na szkolenia, w dłuższej perspektywie musi się

liczyć ze wzrostem ryzyka. Zawsze pojawia się tutaj pytanie o to, jak daleko można przesunąć „suwak ryzyka” – zastanawia się pełnomocnik Securitas Polska.

Podstawą wydaje się przede wszystkim prawidłowe zidentyfikowanie źródeł tego ryzyka. Zdaniem naszych ekspertów, w zdecydowanej większości tkwią one wewnątrz przedsiębiorstwa.

– Kryzys spowodował coraz częstsze funkcjonowanie grup przestępczych, w skład których wchodzi zatrudnieni w zakładzie przemysłowym pracownicy. Mają wtedy znacznie większe możliwości fałszowania dokumentacji magazynowej. Przyjmowane rozwiązania muszą wykrywać tego typu sytuacje, wraz z jednoznacznym wskazaniem osób, które w procedurze biorą udział – przyznaje Wojciech Kiestrzyń.

Do tego dochodzą jednak szeroko rozumiane kwestie społeczne. – Dla przykładu mogą podać klienta, który borykał się z masowymi kradzieżami pracowniczymi, ale nie chciał wprowadzić kontroli osób i bagażu na wejściach, uważając, że będzie to uwłaczało godności jego pracowników. Choć intencje były górnołotne, to w przypadku takiego podejścia uzyskanie faktycznego efektu przez ochronę graniczyło z cudem – przestrzega Krzysztof Bartuszek.

Często też przedsiębiorcy nawiązując współpracę z firmą świadczącą usługi ochrony, podchodzą do niej nieufnie ze względu na złe doświadczenia z przeszłości. – Niestety, poziom usług świadczonych na polskim rynku wciąż jest bardzo różnorodny – delikatnie ujmuje problem przedstawiciel Securitas.

Stąd coraz częściej firmy z branży starają się kształtować partnerskie relacje z klientami. Najpierw definiują ryzyka razem z klientem, tak aby mógł on świadomie podejmować decyzję co do niezbędnego zakresu ochrony. Następnie powstaje model – system ochrony i dopiero po jego akceptacji przechodzi się do kwestii finansowych.

– Polityka otwartej kalkulacji pozwala klientowi zapoznać się dokładnie z kosztami po naszej stronie. Oczywiście nie jesteśmy instytucją non-profit, ale gramy fair i określamy nasz zysk procentowo – tak aby klient wiedział, za co płaci – zapewnia Krzysztof Bartuszek.

Takie podejście w zasadzie pozwala klientowi na samodzielne wykreowanie oferty dla siebie – na etapie ofertowania firma oferująca usługę pełni głównie rolę eksperta i konsultanta.

■ ■ Wysoka jakość i specjalizacja, a z drugiej strony szukanie oszczędności. Dwa trendy na rynku usług ochrony nie muszą się wykluczać.

