



Объединение охранных предприятий выбрало Охранником Года Тарво Ряни из G4S

Экипажник Тарво Ряни стал Охранником Года 2008 по мнению Эстонского Объединения Охранных Предприятий (EDEL).

Читай на стр. 4



Sinu eest valvel

G4S на страже вместо Вас

Все мы хотим работать в фирме, высоко оцениваемой клиентом, вызывающей у него хорошие чувства, и имеющей в глазах людей позитивную оценку.

Читай на стр. 4

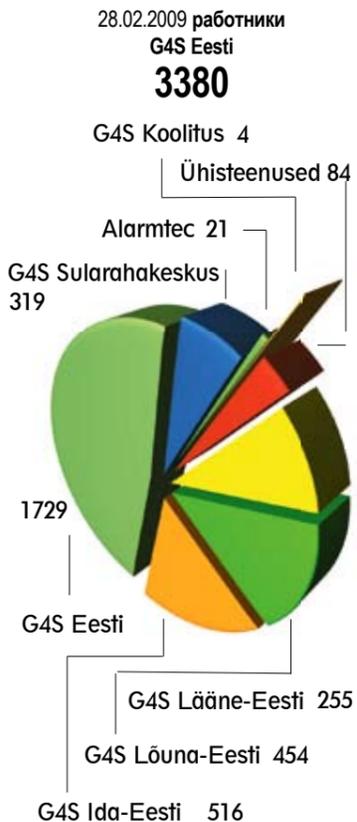


Реформа управления

Руководители дивизий говорят о себе, планах на будущее и целях дивизий.

Читай на стр. 2-3

Все статьи газеты вы можете прочитать в интранете по адресу net.g4s.ee, Kasutajanimi – ваш код и пароль четыре нуля.



G4SPRESS

НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

G4S Eesti infoleht nr 2 (86) • Märts / aprill 2009 • Ilmub aastast 1995

Alarmtec установит вдоль дорог



Измерительное устройство, базирующееся на лазерном сканировании, и позволяющем осуществлять измерение скорости одновременно в нескольких рядах движения, а также различать легковые и большегрузные автомобили.

камеры измерения скорости

Начиная с этого лета водителям, привыкшим давить на педаль газа, придётся менять свои привычки, ибо риск получить штраф за быструю езду значительно увеличится благодаря системе камер измерения скорости, которые установит Alarmtec.

В конце января, после того, как закончились тяжбы в суде и споры в департаменте государственных поставок, Департамент шоссейных дорог и AS Alarmtec заключили договор о поставке и установке вдоль дорог Эстонии стационарных камер. Согласно договору объём работ составит более 13 миллионов эстонских крон.

Важная победа

Кроме установки камер, Alarmtec должен соединить их с создаваемой базой данных, обеспечить возможность работы системы в реальном времени, а также обеспечивать обслуживание и контроль соответствия стандартам в течении 5 лет. Первые камеры планируется установить летом, а вся система должна действовать уже к концу ноября 2009 года.

По словам председателя правления Alarmtec Приита Сарапуу, речь идёт о значительной победе в тендере. «О важности поставки говорит и то, как жестко боролись за победу наши конкуренты», говорит Сарапуу. «В то же время я уверен, что Департамент шоссейных дорог и Alarmtec обрели друг в друге прекрасных партнеров, потому что наше предложение стало наилучшим технологически и наиболее современным, чем другие.

По словам Сарапуу, можно верить, что 16-ю камерами государственная программа урегулирования дорожного движения не ограничится. «Именно поэтому мы хотим максимально качественно делать свою работу, не разочаровать наших партнеров и выигрывать будущие поставки», говорит Сарапуу.

Целью постановки камер

является снижение опасности на дорогах, регулировка дорожного движения и автоматическая регистрация нарушений скорости в режиме. Первые 16 камер будут установлены в самых опасных местах на шоссе Таллинн – Тарту.

На одном только опасном отрезке Уссисоо, где в прошлом году в тяжелейших авариях погибло 4 человека, запланировано поставить 4 камеры.

Лазер вместо радара

Производитель поставляемых Alarmtec камер Poli Scan Speed – немецкая фирма Vitronic. Оборудование этого производителя успешно используется в Германии, Швейцарии, Литве и других европейских странах. Технология фирмы Vitronic способна фиксировать максимум движения и помогает урегулировать дорожное движение по всему миру.

Преимущество оборудования Vitronic перед конкурентами заключается в использовании новейшей технологии – измерительном устройстве, базирующемся на лазер-

Что такое камера скорости и как она работает?

Камера скорости это система, направленная на измерение скорости машин и фиксирование превышения скорости разрешенного движения. Система устанавливается справа от дороги на обочине по направлению измеряемого движения. Камера скорости состоит из определенных компонентов, позволяющих автоматически фиксировать превышение скорости. Если скорость автомобиля выше разрешенной, камера фотографирует автомобиль таким образом, чтобы был виден номер автомобиля и лицо водителя. В том числе фиксируется скорость движения, число и время происшествия.

Камера отправляет все данные о нарушении в полицию, где распознается личность хозяина автомобиля или доверенного пользователя. После нескольких дней владелец, или, в случае лизинговых автомобилей, доверенный пользователь, получает простое или электронное письмо в ходе предупредительного производства. Если пойманный на нарушении владелец или пользователь признает за собой совершенное, ему придётся заплатить штраф и производство против него будет прекращено.

Если владелец машины или ответственный пользователь не был за рулём в момент превышения скорости, ему следует оспорить предупреждение или сообщить полиции, кто находился за рулём.

Новейшая технология обеспечивает более точное измерение, и дает возможность различать автомобили, движущиеся рядом и прямо друг за другом, чего не позволял делать обыкновенный радар Доплера.

Новейшая технология

Мерлин Лаур

На страже вместо Вас

Маргус Колумбус: придется работать и за двоих

Руководитель Дивизиона Охраны по Маргус Колумбус, у тебя вскоре появится много новых подчиненных, которые, конечно, хотят знать, какой ты начальник и каковы принципы и методы твоего руководства?

Я принимаю и ценю лояльных, компетентных и способных выполнять свою работу людей. Не приемлю обмана, лени и подхалимства. Попробуем собрать дивизион и понять, кто заинтересован дальше развиваться, а кто нет. У каждого свой выбор. В то же время надо понимать, что дальше можно будет двигаться только бок о бок с партнерами и быть к ним готовыми. Также очевидно, что в ближайшем времени каждому из нас придется повысить эффективность своего вклада, и что работать придется за 1,5-2 человек.

Своими негативными сторонами я могу признать две черты – контроль и нетерпеливость.

Что для тебя самое важное в работе дивизиона?

Ответ на этот вопрос старше, чем Эстонская Республика – надо выполнять цели! Особенно это важно в сегодняшней экономической ситуации. Мне кажется, что всем понятно, что если не будет результатов, то некуда будет и на работу ходить.

Какие изменения ждут простых работников регионов в связи с переходом на дивизионы?

Кто такой простой работник? Я думаю, что для предприятия мы все простые работники, не смотря на должности. Разве кто-то куда-то переходит? Предприятие просто меняет свою структуру руко-

водства и рабочие порядки. Конечно меняется то, что мы, как единое предприятие, будем предлагать стандартные услуги по всей Эстонии. Этого изменения клиенты ждут с нетерпением.

Кто-то потеряет работу?

Уже есть люди, потерявшие работу в связи с объединением Центра управления, но мы стараемся каждому человеку предложить что-то взамен. Мы не поступаем так, будто нам безразлична жизнь людей. Если есть возможность, а сегодня она есть, то привлекательность и приемлемость предлагаемого рабочего места зависят от зрелости и компетентности работника. Разросшаяся в СМИ «волна сокращений» у нас точно не возникнет.

Что сейчас самое трудное?

Трудное в общем и целом общее экономическое положение, в котором клиенты не готовы больше платить цену, соответствующую качеству. На рынке появились так называемые «стервятники», которые делают предложения, никак не отвечающие здравому смыслу. Если сегодня физическая охрана предлагается по цене 38кр/час, то совершенно очевидно, что где-то что-то недоделано. Может работникам не платят предусмотренную законом минимальную зарплату или отказываются платить налоги.

Во всем этом только один курьезный момент: многие охранные фирмы хотят отрезать от нас кусочек, но как только наступает момент когда надо повышать репутацию и престиж нашего сектора, укреплять к нему доверие, никто кроме G4S не хочет делать ни шага в эту сторону и, уж тем более, нести дополнительные расходы.

Дивизион Охраны:

- работников 2560
- мужчины 1735
- женщины 825
- средний возраст 42а
- Планируемый оборот
- 708 миллион ЕЕК

Какой из новых проектов сегодня наиболее интересен?

Самый захватывающий проект это сегодняшнее объединение Центра управления и следующие за этим новые IT решения. Прежде всего, они направлены на оперативное обслуживание клиентов и оптимизацию работы в целом, или я бы даже сказал, на повышение удобства работы. Эти решения должны повлечь за собой и рост качества, и сокращение излишних расходов. Интересным может быть и распространение автомобильной охраны Sobra для наших клиентов, расширение системы контроля физической охраны и так далее.

Какие точки преткновения с другими дивизионами, какую совместную работу ты считаешь важной?

Совместная работа между дивизионами не оценимо важна, так как она помогает создавать, так называемую, дополнительную привлекательность фирмы для клиентов, и делает предприятие единым по всей Эстонии.

Времена тяжелые, как сохранить долю рынка и преимущество перед конкурентами?

Я придерживаюсь мнения, что наша торговая марка – это, прежде всего, качество. Как и в лице работы охранников, так и на уровне деятельности всего предприятия. Комплексные



Центр управления:
(в январе 2009):

- вызовов: 82636
- выездов: 22283
- телефонных звонков: 155735
- километраж: 381970
- расход топлива: 36358 л

решения – от курьера до обслуживания сложных систем. Размер и гибкость пакета услуг. Конечно важное место занимают поддерживающие структуры и систематизированная работа, а также осознание, что независимо от государственного порядка или погодных условий G4S присутствует на рынке как гарант безопасности и настоящий партнер.

Андрес Лембер

Кто такой Маргус Колумбус?

Я женат на фантастической женщине, без чьей поддержки я бы точно никогда не делал того, что делаю сейчас. У меня замечательная дочка-подросток со своими настроениями и пониманием мира. Для меня важна и ценна дружба но, к сожалению, для этого находится всё меньше времени. Я никогда не прощу предательства и не подам руки за совершенные злые поступки,

и не важно, в какой мере и под каким соусом это произошло. Я заядлый рыбак и любитель offroad. На эту тему я готов рассуждать часами и заниматься этим в свободное время. Баню очень люблю. К тому же у меня значительная коллекция алкоголя, который, однако, не могу употребить. Одним словом – я человек со своими слабостями и преимуществами.

Вейко Вахер: желание превыше всего

Руководитель Дивизиона по Перевозке Наличности Вейко Вахер, скоро у тебя появится много новых подчиненных, и, конечно, им интересно было бы знать, какой ты начальник?

Вейко колеблется: “у меня нет новых подчиненных”, собирает пару секунд с мыслями и добавляет “А у тебя есть”. Да, это правда.

“Ну ладно, а какой ты начальник?”

“Просто начальник. Мне нравятся люди, способные думать и мыслить. И кто хочет это делать. Желание, направленное на достижение цели”.

Как сказал когда-то корифей баскетбола “Не хочешь – не надо. Придет новый, кто, возможно, умеет меньше, но зато хочет больше!”.

“Точно!”

Что для тебя самое главное в работе дивизиона?

Центр по перевозке наличности от начала до конца имел дивизиональную структуру управления. Важно привести к единому знаменателю качество наших услуг по всей Эстонии и то, чтобы мы развивались одинаково по всем направлениям.

Что изменится для простых работников областей в связи с переходом на новую структуру?

На самом деле ничего не изменится. Работу надо делать и дальше.

Кто-то потеряет работу?

Так нельзя ставить вопрос. Могу сказать, что в связи с переходом на дивизиональную структуру управления никто работу не потеряет. Если объем работы станет меньше, или экономическая ситуация изменится, тогда может всякое случиться, а реформы руководящих структур не станут поводом для сокращений.

А что и как повысит эффективность предприятия?

Если говорить обо всем предприятии, то конечно централизация поддерживающих услуг, а если о Центре перевозки наличности, то перевозка сама по себе, или логистика и приведение оперативного руководства регионов к единой управляющей структуре.

Где, по-твоему, ахилесова пята Центра по перевозке наличности?

А почему она у нас должна быть? Напрасно ты спрашиваешь с таким негативным посылом!

Я не заявляю, что в дивизионе по перевозке наличности всё прекрасно и лучше и быть не может. Конечно может, ведь, как говорится, нет предела совершенству.

Какие цели у дивизиона на 2009 год?

Главная цель, конечно, выполнение поставленного пла-

Дивизиона по Перевозке Наличности:

- За один месяц:
- перерабатываем 16 миллиардов крон
 - Делаем 42000 остановок для передачи наличных от клиента и клиенту
 - Отвозим с курьером 16 500 пакетов
 - В дивизионе 320 работников, и примерно половина из них - женщины
 - Планируемый оборот 2009 года – 171,1 миллион ЕЕК

на прибыли. В остальном это работа в дивизионе на общем основании а также унификация технологий: GPS, бронированные чемоданы, генерация кодов банкоматов (АТМ), и так далее.

Что сейчас является самым захватывающим проектом Центра?

Два английских слова “cash cycle”. Двигаемся от робкой перевозки и обработки наличности немного дальше: к услуге управления потоком наличности, например для банков. Выглядеть она могла бы как схожая с осуществляемой сейчас услугой форкастинга на базе АТМ, когда мы отслеживаем необходимость заправки банкоматов.

Следующим шагом могла бы быть услуга, когда мы не только говорим, что надо заправить банкомат, но и насколько. Также и обслуживание АТМ – мы могли бы обслуживать их одновременно с заправками.

Какие есть точки преткновения с другими дивизионами, какую совместную работу ты считаешь важной?

Мы есть везде и мы должны это использовать. Использовать большое количество торговых представителей по всей стране.

Торговый представитель в

Хаапсалу мог бы продавать и перевозку наличных и услуги курьера. Этот потенциал нами пока не использован.

Точки преткновения же самые прямые: со всеми своими машинами и разработками мы – прямые клиенты охранного дивизиона и дивизиона охранной техники.

Времена сейчас тяжелые. Как сохранить за собой долю рынка и преимущества перед конкурентами?

В перевозке и обработке наличности у нас конкурентов нет. В курьерских же услугах у многих конкурентов, нацеленных только на грузы, очень тяжелые времена, и, благодаря хорошему “подкожному жирку” у нас есть возможность поменять ситуацию на рынке в свою сторону.

И этим мы, конечно, занимаемся – наша величина это наша сила.

Янно Юхков



Маркус Колумбус (впереди слева), Теет Аниер (впереди справа), Вейко Вахер (сзади слева) и Приит Сарапуу.

Приит Сарапуу: важнее делать правильные дела

Руководитель Дивизиона охранной техники Приит Сарапуу, каковы твои принципы, как руководителя?

Не надо делать просто хорошо, надо делать правильные вещи в правильное время.

Для меня новая позиция это новый вызов. Людей больше, ответственность больше и процессы немного другие, чем были до этого. Но мы сейчас втягиваемся. В том смысле, что не стоит бояться, никто ничего сходу не будет ломать. Надо потихоньку двигаться дальше и укоренять принципы дивизиона.

Что сейчас самое главное для нового дивизиона?

Сейчас важнейшим является сохранить имеющуюся хорошую долю рынка. В отношении охранной техники - мы лидеры на рынке Эстонии. Сохранить bread and butter, как говорят англичане. Главное, пожалуй, сохранить ту часть, которая приходится на установку и установку. Эту основу следует сохранить и на её базе больше развивать ценность предлагаемых проектов.

А какой проект кардинально отличается от стандартных решений?

Не могу не рассказать об Alarmtec. Камеры измерения скорости - их мы, например, никогда не включали ни в один список. Идеи приходят к нам от клиентов, так же наблюдаем, что в этом плане происходит в соседних государствах. Смотрим, какая есть необходимость, выясняем, есть ли у товара поставщик в Эстонии, какие есть мировые изготовители, какова ситуация у наших конкурентов. И действуем уже исходя из всего этого.

Парковочные системы, без сомнения, совершенно из другой оперы, если говорить о необычных товарах.

Появляется огромное множество систем, которые складываются из простого охранного оборудования, и изменяются уже в сторону автоматических станций, которые в свою очередь позволяют управлять электричеством, газом, противоположными датчиками, какими-то вентиляционными системами...

Можно ли сказать, что направление охранной техники в будущем это больше универсальные решения, а не просто классические датчики дыма и движения?

Эстонский рынок охраны очень невелик. Если мы гово-

рим о рынке установок, то мы находимся на уровне 600-700 миллионов Эстонских крон. Все, кто действует на рынке, должны находить какие-то выходы, искать дополнительные преимущества, которые можно продать тем клиентам, которые у тебя уже есть и за которых ухватился. Предлагать системы, нужные клиентам - этого требует рынок. И в конце-концов know-how - нет смысла продавать продукты питания, если ты электрическая фирма.

Если мы говорим о направлении дивизиона охранной техники, то на первом месте люди и их компетентность. На втором месте товары и ассортимент - их выбор должен быть довольно стандартным. Перечень стандартных товаров должен быть довольно компактным, однако некоторые поставщики нестандартного оборудования должны идти отдельным списком.

У Alarmtec тут своя роль, как у поставщика. Оборудование Alarmtec продают также и вне концерна. Это создает дополнительный объём и делает нас более активными по отношению к поставщикам, добываясь таким образом лучшей цены для конечного потребителя и помогает устоять среди конкурентов.

Что изменится для простого работника в связи с новым дивизионом?

Работник получит больше информации. Сейчас они работают по всей Эстонии, каждый в своём регионе и по сути каждый знает только о товарах своего региона. Конечно, не стоит упускать возможность лучше всех знать, что делают коллеги по всей Эстонии.

В техническом дивизионе был ежемесячный коллегийум технических директоров, где как раз обменивались вот такими best practice.

Я верю, что выигрыш еще в том, что люди получают лучшее обучение. Мотивация возникает через обмен опытом, потому что возникает больше возможности перемещаться между регионами.

Кто-то потеряет работу?

Нет. Есть много работы, которую надо сделать во имя общего понимания. Это скорее вызов для сотрудников, чтобы дивизион начал работать как дивизион, но это не повод забывать, что дивизион всё-таки часть предприятия - совместная работа очень важна. Идея дивизионов как раз и заключается в том, что мы должны думать и действовать одинаково.

Какие цели на этот год?

В дополнение к тому, что мы сливаемся в дивизионы, в планы входит выполнение наших экономических задач.

Процесс слияния в дивизион продлится и в следующем году.

Услуги дополнительной ценности, о которых говорились выше, сохранение доли рынка сегодня очень важны. Если у тебя большая доля рынка, то увеличить её можно прежде всего только через закупки.

А органического роста в такой экономической ситуации добиться трудно. Я бы сконцентрировался сейчас на сохранении доли рынка.

И конечно сохранить высокую мотивацию для людей.

Каковы точки преткновения с другими дивизионами?

Их огромное количество. В первую очередь с дивизионом продаж. Мы должны разработать для них товар, который дивизион сможет продавать. Они продают установку и пакеты услуг, в которые входят разные технические решения. Наше дело разработать для продажи наиболее привлекательную на данном рынке услуг цену, технически работающее решение и конкурентоспособный товар.

С дивизионом по перевозке наличности тоже много дел, для охраны перевозимых денег им нужны более сложные технические решения.

Мы говорили о сохранении доли рынка. Каковы преимущества перед конкурентами?

Наше стратегическое преимущество в сильной финансовой позиции. Это значит, что у нас как у предприятия есть деньги. У нас есть финансовый капитал, который мы должны как можно лучше использовать в подобных ситуациях.

Мы говорим о возможности предоставлять оборудование в аренду ликвидным клиентам, у которых в то же время недостаточно средств, чтобы инвестировать самим.

Наше преимущество перед другими и в том, что у нас очень обширная база клиентов, которую необходимо еще лучше использовать.

Само собой у нас очень компетентные специалисты, признанные и клиентами и конкурентами, которые пользуются уважением и с чьим мнением считаются.

Мезлис Пиллер

Теет Аниер: задача - сохранение клиентов

Руководитель Дивизиона Продажи и Обслуживания Клиентов Теет Аниер, какой ты руководитель?

В целом демократичный. Уважаю людей, отдающих общему делу, и умеющих находить выходы из безвыходных ситуаций. G4S - сильная организация с компетентными работниками, однако, до сих пор принципы деятельности регионов отличались друг от друга. Сейчас я вижу необходимость в глубоком анализе деятельности регионов и выявлении факторов соответствия и согласования сильных сторон.

Что, по-твоему, самое главное в работе дивизиона?

Важнейшим становится обслуживание и попечительство клиентов, направленное на их сохранение и обеспечения лояльности. Гарантией того, что G4S - предприятие, считающееся с желанием клиентов, станут изменения в сферу обслуживания клиентов. Также хотелось бы руководствоваться принципом, что именно через сохранение доли на рынке станет возможным достичь выполнения основной цели предприятия.

Как сохранить долю на рынке и свои преимущества перед конкурентами?

Процесс обслуживания клиентов должен стать еще более

быстрым, профессиональным и качественным. Для обеспечения лояльности клиента, мы должны явственно показывать его выгоду от сотрудничества с нами. Продажи следует ориентировать на активный поиск новых клиентов, в коммерческих предложениях должны преобладать аргументированные, оптимальные для клиента решения.

Нам следует четко обрисовывать свои конкурентные преимущества и положительные отличия, тем самым максимизировать рынок сбыта услуг и сфокусировать клиентов на выборе G4S. Естественно, мы должны укреплять известность предприятия и наш позитивный образ в предлагаемых услугах, в торговой марке и в качестве поставщика безопасности - всегда быть на страже вместо клиента и, как следствие, предупреждать возникновение возможных проблем.

Что сейчас самое трудное в продаже услуг и маркетинге?

Фирма на самом деле работает и весьма результативно. Но, в то же время, рынок и клиенты становятся чувствительнее к цене и, учитывая это, мы должны действовать и быть намного результативнее в обслуживании клиентов.

Стоит измерить деятельность отдела обслуживания клиентов, повысить активность

и сконцентрировать работу отдела продаж, а также направить работу отдела маркетинга на поддержку продаж и выполнение поставленных целей.

Что изменится для простых работников отдела обслуживания клиентов с переходом на новую структуру управления?

У нас простых работников нет, все профессионалы в своей области. Меняется только структура, мы объединяемся в единое предприятие, в результате чего выявляем и меняем лучшему стандарты деятельности и факторы достижения успеха, до сих пор действовавшие по-разному. Развиваем своё важнейшее преимущество перед конкурентами - действующую повсюду информационную базу работы с клиентами (CRM).

Кто-то потеряет работу?

К сегодняшнему дню в нашем дивизионе уже проведены необходимые изменения и сокращены уровни руководства. Сейчас я не вижу людей, которые могли бы потерять работу. Скорее, мы должны изменить свою деятельность, чтобы предотвратить многие проблемы, и это может существенно повысить объём работы сотрудников дивизиона.

Катрин Паас

Дивизион Продажи и Обслуживания Клиентов:

- работников 78
 - мужчины 21
 - женщины 57
- Объектов физической охраны 680
- Объектов технической охраны 42 705 из которых:
 - частные клиенты 22 116
 - бизнес клиенты 20 589

Дивизиона охранной техники:

- 130 техников, 38 работников
- Планируемый оборот 2009 года - 260,6 миллион ЕЕК
- Техники G4S установили в 2008 году 14 118 разных датчиков охранной системы из которых:
 - 6141 датчика на движение
 - 3687 датчика на двери
 - 677 датчика на окно
 - 880 кнопка паники итд

Опрос показал благоприятные отправные точки для реформ

Колонка руководителя

От лица руководства концерна, я хочу выразить благодарность всем работникам, нашедшим, не смотря на интенсивный темп работы, время и желание поделиться с работодателем своими мыслями в рамках опроса об удовлетворенности. Мы очень высоко ценим результаты исследования в целом и участие каждого работника отдельно.

Я смело могу назвать темп работы интенсивным, потому что в нашей фирме и концерне в целом просто работать не было никому и никогда. Это значит что благодаря максимальному вкладу каждого работника во имя общей цели, мы вели успешную хозяйственную деятельность и деятельность на рынке. Мы ни в коем случае не рассчитываем, что требовательный работодатель не завоеует у людей легкой популярности, и тем приятнее видеть, что люди понимают необходимость этой требовательности и таким образом достигают стабильности.



Зела Вестрём
Директор по персоналу

Взаимодействия между дивизионами направлена на улучшение работы между структурными единицами.

Результаты подобных опросов удовлетворенности работодателя, как правило, между собой не сравнивают. Вопросники составлены по-разному, временной отрезок опроса может быть запланирован или случаен, используются разные шкалы оценок и т.д. — существует множество факторов, влияющих на конечные результаты исследований. Вот и у нас нет возможности сравнивать свои результаты с результатами других организаций, но мы можем анализировать текущее состояние.

Учитывая нынешнее непростое положение, этап развития и трудности, связанные со структурными изменениями, проведение опроса было большим риском. Мнение работников контор и анонимный характер опроса могли привести к низким оценкам и, в свою очередь неблагоприятно повлияли бы на общее рабочее настроение.

Но, руководство G4S, напротив, хотело получить правдивую картину ожиданий и оценок работников. 4 балла по 5-балльной шкале для нас стало хорошей платформой для реструктуризации. В то же время мы утвердились во мнении, что в развитии предприятия было выбрано правильное направление — именно на работу между структурными единицами, по поводу которой в опросе было высказано больше всего негатива, направлено дивизиональное взаимодействие внутри фирмы.

Мы еще раз благодарим вас за доверие и, несмотря на тяжелое положение, постараемся изменить и обязательно изменим нашу работу, дабы по-прежнему оставаться самыми успешными в Эстонии.

Новый руководитель

Директор по финансам G4S Eesti приступил к работе

В ходе объединения вспомогательных услуг G4S Eesti в образованном дивизионе финансов 2 марта 2009 приступил к работе директор по финансам Вейко Ветто.

Рабочими обязанностями Вейко являются организация и развитие финансового и управленческого отделов предприятия, а также отчетность и общение с головным предприятием в Лондоне. Раньше по большей части эти обязанности выполнял долго работавший в этой должности директор по

финансам G4S Baltics Тармо Кескюла, который ушел с этой должности в конце прошлого года.

У Вейко большой опыт по объединению вспомогательных услуг, приобретенный им на предыдущем месте работы в больнице Lääne-Tallinna Keskhaigla, там он начал работу руководителем финансового отдела и членом правления, как раз тогда, когда путём объединения пяти различных медицинских учреждений была образована больница Lääne-Tallinna Keskhaigla.

Объединение охранных предприятий выбрало Охранником Года Тарво Ряни из G4S

Трудовые успехи

Экипажник Тарво Ряни стал Охранником Года 2008 по мнению Эстонского Объединения Охранных Предприятий (ETEL).

Охранника Года члены ETEL выбрали впервые, отдавая предпочтение лучшим кандидатам, участвующим в конкурсе. Победитель был награжден именным подарком и грамотой объединения.

Тарво Ряни, работающий охранником в G4S Eesti с 1995 года, в прошлом году задержал и передал полиции 39 нарушителей порядка.

Помимо основной работы, Тарво Ряни занят в группе телохранителей G4S и участвует в обучении и тренировках новых охранников. В карате у Тарво Ряни много побед, как на родном ринге, так и на международных соревнованиях. Тарво помощник полиции со стажем, он постоянно принимает участие в организуемых полицией спортивных и квалификационных соревнованиях, где также берет много призов. За долгие годы службы в G4S Тарво Ряни был награжден почетными знаками II и III степени. Крупнейшая в Эстонии га-



Тарво Ряни, работающий охранником в G4S Eesti с 1995 года, в прошлом году задержал и передал полиции 39 нарушителей порядка.

зета Postimees пишет о Тарво следующее:

Тарво Ряни (33), выбранный Охранником Года, не носит чёрного пиджака и даже чёрной водолазки, ассоциирующихся с телохранителем. На самом деле он спокойный и дружелюбный человек, к которому, однако, не стоит цепляться.

Кажется невероятным, что такие мужчины, как Ряни, вообще есть.

Он никогда не пил, не курил и даже не пьёт кофе.

«Даже если превышаю скорость, то не больше, чем на 10 километров в час», заявляет он.

Большую часть свободного времени Тарво проводит на тренировках. Больше половины своей жизни он занимается карате и боксом. В 13 лет стал чемпионом Эстонии по карате и столько же лет он обладает чёрным поясом, так что ссориться и задирать с ним не стоит.

Только одну вещь он хочет прояснить в связи со слова-

ми газеты Postimees. А именно то, что журналист трактовал его слова неправильно: «Да, я считаю, что работать охранником в магазине лично мне бы не подошло, но я ни в коем случае не считаю это постыдным, как ошибочно понял журналист», говорит Тарво.

ETEL собирается сделать награждение лучших охранников ежегодной традицией, чтобы привлечь больше общественного внимания на эту тяжелую и опасную работу.

G4S на страже вместо Вас

Все мы хотим работать в фирме, высоко оцениваемой клиентом, вызывающей у него хорошие чувства, и имеющей в глазах людей позитивную оценку.

Но ничего в мире не происходит просто так. Положительный имидж торговой марки не складывается в глазах клиентов сам по себе — во имя этого предприятие должно вести непрерывную работу. Качество обслуживания и профессионализм работников, несомненно, важнейшие факторы, на основании которых формируется мнение клиентов о G4S. Но еще один важный инструмент в создании бренда G4S — рекламные слоганы.

Учитывая именно это, вместе со своим стратегическим партнером, рекламным агентством Taevast, мы разработали рекламную стратегию и, так называемое, рекламное общение на ближайшие годы.

Использование стратегии в рекламных кампаниях, а также базовые ценности, заложенные в основу слоганов и работу сотрудников G4S, призвано расположить

наших клиентов к предпочтению нашего бренда при выборе охранных услуг на рынке.

Многие плюсы и привлекательные стороны нашего бренда уже довольно крепко укоренились в голове клиента, но некоторые из них еще нуждаются в укреплении.

Итак, мы хотим, чтобы G4S был в глазах людей:

Достоинством доверия — мы, без сомнения, крупнейший в мире и в Эстонии поставщик охранных услуг, действующий на эстонском рынке уже 18 лет, что является истинным знаком доверия клиентов.

Компетентным — сильная позиция на рынке заставляет лучших профессионалов принимать привлекательный вызов!

Доступным — представительства G4S есть уже в 15 крупнейших городах Эстонии.

Внимательным, предупредительным и советую-



Видеоклип можно посмотреть в YouTube — "g4s imago 30est".

Быстрым — благодаря своему опыту, мы можем проявить инициативу и обратить внимание на опасности и возможности усиления охраны там, где клиент может и не заметить угрозы.

Быстрым — наибольшее количество экипажей и присутствие даже в самых отдаленных уголках позволяет быстро реагировать на вызовы.

Заметным — как самый большой поставщик охраны, мы можем обеспечить своё присутствие всегда и везде, где это необходимо.

Дружелюбный — после

общения с работниками G4S у клиентов остается приятное впечатление.

Знающим своё дело — работники G4S — лучшие в своей сфере.

Неприметным — G4S всегда на месте, замечает опасность, по возможности предотвращает и при необходимости реагирует, одновременно не тревожа окружающих людей.

Описанное выше поведение и следование ценностям создает ощущение, что во всех своих сферах деятельности мы можем отвечать ожиданиям и нуждам клиента, и, в случае необходимости, держать клиента в курсе о состоянии его имущества или о происходящем на его территории. Клиент знает, что с G4S его дела под контролем.

Прежде всего было разработано универсальное, покрывающее все наши нужды рекламное общение, результаты которого можно будет увидеть уже в марте, в ходе начавшейся в СМИ рекламной кампании.

Андрес Лембер



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

