

Optimale beveiliging tegen optimale kost

Het 'Total Security Solution'-model is een heel bijzondere samenwerkingsformule tussen een beveiligingsfirma en hun klanten. De formule is gebaseerd op 100% transparantie en vertrouwen, met een win-win doelstelling voor beide partijen. De klant moet dan wel bereid zijn de volledige beveiligingsproblematiek bij één partner neer te leggen.



Steven Janssens, Sales & Marketing Manager Seris Security



Alain D'Haese, Marketing & Communication Manager bij G4S



Patrick Beke, Sales Manager Key Accounts bij G4S.

“Co-investeren in beveiligingsoplossingen is niet helemaal nieuw” initieert Steven Janssens, Sales & Marketing Manager Seris Security. “Het werd echter aan kantenzijde vaak op wantrouwen onthaald, omdat het niet zelden gepaard ging met het opdringen van beveiligingssystemen en daaraan gekoppelde diensten die een te sterke klantenbinding nastreefden. Het voelde voor de klant aan alsof hij niet meer weg kon en voor altijd vast zat aan de beveiligingspartner”.

‘Hostmanship’, de benaming die Seris Security hanteert voor het ‘Total Security Solution’-model gaat verder dan een partnership. Het gaat over het ‘hosten’ van een aantal oplossingen in functie tot de beveiligingsnoden van de klant. “Onder hostmanship bekijken we niet langer alle facetten van de beveiligingsaanpak afzonderlijk, maar vertrekken vanuit een globale benadering van de beveiligingsproblematiek” licht Steven Janssens toe. “Dat betekent vooreerst het bundelen van de technische en fysieke beveiliging”.

Efficiëntie in beveiliging en kostenbeheersing

Hostmanship heeft als doel om alle aanwezige middelen tot beveiligen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Dat vereist dat de klant zijn budget voor de beveiliging moet vrijgeven en de inhoud ervan moet toelichten.

In de meeste gevallen is de TCO voor beveiliging samengesteld uit 80% operationele kosten, in casu personeelskosten. De overige 20% zijn CAPEX-kosten en zitten in de installatie en techniek. De eerste en grootste groep zijn altijd variabele kosten als gevolg van indexaanpassingen, wijzigingen in de CAO's, enz.

Het is in ons land vrij algemeen gebruikelijk dat het operationele en het technische gedeelte bij verschillende partners wordt uitbesteed. Deze werkwijze moet doorbroken worden. Om hostmanship in de praktijk te kunnen brengen is het wel noodzakelijk dat de beveiligingspartner de aspecten bewaking (personeel), alarmcentrale en

technieken onder één koepel verenigt. Deze formule die een totale beveiligingsoplossing nastreeft, stelt immers een constante TCO voorop in samenspraak met de klant. Dat kan door het wijzigen van de balans tussen het aandeel operationele kosten en CAPEX-kosten in de TCO, voor zover er een aanzienlijk verschil is tussen het aandeel van beiden. Wanneer operationele en CAPEX-kosten 50/50 verdeeld zijn binnen de TCO, dan lukt hostmanship niet.

Win-Win-situatie

Steven Janssens: “In principe is een implementatietijd van 3 tot 5 jaar gebruikelijk. Dat betekent voor de klant dat hij gedurende die tijd zijn TCO voor beveiliging constant weet, terwijl die bij het niet kiezen voor hostmanship gegarandeerd zou stijgen. Het eerste jaar investeert Seris Security in technische uitrusting. De daarop volgende jaren wordt deze investering gerecupereerd door het verleggen van de balans tussen operationele en CAPEX-kosten, terwijl de klant een constant factuurbedrag wordt voorgelegd. Na afloop van de vooraf bepaalde implementatietijd is het zelfs mogelijk dat de TCO lager uitvalt.

Hostmanship dwingt de beveiligingspartner tot voortdurende waakzaamheid om de technieken en prestaties te verbeteren. Het operationele gedeelte gaat om het inzetten van mensen, een deelgebied met zeer geringe marge voor de beveiligingspartner.

“Een hostmanship-contract is een contract voor onbepaalde duur” voegt Steven Janssens toe. “Indien het echter voor de afgesproken implementatietijd wordt opgezegd, dan is er een afkoopsom voorzien voor de door de beveiligingspartner geïnvesteerde techniek”.

Gedreven door vernieuwing

Hostmanship kan slechts lukken wanneer er 100% vertrouwen en transparantie heerst tussen de klant en de beveiligingspartner. Een beveiligingsaudit is de onmisbare basis voor de samenwerking, waarin beveiliging en veiligheid steeds gebundeld zitten.

Steven Janssens benadrukt het belang van het globaal benaderen van deze beide aspecten, die wel eens tegenstrijdig kunnen zijn. “Een deur vergrendelen garandeert maximale beveiliging, terwijl ze open zetten het veiligst is om zeker te zijn van een vluchtweg in noodsituaties” schetst hij karikaturaal. “Door met andere ogen naar het andere aspect te kijken, komt men tot betere resultaten”.

Een hostmanship-contract sluit uiteraard ook evaluatiemetingen in, met audits voor meetbare en aantoonbare resultaten. Steven Janssens besluit: “Het is belangrijk de samenwerking levendig te houden, te blijven innoveren en concrete oplossingen te bieden!”.

Integrated Secure Solution

G4S stelt ‘Integrated Secure Solutions’ voor als een gebalanceerde combinatie van menselijke interventie (bewaking) en technische oplossingen (beveiliging), op maat van de middelgrote en grote ondernemingen.

Alain D’Haese: “Alles begint met een audit bij de klant. Hierbij gaan we na of zijn huidige beveiligingssystemen in regel zijn met de geldende wetgeving, of ze efficiënt werken en of de kosten ervan verantwoord zijn. Verder nemen wij zijn specifieke eigenheden en vragen op. Wat is zijn situatie vandaag, en wat zijn veiligheidsnoden en –wensen voor de toekomst, de verwachtingen met betrekking tot de kostprijs ervan, de precieze tijdstippen waarop hij extra beveiliging nodig heeft, enz.”.

Patrick Beke vervolgt: “Op basis van deze inzichten werken wij een voorstel uit, dat dankzij een

optimale mix van bewakings- en beveiligingsmogelijkheden performanter, moderner en meer kostenbesparend is. De oplossing voorziet in de investering in een geschikte technische uitrusting, een onderhoudscontract en een full omnium bijstand inclusief alle updates, zodat de klant steeds het nieuwste en modernste beveiligingsmateriaal heeft in zijn bedrijf”.

Als voorbeeld van een goede combinatie tussen menselijke interventie (bewaking) en technische beveiliging citeert Alain D’Haese: “Tijdens de kantooruren geniet de klant van permanente bewaking door bewakingsagenten op zijn site. Na de kantooruren wordt dit overgenomen door virtuele camerabewaking en passeert er bovendien geregeld een mobiel agent voor een controleronde van de site. Doet er zich een incident voor, dan kan hij een beroep doen op onze dienst interventie na alarm, waarbij een agent ter plaatse gaat”.

Maar ook minder standaard-beveiligingstaken behoren tot het Integrated Secure Solutions-pakket. Aanvullende veiligheidsgerelateerde diensten kunnen eveneens door de bewakingsagenten opgenomen worden: bv. toezicht op het sluiten van ramen en het doven van lichten, controle van brandblussers, opnemen van meterstanden of beheer van de postkamer.

Patrick Beke: “Integrated Secure Solutions betekent maatwerk voor een totaaloplossing, een geoptimaliseerde mix van alle beveiligings- en bewakingsmogelijkheden die G4S onder één dak heeft”.

Eduard CODDÉ ■

Godiva zoekt naar een totaaloplossing en flexibiliteit



Yves Bourdonge, Head of International Procurement bij Godiva



Godiva, wereldwijd vermaard chocolatier met ruim 5.000 verkooppunten over de ganse aardbol verspreid, heeft in Brussel haar Europese hoofdzetel en productiesite voor alle markten met uitzondering van Noord-Amerika. De bewaking was een 24/24 opdracht met inbegrip van de personeelscontrole bij de shiftwissels, toevertrouwd aan Seris Security.

Yves Bourdonge, Head of International Procurement: “We zochten naar optimalisering van de kosten voor de beveiliging en een aangepaste oplossing die inspeelt op onze verschillende behoeften tijdens hoog- en laagseizoen. Tijdens het hoogseizoen is er een avondshift, die vervalt tijdens het laagseizoen. Tijdens de week-ends waren er ook altijd bewakingsagenten aanwezig”. Seris Security stelde een groter aandeel techniek voor in de invulling van de opdracht. Zo kwamen er camera’s in en rondom het gebouw, aangevuld met mensen voor het visioneren van de camerabeelden en het lopen van patrouilles. Bij twijfel over de camerabeelden is er altijd iemand snel ter plaatse. Het beveiligingsniveau is er duidelijk op vooruitgegaan. De actuele oplossing voorziet tevens in de beveiliging van de magazijnen (Seris Security adviseerde) en veiligheidspersoneel bij evenementen en VIP-bezoeken. Godiva is al meer dan tien jaar klant bij Seris Security. Het actuele ‘hostmanship’-contract heeft een looptijd van drie jaar en zal in principe worden verdergezet.

Yves Bourdonge: “De integratie van personeel en techniek in één beveiligingsoplossing is samen met de beoogde seizoensgebonden flexibiliteit voor ons het meest waardevol. Een bijkomend voordeel is dat de bewakingsagenten vertrouwd zijn met onze werkomgeving en toch regelmatig wisselen om gewinning geen kans te geven en voldoende alert te blijven. Er is een permanente dialoog met onze beveiligingspartner. Naar de toekomst wensen we ook de brandbeveiliging te integreren in deze totaaloplossing en onderzoeken welke bijkomende technische alarmen eventueel zinvol kunnen zijn”.