

Безопасность ритейла. Состояние сегмента, проблематика построения и функционирования служб безопасности.

Сегмент ритейла в нашей стране продолжает динамично развиваться. Тенденции в сегменте – увеличение доли крупных организаций (сетей) в розничном товарообороте, что связано с развитием современных форматов торговли. При этом на сегодняшний день Беларусь существенно отстает по показателю обеспеченности торговыми площадями (индекс GLA) и их качеству от стран СНГ, не говоря о мировых индексах GLA. По разным оценкам, на сегодня, показатель GLA в Беларуси колеблется в районе 350 кв.м на 1000 человек. Власти заявляют четкий показатель в размере 600 кв.м торговых площадей на 1000 человек к 2015 году, который будет достаточным для качественного обслуживания населения и обеспечения продовольственной безопасности страны.



Таким образом, в ближайшие годы продолжится открытие новых магазинов и переоборудование старых под современные форматы торговли. Это дает возможность поставщикам систем безопасности рассматривать рынок ритейла как один из самых перспективных для работы с ним.

Для понимания ситуации и потребностей служб безопасности (СБ) ритейла, угроз и перспектив развития мы провели опрос среди руководителей ведущих сетей нашей страны.

Опорные вопросы и темы опроса:

1. Служба безопасности ритейла

1.1 Нормативное обеспечение организации и работы СБ ритейла:

- Достаточность существующей нор-

мативной базы для работы СБ ритейла;

- Вопросы подбора кадров, организационная структура СБ;

- Технические средства – полиграф, эффективность применения;

- Вопросы обучения, повышение квалификации.

2. Применение технических средств охраны

2.1 Технические средства и системы охраны (ТСиСО):

- Особенности применения и эксплуатации;

- Вопросы взаимодействия с ДО МВД.

2.2 Антиражные системы (АК):

- Особенности применения и эксплуатации АК;

- Опыт применения. Рекомендации к

работе и обслуживанию АК систем.

3. СВН на объектах ритейла

- СВН на объекте ритейла;

- Центр мониторинга, вопросы организации/эксплуатации собственного ЦМ;

- Видеоаналитика (ВА) на объектах ритейла. Подсчет посетителей.;

4. СКУД

- Используемые технологии. Биометрия;

5. Общее состояние сегмента

- Бюджет на безопасность (Динамика: рост/уменьшение в 2014, перспективы на 2015);

- Угрозы, количество инцидентов на объекте (статистика);

- Перспективные технологии и решения для применения на объектах ритейла.

«Необходим закон, регулирующий деятельность СБ»

Выдря Сергей Николаевич,
заместитель директора
по безопасности
ОДО «Виталюр»



СПРАВКА ТБ:

Выдря Сергей Николаевич, образование высшее, в 1973 г. закончил Одесский политехнический институт, инженер конструктор – машины и аппараты химических производств. В 1976 г. окончил Высшие курсы КГБ СССР. С 1976 г. по 2001 г. в органах КГБ, Службе безопасности Президента Республики Беларусь. Награжден орденами и медалями СССР и Республики Беларусь. В настоящее время заместитель директора по безопасности ОДО «Виталюр».

СПРАВКА ТБ:

ОДО «Виталюр» образовано в 1997 году. Входит в перечень импортёров, обеспечивающих исключительное право государства на импорт рыбы и морепродуктов. Основное направление деятельности –

оптовая и розничная торговля рыбой и морепродуктами. С 2010 года – растущая торговая сеть. На сегодня торговая сеть «Виталюр» состоит из 31 магазина, порядка 5 магазинов на этапе строительства. Штат компании более 2700 человек, служба безопасности порядка 160 человек.

– Какова достаточность существующей нормативной базы для работы СБ ритейла? Какие нормативные акты (НА) следует принять/разработать/изменить для обеспечения работы СБ в разрезе МЧС, МВД, Департамент охраны (ДО)?

– В целом, для нынешнего положения вещей существующая нормативная база достаточная, однако отдельные нормативные документы целесообразно доработать.

В частности, в Постановление Совета Министров №601 от 15.05.2007 г. целесообразно было бы внести дополнения. В нем не оговорены вопросы, связанные с деятельностью охраны магазинов: при хищениях материальных ценностей, при задержании злоумышленников, действиях по жалобам – каким образом должна осуществляться реакция на них и т.д.?

Требуют проработки вопросы, связанные с материальным обеспечением и оснащением охранных структур. В частности, практически ежедневно у нас идут силовые задержания. У охранника нет средств для остановки зарвавшегося нетрезвого человека, хулигана, наркомана. Должна быть разработана ответственность за нападение и оскорбление сотрудников службы охраны. Пример: купить электрошокер имеет право любой гражданин Беларуси, а в охране его применение не регламентировано нормативными актами. Однако, для защиты себя, окружающих от агрессивных действий злоумышленников, материальных ценностей, да и психологического воздействия было бы целесообразно его наличие у охранника.

В тоже время считаю, что необходим отдельный закон, регулирующий деятельность СБ, который включал бы в себя четкий статус СБ, функции, права и обязанности, материальное обеспечение, штатную положенность и т.д. На сегодня СБ активно работают и обеспечивают безопасность различных подразделений, в том числе предприятий, банков, магазинов и пр. Это отдельная, достаточно самостоятельная структура. Например, в России – это негосударственная структура (форма ЧОП), я думаю, что и в нашем государстве пора переходить к формам, существующим во всем мире.

Кроме того, отсутствуют учебные заведения, которые бы готовили охранников как специалистов, а отсюда их некомпетентность во многих вопросах, физическая и моральная неготовность к стрессовым ситуациям и, основное, не определяется пригодность к выполнению функций, возложенных на сотрудника Службы безопасности.

– Какие актуальные вопросы можно обозначить в части оснащения техническими средствами и системами охраны (ТС и СО) объектов ритейла?

– На сегодня существуют завышенные и устаревшие требования со стороны Департамента охраны МВД (ДО) к технической укрепленности торгового объекта при установке ТС и СО, которые наносят ущерб компании и

являются финансово затратными. В ДО нормативные акты, подходы не изменяются годами. Поэтому возникают вопросы при сдаче объектов, построенных по современным технологиям (например, с использованием утепленных сэндвич-панелей в стеновых блоках). ДО не принимает объект, утверждая, что вместо сэндвич-панелей должны быть кирпичные стены или укреплено решеткой.

При этом есть современные технические средства и подходы, которые позволяют уберечь материальные ценности от проникновения через стену. У нас установлено несколько рубежей охраны. Датчики на проникновение (окна и стены), датчики на открытие/закрытие, датчики движения и т.д. Дополнительно – круглосуточное видеонаблюдение в местах возможного проникновения. Неужели 4-х уровней охраны недостаточно для того, чтобы среагировала группа захвата?

В последнее время мы отказываемся от охраны ДО и переходим на охрану магазинов собственными силами. Это гораздо дешевле и снимает «головную боль» от поступающих Предписаний по технической укрепленности объектов.

– Каковы основные вопросы подбора кадров, организационной структуры СБ, подбора, комплектации, квалификации сотрудников. Идет ли обучение в ДО?

– Для работы в рамках лицензионных правил ДО принимаются зачеты у сотрудников СБ. Вопросы, подготовленные ДО, носят достаточно формализованный характер, практически не имеют отношения к конкретной деятельности охранников в магазине (не различается охрана магазинов, охрана объектов, военизированная охрана с применением оружия, без применения оружия и пр.).

В части подбора кадров. Конечно, существует некомплект специалистов СБ. Работаем в военкоматах, по отделениям занятости и др. Но у ДО много требований: отсутствие судимости, отсутствие лишения права на ношение огнестрельного оружия (хотя мы не имеем права на огнестрельное оружие), отсутствие дееспособности, прохождение медкомиссии и пр. В тоже время, более чем за 10 лет работы в СБ не было случая, чтобы из суда мы получили ответ о лишении конкретного лица дееспособности. Думаю, что и другие СБ, имеющие лицензию, с такими фактами не сталкивались. А сколько на это уходит времени, денег? Мы загружаем почту, суды, подразделения МВД, т.е. даем всем работу,

все должны быть заняты. И, в конце концов, не укладываемся в месячный срок, установленный законом.

В части повышение квалификации. У нас своя система подготовки кадров, утвержденная руководителем предприятия. Кандидат проходит стажировку (5 дней), его обучают элементарным навыкам работы охранника, изучает законодательство, учебные материалы, инструкции и другие документы, наши корпоративные требования, потом сдает теоретический зачет. Затем, уже придя в подразделение, ежемесячно участвует в проведении учебы. Начальники охраны, в соответствии с разработанным и утвержденным учебно-тематическим планом, проводят ежемесячно занятия. Занятия включают как работу с конкретными теоретическими материалами, так и практическую часть: проведение захвата, проведение конкретных мероприятий по выявлению похищенных материальных ценностей. Кроме этого, сотрудники ежеквартально сдают зачеты по изученным темам и при повышении квалификации (у нас установлено три категории охранников: охранник 1 категории, второй и третьей, что отражается на должностном окладе).

– Ваше отношение к использованию Полиграфа?

– Полиграф мы никогда не применяли и, наверное, применять не будем. У нас есть система технологий дистанционного изучения личных качеств. Это специальная разработка специалистов психологов, которую мы используем. Для полиграфа необходимо согласие человека и специальное дорогостоящее оборудование. Наша система предусматривает изучение конкретного человека без его осведомленности: по его фотографии, подписи, почерку, по написанному тексту, заполненной анкете. Обработку этих данных ведет специалист и в течение непродолжительного времени выдает глубокие, результативные характеристики, отвечает на конкретные поставленные вопросы, в частности, о надежности кандидата, его склонностям, прогнозируется поведение в стрессовых ситуациях. Исследование значительно дешевле Полиграфа и, на мой взгляд, значительно эффективней.

– Ваше отношение к антикражным системам (АК)

– Мы прорабатывали вопрос и пока отказались от применения АК систем. Пришли к выводу, что они крайне затратны, а результат их работы практически нулевой. В большинстве организаций, где установлены АК системы,

они больше имитируют работу.

– Каковы позиции по системам видеонаблюдения (СВН) в Вашей сети?

– СВН построена на аналоговых камерах Microdigital, изображением и качеством мы довольны, в залах супермаркетов установлено порядка 40-50 шт. видеокамер, также установлен контроль кассовых операций «Призма».

Хранение видеоданных мы организуем увеличением количества винчестеров в серверах. Сроки хранения разные: от 15 дней до 6 месяцев. В качестве платформы используем VideoNet. Эта удобная система в плане пользования и просмотра.

– Назовите основные угрозы в сегменте?

– Наблюдается тенденция изменения как контингента осуществлявшего мелкие хищения, так и товаров, которые похищаются. Ранее кражи со стороны покупателей составляли порядка 70%, это были лица определенного возраста, уровня жизни. На персонал приходилось примерно 30% хищений. Сейчас процент хищения со стороны персонала приближается к 50%. «Степень надежности» вновь принимаемых на работу людей понизилась, ухудшился контингент, так как повысилась конкуренция на кадровом рынке.

Количество краж увеличивается с каждым годом. По сравнению с 2013 годом увеличение, по нашим подсчетам, только за первое полугодие на 10%. А если взять статистику за 5 лет, то практически на 100%. Причины, на

наш взгляд, социальные. Кроме того, инцидентам способствуют:

– система свободного доступа к товарам;

– снижение планки административного наказания при кражах (до 10 базовых величин), для возбуждения уголовного дела надо украсть более чем на 1,5 миллиона.

– совершенствуются системы вооружения, существуют организованные группы, которые воруют профессионально, с разделением ролей и ответственности.

– Какова динамика бюджетов на безопасность?

– Бюджет естественно вырос, т.к. увеличивается количество объектов торговли, их размер и техническая оснащенность, заработная плата.

«Мы занимаемся интеллектуальной охраной»

ООО «Евроторг», Синкявичус Вилюс, заместитель генерального директора по организационному развитию



СПРАВКА ТБ:

Синкявичус Вилюс, родился в 1977 году, образование высшее юридическое, закончил магистратуру в Университете Миколо Рёмере в Вильнюсе, Университет менеджмента и экономики ISM. В сфере безопасности с 1997 года, начал профессиональную деятельность в сфере безопасности в одной из первых торговых сетей Литвы - RIMI. В сети «Евроопт» работает с 2011 года, курирует вопросы безопасности.

Справка ТБ:

ООО «Евроторг» (сеть магазинов «Евроопт»): 255 магазинов, 1200 сотрудников охраны.

– Давайте начнем разговор с нормативного обеспечения организации и работы службы безопасности (СБ) ритейла. Каковы ваши оценки ситуации?

– Для полноценной работы СБ в Республике Беларусь создана развитая законодательная база. Отмечу, что основное отличие организации деятельности СБ в Беларуси от других стран заключается в отсутствии частных охранных организаций (ЧОПов). Если в большинстве других стран безопасность юридических лиц – как раз прерогатива ЧОПов, то у нас этим занимаются, в основном, собственные службы безопасности компаний.

При этом больших недостатков в отсутствии ЧОПов я не вижу. И законодательство об охранный деятельности, и лицензия МВД на охрану юридическим лицом принадлежащих ему объектов, в принципе, закрывает все задачи по работе СБ в сфере ритейла.

Конечно, есть ряд вопросов, которые, с нашей точки зрения, требуют нормативного усовершенствования. Считаю, что это нормальный процесс – и наша сеть, и розничная торговля в целом стремительно развиваются, и не всегда существующие нормы отвечают актуальным задачам такого развития.

– Например?

– Прежде всего, было бы неплохо расширить права сотрудников охраны в коммерческих структурах. Сразу хочу оговориться, что не обязательно при этом вводить право на ношение оружия, как в обычном ЧОПе. Важнее дополнить законодательство об охранный деятельности Беларуси в сфере ритейла разрешением на личный досмотр граждан сотрудниками охраны одного пола. Досмотр проводить только в тех случаях, при которых имеются достаточные основания полагать, что гражданин совершил противоправное деяние и предмет, который является орудием посягательства (похищенная вещь), либо орудие преступления (холодное или огнестрельное), находится у этого гражданина.

Поясню, зачем это нужно. Согласно существующему законодательству, сотрудник охраны, имея достаточные основания полагать, что противоправное деяние произошло, обязан вызвать сотрудников милиции для проведения личного досмотра подозреваемого. При этом прибытие оперативной группы далеко не всегда получается оперативным. Все это время сотрудники охраны вынуждены находиться вместе с подозреваемым. И именно на этой почве происходит большинство конфликтов с покупателями – граждане недовольны незаконным, как они считают, задержанием.

При этом обращу внимание на наличие определенного риска для сотрудников охраны в том случае, если у подозреваемого при себе имеется холодное, либо огнестрельное оружие. Яркий пример – произошедшее в украинском торговом центре «Караван», когда погибли три сотрудника охраны. Если бы вовремя был произ-

веден личный досмотр задержанного и огнестрельное оружие у него было изъято, трагедию можно было бы предотвратить.

Кроме того, здесь я вижу некоторый ущерб и государственным интересам, потому что каждый вызов оперативного наряда – это трата рабочего времени и бюджетных средств.

С другой точки зрения, могут последовать и превышения полномочий охранником. Как всегда появляются правовые коллизии, которые нужно предусмотреть, и гарантировать защиту прав человека.

– Как в «Евроторге» решаются вопросы подбора кадров для СБ?

– Некоторые проблемы в подборе кадров на сегодняшний момент существуют лишь в Минске – именно здесь больше всего ощущается недостаток рабочей силы. В регионах все гораздо проще. Мы постоянно стараемся оптимизировать количество сотрудников на каждой торговой точке, чтобы использовать ресурсы рационально.

– Проводится ли в компании обучение сотрудников службы охраны, повышение их квалификации?

– Для характеристики деятельности СБ в нашей компании, на мой взгляд, больше всего подходит термин «интеллектуальная охрана». Мы берем не количеством, а качеством. Поэтому вопросам повышения квалификации уделяем большое внимание. Компания имеет свой образовательный центр, в рамках которого работает школа по подготовке новых сотрудников СБ и повышению квалификации специалистов по безопасности. Здесь наши специалисты закрепляют свои знания, навыки, знакомятся с наработанным в компании опытом.

На сегодняшний день создана программа с 3-мя ступенями обучения. Каждый курс отличается глубиной усваиваемой информации, ведь степень компетенции молодого сотрудника охраны и руководителя СБ объекта совершенно разная.

При создании программы мы совместно отработали модели действий, условия и содержание обучающих курсов с Учебным центром (УЦ) Департамента охраны МВД в Горанях, провели обучение наших специалистов на их базе. Отмечу, что знания, получаемые в УЦ МВД – это знания, необходимые для первого уровня подготовки специалиста СБ торгового объекта. То есть, это минимально необходимый набор знаний, которыми должен обладать охранник торгового объекта для своей деятельности: знание основ законодательства и права, в том числе права и обязанности как свои, так и покупателей, действия в случае различных ситуаций и угроз, профайлинг нарушителей и прочие темы.

Второй уровень обучения проводится на базе компании «Евроторг» – это получение более глубоких специальных знаний. Здесь рассматриваются вопросы экономической безопасности – в частности, из чего складываются недостатки, зоны риска их возникновения, аналитика и прочие вопросы.

Третий уровень – курс с самой глубокой подготовкой специалистов служб безопасности. Эти специалисты работают в командах, выявляющих угрозы на объектах торговли. Здесь же готовят специалистов уровня начальника СБ торгового центра и заместителя начальника по региону, в подчинении которого 20-40 человек. В задачи этого курса входит проведение собственного анализа ситуации, внутренних расследований, подготовка аналитических отчетов и самостоятельное обучение своих подчиненных.

Преподавательский состав состоит не только из сотрудников СБ «Евроторга», но и привлеченных. Как правило, это специалисты-практики на уровне заместителей начальника СБ, региональных начальников СБ, а также специалисты из структур МВД.

Подготовленная нами программа обучения основана на собственном опыте, опыте стран Европы и мировых практиках, но, в первую очередь, ориентирована на местные условия.

– Как в компании решаются вопросы взаимодействия с Департаментом охраны (ДО) МВД?

– В 100% всех наших торговых объектов тревожные кнопки подключены на реагирование ДО, примерно 98% своих объектов мы сдаем под ночную охрану ДО МВД. И в целом довольны уровнем услуг, предоставляемых ДО. Мне есть с чем сравнивать, я хорошо знаю систему взаимодействия с ЧОПами в Литве и в России.

Отдельно отмечу качество работы группы задержания (ГЗ) – быстрота действий и полномочия совершенно иные, чем в ситуации с ЧОПами. Возможно, этот фактор, в том числе, в лучшую сторону влияет на криминогенную ситуацию в Беларуси.

– Какие технические средства и системы охраны (ТС и СО) применяет компания?

– Отмечу, что в части ложных срабатываний охранных сигнализаций на объектах проблем мы практически не имеем.

Дело в том, что при выборе, закупках и проведении тендеров на технические средства охраны мы основываемся на прописанных стандартах по безопасности и руководствуемся внутренней политикой компании. На основе этих критериев и стандартов, а также из перечня сертифицированных на рынке Беларуси систем мы отбираем то, что нам необходимо. Так, например, выбрали извещатели, которые сами тестировали и убедились в их качестве. Торговые марки и производители различные – как белорусские, так и зарубежные, например, «Ровалэнт Спец Пром», «Аларм», «GSN Ltd» и другие. При выборе ориентировались на лучшие показатели средств и систем, консультировались с производителями, проектировщиками, установщиками. Это и принесло результат – четко работающие системы.

– В магазинах сети широко используются антикражные системы (АК). Существуют ли у вас вопросы по гарантийной поддержке и техническому обслуживанию АК-систем?

– Гарантийная поддержка – это «болезнь» во многих сферах. Можно взять практически любой промышленный сегмент – и получить факты некачественной гарантийной поддержки. Сегмент АК-систем не исключение, но мы с такими вопросами не сталкиваемся.

Наша компания работает с ТМ Checkpoint (поставщик «БелКомДата»). Свой выбор мы сделали на основе следующих показателей: уровень научной и технической разработки, стабильность ТМ, цена. Сегодня я не вижу на рынке Беларуси производителя ЕАС систем, лучшего или равного с уровнем Checkpoint по этим показателям. Соответственно, Checkpoint внесен в наши стандарты по безопасности, мы имеем поддержку европейского офиса и эксклюзивную цену. При установке, опять же, жестко придерживаемся стандартов, поэтому сервисная поддержка наших АК-систем требуется минимальная.

– Как широко используются на ваших объектах ритейла системы видеонаблюдения (СВН)?

– Все торговые объекты компании оснащены видеонаблюдением различной сложности и конфигурации, в зависимости от назначения, рабочих процессов и т.д.

2013 год, кол-во задержаний всего по месяцам:

январь	февраль	март	апрель	май	июнь
595	460	535	444	550	534

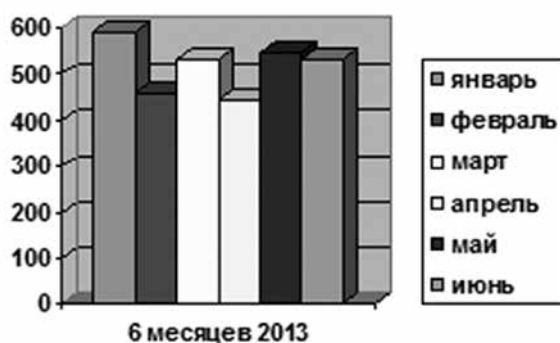


Рис.1. Кол-во задержаний всего по месяцам, 2013
Итого задержаний за 6 месяцев: 3 118;
Кол-во охраняемых объектов по Гомельской области;
За 6 месяцев 2013года: 23 магазина.

2014 год, кол-во задержаний всего по месяцам:

январь	февраль	март	апрель	май	июнь
745	670	705	815	785	523

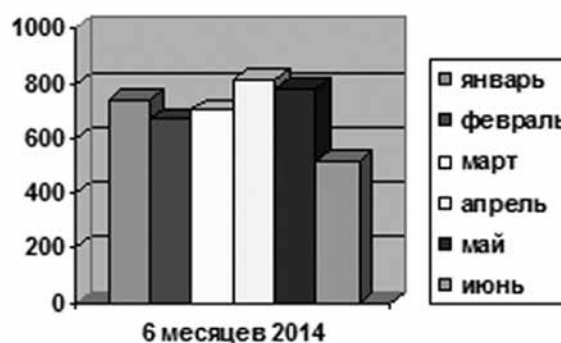


Рис.2 Кол-во задержаний всего по месяцам, 2014
Итого задержаний за 6 месяцев: 4 243
Кол-во охраняемых объектов по Гомельской области
За 6 месяцев 2014года: 37 магазинов.

Первые аналоговые камеры на наших объектах устанавливались на витой паре. Теперь устанавливается IP-видео (в основном TM Hikvision), и вопросов по интеграции не возникает. У нас создан свой центр мониторинга, в котором можно проконтролировать ситуацию в любом магазине.

Основная же проблема при организации СВН – слабые линии связи в регионах. Связь организована на старых кабелях, которые дают очень низкие скорости потока передачи, что существенно тормозит организацию централизованного мониторинга СВН в Беларуси.

– Как в компании организован подсчет посетителей?

– Функция «подсчет посетителей» не включена в корпоративный стандарт. При наших форматах торговли у нас нет необходимости в таком оборудовании. Множество данных для аналитики мы получаем в определенных отчётах и в разных разрезах, ведь практически каждый посетитель у нас является покупателем.

– Вы используете систему контроля удаленного доступа (СКУД)?

– Да, компания использует СКУД TM Perco (она, опять же, прописана в наших стандартах). Это система сетевая, распределенная и полностью решающая наши задачи.

– Расскажите о количестве инцидентов на объектах и их динамике.

– Количество инцидентов со стороны покупателей сильно зависит от регионов и формата магазина. Но в целом просматривается тенденция на снижение количества инцидентов на каждый из магазинов, как показывает наша статистика. Хотя в целом зафиксированных фактов правонарушений стало несколько больше – это происходит из-за динамичного роста и развития сети Евроопт.

Если оценивать количество задержаний с точки зрения количества охраняемых объектов, то в процентном выражении инцидентов стало заметно меньше. С чем связана такая тенденция? Мы можем предположить, что несколько улучшилась криминогенная обстановка в целом, наши сотрудники СБ стали более грамотными, образованными и своими действиями зачастую работают на предотвращение совершения правонарушений. Техническая сторо-

на вопроса также имеет огромную составляющую в этом аспекте: когда злоумышленник заходит в новый торговый центр и сразу же замечает современные средства безопасности, он зачастую понимает, что шансов у него немного, разворачивается и уходит.

Вышеуказанное можем наглядно увидеть на сравнительном анализе Гомельского региона за первое полугодие 2013 и 2014 годов (Рис. 1,2).

– Вилос, расскажите о перспективных технологиях и решениях, которые вскоре могут найти применение на объектах ритейла.

– Как тренд могу отметить, что сейчас безопасность развивается параллельно с ростом уровня технологичности торгового оборудования, и при этом – на этапе его создания.

Я постоянно принимаю участие на международных выставках. Например, на последней, в Дюссельдорфе (Германия), были интересные модели витрин для алкоголя со встроенными фотокамерами, которые фиксируют покупателя при снятии бутылки с полки – система напоминает камеры автомобильной фотофиксации. Результат – фото или видеоролик каждого покупателя, который взял бутылку с торговой полки.

Системы безопасности все больше сопрягаются с IT и облачным сервисом. На этой базе есть интересные решения. Перспективна интегрированная система, сочетающая весы в торговом зале, кассы расчёта и видеопоиск. Вот как это работает. При взвешивании любого товара (например, красная рыба) система в сервере держит информацию «штрих код» товара – то, что клеится на пакет. При сканировании через кассу эта информация воспринимается как положительная, и информация укладывается в архив. Но, если в течение 2 часов (временные рамки устанавливаются индивидуально) товар не прошёл сканер кассы, загорается «красная лампочка», которая показывает всю нужную информацию для дальнейшего поиска покупателя. Включается видеоаналитика – и можно отследить, что происходило с товаром: была это кража или просто товар оставили в торговом зале. Надеюсь, что в ближайшем будущем подобные системы появятся и в Беларуси.

«Внедрив мобильное видеонаблюдение - сократили потери от краж на 90%»

Компания «Мегатоп»,
Науменко Иван,
руководитель службы
безопасности



СПРАВКА ТБ:

Науменко Иван Владимирович, родился в 1976 г. В сфере безопасности с 2002 года, начинал работу в гипермаркете «Акрополис» (г.Вильнюс). В ходе открытия первого в Беларуси гипермаркета «Бигс» (г.Минск) курировал вопросы организации продаж бытовой техники и организации службы безопасности в данном отделе. Работал в сегменте финансовой безопасности в различных компаниях Беларуси. Порядка 5 лет работал в крупнейшей сети – ООО «Евроторг». В сети «Мегатоп» работает с 2012 года, курирует вопросы построения службы безопасности, прошел все этапы карьерной лестницы, начиная от скрытого работника охраны и заканчивая руководителем СБ.

СПРАВКА ТБ:

Компания «Мегатоп», обувной ритейлер, основана 25 октября 2007 года, на сегодняшний день сеть имеет 40 фирменных магазинов в 19 крупных городах Беларуси. Штат сотрудников охраны порядка 100 человек.

– Каковы основные вопросы в нормативном обеспечении, организации и работы службы безопасности (СБ) ритейла?

– Законодательство построено таким образом, что 100% соблюдение требований вызывает сложности. При изменении следует пересмотреть ряд взаимосвязанных нормативных актов, например, которыми руководствуются сотрудники МВД при выезде на вызов по факту кражи

или при подозрении на совершение хищения на торговом объекте.

– Каковы основные вопросы подбора кадров в СБ?

– На рынке труда ощущается дефицит профессионалов и просто ответственных кандидатов, претендующих на должность специалиста службы безопасности и администратора торгового зала. Для меня идеально – подобрать человека, которому можешь доверять, который умеет критически мыслить, при этом сохраняет спокойствие и который умеет быть примером для других. На практике зачастую выбираем из того, кто есть, предпочтение тем, у кого есть какой-нибудь опыт работы.

– Существуют вопросы в обучении сотрудников СБ?

– Важная задача при организации службы безопасности на торговом объекте – повышение квалификации. Без выстроенной системы на проведение обучения зачастую не хватает времени. Специфика в торговле такова, что обучение проходят в основном продавцы, а для специалистов службы безопасности если и организуются курсы, то только для руководителей (замов), а на сегодня важно обучать самих охранников.

– Обозначьте актуальные вопросы по применению технических средств и систем охраны (ТС и СО)?

– Мы применяем ТС и СО, но иначе чем на других объектах ритейла. У нас одних из первых уменьшена стоимость оплаты услуг Департамента охраны (ДО) – около 3 млн. белорусских рублей в месяц с одного магазина. Отказавшись от услуг ДО (согласно законодательству, мы не обязаны в обязательном порядке сдавать под охрану магазин), оборудовали магазины автономной охранной сигнализацией с выводом сигнала (sms) специалисту, руководству магазина, ответственному за сохранность магазина. По сути, создали свой собственный центр мониторинга с выводом видеоинформации. Сейчас мы активно переводим все наши магазины

на такой способ охраны. Более того, каждый торговый объект, охраняемый автономно, застрахован, и если ночью «вынесут» хоть весь магазин, и никто не успеет отреагировать, страховая компания все компенсирует.

С ДО мы работаем только по вопросу, который не можем закрыть сами – экстренное реагирование, «кнопка тревожной сигнализации». Ранее мы заключали договор на реагирование по «кнопке тревожной сигнализации» только на время работы магазина, сейчас мы заключаем договор на круглосуточную работу кнопки. Это позволяет воспользоваться кнопкой в уязвимые для проникновения моменты – во время закрытия и открытия магазина. В случае попытки проникновения злоумышленников, к примеру, во время закрытия магазина, сотрудник имеет возможность вызвать милицию нажатием кнопки на брелке в кармане. Для максимальной гарантии «сработки» предусмотрительно устанавливаем передатчик максимально близко к фасаду здания. Сотрудники, в свою очередь, проинформированы, что объектом посягательства злоумышленников являются не сотрудники, а ключи от магазина, поэтому в случае ЧП следует нажать кнопку на брелоке тревожной кнопки и выбросить ключ от магазина как можно дальше – в темноте ключ никто искать не будет.

SMS от охранной сигнализации поступает на единый номер, оператор постоянно мониторит поступление sms. На стационарном компьютере и на планшетах выведены планы всех магазинов. Получая сигнал тревоги (напр., обрыв шлейфа) на конкретном магазине, оператор подключается к этому магазину и с помощью СВН просматривает и прослушивает ситуацию на объекте. По результатам обработки полученной информации оператор принимает решение о дальнейших действиях. Если выявлено проникновение третьих лиц, оператор сообщает об инциденте в ближайший

к магазину отдел ДО и ставит в известность директора магазина (заведующего).

Информативность охранной сигнализации, в принципе, достаточная для принятия решения о наличии постороннего лица на объекте и без СВН. При разовой «сработке» датчика придет одно sms, при перемещении объекта в одной зоне или из зоны в зону – придет шквал sms, по которым можно сделать вывод о проникновении на объект.

– Как построена СВН на Ваших объектах?

– На магазинах «Мегатоп» мы установили аналоговые камеры Hikvision. Сопоставив ряд параметров IP и аналоговых камер: качество сигнала, требования к архиву, конечная стоимость системы, пришли к выводу, что для решения наших задач достаточно аналоговой системы. Аналоговые камеры подключены таким образом, что в случае необходимости подключить IP-камеру не составит труда и дополнительных затрат, используется витая пара на каждую камеру в отдельности. Это еще дополнительно позволяет в считанные минуты добавить аналоговую камеру рядом с имеющейся. К тому же не всегда существует возможность обеспечить пропускную способность потока для исходящего IP-трафика. На складских помещениях, на логистическом центре, где требуется просматривать большие пролеты, мы построили СВН на IP-камерах. В магазинах такой потребности нет.

Видео используем еще в качестве контроля выкладки товара, наличия продавцов в торговом зале, регламента кассового обслуживания и борьбы с очередями. Рассматриваем поступившие жалобы и всевозможные спорные моменты в работе персонала и покупателей.

По системам хранения данных – виртуальные хранилища мы не используем, т.к. для нас сложно обеспечить достаточный исходящий/входной поток, пропускная способность составляет не менее 40 мегабит (для всей сети). Мы оптимизировали работу с видеоархивом: в определенное время запись организована по расписанию, в другое время – по детекции движения. Такая оптимизация позволила нам обеспечить хранение данных в течение 3 месяцев.

Видеоаналитику в СВН мы не используем, в этом нет потребности на наших объектах. Для закрытия

вопроса выявления нежелательного посетителя мы распечатываем портрет нарушителя и рассылаем его по всем магазинам с параллельным разъяснением сотрудникам о тактике их действий в случае обнаружения данного лица на торговой точке.

– У Вас установлены датчики подсчета посетителей, Ваша оценка их эффективности?

– Счетчики посетителей для «Мегатоп» – это живой рабочий инструмент, активно используемый нашими маркетологами. Информация с них поступает в общую базу и позволяет нам получать данные о посещаемости, времени открытия и закрытия магазина. Иногда эти сведения помогли в разборе ситуаций по сохранности имущества торговой точки. Мы даже модернизировали наши счетчики – поставили источники бесперебойного питания для более корректной работы системы.

– Расскажите о СКУД в сети?

– Контроль доступа реализован в офисе – это стандартный чипованный ключ. На складах – именные карточки с разграничением зон доступа, при этом реализована функция открытия только одной охраняемой двери (роллеты). Работает это следующим образом: если сотрудник открыл одну роллету (отгружает товар), то своей карточкой он не откроет вторую роллету (дверь), пока не закроет первую. Наша СКУД организована на оборудовании «Болид».

– Как реализовано озвучивание на объектах?

– Для озвучивания используются отдельные ПК со специализированным ПО, позволяющим транслировать и создавать звуковое оформление по сети на все магазины. Задача сотрудника магазина при включении озвучивания сводится к нажатию кнопки «Вкл.» и установки регулятора громкости на цифру «2» или иную, в зависимости от используемого усилителя. Служба безопасности вмешиваемся в процесс только когда озвучивание зала перекрывает звук в микрофонах видеокамер и становится невозможным контролировать качество обслуживания посетителей.

– Какова ситуация с угрозами похищениям на объектах?

– В процентном выражении на совершение краж посетителями приходится порядка 80% случаев. Специального ПО контроля кассовых операций у нас нет, но отмены чека

предоставление скидки, проводимого через кассу, всегда визируются или директором магазина или его замом.

Серьезным шагом в сторону уменьшения краж со стороны покупателей на наших магазинах стало установка СВН. Более того, мы оснастили администраторов зала 10 дюймовыми планшетами, на которых отображается вся видеoinформация с камер магазина, получили т.н. мобильные СВН. Эффект был потрясающим – сократились потери от краж на 90%. Администраторы отмечали случаи, когда потенциальный злоумышленник зайдя в магазин, увидев реально работающую СВН, сразу же уходил – интерес к воровству на таком объекте резко пропадает. В борьбе с минимизацией краж на объектах торговли всегда считал и считаю, в первую очередь, важна организация работы с персоналом магазина: начиная от руководителя локальной торговой точки и оканчивая уборщицей.

– Прокомментируйте пожалуйста использование антикражных систем?

– Используем самую простую радиочастотную систему. На сегодня, к сожалению, сервис начинает хромать. В последнее время ввиду частичной монополии на рынке подобных услуг обслуживающая компания начинает расставлять приоритеты, которые основываются на объемах, а на сервис и качество обслуживания систем не всегда хватает времени.

Сопоставив расходы на закупку АК меток и потерь от краж, приняли решение сократить расходы на закупку АК меток: если раньше на магазин в месяц закупалось 25 000 меток, то теперь мы закупаем 1000. Мы инициировали активную работу персонала, пересмотрели подходы к организации сохранности товара. Профессиональный вор снимает все метки в тот момент, когда его не видит администратор, а администратор полностью рассчитывает на «сработку» АК ворот. АК ворота, в основном, помогают в выявлении прохода посетителей с сумками, в которых организовано двойное дно, др. подобными приспособлениями. Установив везде СВН, теперь факт срыва метки четко фиксирует камера. С администраторами проведена соответствующая работа, направленная на выявление потенциально опасных посетителей.

«СБ не может работать отдельно от торгового персонала. Охрана – для торговли!»

Ковб Денис, начальник службы безопасности магазина «Материк», ООО «Эрнис»



СПРАВКА ТБ:

Ковб Денис Александрович, родился в 1979 году, образование высшее. С 1999 по 2006 гг. – следователь подразделений СК МВД Республики Беларусь. С 2006 по 2011 гг. – специалист отдела охраны объекта, зам. начальника и начальник отдела охраны объекта СЗАО «ПросторМаркет», начальник отдела охраны объекта СЗАО «Простор-Трейд» (сеть гипермаркетов «Простор»). С 2011 по 2013 гг. – руководитель службы безопасности, заместитель директора по безопасности группы компаний «Премьерторг». В сфере безопасности с 2006 года, начинал работу с должности специалиста отдела охраны объекта СЗАО «ПросторМаркет» (гипермаркет «Простор»). С 2013 года по настоящее время – начальник службы безопасности магазина «Материк» ООО «Эрнис» (строительный гипермаркет «Материк»).

– Каковы основные вопросы в нормативном обеспечении, службы СБ ритейла?

– Нормативная база для работы СБ ритейла, на мой взгляд, достаточная. Основные вопросы организации охранной деятельности СБ, критерии подбора и обучения сотрудников СБ, применения ими спецсредств и физической силы прописаны в нормативных актах (НА).

Одно время существовал вопрос определения критериев оценки похищенного товара при принятии решения компетентными органами о привлечении виновных лиц к уголовной ответственности. Для привлечения похитителя к уголовной ответственности стоимость похищенного должна составлять не менее 10 б.в. (на данный момент – 1,5 млн. руб.). Ранее, при рассмотрении вопроса о привлечении к уголовной ответственности территориальными подразделениями СК Ре-

спублики Беларусь, учитывалась стоимость товара без учета НДС и торговой надбавки, что существенно уменьшало количество возбуждаемых уголовных дел, фактически оставляя безнаказанными воров. Сейчас мы добились соответствующих разъяснений от прокуратуры и следственных органов, согласно которым при принятии процессуальных решений компетентный орган учитывает розничную стоимость товара.

– Ваш опыт использования анти-кражных систем (АК)?

– Мы используем акустимагнитную АК систему. АК системы достаточно консервативны. Основная их роль – профилактическая, направленная, прежде всего, для восприятия системы рядовыми гражданами, для которых вопрос совершить или не совершить хищение возникает спонтанно. Для профессиональных воров у которых кражи «ремесло», любая защитная система носит характер «поправки» на свои действия. Ни одна АК система, аналоговое или IP СВН, количество камер на входной группе, количество камер в секторах не остановит профессионально вора. Готовясь совершить кражу, вор находится в состоянии стресса, и первое, что он оценивает, – это каким образом служба безопасности и персонал ТЦ реагирует на оперативную обстановку («сработку» АК систем, на СВН и т.д.). Если по своим наблюдениям злоумышленник понимает, что реагирование отсутствует, системы не контролируются, в прикассовой зоне отсутствует охрана, отсутствует персонал в отделах торгового зала, реагирования на изменение оперативной обстановки нет, то можно совершать кражу. И ни одна самая передовая система не сможет противостоять умышленным действиям вора. К тому же профессиональный вор имеет свои приспособления, которые позволяют устранить («погасить») сигнал АКС.

По своему опыту могу сказать, что акустимагнитная система дает намного меньше ложных «сработок», чем радиочастотные системы, т.к. акустика реагирует только на защитный элемент.

Работу обслуживающей компании наших АК систем оцениваю удовлетворительно. Реагирование происходит в течение суток. Для корректной работы АК система не должна подвергаться вмешательствам извне, должна быть защищена от внутренних и внешних вмешательств. Чем больше фактов вмешательства в работу системы, тем быстрее потребуется перенастройка. Самая распространенная причина сбоя

в работе АК систем – изменения полярности розеток ввиду производства тех или иных технических работ. Если полярность розеток не возвращена в исходное положение, происходит сбой в работе АКС, требующий перенастройки всей линейки оборудования.

– Существуют ли вопросы по подбору, обучению персонала?

– По подбору кадров у нас нет вопросов. Из требований – очень важно, когда сотрудник на входе в компанию четко понимает те задачи, которые ему предстоит выполнять и стоимостное выражение вознаграждения за выполнение этой работы. Когда есть внятно поставленные задачи и четкий спрос, то потом, в ходе работы, вопросов не возникает.

Основное мое требование к руководителям среднего звена – это оценка уровня понимания сотрудником задачи к исполнению и четкая установка времени исполнения задачи.

Для СБ ритейла важно подобрать персонал который умеет обращать внимание на посетителя (от охраны и заканчивая персоналом торгового зала). Покупатель должен понимать, что ему уделяется внимание, внимание, которое не носит характер контроля за его действиями. Например, приветствие клиента, предложение ему услуг и прочее. Именно этот акцент, который делается персоналом торгового объекта конкретному покупателю – превентивная мера предупреждения мыслей о совершении спонтанной кражи. С этого начинается взаимодействие торгового персонала с охраной. Охрана не может работать отдельно от торгового персонала. Охрана – для торговли!

Для специалистов СБ обучение проводится систематически: не только на входе в компанию, но и в процессе его работы. При этом разбирается каждый рабочий момент – обучение происходит во время выполнения функциональных обязанностей.

– «Полиграф», Ваше мнение по использованию при подборе кадров?

– Имея опыт, могу сказать, что полиграф можно «обойти» (как пример, принятие лекарственных препаратов, притупляющих проявлению реакций организма человека). Для того чтобы полиграф дал результат, должна быть четко проработанная система контрольных вопросов (т.е. высокий профессионализм полиграфолога).

– Каковы основные угрозы на объектах? Какова динамика инцидентов?

– Будет продолжаться рост инцидентов

тов (кражи) со стороны покупателей без признака сокрытия факта хищения товара. Основные причины – социальные. Портрет такого покупателя – это вполне среднестатистические и, в целом, порядочные люди. Их действия не предполагают тайного похищения: товар просто не выкладывается на транспортер, находится в руках сопровождающих лиц, т.е. выносится открыто. В основном кражи совершают лица среднего возраста (и мужчины и женщины), их интерес обращен к мелким штучным товарам. Такие кражи совершаются по спонтанному решению. «На авось», «вдруг не заметят». Расчет идет на внимательность охраны у прикассовой линии и кассиров.

Динамика инцидентов на объектах торговли, зависит от социального положения населения и от профилактических мероприятий по предупреждению краж со стороны МВД.

В 2013 году по инициативе компании было возбуждено более 7 уголовных дел по фактам совершения хищений на территории строительного магазина «Материк». Хищения совершались организованными группами, с четким распределением ролей, использованием специальных средств, с организацией беспрепятственного выхода через кассовый узел. Как правило, эти группы состоят из наркозависимых лиц, объектом посягательств которых являются дорого-

стоящие товары непродовольственной группы, которые в последующем легко сбыть.

– Как меняется бюджет на безопасность?

– Бюджет на безопасность в гипермаркете «Материк» не изменился по сравнению с прошлым годом. Изменения будут в случае изменения структуры безопасности гипермаркета, вследствие внедрения дополнительных систем безопасности. На мой взгляд, существующая система безопасности оптимально решает поставленные перед ней задачи по охранной деятельности и экономической безопасности – позволяет объекту ровно функционировать.

«Показатель успешной работы СБ – снижение количества задержаний при минимальных потерях по данным инвентаризаций»

Минеев Сергей Валерьевич, заведующий торговым центром, СЗАО «ПросторМаркет»



СПРАВКА ТБ:

Минеев Сергей Валерьевич, родился в 1972 году, образование высшее, закончил БНТУ, академию МВД Республики Беларусь. В сфере безопасности с 2006 года. В сети «ПросторТрейд» работает с 2006 года, заведующий одного из торговых центров сети. Является бизнес-тренером консалтинговой компании «Здесь и Сейчас», ведет семинары, тренинги по обеспечению безопасности в розничной торговле.

СПРАВКА ТБ:

СЗАО «ПросторТрейд», сеть состоит из 4 крупных гипермаркетов.

– Каковы основные вопросы в нормативном обеспечении, службы СБ ритейла?

– Закон «Об охранной деятельности» – уже устоявшийся документ, с которым мы работаем, и в принципе, серьезных вопросов по его применению не возникало. Он достаточно полно закрывает вопросы, с которыми сталкиваются руководители СБ ритейла.

– Каковы вопросы подбора кадров?

– Хороший подбор кадров – залог должного обеспечения безопасности на объекте, залог уменьшения потерь. Анкета претендента на работу в нашей торговой сети проходит проверку через СБ.

Я положительно отношусь к применению полиграфа которое у нас в стране набирает обороты. Когда рядовой сотрудник видит, что собственник внимательно относится к безопасности, сохранности товара на объекте и через полиграф проверяются топ-менеджеры, то рядовой сотрудник ощущает

свою безопасность, в том числе при инвентаризации. К примеру, в одной из торговых сетей был случай воровства со стороны старшего кассира (методика хищений – фиктивная отмена чека). После увольнения этого сотрудника (была взята с поличным, возбуждено уголовное дело), была проведена проверка всех старших кассиров на полиграфе. В результате были выявлены недобросовестные работники. Такая проверка не скрывалась от рядового персонала, что носило профилактическое действие. Поэтому считаю, что применение полиграфа положительно влияет на безопасность компании в целом.

– Каковы особенности применения ТС и СО?

– Есть ряд вопросов при сдаче торгового объекта под круглосуточную охрану ДО. Вопросы возникают из-за нестыковки требований нормативных актов (РД) по тех. укрепленности и современных подходов к строительству. Например, наиболее бюджетное решение при строительстве торгового объекта – возведение здания из сэндвич-панелей, а по нормам РД предъявляются требования к толщине стен (кирпичной кладке), которую сэндвич-панель не может обеспечить (бывали случаи вскрытия панелей обычным консервным ножом). В качестве дополнительных требований со стороны ДО было предложено установить внутри объекта из сэндвич-панелей армированные решетки, либо использовать дополнительные технические средства обеспечения охраны.

– Какова Ваша практика использования антикражных систем (АК)?

– Для розничного ритейла продуктового сектора – предпочтительней радиочастотные АК системы. Для хозяйственной группы (инструмент) – следует применять акустомагнитные системы. Для промтоварной группы – допустимо использовать любую, из указанных систем.

Основная причина ложных «сработок» АК систем – это качество монтажа систем, когда не учитываются все факторы на объекте, влияющие на корректность работы АКС (близлежащие к АК воротам высоковольтные трассы, иные помехи). Компании, профессионально занимающиеся АКС, всегда это учитывают. По поставке, наладке и обслуживанию оборудования хорошо себя зарекомендовали компании «Спецэлектро» и «БелКомДата».

На сегодняшний день основные способы обойти АК системы – использование «Броневики»: специального кармана или сумки, экранированных, как правило, фольгой. В настоящее время в АК системах CheckPoint 5-ого поколения возможно использование встроенных детекторов металла, позволяющих уже на входе выявить такое устройство. Воры без «Броневики» часто срезают плоскогубцами клипсы либо подогревают

клипсу зажигалкой для разъединения ее элементов, съедают на зале шоколадку и обворачивают фольгой клипсу.

АК системы не преграда для профессиональных воров, с ними требуется работать другими способами. Из 100 задержаний по факту кражи на торговом объекте только 5-10% придется на «сработку» АК систем. Наличие АК систем на объекте в первую очередь – это серьезная профилактика совершения преступления.

Если говорить о новациях в АК системах, для меня интересно посмотреть демонстрацию работы RFID технологии, оценить потенциал внедрения такой системы на объектах ритейла с т.з. безотказности, корректности и скорости работы. Хочу оценить возможность использования при приемке товаров при сканировании целой паллеты с разным товаром с автоматической выгрузкой данных прихода в накладные и возможность применения этой системы для закрытия чека сразу, на всю тележку покупателя, без выгрузки товара на транспортер. Я думаю, в ближайшем будущем эта технология имеет хорошие перспективы.

– Какова практика работы с СВН? Какая видеоаналитика (ВА) актуальна?

– Систему СВН создавали сами, корректировав расстановку камер. В настоящее время при построении СВН мы смотрим в сторону IP-оборудования, аналоговые системы постепенно «уходят», а IP СВН за последние три года значительно подешевели. Хотя на наших первых объектах до сих пор стоят аналоговые камеры SANYO, которые безотказно работают по сей день, обеспечивая приемлемое качество картинки (за 8 лет работы купольной камеры speed doom практически не было нареканий на работу механики!).

Выполнение требований законодательства по хранению видеозаписей в течение 30 дней – реально выполнимая задача, не вызывающая ни технических, ни финансовых вопросов – современные накопители данных позволяют легко обеспечить указанный срок хранения.

Пока ВА в торговом зале не используем. Со стороны ВА для меня представляет интерес программная платформа, позволяющая максимально автоматизировать контроль действий кассира – контроль кассового узла. Интересен программный продукт, позволяющий отслеживать векторность движения кассира при сканировании/фиктивном сканировании товара, когда товар, по сговору с покупателем, не считывается и не пробивается, а лишь имитируется его пронесение через сканер. По результатам такой махинации в чеке отражается лишь часть пронесенного через кассу товара.

Также интересна ВА, способная с определенной (заданной) погрешностью подсчитать и сопоставить количество перенесенного через кассу товара с количеством товара, указанного в чеке, и, в случае расхождения данных, выдать сигнал тревоги.

Анализ продуктов для контроля кассовых операций позволяет говорить об их большей доступности в последнее время. По функционалу: все те отчеты, которые генерируют системы различных разработчиков, принципиально одинаковы.

Актуальные алгоритмы ВА: надстройки ПО, позволяющие получать «коммерческую информацию». К примеру, количество проходящих покупателей по заданной линии в одну сторону и в другую сторону. Благодаря этим подсчетам можно планировать и просчитывать покупательские потоки. Такая аналитическая информация позволяет оценить эффективность проводимых рекламных акций, дифференцировать тарифы на аренду торговых мест (стеллажей, полок).

Интересной, на мой взгляд, является функция автоматического отслеживания определенного лица на объекте. Если СВН на объекте построена без «мертвых» точек, то можно организовать автоматическое слежение за лицом по всему объекту. Для СБ ритейла система «ведения лица» очень полезна. Для парковок неплохо иметь систему распознавания номеров.

– Какова практика работы с СКУД?

– Наши гипермаркеты являются зонированными объектами с т.з. СКУД. Все собственное производство замкнуто в отдель-

ный контур – посторонний в цех не зайдет. Отдельно закрыта офисная часть.

Для меня интересна бесконтактная система, помимо простоты использования – не требуется физического поднесения идентификатора к считывателю, система позволяет получать информацию о местонахождении сотрудника на объекте. Такое слежение за передвижением персонала полезно СБ объекта, а данные из архива могут помочь в разборе инцидента.

Также интересны возможности применения на объекте биометрических систем контроля доступа. Это позволит мне быть уверенным, что на работу пришел именно этот сотрудник, а не коллега, приложив чужую карточку. В некоторых компаниях организована система общепита с использованием идентификационных карточек сотрудников (частичное списание средств сотрудника), биометрическая система не позволит воспользоваться чужой карточкой. У себя на объектах я бы установил СКУД на основе биометрии для организации прохода в зоны повышенного контроля, где нет большого потока людей: в офисную часть, в серверные, в кассовые комнаты.

– Каковы основные угрозы на объектах ритейла?

– Есть тенденция к увеличению числа краж. Это обусловлено с одной стороны социальными причинами, а с другой – удорожанием потребительской корзины: потребитель привык к определенному уровню жизни, который в настоящее время не может себе позволить. В регионах наблюдается значительно отставание по уровню ЗП по сравнению с Минском, что в свою очередь может повлиять на увеличение краж на объектах ритейла в регионах.

Как правило, потери объекта ритейла складываются из потерь от краж со стороны персонала – 50% инцидентов, потерь от краж со стороны покупателей – 50% инцидентов. На нашем объекте ситуация кардинально изменена: инциденты со стороны персонала составляют 20%, против 80% со стороны покупателей. Таких результатов мы смогли достигнуть благодаря введению комплекса административных мер, регламентов и инструкций. Со стороны охраны организован контроль определенных бизнес-процессов, введен ряд ограничений, что в свою очередь минимизирует факты злоупотребления своими полномочиями со стороны персонала.

По статистике инцидентов, кражи, совершенные в магазине покупателями (80%), – это местный контингент (жители близлежащих домов), 20% – «гастролеры». Если кража выявлена по фактам (по результатам просмотра записи СВН), следует сообщать местному участковому, которые хорошо знают своих «подопечных». Поэтому важно при выявлении кражи собрать, составить необходимые документы, сохранить видеoinформацию, написать заявление о привлечении неизвестного лица к ответственности. Через некоторое время лицо, не понесшее наказания за предыдущую кражу, придя в ваш магазин снова, может быть задержано, а если не прошел 2-х месячный срок с момента совершения предыдущей кражи, привлечено к административной ответственности.

Если оценивать результативность работы СБ на объекте ритейла, то корректно говорить не о количествах задержаний – это работа по факту совершения преступления, а о данных инвентаризации за определенный период. К примеру, в одном из магазинов торговой площадью 3000 кв.м. проведена инвентаризация по «криминальной группе товаров» – алкоголю, результат показал потери 0,01% – это ничего! Инвентаризация за следующие полгода дала аналогичный результат. Это показывает, что правильно организована сохранность товара – правильно приняты превентивные меры.

– Как меняется бюджет на безопасность?

– Прослеживается тенденция к уменьшению бюджетов на безопасность (снижению затрат), в связи с достаточно стабильной обстановкой в стране. Собственник объекта ритейла стремится к оптимизации работы штата персонала, введению административных мер и применению высоких технологий, что можно закрыть техническими средствами, т.к. львиная доля затрат – это фонд заработной платы. ■