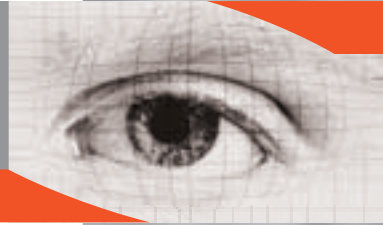


# בשבע עיניים



מוקד אמון

מגזין בנושאי מיגון, אבטחה וביטחון אישי ← כי ביטחון מתחיל באמון!



## כי הלקוח תמיד במוקד

טכנולוגיה מתקדמת היא תשתית הכרחית למתן שירות איכותי • Call מה שרציתם לדעת על ה"קול-סנטר" החדש של מוקד אמון ועל סל השירותים הצומח של החברה המובילה בארץ בתחום המיגון והאבטחה - בגיליון שלפניכם • פרטים נוספים ומבצעים עדכניים מחכים לכם באתר [www.emun.co.il](http://www.emun.co.il) • לא מפסיקים לעבוד בשבילכם - תהיו בטוחים!

כל המידע העדכני לביטחון שלכם - באתר מוקד אמון

[www.emun.co.il](http://www.emun.co.il)

### בגיליון זה ← ← ←

גאווה של יחידה מובחרת



2

מה זה Valet ? Parking



5

תרופה לעקיצה בין-ערביים



7

### לקוחות יקרים,

כאשר מדברים על שירות איכותי בחברה כמו מוקד אמון, אי אפשר לוותר על אף אחד מחלקיה של המשוואה: עוצמה אנושית מצד אחד; קידמה טכנולוגית מהצד השני. רק שילוב נכון ומתואם בין שניהם יכול ליצור ערך מוסף אמיתי, כזה שיבטיח לכם רמת שירות מעולה - ללא פשרות וללא "עיגול פינות".

מי כמונו יודעים, שבתחום הביטחון האישי והאבטחה אסור לנוח על זרי הדפנה ולו לרגע אחד. החתירה המתמדת שלנו לשיפור השירות מהווה אבן יסוד בתפישת הפעילות של מוקד אמון. אנו עושים זאת באמצעות טיפוח הון אנושי איכותי והטמעת מערכות תקשורת ומחשוב העומדות בחזית הטכנולוגיה העולמית.

אנו מתחייבים להמשיך ולפעול בנחישות ובמקצועיות כדי להקנות לכם ביטחון אישי ושקט נפשי.

רפי סויד, מנכ"ל קבוצת מוקד אמון

### דבר מנכ"ל הקבוצה



"רמת שירות מעולה - ללא פשרות וללא עיגול פינות"

# סיירים עם גאוות יחידה

בכל רגע נתון מצויות על הכבישים עשרות ניידות של מוקד אמון המוכנות לכל קריאה. התוצאה: לקוחות שיכולים לישון בשקט גם באזורים מוכי פריצות. שוחחנו עם יוסף אלעזר, ותיק הסיירים, שנבחר כמצטיין השנתי של היחידה



יוסף אלעזר

לבעלים והם סגרו את הברז, מספר יוסף, "כעבור מספר ימים אני מוזעק לאותו בית ומגלה שוב את אותה נזילה דרסטית. הבנתי שמישהו טיפל בברז. בדקתי היטב וזיהיתי שהיה ניסיון פריצה: הגב עלה על הברז שבגינה, תוך כדי כך שבר את הצינור שהיה מחובר לקיר הבית, וברח עם הפעלת האזעקה. יש לי די ניסיון לזהות סימנים מחשידים ולקלוט את השיטות של הפורצים".

## אין דבר כזה 'לעגל פינות'

הניסיון שיוסף מדבר עליו הוא עשר שנות עבודה כסייר במוקד אמון. בעוד שרוב הסיירים הם בשנות העשרים המוקדמות שלהם, יוסף מתמיד בעבודה ובגיל 41 הוא "האבא של הסיירים" ועדיין מרגיש אחד מהם. "העבודה עם החברה המצוינים האלה משאירה אותי צעיר", הוא מחייך, "זו עבודה מאתגרת ומלאת אחריות, שלעולם אינה משעממת. שם המשחק הוא לשמור על חדות, יסודיות ומקצועיות: במילון שלנו אין את המושג 'לעגל פינות'. זה בא לביטוי בהצלחות המבצעיות בשטח ובמשוב החם שאנו מקבלים מהלקוחות".

ותיק הסיירים של מוקד אמון הוא אב לארבעה ומתגורר בקרית אונו. לא מעט משעות הפנאי שלו מוקדשות לחברה מהעבודה. "הסיירים מגובשים מאוד - יש מסיבות, עושים על האש, משחקים כדורגל", אומר יוסף ואפשר לשמוע בקולו את גאוות היחידה, "אלו חברה עם כושר, עם מוטיבציה ועם ערכים, שתענוג לעבוד איתם".

לאחרונה ציינה מוקד אמון לשבח חמישה סיירים מצטיינים שגילו בעבודתם לא רק מקצועיות ונחישות במניעת פריצות, אלא גם ערך מוסף של שירות מעולה ללקוחות. "המחויבות הגבוהה של סיירי מוקד אמון לתפקידם לצד המקצוענות בביצוע והירידה לפרטי הפרטים מייצרים שירות איכותי ללקוח אשר ניתן ברמה המיטבית", אומר איתי עניאל, מנהל אגף סיור ומבצעים, "הודות לשילוב המצויין בין עבודת המוקד המבצעי לבין הסיירים שנמצאים תמיד בשטח בפריסה רחבה, יכולים לקוחות החברה לישון בשקט ובתחושת ביטחון, בידיעה כי הטיפול המייד, המבוצע על הצד הטוב ביותר בכל אירוע חירום, יוביל להצלחה מבצעית".

## סיכל פריצה "על רטוב"

במקרה שכזה, שאירע לא מזמן, היה מעורב יוסף אלעזר, שנבחר למצטיין השנתי מבין סיירי החברה. יוסף, שכבר סיכל בעבר מספר רב של פריצות, הוזעק לקריאה מבית בקרית קריניצי וזיהה מייד בחצר הבית הצפת מים, הנובעת מצינור שבור. "חשדתי שמישהו עלה על הצינור, הודעת



### שירות טלפוני יוצא דופן

מצאתי לנכון להוציא מכתב תודה בעקבות שירות יוצא דופן שניתן לי טלפונית על ידי בת אל מהמוקד שלכם. הייתי צריכה הכוונה טלפונית דחופה והופנתי לטכנאי בשם יונה, שהדריך אותי לפתור בעיה טכנית במערכת. אני רוצה להודות לו על כך, ולכם על השירות הטוב.

רותי בלומנקרנץ  
קרית קריניצי

### רצינות, אדיבות - וביטחון

באחד מלילות החורף חדרו לביתנו דרך החלון גנבים, מייד התקשרו מהמוקד שלכם ועלינו להודות על כך, מאחר שהאזעקה העירה אותנו בשעה 3:30 לפנות בוקר וזו הייתה הרגשה מאוד לא נעימה, בפרט ששמענו את קולות הגנבים בביתנו. מהמוקד שלכם התקשרה בחורה נחמדה ומייד הזעיקה את הסייר שלכם שהגיע כעבור מספר דקות והודהה בשם תמיר. תמיר התייחס לתפקידו ברצינות רבה ובאדיבות ולא עזב את ביתנו רק לאחר שווידיאו שאנחנו בסדר ושהכול בסדר ואף הזעיק את המשטרה. גם להודות צריך לדעת, והנה תודתנו לכם.

זיוה ויצחק שביטלובסקי  
שוהם

## נותנים אמון, אומרים תודה



### בזכות תגובתכם מהירה

כשמגיעה מילה טובה, צריך לומר אותה. אתמול פרצו לביתנו בסביבת השעה 18:30. בזכות תגובה מהירה של צוות מוקד אמון - ליאת שלום במוקד המבצעי והסייר מורן אלמוג, שפעלו במהירות וביעילות, הגעתם למקום בשלב מוקדם ובכך נמנע נזק נוסף. תודה!

זלדה ונתן שרוני  
סביון

### התנייחות מהירה ומקצועית

ברצוננו להביע תודה גדולה על ההיענות שלכם לגבי חשד לפריצה במפעלנו. ההתייחות שלכם הייתה מהירה, רצינית, יעילה וסבלנית. ותודה מיוחדת לסייר שלכם בשם עדי על מסירותו ואדיבותו.

הנהלת "קפה רוטשילד אנגמי"  
ראשון לציון

## "מוקד ON LINE": 100% ביטחון!



מוקד אמון מרחיבה את מעגל האבטחה סביב הבית או העסק שלכם עם חיבור קווי או סלולרי בתקשורת דיגיטלית מאובטחת

חדש מבית מוקד אמון: מרחיבים ומשדרגים את מעגל האבטחה הקיים בעזרת חיבור בתקשורת GPRS למוקד. מדובר באמצעי חדשני נוסף, המנטר את התקשורת בין מערכת האזעקה בבית או בעסק לבין מוקד אמון סביון ומבטיח שתוכלו לישון עוד יותר בשקט. המערכת החדשה, "מוקד און-ליין", מבוססת על מפענחת רשת דיגיטלית המאפשרת ניטור של מערכת אזעקה 24 שעות ביממה בעזרת מודול רשת. מערכות האזעקה מחוברות למוקד באופן קבוע, רציף ומאובטח, בתקשורת רשת קוויית בפרוטוקול IPVPN או בתקשורת סלולרית GPRS - דבר המאפשר קבלת חייוי מייד במוקד במקרה של ניסיון לנתק את המערכת או לחבל בה. המפענחת מפקחת על התקשורת למוקד אמון ומאתרת תקלת תקשורת תוך שניות ספורות. למידע נוסף: 1-800-373838



# CALL מה שאפשר

## למען הלקוח



**חלק ממהלך מקיף לשיפור השירות, הוטמעה במוקד אמון מערכת CALL CENTER חדשנית, המשדרגת את איכות השירות הטלפוני ללקוח. כך זה עובד**

### זמן ההמתנה התקצר

צ'רלי כהן, המנהל הטכני במוקד אמון, מסביר כי בכל זמן נתון המערכת מנתחת נתונים כמו זמן ההמתנה של הלקוח, זמן השיחה עם הנציג וכדומה, במטרה לשפר את חוויית השירות. "במקרה שיש שיחות שננטשו, אנו מקבלים התרעה מהמערכת וחוזרים לאותו לקוח עוד במהלך היום, למרות שחשוב לציין כי מדובר בלקוחות ספורים בלבד", הוא אומר, "בעזרת המערכת שיפרנו את זמן ההמתנה, וכיום, כ-90 אחוז מהלקוחות המתקשרים ממתינים על הקו לא יותר מדקה אחת - זמן המתנה סביר ביותר למוקד המטפל ביותר מ-200 פניות ביום. אין ספק שהמערכת החדשה הזניקה אותנו בשתי דרגות ברמת השירות ללקוח".

המושג "ביטחון אישי" נשמע מעורפל למדי כשהוא מגיע מפי פוליטיקאים, במיוחד בתקופת בחירות. בחברה מקצועית כמו מוקד אמון, לא מפסיקים לרגע מומחי ביטחון ואבטחה לצקת משמעויות חדשות במושג הזה, כדי להמשיך ולגבור בקרב המוחות על הפורצים, הגנבים ושאר חורשי הרעה. מתוך מגמה אסטרטגית להמשיך ולשפר את השירות ללקוחות מוקד אמון, משקיעה החברה רבות בשני מרכיבים המשתלבים זה בה: הון אנושי מעולה ומיומן מצד אחד, ומערכות תקשורת ומחשוב חדשניות מהצד השני.

### שליטה ובקרה און-ליין

מתוך תפישה זו, ולמרות המיתון העולמי, השקיעה קבוצת מוקד אמון בשדרוג מערכת הטלפוניה בחברה ובהתקנת מערכת CALL CENTER בעלות של מאות אלפי שקלים, בפרויקט רחב ממדים שהסתיים לקראת סוף שנת 2009. במסגרת הפרויקט הורחב גם מערך נציגי השירות הטלפוני והטכנאים, במטרה לשפר ככל האפשר את המענה הטלפוני ואת זמן התגובה של הגעת הטכנאי לבית הלקוח. מערכות CALL CENTER מתקדמות מהוות כיום את הבסיס הטכנולוגי שעליו נשענים מוקדי שירות לקוחות. מוקד אמון בחרה במערכת CALL CENTER חדשנית לניהול מענה ומוקד טלפוני, המספקת שליטה ובקרה און-ליין לגבי זמני המתנה, כמות שיחות נענות וננטשות, ועילות המוקד וכלל פעילותו.

## מוצר החודש: מבצע בלעדי ללקוחות מוקד אמון!



מיוחד ללקוחות מוקד אמון: מצלמת רשת כוללת התקנה במחיר מיוחד של 699 ש"ח בלבד, כולל מע"מ. המצלמה (דגם AVI-201) מבית AVTECH היא מצלמת רשת איכותית לצפייה מקומית ולצפייה מרחוק, בעלת רזולוציה גבוהה ויכולת VMD - גילוי בתנועה. איתי פיירמן, מנהל תחום טלויזיה במעגל סגור ומוקד צופה בקבוצה, מציין כי למצלמה זו ניתן לחבר עד עשרה משתמשים בו-זמנית והיא מספקת מענה אידיאלי לצפייה בקשישים, מטופלים, בייבי סיטר ועוד. לפרטים והזמנות **חייגו 1-800-37-38-38** או היכנסו לאתר [www.emun.co.il](http://www.emun.co.il)

← המכביה ה-18 בידינו

מוקד אמון איבטחה את אירועי המכביה ה-18 שנערכה בחודש יולי 2009. הפעילות כללה אבטחת אירועים וטקסים, משחקי ספורט שונים, ובתי מלון והארחות שבהם התארחו אלפי משתתפי המכביה. מהארץ ומרחבי העולם, תוך תיאום מלא עם יחידת הביטחון של המכביה ועם משטרת ישראל.

אבטחת הבית בזמן אירוע: תהיו בטוחים שתיהנו

בעמוד המקביל אנו מספרים על סל השירותים שמוקד אמון מציעה למי שעורך אירוע יוקרתי, ומעוניין באבטחת האירוע ובשירותי ערך מוסף ברמת 5 כוכבים. במקרה שהאירוע מתקיים בבית הפרטי, הרי שאבטחת האירוע ואבטחת הבית נעשים במשולב, אבל מה קורה כאשר המשפחה כולה יוצאת לחתונה, בר מצווה, ברית או כל אירוע אחר הנערך באתר

חיצוני ומשאירה את הבית לחסדי הפורצים (שלרוב יודעים איזה בית ריק ומהו "חלון הזמן" שנותר להם לפעול)? במוקד אמון חשבו גם על כך. כחלק ממעטפת השירותים של יחידת "אמון אירועים", מוצע שירות "אבטחת הבית



בזמן האירוע" - שמירה ואבטחה על הבית שלכם בזמן שאתם נהנים באירוע או לחילופין נמצאים בחופשה בארץ או בחו"ל. שומר מקצועי של החברה יפקח עין מקרוב ויוודא כי לביתכם לא יתקרב גורם העלול להזיק, לפגוע ברכושכם ולהרוס לכם את החגיגה. למידע נוסף: 03-5395504 או באתר [www.emun.co.il/eruim](http://www.emun.co.il/eruim)



- Door to Door הנהג הפרטי שלכם

יש לכם אורח חשוב מחו"ל? רוצים להרשים ולפנק אותו בעת ובעונה אחת? בא לכם להגיע "בסטייל" לחתונה של הבת או לבר מצווה של הילד? בדיוק למקרים כאלה חשבו ב"אמון אירועים" על שירות Door to Door - שירות המתמחה בהסעת נוסעים ברמת VIP וכולל נהג מקצועי ברכב מפואר שיקח אתכם "מדלת לדלת". השירות מתאים לאנשי עסקים, לאורחים חשובים (כולל איסוף אח"מים משדה התעופה) ולאירועים מיוחדים. לא מעט זוגות בוחרים בו כשירות מלווה ליום החתונה כולו, מההכנות שבדרך ועד לנסיעה לאירוע וההגעה למלון בסיום החתונה. הנהג מגיע לפתח הבית או המלון ברכב יוקרתי - ואן זעיר (רמה V1) או מכונית מפוארת וחדשה בהתאם לצורך ולהזמנה - מסייע אתכם או את אורחכם וממתין במקום עד לסיום האירוע והנסיעה חזרה, הכול לפי לוח זמנים מוקדם ומתוכנן מראש. כל כלי הרכב מצוידים במערכות תקשורת ומיזוג אוויר לשירות נוח, אמין ומהיר, וצוות הנהגים אדיב, שירותי ומקצועי, מקפיד לפתוח את דלתות הרכב לנוסעים ולסייע להם ככל הניתן. לפרטים: 03-5395504 או [www.emun.co.il/eruim](http://www.emun.co.il/eruim)



איך הופכים מלון למקום הכי בטוח בעולם?

נהנים מסל שירותים מגוון הכולל, בין השאר, שירותי שמירה ואבטחה חמושה, שירותי בידוק ביטחוני, אבטחת אירועי יוקרה בתחומי המלון, שירותי Valet parking (פתיחת דלתות והחניית רכבים), אבטחת מסעדות יוקרה במלון, שירותי דיילות וסדרנות, שירותי שאטלים ונהג Door to Door, ושירותי ביטחון נוספים שהשתיקה יפה להם בכדי שהמלון ימשיך להיות עבורכם המקום הבטוח ביותר בעולם.

כשאתם מגיעים לבית מלון חשובים לכם הפינוק, השקט, הפרטיות - בקיצור, ההנאה המלאה שלכם ללא שום דאגה. במלונות לא מעטים בארץ, כדאי לדעת, ביטחונם של האורחים מצוי באחריותה של קבוצת מוקד אמון. חטיבת האבטחה של מוקד אמון מספקת למלונות יוקרה מובילים שירותי שמירה, אבטחה ובידוק, הכול בהתאם לדרישת קב"ט המלון ובכפוף לחוק. בתי המלון העובדים עם מוקד אמון

# Valet Parking

## שירות VIP לאירוע מעולם אחר



**Valet Parking**  
**שירות 5 כוכבים**

נהג מקצועי בפפיון וכפפות לבנות מקבל את פני האורחים, פותח את דלת הרכב ולוקח אותו לחניה. ביציאה מהאירוע הוא כבר ידאג שהרכב ימתין בדלת פתוחה. רק למי שרוצה באמת לפנק את המוזמנים שלו באירוע "סטייל ליל האוסקר"

### הופעה "כמו בסרטים"

נהגים וסדרנים ייצוגיים, בלבוש שרד אחיד הכולל כפפות לבנות, עניבת פפיון וחליפות.

### שירות מחלקה ראשונה

אדיבות, מקצועיות, פתיחת דלתות רכבי האורחים - לפי כל כללי הטקס.

### אין דבר כזה "בעיית חניה"

כי האורחים באו ליהנות, לא כדי למצוא חניה ולחפש את האוטו ביציאה!

### שקט נפשי מרכי לאורחים

אבטחה ושמירת רכבים עד למסירתם בסיום האירוע - גם פינוק, גם ביטחון.

### תכנון, ניהול ופיקוח צמוד

לכל אורך האירוע מוצב במתחם מנהל מנוסה, המפקח מקרוב על אופן הביצוע והשירות.

והחנייתו בחניה מסודרת תחת שמירה והשגחה, והשבתו לבעליו בסיום האירוע ביציאה מהמתחם. צוות הסדרנים והנהגים של שירות ה-Valet Parking מופיע לאירוע בלבוש אחיד, התואם את המעמד ואת אופי האירוע: כפפות לבנות, עניבת פפיון וחליפות ייצוגיות בהתאם לכלל כללי הטקס. שירות מתמחה זה של מוקד אמון משלים את מעטפת השירותים המיוחדים, שהקבוצה מציעה לאירועים פרטיים ועסקיים בנוסף לאבטחה - משירות "נהג Door to Door", דרך דיילות וכלה בשירותי ניקיון מקצועיים. "התפילה שלנו גורסת שמערך האבטחה כולו חייב להתאים לסטנדרטים הגבוהים של האירוע ולהעניק לו ערך מוסף", אומר משה סרפר, סמנכ"ל חטיבת האבטחה, "למוקד אמון ניסיון של שנים ארוכות במתן שירותים מתמחים כאלו לאירועי יוקרה, וההצלחה מדברת בעד עצמה. מי שחווה זאת, מבין".

**למידע נוסף: 03-5395504 או באתר [www.emun.co.il/eruim](http://www.emun.co.il/eruim)**

פירוש המילה הלועזית Valet (המבוטאת "ואלה" בצרפתית) היא "משרת אישי". המושג הזה רחוק אמנם מהעולם היום-יומי של כולנו, אבל הוא מבטא היטב את רמת השירות והפינוק שהיינו רוצים להעניק לאורחים שאנו מזמינים לאירועים החשובים ביותר בחיינו הפרטיים והעסקיים, מחתונה מפוארת ועד לכנס השקה יוקרתי.

שירות ה-Valet Parking הייחודי שמציעה מוקד אמון לאירועים (במסגרת היחידה "אמון אירועים") משלים את הגשמת הפנטזיה של "אירוע מעולם אחר": צוות שירות מיומן ומחויט מקבל את פני האורחים ברמת שירות של חמישה כוכבים (ראו מסגרת) ומוסיף לאירוע כולו נופך נוצץ של "ערב פרסי האוסקר". זו יכולה להיות כאמור חתונה, מסיבת פאר, תערוכה או כל אירוע עסקי ברמת VIP: מייד בכניסה לאירוע מתקבלים האורחים על ידי צוות סדרנים ונהגים מקצועיים. השירות כולל פתיחת דלתות, שחרור האורחים מהרכב

# לא רק אמון, הרבה יותר מניקיון

חדש ב"אמון ניקיון": שירותי ניקיון כוללים לאירועים פרטיים ועסקיים, ניקיון וילות, מפעלים ומשרדים אחרי שיפוץ, ומגוון שירותי אחזקה משלימים כולל עבודות גבס, צביעה ותיקוני חשמל. בטוח שזה נקי - והאמון כבר בפנים

ניקיון זה קודם כול אמון - את זה יודע כל מי שמכניס הביתה או למשרד חברת ניקיון חיצונית. חברת "אמון ניקיון" מקבוצת מוקד אמון היא בראש ובראשונה ביטחון מלא ללקוח: ביטחון באיכות העבודה, ביטחון ביושרה ובאמינות, ביטחון שהשירות יהיה הכי טוב שאפשר.

"ההשתייכות לקבוצה מובילה בתחום הביטחון האישי כמו מוקד אמון מחייב אותנו למקסימום איכויות ושירות", אומר אלון אלימלך, מנכ"ל "אמון ניקיון".

## מנקים גם במהלך האירוע

כשמדובר בחטיבת האחזקה והניקיון של מוקד אמון, לביטחון ולאיכות הביצוע מצטרפים גם חדשנות בהוספת שירותים מקצועיים נדרשים - הכול בכדי לתת מענה מלא לצרכים בשטח. כחלק מסל השירותים החדש, החלה לאחרונה החברה לספק שירותי ניקיון לאירועים פרטיים ועסקיים. השירות מתחיל לפני האירוע, בכלל זה ניקיון מתחם

**"אנו מקפידים על מינימום הפרעה למהלך האירוע ועל הופעה ייצוגית של הצוות - אם צריך, גם בחליפות מחויטות"**

האירוע והכנתו לפני בוא המוזמנים. במהלך האירוע מתבצע ניקיון שוטף בחדרי השירותים, בחצר, במתחם רחבת הריקודים והקוקטייל - בכל נקודה במתחם המחייבת תחזוקת ניקיון כדי שהאירוע יהיה באמת נוצץ ומוצלח. בסיום האירוע מתבצע כמובן ניקיון יסודי של המתחם כדי להשיבו למצבו הקודם. "חשוב להדגיש כי כל שירותי הניקיון ניתנים תוך הקפדה על מינימום הפרעה למהלך האירוע", אומר אלון אלימלך, "אנו מקפידים מאוד על ייצוגיות ועל הופעה חיצונית הולמת של הצוות, המהווה 'סמל מסחרי' של קבוצת מוקד אמון. הצוותים שלנו מגיעים בלבוש ייצוגי אחיד בהתאם לאופי האירוע, אם צריך - גם בחליפות מחויטות".

## רמת ביצוע גבוהה ביותר

ב"אמון ניקיון" לא מטאטאים שום צורך מתחת לשטיח: בנוסף למגוון שירותי הניקיון לבנייני משרדים (לאחרונה זכתה החברה במכרז היוקרתי למתן שירותי ניקיון למגדל משה אביב - הבניין הגבוה ביותר במזרח התיכון), מציעה החברה שירותי ניקיון מיוחדים לדירות, בתים פרטיים, משרדים ומפעלים שעברו עבודות בנייה או שיפוץ. לפרויקטים שכאלה נדרשת רמת ביצוע גבוהה ביותר, במטרה להבהיק את המקום לפני אכלוסו מחדש. לרשות הלקוח עומד מגוון של שירותים מקצועיים וביניהם ליטוש, הברקה ושיקום מרצפות, ניקוי וקרצוף שטיחים וריפודים, ושירותי טכני רב-מקצועי הכולל גם תיקונים כלליים: צביעה, גבס, חשמל, מיזוג אוויר ועוד. "בשורה התחתונה, כל מה שנדרש כדי לאפשר ללקוח להיכנס לאתר נקי, תקין מצויד כנדרש", מסכם אלון אלימלך. למידע נוסף, אתם מוזמנים להיכנס לאתר האינטרנט החדש של "אמון ניקיון"

בכתובת [www.emunclean.co.il](http://www.emunclean.co.il) או להתקשר 1-700-70-95-70



## אמון ניקיון: כל השירותים בסל אחד



- ← ניקיון משרד
- ← אחזקת מבנים
- ← ניקיון לאירועים פרטיים/עסקיים - לפני האירוע, במהלכו ואחריו
- ← ניקוי דירות קבלנים לפני מסירה
- ← ניקוי וילות ודירות אחרי שיפוץ
- ← ניקוי משרדים ומפעלים אחרי שיפוץ
- ← ליטוש, הברקה ושיקום מרצפות מכל סוג
- ← ניקוי וקרצוף שטיחים וריפודים
- ← ניקוי בקיטור
- ← שירותי טאטוא באמצעות בובקאט
- ← שירותי טכני רב-מקצועי לבנייני משרדים
- ← שירותי שיפוץ מקצועיים - עבודות גבס וצביעה
- ← שירותי תיקונים כלליים (חשמל, מיזוג אוויר וכדומה)
- ← הדברה וריסוס - תחת רישיון משרד העבודה.

# עקיפה בין ערביים

הם נכנסים לבית כמו גנבים בלילה - אבל עושים זאת לאור היום ובזמן הכי לא צפוי לפריצה: שעות בין הערביים. ערנות נמוכה של הדיירים, אזעקה שלא מופעלת ועזות מצח של הגנבים - ודי בדקה או שתיים כדי שהארנק, המצלמה וקופסת התכשיטים ייעלמו מחדר השינה. הבשורה הטובה: אפשר להתגונן

גם אם אתם מפעילים את מערכת האזעקה בשעות הלילה וכשאינכם בבית, ואולי אף מחוברים למוקד, זה עדיין לא אומר שהבית שלכם בטוח. כשהפשיעה גוברת ופריצות לבתי מגורים ועסקים הפכו למכת מדינה, כדאי להיות מודעים לשיטות הפעולה החדשות של הגנבים, שמצאו את נקודת התורפה במנגנון האבטחה הביתי: שעות בין הערביים.

התוצאה: "עקיפות" מהירות, חדות - וכואבות. ב"שכונות המטרה" של כנופיות גנבים למיניהם, אין דייר שלא יודע את הכללים: ממגנים את הבתים, מקפידים לנעול דלתות, מפעילים אזעקה בבוקר כשיוצאים לעבודה ובמשך הלילה - בקיצור, עושים הכול בכדי להיות מוגנים ולהבטיח את שלום רכושנו. הכול? לא בטוח.

## יעד מועדף - חדר שינה הורים

בואו נחזור לשעות הערב המוקדמות - שעות ה"שאננות" של כלנו. דיירי בתים פרטיים, המגיעים בערב הביתה לאחר יום העבודה, נוהגים לשהות בחצר האחורית או בחדר הסבה עורפי עם בני המשפחה או עם אורחיהם, ובעיקר - לא מצפים בשעות כאלו לאורח לא-קרוא.

בדיוק את חלון הזמן הזה זיהו כנופיות הגנבים, והם מנצלים אותו עד תום. התופעה הולכת ומתגברת, ואיתה עזות המצח של הגנבים שאינה יודעת גבולות (זמנים). אלה אימצו לעצמם שיטה קלה בכדי להתגנב לבית ולהימנע מהתמודדות עם מערכות המיגון המשוכללות ועם סיירי המוקד. השיטה פשוטה: גנבים זריזים מנצלים את ההזדמנות הזו, כשמערכת האזעקה אינה דרוכה והדיירים אינם ערניים, חוזרים לבית מחלקו הקדמי, ישירות לחדר שינה הורים - אם הם מרגישים בטוחים, גם לחדרים נוספים - וגונבים מכול הבא ליד.

איך זה קורה? ובכן, הביצוע מקצועי ומהיר. חוליית גנבים כזאת מורכבת לרוב מנהג מילוט, תצפיתן ופורץ או שניים. החולייה סורקת את שכונת המגורים ובחרת את קורבנה. הגנבים מאתרים נקודת פריצה מוסווית ונוחה, מכינים ומאבטחים את דרך המילוט, ועוטים על ידיהם כפפות או גרביים בכדי לא להשאיר טביעות אצבע. השלל לרוב הוא תכשיטים, מזמון וחפצים יקרי ערך. היעד המועדף, כבר אמרנו - חדר שינה הורים. זמן ביצוע - דקה עד שתיים.

## הפתרון: תרחיש הפעלה "ערב"

נשמע מפחיד? הבשורה הטובה היא שיש מה לעשות. רוב מערכות המיגון ההיקפיות מאפשרות הפעלה של מערכת האזעקה גם בשעות הערב. לצורך כך, בונים תרחיש הפעלה "ערב", המאפשר לדיירי הבית חופש תנועה מוחלט בבית אך בו בזמן מגן על הפתחים באזורים שבהם אין תנועה. יש לזכור שגם כאשר הם מנסים את מזלם בשעות שבהם אנו בבית, גנבים הם עדיין "גנבים בלילה", ולעולם לא יהיו חפצים להתגלות. לכן, צריך לחסום בפניהם את אפשרות החדירה הנוחה לבית. מערכת מיגון מותאמת לתופעה זו תגרום להם לוותר על "הסיכון המקצועי" ולחפש טרף נוח יותר.

וכמו תמיד, גם במקרה הזה עצה טובה שווה זהב: לאנשי המקצוע של מוקד אמון יש פתרונות יעילים גם נגד תופעה זו. אנו מזמינים אתכם לייצור עימנו קשר, ויועץ מיגון מקצועי יגיע אליכם כדי לבצע סקר מיגונים ובמידת האפשר לתכנת את המערכת כנדרש. ללקוחות מוקד אמון מוצע השירות הזה ללא חיוב כספי. כי כמו תמיד, ביטחון מתחיל באמון.

← מבזק ← מבזק ←

## ← להפוך לקוח לחבר

את כנס חטיבת האבטחה, שנערך בדצמבר 2009, בחרה מוקד אמון לקיים במרכז הישראלי לכלבי נחיה. כחלק מהמעורבות החברתית של מוקד אמון ומפעילותה למען הקהילה היא מקפידה לקיים ימי עיון וכנסים במרכז זה, המהווה חוליה חשובה בשרשרת שיקום העיוור בישראל. הכנס נערך תחת הכותרת "להפוך כל לקוח לחבר" וכלל סיכום שנה ומבט ל-2010 והרצאות בתחום חוויית הלקוח, קשרי ספק-לקוח ונושאי העשרה שונים.

# עבורנו, הקהילה במוקד!



## ← תומכים במרכז אורנית

מוקד אמון לא רק מאבטחת את "מרכז אורנית", אלא גם מסייעת בתרומה כספית למפעל מבורך זה, המארח ילדים חולי סרטן ובני משפחותיהם בתקופת הטיפולים הקשה ומעניק להם חום, אהבה ותחושה של בית.

## ← מושיטים יד לילדי יפו

העמותה לקידום החינוך, הרווחה והבריאות ביפו פועלת כדי שילדים ונוער מרקע של מצוקה קשה יוכלו להגשים את הפוטנציאל הטמון בהם. מוקד אמון התנדבה לספק שירותי אבטחה וכן ולט-פארקינג לאירוע התרמה למען העמותה, שנערך בהשתתפות מאות אורחים וביניהם מנהלי קבוצת מוקד אמון.

## ← מצילים את ים המלח

מוקד אמון העניקה חסות ושירותי אבטחה ל"סובב ים המלח" - מסע אופניים בינלאומי שמטרתו העלאת המודעות להצלת ים המלח וסביבתו.

## ← תורמים למזות בשוהם

גם השנה העניקה קבוצת מוקד אמון חסות לפסטיבל האמנות הרב-תחומי "מזוזות בסוכות" שנערך בשוהם, במטרה לתרום לטיפול חיי התרבות באזור.

למידע נוסף: [www.emun.co.il/kehila](http://www.emun.co.il/kehila)

## מינויים חדשים



איתי עניאל  
מנהל אגף סיור ומבצעים



ג'נה שמחי  
מנהלת המוקד המבצעי



צ'רלי כהן  
מנהל טכני

## אהבה אמיתית זה אמון

שיתוף הפעולה המצויין בין המוקד לבין אגף הסיור והמבצעים לא רק מבטיח עבודה יעילה, אלא הוליד כבר שש חתונות של מוקדניות וסיירים: דגנית ויוסי גבסו, יוטבת ואלעד מלמד, מירב ואריק תמם, מאיה שניר וגבי ספיב, מורן לוי ושחר קריספין, קרן מסטריאל וניר חיוני. מזל טוב להם וגם למאבטחת טובה יהאלו ולאחמ"ש ברהנו בישא, שהכירו במהלך עבודתם בקניון רמת אביב, התחתנו ומצפים לתינוק בכל יום. רק אושר וזוגיות מוצלחת ובטוחה!



## חדש: תיבת פניות אינטרנטית לעובדים

חדש באתר מוקד אמון: "תיבת פניות" וירטואלית, המאפשרת לכל עובד למלא ולשלוח טופס אינטרנטי ישירות מהאתר למנהלו האישי או למנהלים הבכירים בקבוצה. הרעיון: לתת בידי כל עובד ערוץ פנייה נוסף שדרכו אפשר לפנות למקבלי החלטות בחברה באופן אישי וישיר, וזאת בנוסף למדיניות הדלת הפתוחה הנהוגה בחברה. נוח לכם לפנות דרך האתר? אתם מוזמנים לעשות זאת בכל הצעה, רעיון או נושא העולה על רוחכם. בדף הבית היכנסו אל קבוצת מוקד אמון - לעבוד באמון - טופס יצירת קשר לעובדי קבוצת מוקד אמון.

## ההון האנושי

## כושר, רוח צוות ורצון לנצח

התכונות הנדרשות מיחידה מובחרת כמו מוקד אמון באות לביטוי גם במגרש הספורט. באחד מצהרי שישי שלקראת סוף 2009 נערך בסביון טורניר כדורגל בין קבוצות מוקד אמון, שבסיומו העפילו לגמר קבוצת ההנהלה (גברה בחצי הגמר על קבוצת מכירות וסיר 2) וקבוצת סניף מרכז (ניצחה את יחידת הסיור). המסע המפתיע של קבוצת ההנהלה עד לגמר הסתיים כאשר החברה הנמרצים מהמרכז גברו על המנהלים 2:1 והוכתרו כאלופי החברה. הטורניר נגעל בחלוקת גביעים ופרסים לקבוצה המנצחת ולשחקן המצטיין של הטורניר, הסייר מורן אלמוג, ובקבלת שבת משותפת שחתמה את החגיגה. לקריאה נוספת: [www.emun.co.il/employee](http://www.emun.co.il/employee)



הניצחון במרכז. סניף מרכז, אלופי הטורניר, בירוק; הסגנית, קבוצת ההנהלה, בכחול

טל: 03-5395544  
פקס: 03-5364444  
מטה החברה: העממות 54, יהוד  
למשלוח דואר: ת.ד. 110 סביון 56915

מערכת: קובי אוהיון,  
משה סרפר, לילך סויד  
עריכה, עיצוב, הפקה: שריג רעיונות  
לתגובות: [koby@emun.co.il](mailto:koby@emun.co.il)

## בשבע עיניים

מגזין קבוצת מוקד אמון ← גיליון מס' 14 ← פברואר 2010

