



ארגון חברות המוקד בישראל

בארץ פועלות כ-40 חברות מוקד אשר מספקות שירותים לכ-150,000 מנויים. בשל שינויים רגולטורים הוחלט בשנת 2009 להקים **מחדש** את "ארגון חברות המוקד בישראל" אשר ישמש כנציגות של תחום חשוב זה. נכון להיום חברות בארגון רוב החברות הגדולות אשר משרתות מעל כ-80% משוק הלקוחות. על פעילות הארגון שמענו ממר רפי סוויד מנכ"ל ובעלים של "קבוצת מוקד אמן", המשמש כיו"ר הארגון.

מאת: אורית פרנקו

בראשו עומד מר רפי סוויד המשמש כיו"ר הארגון וכסגנו משמש עו"ד אריז עזרא מנכ"ל "חטיבת המוקדים של חב' G4S מוקד 99". בארגון חברות: "מוקד אמן", "מוקד 101", "קבוצת השמירה", "צוות 3", "א.א. ארזי", "מבצר", "אגודת השומרים", "אמנון קיסריה", "ש.שחר", "א.שמש חברת שמירה ואבטחה", "יאיר-המוקד לאבטחה", "לביא ביטחון בע"מ". הארגון אינו מחוייב לקבל לשירותיו כל חברה אלא עפ"י כללים שנקבעו וביניהם גודל החברה, התחייבותה לעמוד בתכניה פריט 9.4 והיותה בעלת רשיון עסק. חברי הארגון משלמים מס חבר מממנים את פעילותו. הארגון מיוצג על ידי יועץ משפטי, תפקיד אותו ממלא עו"ד עמית בנאי.

כיצד פועל הארגון?

הארגון מתכנס אחת לרבעון אלא אם יש בעיה דחופה הדורשת דיון מיידי. הארגון פועל בכמה מישורים מרכזיים; האחד- פעילות מול "מכון התקנים הישראלי", במסגרתו דנים בסוגי טכנולוגיות חדשות הנכנסות לשוק (כגון מערכות אזהרה וגילוי עשן). לצורך קביעת התקן הטכנולוגי הוקמה ועדה במכון התקנים, בה יושבים נציג של ארגון המוקדים, נציג חב' הביטוח, נציג היצרנים, נציג מכון התקנים ונציג מהמשטרה.

במישור השני- עבודה סדורה מול חטיבת האבטחה במשטרת ישראל עמם מתקיימים דיונים בנושאים כגון: תפעול והכשרת הסיירים, הפרעות רעש, שילוט על כל בית עסק המוגן על ידי מוקד (במקרה שהאזעקה לא מפסיקה לפעול והמשטרה נאלצת ליצור קשר עם בעל העסק/חב' המוקד).

נושאים נוספים אשר הארגון מוצא עצמו עוסק בהם הינם: דרישות מס לנושא השילוט - בנושא זה

קיימת בעיה. מצד אחד דורשת המשטרה שילוט למקרה הצורך אך מצד שני הרשויות דורשות מס שילוט. בנושא זה הגיע המוקד להישג מול חלק מהרשויות כאשר היום רק שלט מעל גודל מסוים מחוייב במס.

נושא נוסף שאנו עוסקים בו כרגע, מוסיף רפי, "הוא נושא תשלומי אגרות טלוויזיה למסכים המותקנים במוקדים. על פי החוק - כל מסך שקבוע בו TUNER המאפשר לראות בו טלוויזיה מחוייב בתשלום אגרה, למרות שרוב המסכים במוקדים הינם מקצועיים בלבד.

נושא ביטוחים בחב' המוקד הינו נושא רחב בו אנו פועלים למציאת העמק השווה בין חברות המוקד לבין הרשויות ומשטרת ישראל כאשר לכל אחד מהם דרישות שונות."

בימים אלה פועל הארגון אל מול התמ"ת, על מנת לאבחן בין חברות המוקד לחברות השמירה, בהתייחס לחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם.

משום מה, גילינו כי גורמים מסוימים בתמ"ת אוחזים בדעה כי החוק הנ"ל, שמטרתו לטפל בחברות העוסקות בהשמת שומרים ועובדי נקיון, חל גם על חברות מוקד. לאור זאת, המשרד לביטחון פנים מתנה הענקת רישיון מיוחד לחברות מוקד, בהצגת רישיון קבלן שירות ממשרד התמ"ת.

העמותה פועלת (לרבות בכלים משפטיים) על מנת לתקן טעות זו ולהקל על חברות המוקד.

האם קיים היום תקן הקובע זמן מקסימום להגעה ליעד?

המשטרה אומנם שוקלת להוציא תקן שכזה אך

כרגע הוא עוד לא נקבע. אגב, גם למשטרת ישראל ולמד"א אין כרגע תקן זמן מוגדר. האינטרס של כל חברת מוקד הוא לתת את השירות הכי טוב ללקוחותיה, להגיע בזמן ולהצטיין- במסגרת התחרות הקיימת. אבל לא תמיד הדבר אפשרי. אתן לך דוגמא: בפריפריה כאשר המרחק בין הישובים גדול לעיתים לוקח כעשרים דקות נסיעה, בין ישוב לישוב ואין כל אפשרות לתת מענה הנמוך מפרק זמן זה. דוגמא אחרת: העיר תל-אביב אשר כושר הניידות בה בשעות הלילה אינו זהה כלל וכלל לכושר הניידות בה במהלך שעות היום. שכן בלילה ניתן להגיע ממקום למקום בפרק זמן של מס' דקות ולעומת זאת בשעות היום, בשל עומסי תנועה, לא ניתן לעבור מרחוב לרחוב בפחות מ-10 דקות. זו סוגיה לא פשוטה. אנחנו חושבים שעל התקן שיקבע לבסוף לכלול כמה פרמטרים, כגון: מרחק (הגדרת לקוחות ברדיוס מסוים), כמות לקוחות באותו תחום ועוד פרמטרים שיאפשרו מתן שירות טוב יותר ללקוחות."

אי הגעה בזמן וגרימת נזק עלולה לחשוף את המוקדים לתביעות?

"מאחר ולא כל בעל בית פרטי יכול להעסיק שומר בשכר, הוא נעזר בשירותי מוקד. עקב שיטת העבודה ואופי הפעילות בדרך כלל הסייר מגיע לאחר שאירע אירוע וינסה לצמצם את הנזק ואף למנוע הפריצה; כאשר המערכת הופעלה והמוקד הזניק אותו למקום האירוע, (זאת להבדיל משומר בשכר הנמצא באתר ואמור למנוע את

האירוע שכן הוא נמצא במקום למטרה זו) בית המשפט קבע כי הפיצוי שחברות מוקד ישלמו במקרה של התרשלות יהיה עד פי 60 מערך השירות החדשי."

מהו לדעתך ה"דור הבא" בשירותי המוקד, לאן מתקדם השירות?

"מניעת התראות שווא הינו הנושא העיקרי שנמצא על הפרק. החיבור למוקד מתבצע היום בשני אופנים; האחד- אדם פרטי המתקין אזעקה בביתו (על ידי חברה המשווקת מערכות אזעקה) ולאחר מכן מבקש חיבור למוקד. השני - חיבור מערכת אזעקה על ידי חברת מוקד וקבלת השירות ממנה על המערכת אותו התקינה. פעמים רבות קורה שמערכת אזעקה אשר הותקנה באופן עצמאי, מטרידה את הלקוח בלי סוף והניידת מוזעקת מס' פעמים ובשל כך גם זמני התגובה ללקוחות אחרים גדלים (מאחר והניידת עסוקה עם מס' קריאות מלקוח אחד), כאשר החשש הוא לא להספיק להגיע למקום אירוע בו מתרחש אירוע אמיתי. מעבר לכך המדובר גם בעלויות לא מבוטלות של דלק ובמטרד לסביבה בה מותקנים צופרי האזעקה. במקרים כאלו חברות מוקד יציעו ללקוח לשפר את המערכת הקיימת ואם הוא אינו מעוניין אזי יופסק השירות. לחברות המוקד אינטרס לשפר את המערכת כדי לצמצם את מס' אזעקות השווא וכן את מס' הגעות הניידת - לטובת שני הצדדים."

בחול"ל יש טרנד גדול היום הנקרא RE-CONFIRMATION: מאת: אוריאל בן-צור

בארה"ב קיים ארגון אשר עיסוקו במניעת אזעקות שווא. פעילותו היא בעיקר במגזר הציבורי יותר מאשר במגזר הפרטי. שכן בארה"ב המשטרה היא זו הנותנת תגובה למקרי אזעקות.

ברוב מדינות ארה"ב תזונק ניידת גם למקומות פרטיים, כאשר במידה וישנה אזעקת שווא ייגבה קנס לקריאה שניה ושלישית ובפעם הרביעית- המשטרה לא מגיעה כלל עד סוף השנה.

במסגרת הארגון ועל מנת לשפר את השירות, אנו דואגים לבדוק ולזהות אילו גלאים פחות תקינים ופחות איכותיים ולמנוע את התקנתם וזאת לטובת הלקוח. במקביל אנו עדים לכניסתן של מערכות חדשות המגובות במערכי מצלמות אשר חלקן מחובר למוקד רואה וחלקן פועל על בסיס שידור סלולארי ישירות ללקוח אשר מבצע את האימות בעצמו. ■

מעבר לעובדה שאנחנו מעוניינים להפחית קריאות שווא חשוב לנו שיפור השירות ללקוח ועוד יותר חשוב שלקוחות וחברות מוקד גם יחד יידעו שיש ארגון וישנה כתובת."

חברות מוקד המעוניינות להצטרף לארגון מוזמנות לפנות למזכיר הארגון עו"ד עמית בנאי amit@bas-law.co.il, וליו"ר הארגון מר רפי סוויד rafi@emun.co.il

מחפש איך לשלוט על מאות מצלמות?



תוכנות ניהול וידאו מרכזיות

GeoVision CMS

www.onosecurity.co.il | 03-6323231

ניתוח וידאו מתקדם



מוקד רואה דו-כיווני



חיבור מצלמות IP



מטריצות דיגיטליות

