



ממדינת התפוזים למדינת ההיי-טק

40 שנה למוקד אמון

לרגל חגיגות 40 שנה לחברת מוקד אמון, ממייסדות ענף המוקדים ואחת מחברות האבטחה הגדולות בישראל, ערכנו ריאיון עם המייסד, הבעלים ומנכ"ל החברה, מר רפי סויד.

ראיין: עירד גיל



רפי סויד

השקיה אלחוטית והתאים אותה למוקד אזעקות, שהותקן בג'יפ הסיור.

מערכות האזעקה אשר הותקנו בבתים היו מחוברות באמצעות משדרים אלחוטיים לג'יפ השמירה והחיווי שהתקבל היה נומרי (מספרי). הכנו מעין ספר מספרים לזיהוי וכך ידענו לאן לגשת במידה וקיבלנו התראה. זה היה סטארט אפ של שנות ה-70. למעשה, היו אלו צעדיה הראשונים של מוקד אמון, לאחר כשנה הפכנו לשותפים ובשנת 1981 הוקמה מוקד אמון סביון שבימים אלה מציינת 40 שנות עשייה ומצויינות."

מהשדות לעיר ומהלול למלטשה

"השדות החקלאים הלכו והצטמצמו והדרישה למערכות מיגון אלקטרוניות לבתים תפסה תאוצה. תחילת דרכנו הייתה במתן שירותי אבטחה וסיור לבתים ולאנשי עסקים באזורי הרצליה פיתוח, כפר שמריהו, סביון וקיסריה

רפי סויד, נולד בתל אביב גדל ברמת גן ופרדס כץ, התחנך בביה"ס החקלאי "הכפר הירוק". את שירותו הצבאי עשה בנח"ל המוצנח ובתפקידו האחרון בשירות הסדיר כמפקד היאחזות. את שנות המילואים הרבות שירת בחטיבת צנחנים 55 במסגרתה שירת במלחמת לבנון ובפעילות הבט"ש שלאחריה.

"התחלתי את הקריירה שלי באבטחה מיד עם שחרורי מצה"ל. כבוגר ביה"ס החקלאי עבדתי בסיירת חקלאית שהוקמה באותם ימים ע"י יובל מזיא. עיקר הפעילות הייתה ליצור הרתעה ולמנוע גניבות מהשטחים החקלאיים, הסתובבנו בג'יפים ישנים מצוידים באקדח תופי, אלה וכלב. אזורי הפעילות היו מבנימינה בצפון ועד הכפר הירוק בדרום.

לימים הצטרף ליובל אברי בנדק (ז"ל) איש טכני יוצא חברת מוטורולה, שפיתח מערכת

- בבתים של יהלומנים ואנשי עסקים, כך למעשה היינו החברה הראשונה שהחלה לספק שירותי סיור ומוקד בשכונות מגורים. כיום מוקד אמון פרוסה בעשרות ישובים, שכונות יוקרה, מתחמים עסקיים ברחבי הארץ, משרתת עשרות אלפי לקוחות ומעסיקה מעל 2000 עובדים."

האם בתקופה זו הייתה רגולציה לנושא?

"באותם ימים ענף היהלומים היה אחד מענפי היצוא הראשיים של מדינת ישראל ואי לכך בנושא זה התפתחה רגולציה למלטשות וחנויות תכשיטים. מערכות האזעקה במקומות אלו היו מחוברות ישירות לתחנת המשטרה הקרובה וכך גם חדרי הכספות בבנקים ועוד. כשהייתה מתקבלת אינדיקציה לפריצה, התחנה הייתה שולחת למקום סיור משטרתית".

שוד הכספות הגדול בירושלים

בפברואר 1985 התבצעה פריצה לחדר הכספות של בנק הפועלים בירושלים, מערכות האזעקה לא פעלו והנזק הסתכם בכמיליון וחצי דולר. "בעקבות אירוע זה החליטו במשטרה שהם מפסיקים את 'השירות' ולא מתעסקים בזה יותר", מוסיף רפי, "אותם גופים ומוסדות נדרשו לתחליף והם פנו אלינו, חברות המוקד הפרטיות. באותם ימים פעלו, במקביל אלינו, כשלוש חברות גדולות נוספות: חברת "אמינות", חברת "השמירה" (מוקד 99), ו"מוקד מלכוד".

ארגון המוקדים

"בשנת 1988 החלטנו להקים את "ארגון חברות המוקד בישראל" כאשר המייסדים

היו עודד שרמייסטר (ז"ל), מחברת השמירה (מוקד 99) מר דוד בבאי יבל"א מחברת אמינות אלקטרוניקה, יובל מזיא ואנוכי ממוקד אמון. מאז ועד היום אני משמש חבר בהנהלת הארגון וכיום יו"ר הארגון.

אחת מאבני הדרך הראשונות של הארגון התמקדה בכתיבת פריט הרישוי למוקדים (פריט 132 א'). הפריט נכתב יחד עם רפ"ק רמי מור נציג משטרת ישראל. לאחר דיונים רבים השקנו את הפריט החדש במלון דן פנורמה בתל אביב".

הקמת המוקד הראשון

"כפי שסיפרתי בתחילת הריאיון, מערכת ההתראה הראשונה העבירה אלינו מספר שהגיע ישירות לג'יפ הסיוור, השלב השני היה קבלת התראה למערכת זימונית של חברת איתורית. כאשר הגיע הצורך להקמת מוקד שכרנו חדר בחברת איתורית ובהמשך פתחנו את המוקד המבצעי הארצי החדש והמתקדם שפועל עד היום ביהוד".

שוחחנו עד עכשיו על התפתחות שירותי המוקד, מתי נכנסתם לעולם האבטחה?

"בתחילת שנות התשעים, החל גל פיגועים של סכינאות והוחלט לאבטח את מוסדות החינוך. זה היה הטריגר לפתיחת חטיבת

האבטחה וכמובן שגל הפיגועים הגבירו דרמטית את הדרישה לאבטחה פיזית בעשרות תחומים נוספים".

איך נראה עולם האבטחה הישראלי באותה התקופה?

"עולם האבטחה היה עם רגולציה מועטה, ניתן היה לחמש אדם בכל נשק כאשר המאבטח נדרש לעבור מטווח בלבד. הנשק, ברישיון כמובן, אבל הכל היה מהיום למחר ולא נדרש אישור משטרתית להצבת אבטחה חמושה. כמובן שלא היו נהלים ולא תפיסת אבטחה ואנחנו, חברות האבטחה, היינו אלו שהמליצו וביצעו את האבטחה בהתאם להבנתנו וניסיונו המקצועי".

הליך ההסדרה של עולם האבטחה

"עולם האבטחה האזרחי עבר שלוש הסדרות מהותיות במהלך שנות ה-80, 90 וה-2000. הסדרה ראשונה הייתה עם אישור פריט 132א' (שנקרא היום פריט 9א') שהסדיר את נושא המוקד בפן הטכנולוגי וגם בתחום שירותי הסיוור והמוקד. הסדרה שנייה התקיימה החל משנת 2006 עם הקמת חטיבת האבטחה במשטרת ישראל ואיתה הרגולציה שהוביל תנ"צ בדימוס מאיר בן ישי. במהלך העשור נקבעו תבחינים והכשרה לרמות שונות של מאבטחים, הוקמו בתי ספר ומכללות וניתנו

בתמונה: מתוך השקת הפריט החדש - 132 א' - במלון דן פנורמה בתל-אביב



מימין: ההזמנה שנשלחה למשתתפים



למאבטחים סמכויות. ההסדרה השלישית הייתה עם הקמת "ארגון חברות האבטחה" המיוחדש בניהולו של פניני שיף וחתומת הסכם קיבוצי עם ההסתדרות, שרק לאחרונה עבר הרחבה ושכר המאבטחים בגופים המונחים הוצמד לרמת ההכשרה של המאבטח".

רבות דובר על תפקידן של חברות האבטחה והמוקד בשמירה על הביטחון האישי במרחב הציבורי. אשמח לשמוע ממך, כאחד מראשי הענף, כיצד אתה רואה את הנושא בעיקר לאור ההחלטה האחרונה של המשטרה לבטל את תפקיד מנהל האבטחה ברוב הקניונים בישראל?

איך אתה רואה את מערכי האבטחה בעוד חמש עד עשר שנים מהיום?

"אני מניח שככל שמערכות הטכנולוגיה יתפתחו אנו נראה פחות ופחות אנשי אבטחה בדרג הנמוך ומערכי האבטחה שיישארו יהיו מבוססים על כח אדם יותר איכותי, יותר מיומן ובשכר יותר גבוה. כח שיכול להגיב ולקבל החלטות. אני מניח שנראה מגמה דומה בכלל ענפי המשק".

כמה מילים לסיכום?

"עולם האבטחה הישראלי עבר כברת דרך גדולה מאז שהקמתי את שירותי המוקד הראשונים. הוא הרבה יותר מוסדר ומקצועי. העובדים שבעבר קראו להם 'שקופים' אינם עוד כאלה, הן בפן של תנאי השכר והזכויות הסוציאליות שהן טובות מאלו של המגזר הכללי וודאי בתחום המקצועי. היום כל איש אבטחה, החל מהבודק הביטחוני וכלה במאבטח אישים עובר הכשרה מתאימה, נדרש לשמירת כשירות ומחזיק בסמכויות נרחבות.

אני מקווה שבעתיד נראה יותר אנשים המגיעים לעולם האבטחה מתוך בחירה ונשארים לעבוד ולהתקדם בתחום זה בגלל מה שיש לו להציע. לא כל אחד בנוי להיות יום הייטק. יש יתרונות רבים בעבודת אבטחה שבמקרים רבים היא מאתגרת, חשובה ומתגמלת. יש סיפוק רב בעבודה שאתה יודע שבזכותך נמנע אסון, או פשע, שמנעת אלימות ובנוכחותך אתה נוסך באנשים ביטחון שיש מי ששומר עליהם".

גם אם יוחלט שאין צורך במנב"ט, עדיין חייבת להיות פונקציה ניהולית אשר מובילה את הצוות. דמיינו: תחנת משטרה בלי מפקד תחנה".

בוא נדבר על העתיד. אשמח אם תתייחס לתחום המוקד. היום לכולם יש טלפון חכם ומערכות DIY המתחברות לטלפון. לאן המוקד הולך? ובנוסף, לאן הולך עולם האבטחה הפיזית עם הכניסה של הטכנולוגיות המתקדמות; אנליטיקה, רחפנים ועוד.

"ללא ספק שהעולם הטכנולוגי, בעיקר במדינת ישראל, מתקדם בצעדי ענק ובעיקר בתחום האנליטיקה; בקרה ורחפנים. גם אני מצמצם בשומרים כאשר אני מתקין מערכות מתקדמות מעין אלו. עם זאת, בסוף היום על אף כל המערכות - אם אתה רואה אדם נכנס לשטח שלך אתה רוצה שיגיע כח אבטחה וימנע את כוונות התוקף.

אני מעריך ששוק המוקדים יילך וישתכלל. יש קונסולירציה גדולה ולמעשה יש היום בשוק האבטחה שלושה שחקנים גדולים, שאנחנו אחד מהם, ועוד פחות מ-20 מוקדים קטנים, בעיקר מקומיים. מספר לקוחות המוקד גדל, אך יחד עם זאת המגמה הטכנולוגית תמשיך ותתפתח ותבוא על חשבון אנשי אבטחה. לדעתי נראה יותר צורך בשירותי מוקד מתקדמים שיקבלו את ההתראות ויגיבו בהתאם".

"התשובה לשאלתך נגזרת מהמספרים בשטח: נכון להיום, פועלים בישראל כ-75 אלף מאבטחים אל מול פחות מ-30 אלף שוטרים. משטרת ישראל, למרות הביקורת נגדה, היא משטרה טובה אבל רזה והיא זקוקה, לדעתי, לתוספת של עוד כ-10 אלף שוטרים על מנת להתמודד עם האתגרים הקיימים. מדינת ישראל, בנוסף לכל האיומים והסיכונים שיש בכל מדינה מתוקנת, מתמודדת גם עם האיום הפח"ע. אי לכך, אני מאמין שתמיד יצטרכו את המאבטחים ומנהלי האבטחה הנותנים את המענה האחרון והמיידי בשטח. לגבי ההחלטה האחרונה של החטיבה, אותו פריט 6.8 החדש, המבטל את תפקיד מנהל הביטחון בקניונים בהם מתחת לחמישה עשר אנשי אבטחה במשמרת מצביעה על הפער הקיים בין דרג מקבלי ההחלטות לבין השטח ו/או חוסר הכרת משימות המנב"ט אשר הם עצמם הגדירו לפני מספר שנים ובצדק. לדוגמא: צוות האבטחה בקניון המורכב מעשרה בעלי תפקידים במשמרת ועכשיו נדרש לפנותו עקב אירוע חירום - האם יעלה על הדעת שהם יוכלו להתנהל ללא מנהל אשר ירכז את פעילות האבטחה. מי יקבע נהלי עבודה, הטמעתם בשטח, תהליכי חפיפה בין משמרות והכנסת עובדים חדשים ועוד משימות רבות היושבות על כתפיו של מנהל הביטחון/יחידת האבטחה. קניון חייב שבקצה שלו תהיה אוטוריטה ביטחונית שהינה המצפן המקצועי והאדמיניסטרטיבי לכל הקשור בתחום הביטחון והביטחיות בקניון באופן שוטף ובהכנתם לאירועי החירום השונים.



ולאן פני החברה? בכל זאת חוגגים השנה 40?

תרומה זו במסגרת הפעילות העסקית שלנו, בין במעורבות פעילה ובין בתרומה כספית. אנו מאמינים כי עלינו לתרום מפירות ההצלחה שלנו בחזרה לקהילה בה אנו חיים. הקבוצה על כל עובדיה ומנהליה, תורמת לקהילה במגוון רחב של מיזמים. במסגרת זו, הקבוצה מאמצת מזה מספר שנים את יחידת 669, יחידת החילוץ וההצלה של חיל האוויר.

אני מאחל לחברה ולעצמי שמוקד אמון תמשיך להיות פורצת דרך, לצמוח ולהיות חברה מובילה ברמת השירות והאיכות בישראל, כאשר הלקוח תמיד במרכז.

הינה עורכת דין, עובדת בחברה למעלה מעשור. בשנת 2008 הקימה לילך את המחלקה המשפטית ושימשה כיועצת המשפטית בקבוצה ובשנת 2014 מונתה כסמנכ"לית פיתוח עסקי וארגוני. לאחרונה החליפה את משה גררה בתפקיד מנכ"ל חטיבת המוקד שסיים תקופה של 25 שנות עבודה פוריות ומוצלחות.

בנוסף, הצטרף אלינו לאחרונה אביב סויד, שהוא רואה חשבון בהשכלתו ועושה היום את צעדיו הראשונים בהנהלת הקבוצה כמנהל חדשנות ופיתוח עסקי.

לקבל אך גם לתת - תרומה לקהילה

"מוקד אמון" עושה למען הקהילה כבר יותר מ-30 שנה. תרומה לקהילה היא ערך מרכזי וחלק בלתי נפרד מתפיסת העולם של הקבוצה לפיו "אנו רואים עצמנו מחויבים לקהילה בה אנו פועלים ודואגים לשלב

"אני בין המייסדים הבודדים בתחום חברות האבטחה והמוקד שעדיין פעיל. אני שמח מאוד שהצלחנו להקים ולשמר חברה גדולה, יציבה השומרת על סטנדרטים גבוהים ורמת שירות מעולה ללקוחותיה, לא פעם על חשבון גידול בפעילות. אני גאה בכך שחלק גדול מהעובדים והמנהלים עובדים בחברה עשרות שנים ורואים במוקד אמון בית שני.

חטיבת האבטחה מנוהלת ע"י רמי מגנזי שמוביל אותה בעשור האחרון לצמיחה והישגים מרשימים. חטיבת הניקיון מנוהלת בהצלחה ע"י אלון אלימלך ומשלימה את פעילות הקבוצה למתן שירותים מקיפים ללקוחותינו.

עובדה נוספת המסכה לי גאוה היא ששניים מילדיי החליטו להיכנס לחברה ולהשתלב בניהולה. לילך סויד ירקוני, שבהשכלתה

בהזדמנות זו אני מבקש לאחל לעובדים, מנהלים, לקוחותינו, לשותפים העסקיים ולכל עם ישראל שנה טובה, בריאה ובטוחה".



אביב סויד



לילך סויד



רמי מגנזי



אלון אלימלך