



Partnerský systém  
ochrany majetku a osob

# Zpravodaj KRUH

březen 2015



## Slovo úvodem

Vážení obchodní partneři,

úvodem bychom Vám chtěli především poděkovat za dosavadní úspěšnou spolupráci a zejména našim dodavatelům služeb vyjádřit uznání za značný podíl na budování platformy jednotného celorepublikového bezpečnostního zásahu, které je věnován obsah tohoto projektového zpravodaje.

Aktuální vydání jsme rozdělili do dvou částí. V té první přinášíme aktuální čísla ke stavu projektu KRUH a ohlédneme se do roku 2014 na některá statistická čísla, která považujeme za zajímavá. V druhé části zpravodaje se zaměříme na naše plány a cíle do letošního roku.

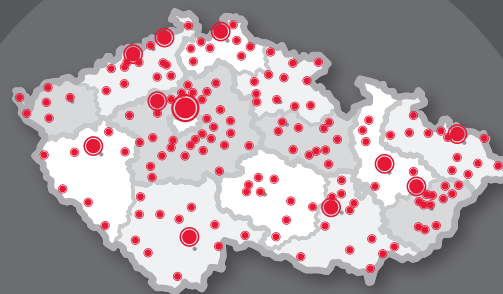
Věříme, že alespoň některé informace uvedené v tomto zpravodaji pro Vás budou přínosné.

za společnost Zásahová služba

kolektiv pracovníků Zásahová služba s.r.o.

1

## Aktuální stav budování partnerské sítě zásahových vozidel Kruhu



Několik aktuálních čísel

**36 480** počet  
chráněných  
objektů

**114 mil. Kč** obrat  
projektu KRUH  
za 2014

**197** počet zásahových vozidel zapojených do projektu

**91** počet smluvních odběratelů služeb – provozovatelů DPPC / PCO

**53** počet smluvních dodavatelů služeb – provozovatelů zásahových vozidel

2

## Bezpečnostní zásahy v číslech

Několik čísel a statistických dat za rok 2014



**83 221**

počet provedených zásahů



**89**

počet zadržených pachatelů



**626**

počet zjištěných narušení  
/ napadení objektů



**10,2 min**

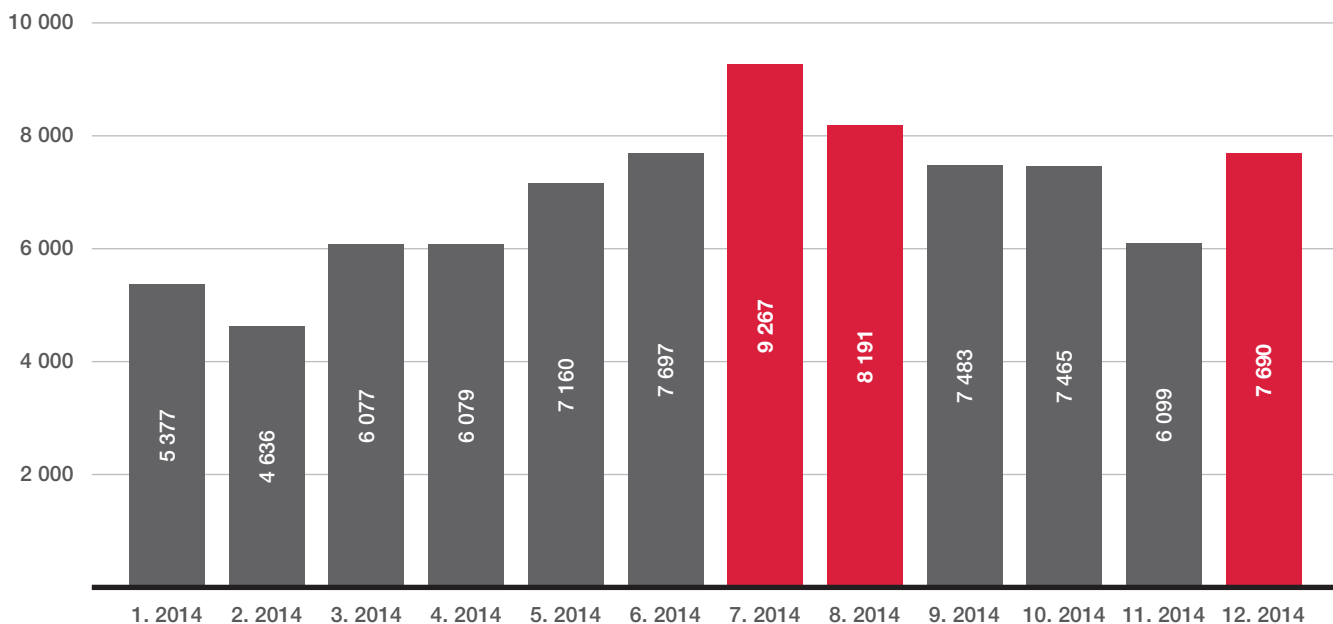
průměrný dojezdový čas  
na poplachovou zprávu

3

## Počty zásahů v jednotlivých měsících

### Služby bezpečnostního zásahu – údaje ze statistik za 2014

Níže uvádíme grafické znázornění počtu provedených zásahů v jednotlivých kalendářních měsících roku 2014 a zvýrazněním období (zejména letní měsíce), ve kterých došlo k nadprůměrnému počtu zásahů (nad počet 7 500).



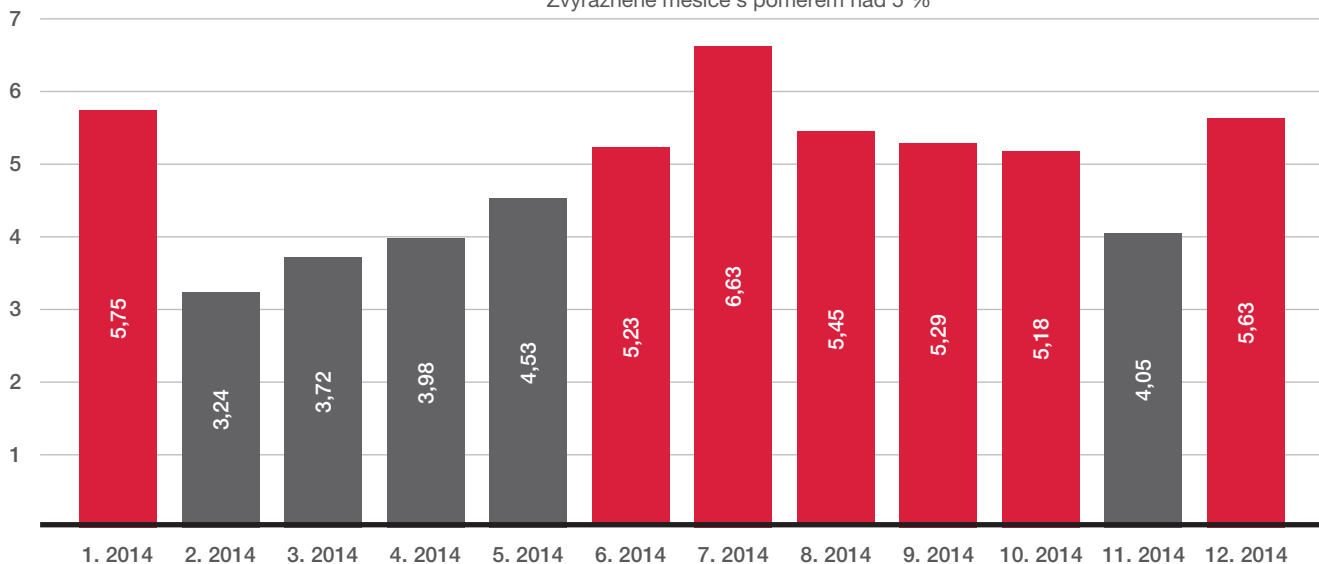
## 4 Zásahy nad časový limit

### Služby bezpečnostního zásahu – údaje ze statistik za 2014

Dlouhodobý průměr zásahů provedených nad časový limit (zpravidla 20 minut) činil v minulém roce 5%. V grafu níže uvádíme poměr nadlimitních zásahů k celkovému počtu zásahů v daném měsíci.

#### Procentuální poměr provedených zásahů nad časový limit

Zvýrazněné měsíce s poměrem nad 5 %



## 5 Instalace a snímání NFC čipů

### Využívání speciální aplikace pro kontrolu zásahů

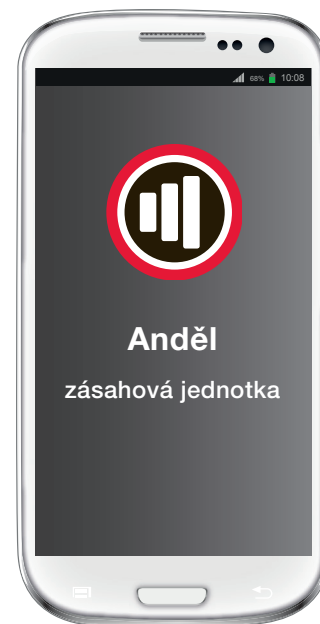


V druhé polovině roku 2014 jsme zavedli do praxe speciální aplikaci pro kontrolu a evidenci prováděných zásahů na chráněných objektech. Aplikace umožňuje on-line přenos dat z instalovaných NFC čipů na dispečinky PCO a s tím spojenou kontrolu času zahájení výkonu bezpečnostního zásahu na místě, kontrolu postupu jeho provádění a kompletnosti.

Podařilo se nám distribuovat hardware s aplikací, zaškolit v jejím používání již většinu našich dodavatelů a zajistit její používání u více než 80 % nově připojených objektů.

Současně byl zahájen proces instalací NFC čipů i na stávající chráněné objekty a byla již překročena hranice 5000 objektů s instalovanými čipy.

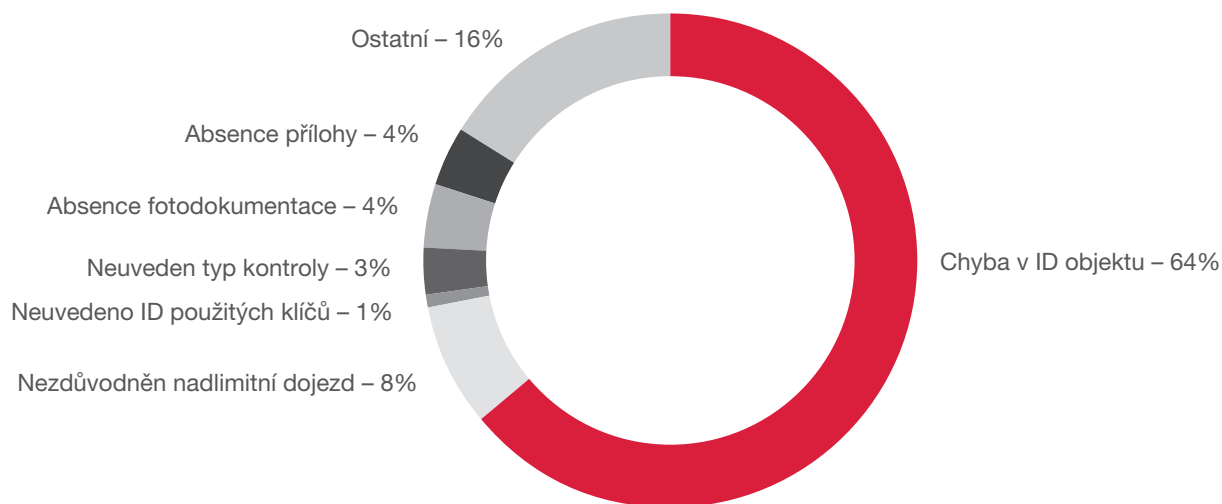
Chtěli bychom využít i této příležitosti a poděkovat našim partnerům - dodavatelům služeb - za dosavadní spolupráci při zavádění této technologie do praxe.



## Administrace zásahů

V roce 2014 jsme se v rámci kvality poskytovaných služeb zaměřili na proces administrace provedených zásahů našimi dodavateli, u kterého došlo k výraznému pozitivnímu posunu v kvalitě zpracování s tím, že aktuálně jsou nedostatky (jejich výčet a poměr uvádíme níže) evidovány u 8 % zápisů (z průměrně cca 7 000 měsíčně zpracovaných).

### Nejčastější nedostatky administrace zásahů

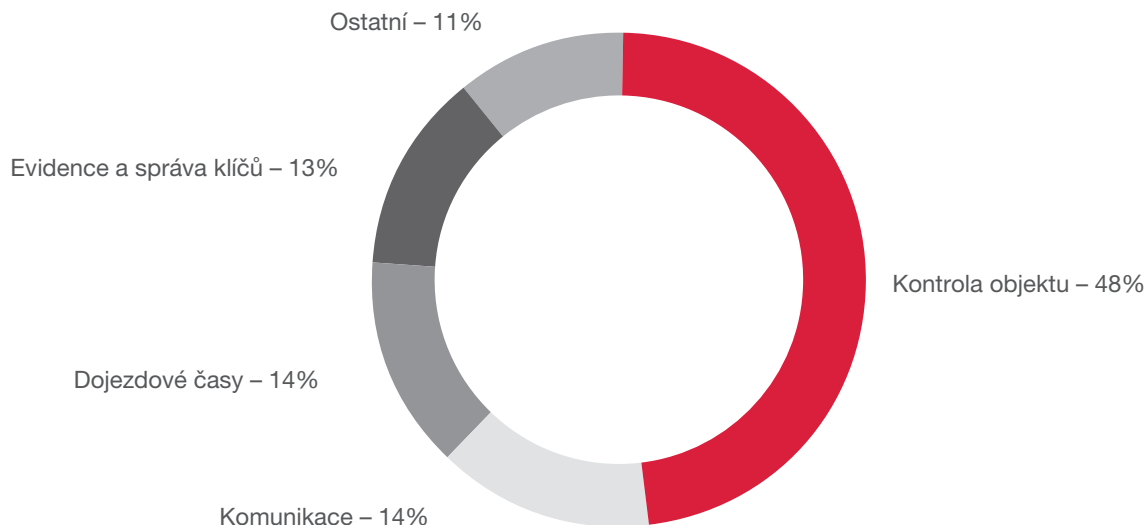




## Řešení reklamací

Za rok 2014 evidujeme v rámci platformy KRUH celkem 147 oprávněných reklamačních řízení. Z uvedeného počtu řešených reklamací bylo 75 % směřováno na poskytnuté služby bezpečnostního zásahu. Nejčastější příčiny uvádíme v grafu níže.

### Nejčastější příčiny reklamací na kvalitu zásahových služeb v roce 2014



Ve vztahu k objemu poskytovaných služeb považujeme počet reklamací za uspokojivý, každopádně naším cílem je v rámci zvyšování kvality služeb systémová eliminace jejich příčin a s tím spojené snížení počtu řešených.

# 7 Cíle a plány na rok 2015

## Nové projektové ceníky platné od 1. dubna

S účinností od 1. 4. 2015 uvádíme v platnost nové projektové ceníky o čemž jsme Vás, naše smluvní partnery, již s předstihem (v lednu) informovali. U cenových relací dochází k několika změnám: nově jsou nastaveny sazby za nestandardní a podsystémové objekty, sankční poplatky za nadměrné výjezdy a dále ceny a kritéria pro zavedení datové komunikace odběratelů služeb prostřednictvím aplikace KRUH

**CENÍK PROJEKTOVÉHO ZÁKAZNÍKA**

Popis	1. 1. 2015	1. 4. 2015
... (text) ...	...	...

**CENÍK DODAVATELE**

Popis	1. 1. 2015	1. 4. 2015
... (text) ...	...	...

Od zavedených sankčních poplatků za nadměrné výjezdy si slibujeme ideálně eliminaci či alespoň výrazné snížení objemu výjezdů u „problematických“ objektů, generujících často až desítky planých poplachů měsíčně.

Na rozdíl od původních ceníků jsme u některých parametrů provedli zvýhodnění dodavatelů služeb ve vyšších kategoriích partnerství a v tomto trendu bychom chtěli v budoucnu pokračovat.

## Datová komunikace - aplikace KRUH



Jak jsme Vás již v minulých vydáních projektových Zpravodajů informovali, intenzivně pracujeme na vývoji aplikace „KRUH“, která umožní kompletní datovou komunikaci v rámci celého projektu (mimo jiné mezi dispečinkou PCO a zásahovými vozidly v terénu) a bude současně plnit funkci projektového informačního systému.

Jsme aktuálně ve stadiu testování jednotlivých částí aplikace a v souladu s harmonogramem kroků předpokládáme zavedení na první zásahová vozidla v měsíci květnu.

Prezentaci aplikace KRUH našim dodavatelům a odběratelům plánujeme nejpozději na 4Q letošního roku, společně s jejím nasazením na všechna zásahová vozidla.



## Datová komunikace - aplikace KRUH

Základní funkcionality aplikace KRUH a výhody, které zapojeným partnerům přinese:



### Workflow a stavy zakázek

- předávání nových objektů k poskytování služeb
- přehled o dostupnosti služby, stavech zakázky a fázích jejího zpracování
- specifikace objektů z terénu mobilní aplikací (bez další administrace)
- on-line přehled: aktivní, ukončené či dočasně přerušené zakázky
- jednotná projektová databáze zakázek – ideální podklad pro fakturaci služeb



### Datová komunikace se zásahovými vozidly

- přehled o stavech a poloze zásahových vozidel z mapových podkladů (volný, na cestě, na akci, na patrolaci atd.)
- vyslání vozidla na akci a zpětná vazba bez nutnosti telefonické komunikace
- on-line přehled o průběhu scanu NFC čipů a výsledku kontroly objektu
- okamžitá administrace zásahu po jeho ukončení včetně fotodokumentace (eliminace vyplňování formulářů a jejich ukládání)

## Datová komunikace - aplikace KRUH



### Měřitelnost kvality, přehledy a statistiky

- detailní přehled o všech probíhajících procesech a jejich kvalitě
- on-line data o poskytnutých a probíhajících službách
- analytická nadstavba pro vytváření přehledů a statistik (vytíženost vozidel, reakční a dojezdové časy atd.)
- správa a evidence klíčů, řešení reklamací, kontrolní činnosti a další

Více o aplikaci KRUH, našich navazujících záměrech a změnách, které její zavedení přinese, Vám představíme v dalším vydání projektového Zpravodaje.

## Slovo ředitele na závěr

Děkuji, že jste věnovali tomuto Zpravodaji svoji pozornost.

Další informace k projektu „KRUH – zásahová služba“ naleznete na našich webových stránkách [www.zasahovasluzba.cz](http://www.zasahovasluzba.cz), a to včetně kontaktů na naše pracovníky, kteří jsou připraveni odpovědět na Vaše případné dotazy nejen k tématům obsaženým v tomto zpravodaji.

Přeji mnoho úspěchů



Daniel Rezek  
ředitel společnosti