

G4S Ελλάδα Επιχειρησιακό Κέντρο Ασφάλειας

Γεώργιος Μαυρίδης
SM Projects Sales & Subscription Services Manager
Head of Security Operations Center
2024



Ενότητες της παρουσίασης

Σχετικά με εμάς

Οι υπηρεσίες μας

Υποδομές και τεχνολογία

Καινοτομίες

Ευκολία συνεργασίας

Το μέλλον

Πως εργαζόμαστε

Δημιουργούμε **απαράμιλλες σχέσεις συνεργασίας** με τους πελάτες με λύσεις πρόληψης, έξυπνης τεχνολογίας αιχμής και **εξατομικευμένες υπηρεσίες** που επιτρέπουν στους πελάτες μας να επικεντρώνονται στις κύριες δραστηριότητες τους

Τι πιστεύουμε / Οι αξίες μας

**ΕΙΜΑΣΤΕ
ΕΥΕΛΙΚΤΟΙ,
ΑΞΙΟΠΙΣΤΟΙ ΚΑΙ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΙ.**

**Η ΦΡΟΝΤΙΔΑ
ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΚΑΙ
ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΣΤΟ
ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ
ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ
ΜΑΣ.**

**ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΜΕ
ΟΜΑΔΙΚΑ ΚΑΙ
ΕΝΕΡΓΟΥΜΕ
ΠΑΝΤΑ ΜΕ
ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ.**

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΕΜΑΣ G4S ΕΚΑ ΕΛΛΑΔΟΣ



Δείκτες Απόδοσης

Μέσος Χρόνος Απόκρισης Συναγερμών

<30 sec στο 100% των σημάτων

Μέσος Χρόνος Απόκρισης Κλήσεων

<20 sec στο 100% των κλήσεων

Διαθεσιμότητα Υποδομών

Uptime >99.7%

NPS >89 [world class]

Ικανοποίηση Πελατών >99%



G4S GR SOC - Security Operations Center ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



38 Χρόνια Αδιάλειπτης Λειτουργίας [1986 - 2024]

Ύψιστης Αξιοπιστίας 24ωρο Επιχειρησιακό Κέντρο Ασφαλείας που λειτουργεί ταυτόχρονα σε 2 διαφορετικά γεωγραφικά σημεία [το 2ο και ως DR]

Εξοπλισμός τελευταίας τεχνολογίας, και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό.

Αποτελεσματικότητα. Παγκόσμιας κλάσης απόδοση NPS >89
[Ικανοποίηση πελατών ~100%]

Υποδομή, Διαδικασίες, Λειτουργία & Απόδοση εναρμονισμένες με τα αυστηρότερα διεθνή πρότυπα (EN 50518).

Πολλαπλώς πιστοποιημένη λειτουργία κατά ISO



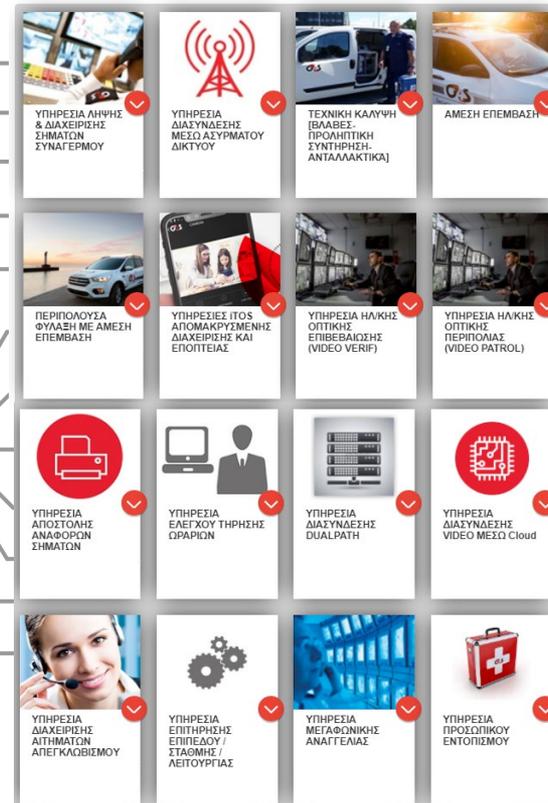
Όχι απλά ΚΛΣ αλλά Επιχειρησιακό Κέντρο Ασφάλειας

Η **ΛΗΨΗ ΣΗΜΑΤΟΣ** για ένα πιθανό περιστατικό ή απειλή ασφαλείας είναι ένα πράγμα. Το να ξέρεις πώς **να το διαχειριστείς με τον σωστό τρόπο** - είναι μια εντελώς διαφορετική ιστορία.

Οι εκπαιδευμένοι και εξελισσόμενοι επαγγελματίες ασφαλείας μας χειρίζονται **χιλιάδες υποθέσεις καθημερινά**, γρήγορα και αποτελεσματικά. Δεν ξέρουν μόνο πώς να χειρίζονται γρήγορα περιστατικά αλλά κυρίως πώς να **αξιολογούν** όλα τα δεδομένα και να **συντονίζουν ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ** επιτόπου εξοπλισμό, μεγαφωνική, εποχούμενο φύλακα G4S αλλά και κατάλληλα να ενημερώνουν την τοπική αστυνομία και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, σύμφωνα με τη νομοθεσία κάθε χώρας.

Διασφαλίζουμε ότι **θα ανταποκριθούμε** σε όλες τις επείγουσες καταστάσεις μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα (σύμφωνα με τα SLA μας) και **βοηθάμε αποτελεσματικά τους πελάτες μας διαχειριζόμενοι την κάθε υπόθεση ΜΕΧΡΙ ΝΑ ΕΠΙΛΥΘΕΙ.**

Υπηρεσίες G4S ΕΚΑ ΕΛΛΑΔΟΣ



Πλήρη Κάλυψη κάθε Ανάγκης Υπηρεσιών και Τεχνικής Διαμόρφωσης

Σύγχρονες υπηρεσίες

και

- Υποστήριξη όλων των πρωτοκόλλων και τύπων μονάδων
- Υποστήριξη όλων των CCTV, Cameras
- Παροχή καρτών SIM GLOBAL με προνομιακούς όρους
- Πρόσβαση συνεργατών απευθείας στο Λογισμικό του Κέντρου
- Πρόσβαση τελικών πελατών στο portal (υπηρεσίες, σήματα, ενέργειες, κλπ)

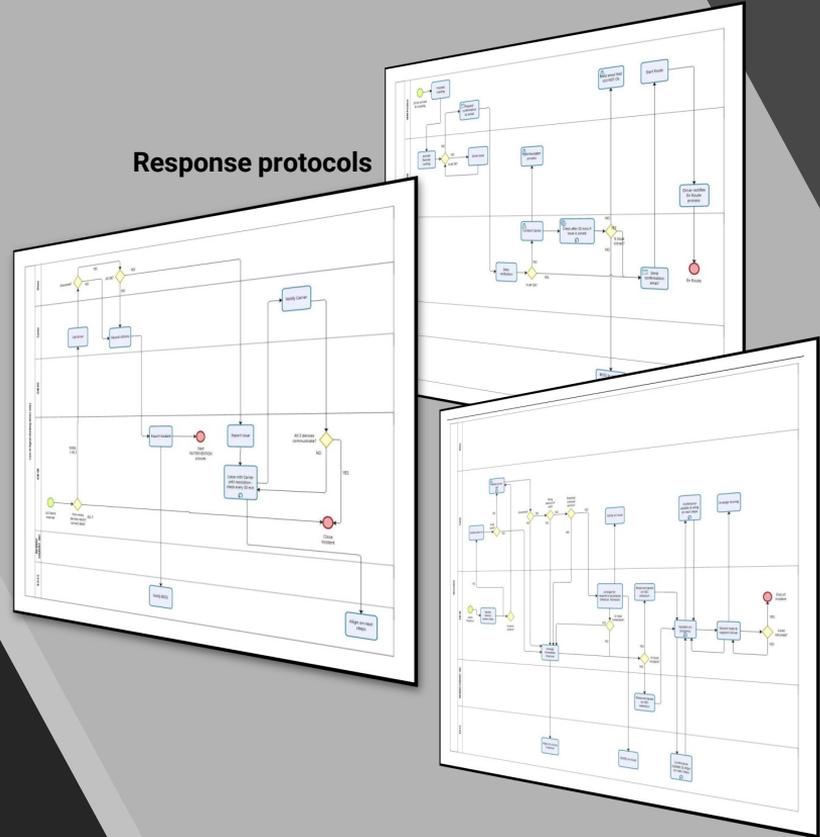
Πρωτόκολλα απόκρισης

Μετροιάζουμε τις συνέπειες κινδύνου με προκαθορισμένα, δοκιμασμένα και αξιολογημένα πρωτόκολλα απόκρισης.

Οι ροές απόκρισης αναπτύχθηκαν για την προώθηση της υψηλής απόδοσης σε σύντομο χρονικό διάστημα ανά τύπο σήματος.

Οι ροές απόκρισης ελέγχονται σε προσυμφωνημένα διαστήματα για να διατηρούνται αποτελεσματικές και επικαιροποιημένες.

Response protocols



Καινοτομίες

Από το ΚΛΣ του “χθές” στο ΕΚΑ του “σήμερα”

- Σύγχρονα πρωτόκολλα διαχείρισης, ταχύτητα και αυξημένη ασφάλεια για όλους τους εμπλεκόμενους
- Αδιάλειπτη λειτουργία και απομακρυσμένη πρόσβαση με χρήση υπηρεσιών **Cloud**
- Λογισμικό με **ενσωματωμένη ροή VIDEO** και Τεχνητή νοημοσύνη (**AI**) στην **ανάλυση VIDEO**
- **Επεξεργαστική δύναμη** και **αυτοματισμοί διαχείρισης** για δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης απότομα αυξημένου όγκου δεδομένων
- **Εμπλουτισμένες πηγές δεδομένων** [σήματα, ενδείξεις, εικόνα, αναφορές, ήχος, drones, αρχές, κλπ]
- **DR site** απαραίτητη και αυτονόητη η ύπαρξη του
- **Ψηφιακή επικοινωνία** [φόρμες ανταλλαγής πληροφοριών, πρόσβαση σε δεδομένα, λεπτομέρειες ενεργειών, αυτοεξυπηρέτηση, ταχύτητα και διαφάνεια]



**24/7/365
Surveillance**

We never sleep. We see everything. We are the first to know and the first to react on any Risk – always leveraging Our own people who are fully trained, and security vetted.



**Business
Continuity**

As well as Primary Security Operations Centres, we have a fully secure Disaster Recovery site up and running 24/7



**Response counted
in seconds**

We respond to all high-priority Threats and Incidents in less than one minute. Utilising industry leading technology platforms to provide full insight, audit trail & reporting



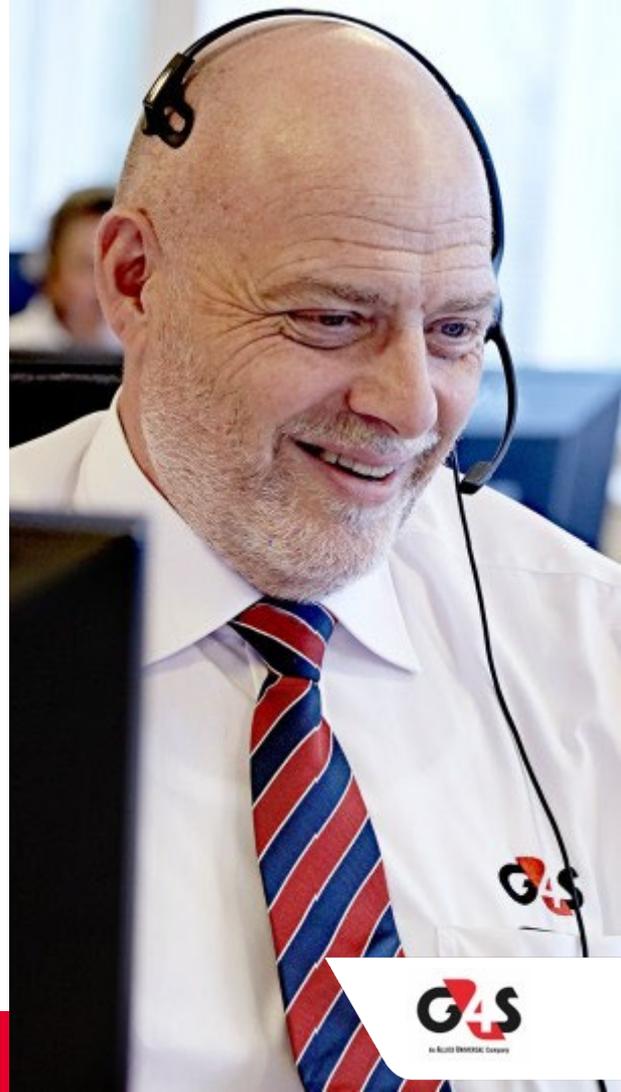
**Millions of signals
handled each month**

We have significant volume and scalability. Our high-redundancy, in-house Security Operating Centers gives us the capability of handling millions of alarm signals each month.

Ευκολία και πλήρης υποστήριξη για πελάτες και συνεργάτες



- Μια παγκόσμια νοοτροπία. Η συμμόρφωση με τα διεθνή ή τοπικά πρότυπα αποτελεί μέρος του DNA μας.
- **Αυτογνωσία και αυθεντικότητα**
- Ικανότητα δημιουργίας **χωρίς αποκλεισμούς** συνεργατικών **ομάδων εμπιστοσύνης**
- **Εξειδικευμένη Υποστηρικτική** ομάδα HD EKA - 24/7 υποστήριξης
- **Δεδομένα σύνδεσης μέσω ψηφιακής φόρμας** με λήψη επιβεβαιωτικής απάντησης και δυνατότητα επεξεργασίας
- **24/7 πρόσβαση στην πλατφόρμα για τους συνεργάτες** με πλήρη εικόνα του πελατολογίου επεξεργασία δεδομένων, κατάστασης συστήματος κλπ χωρίς εμπλοκή του Κέντρου
- Τακτικές αναφορές με στατιστικά
- Ξεκάθαρο και ανταγωνιστικό πλαίσιο συνεργασίας
- **Αναγνωρισμένη αξία των υπηρεσιών** στο αγοραστικό κοινό



ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

- Το μέλλον μας διαμορφώνεται από την **καλπάζουσα αύξηση των αδικημάτων (+18.6% 2022 vs. 2021)*** και τις **εξελίξεις στην τεχνολογία (ΙΟΤ)**
- **Ο συνδυασμός δεδομένων** επιτρέπει ολοκληρωμένη κατανόηση του κάθε συμβάντος [διέλευση ανίχνευση, ήχος, εικόνα, παραβίαση ορίων, φώτα, θερμοκρασίες, κλπ] και προκρίνει **την πρόληψη ή την γρήγορη αποτροπή**
- **Οι πελάτες επιζητούν την δυνατότητα** πρόσβασης σε δεδομένα σε πραγματικό χρόνο που θα **βελτιώσουν την ασφάλεια τους**
- Τα όρια μεταξύ φυσικού και ψηφιακού κόσμου συγκλίνουν ολοένα και περισσότερο
- **Απαιτείται γρήγορη προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα**, ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών **νέες αναβαθμισμένες υποδομές αλλά και δεξιότητες**

*ICAP Κλαδική μελέτη 2024

Ευχαριστώ !

Στοιχεία Επικοινωνίας



<https://www.g4s.com/el-gr>

G4S Security Systems &
Monitoring Services
(Greece) SA
7 Sorou Street, Metamorfosi
144 52, Greece
210 28 02 620
✉ info@gr.g4s.com

