

**Seminarium branżowe poświęcone zagadnieniom związanym
z ograniczaniem strat w biznesie.**

**To nie dziury kradną ser,
tylko myszy...**

Góra Kalwaria, 17-18 wrzesień 2015 r.

Centrum Konferencyjne 3F
ul. Klonowa 1a, 05-530 Góra Kalwaria,
www.centrumrozrywki.eu

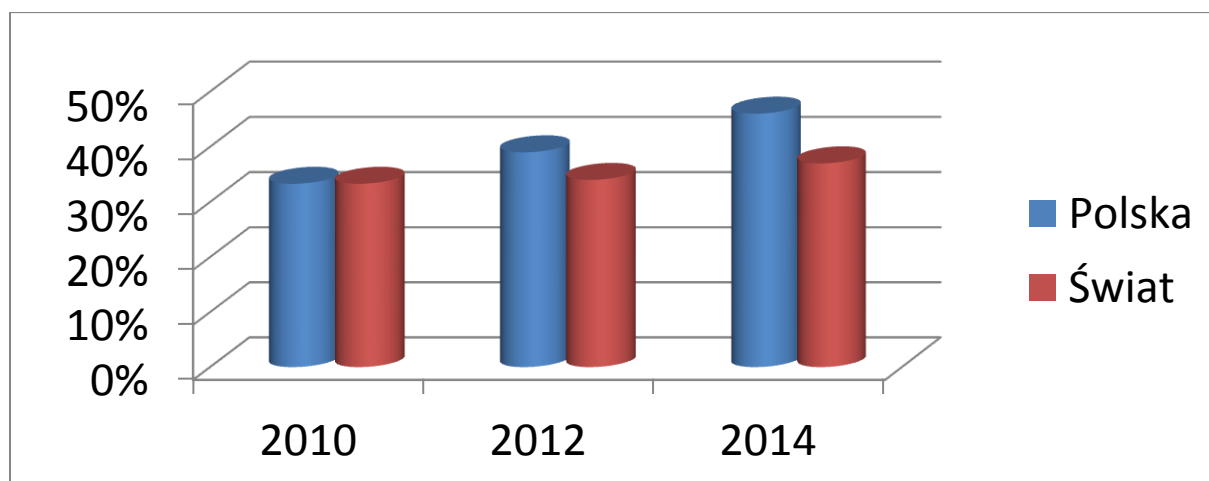


PROGRAM START – loss prevention w biznesie

Celem powstania programu jest tworzenie nowych rozwiązań w zakresie współpracy na linii nauka-biznes-konsument i poprawa jakości usług świadczonych w obszarze loss prevention.

PROGRAM START – idea powstania

Prawie połowa badanych firm w Polsce padła ofiarą nadużyć w ostatnich 24 miesiącach.



W Polsce (**46%**) nadużycia występowały częściej niż globalnie (**37%**) oraz w Europie Środkowo-Wschodniej (**38%**).

S – Skuteczny System Bezpieczeństwa

T – Typologia Ryzyk Operacyjnych

A – Audyt Bezpieczeństwa Biznesu

R – Rozwój Kluczowych Kompetencji

T – Tworzenie Nowych Rozwiązań

START w kierunku maksymalnej minimalizacji STRAT

PROGRAM START – elementy systemu

Skuteczny System Bezpieczeństwa – elementy SSB, triada bezpieczeństwa, zleceniobiorca jako partner biznesowy, a nie wykonawca,

Typologia Ryzyk Operacyjnych – antycypacja zagrożeń, ocena skutków przyszłych zdarzeń, określone normy bezpieczeństwa,

Audyt Bezpieczeństwa Biznesu – identyfikacja nieprawidłowości oraz definiowanie źródeł ich powstawania, opracowanie środków zaradczych, a także monitoring skuteczności ich wdrożenia, matryce analityczne,

Rozwój Kluczowych Kompetencji – rekrutacja, selekcja, szkolenia, coaching i mentoring,

Tworzenie Nowych Rozwiązań – współpraca nauka-biznes-konsument.

Budowanie **Skutecznego Systemu Bezpieczeństwa**

optymalizacja kosztów związanych z ograniczaniem strat

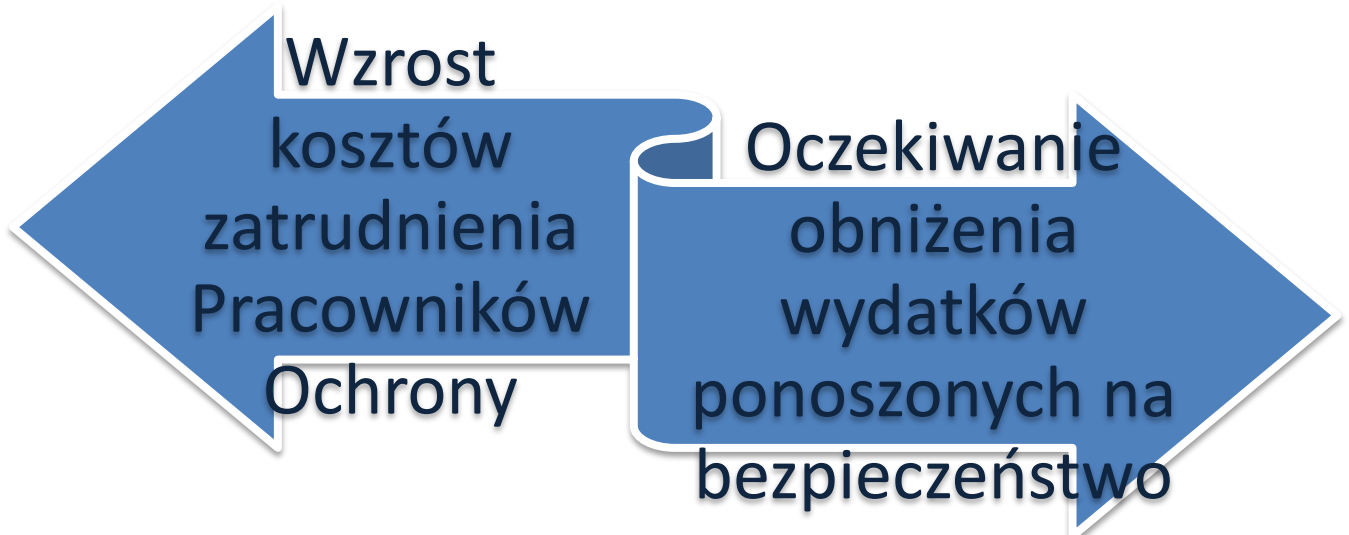
Tomasz Pusz
Członek Zarządu
Umbrella Holding Sp. z o.o.



Doświadczony menedżer zaangażowany w rozwój biznesu oraz tworzenie struktur operacyjnych w kraju i za granicą. Skutecznie rozwijający efektywnie funkcjonujące działy bezpieczeństwa nowoczesnych przedsiębiorstw (zarządzanie biznesem z wieloma lokalizacjami). Posiada doświadczenie w zarządzaniu spółkami o przychodach kilkudziesięciu M PLN (umiejętności kontroli kosztów i analizy finansowej) oraz w kierowaniu pracownikami – kilka tysięcy pracowników, outsourcing pracowników, outsourcing funkcji back office: kadry, płace, itp. Audytor w łańcuchu dostaw, a także w zakresie bezpieczeństwa.

PROGRAM START – miejsce w programie

Ustawa o systemie ubezpieczeń społecznych od 1 stycznia 2016 r. zmieni zasady odprowadzania składek do ZUS od umów zleceń.



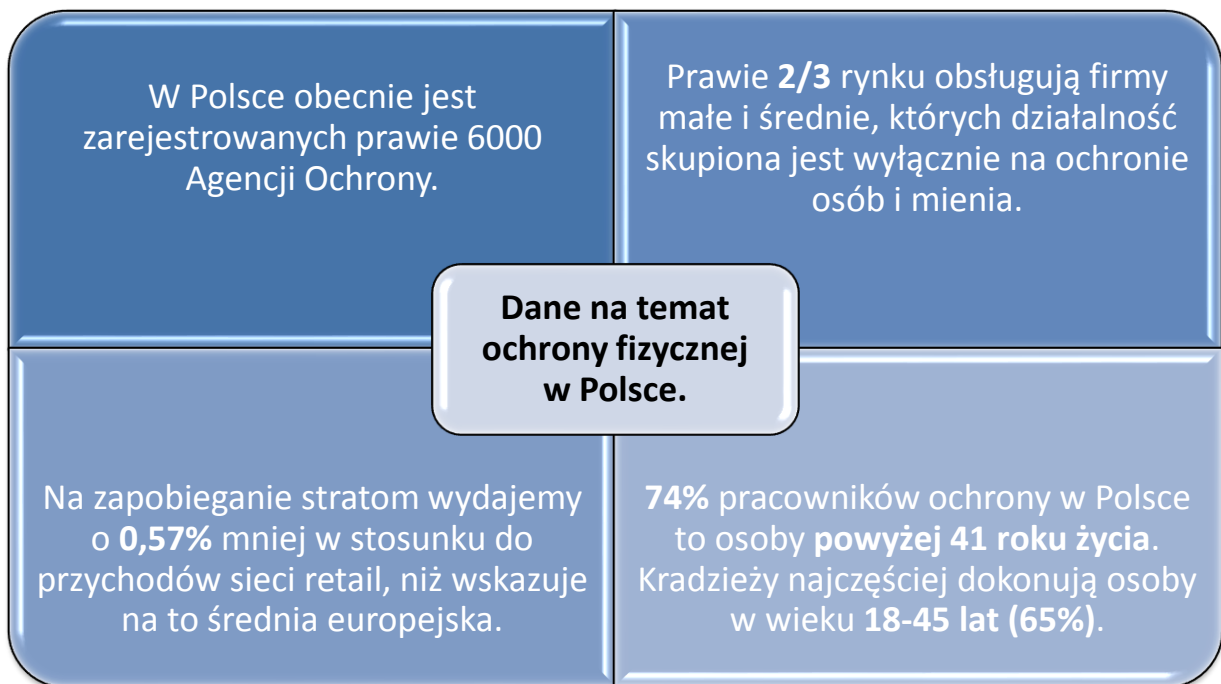
Kluczem do osiągnięcia sukcesu jest utrzymywanie bliskiej współpracy oraz efektywne wykorzystywanie kwalifikacji i kompetencji wszystkich osób realizujących zadania związane z ograniczaniem strat...

...istotny wpływ na osiągnięcie sukcesu ma także ponadprzeciętny wysiłek wkładany codziennie przez każdą ze stron procesu w opracowywanie i promowanie rozwiązań, które mogą przyczynić się do poprawy poziomu bezpieczeństwa w obiektach sieci retail.

RYNEK HANDLU DETALICZNEGO

- **Rozwój rynku handlu detalicznego = wzrost liczby obiektów generujących straty.**
- **Wzrost liczby obiektów generujących straty = wzrost ilości rozwiązań ograniczających straty.**
- **Wzrost ilości rozwiązań ograniczających straty = wzrost kosztów.**

RYNEK OCHRONY OSÓB I MIENIA



2016 r. - wynagrodzenie minimalne 1800 zł brutto*

koszt pracodawcy ok. 2178 zł

stawka godzinowa wynikająca wyłącznie z zatrudnienia pracowników ochrony wg. nowych zasad = **12,96 zł.**

*Szacowany wzrost minimalnego wynagrodzenia w 2016 r.

W Europie najwięcej strat nieznanymi generują:

klienci sklepów stanowiący - **39%**,
tuż za nimi sklasyfikowano **błędy administracyjne** - **25%**,
kolejnym źródłem strat są **nieuczciwi pracownicy** - **22%**,
na ostatnim miejscu sklasyfikowano **nieprawidłowości u dostawców** - **15%**.

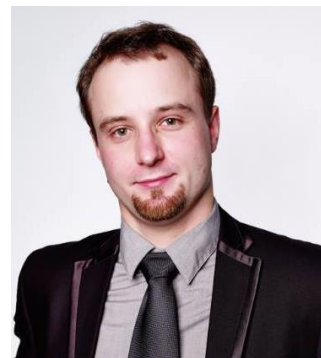
Na tym tle Polska kształtuje się następująco:

46,5% - stanowią **klienci**,
33,3% - **pracownicy**,
14,4% - **dostawcy**,
5,2% - **błędy administracyjne**.

Elementy Skutecznego Systemu Bezpieczeństwa

wykorzystywane w procesie ograniczania strat

Bartłomiej Leszczak
Specjalista ds. handlowych
Promitel Sp. j.



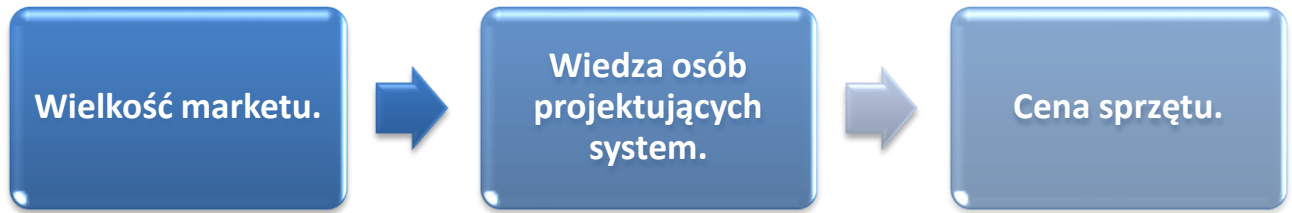
Obszarem jego specjalizacji są elektroniczne systemy zabezpieczeń: systemy CCTV, systemy alarmowe, a także instalacje domofonowe i wideodomofonowe. Jego domeną są zaawansowane rozwiązania technologiczne z zakresu telewizji przemysłowej rozproszone systemy monitoringu w technologii IP, innowacje w dziedzinie analityki obrazu, integracja systemów monitoringu wizyjnego z systemami alarmowymi, a także systemami inteligentnego domu.

PROGRAM START – miejsce w programie

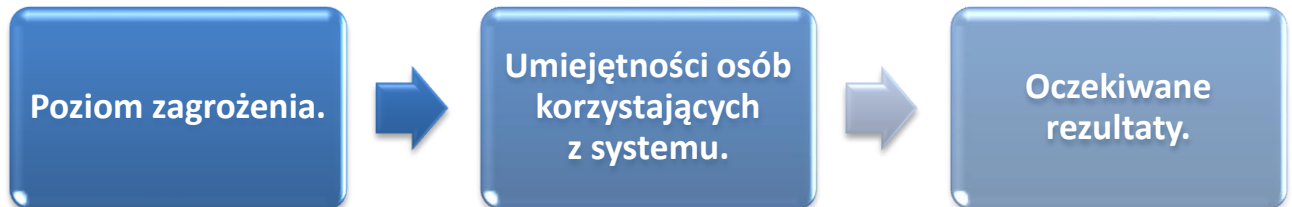
Determinanty wpływające na decyzje dotyczące montażu systemów CCTV



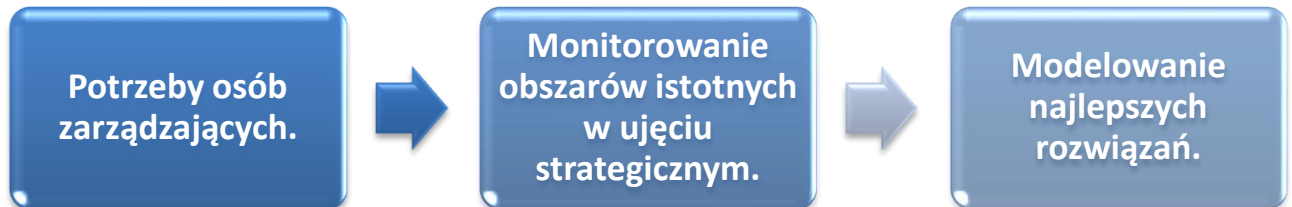
BYŁO – kierunki rozwoju systemów CCTV



JEST – kierunki rozwoju systemów CCTV



BĘDZIE – kierunki rozwoju systemów CCTV



ROZWIĄZANIA WSPIERAJĄCE HANDEL

Detekcja osób niepożądanych
Zliczanie osób w danym sektorze
Nieznany obiekt
Detekcja sabotażu
Powiadomienia SMS
Podgląd materiału video z telefonu komórkowego
Analiza nagrań systemu CCTV
Detekcja twarzy

ROZWIĄZANIA DLA LOGISTYKI

ROZPOZNAWANIE NUMERÓW REJESTRACYJNYCH POJAZDÓW (ALPR)

ROZWIĄZANIA SYSTEMOWE

Nowoczesne systemy CCTV współpracują już z innymi systemami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo:

- Systemy kontroli dostępu
- Systemy sygnalizacji włamania i napadu
- Systemy przeciwkradzieżowe
- Systemy detekcji pożaru
- Systemy automatyki budynkowej
- Systemy zasilania

OCHRONA PRYWATNOŚCI

W większości państw Unii Europejskiej istnieją przepisy regulujące zasady wykorzystywania systemów monitoringu wizyjnego.

Niewątpliwie Polska dołączy do tego grona.

Art. 8 Europejskiej Konwencji Praw Człowieka: „Każdy ma prawo do poszanowania swojego życia prywatnego...”.

Art. 31 ust. 3 Konstytucji: „Ograniczenia w zakresie korzystania z konstytucyjnych wolności i praw mogą być ustanawiane tylko w ustawie i tylko wtedy, gdy są konieczne w demokratycznym państwie dla jego bezpieczeństwa lub porządku publicznego...”.

Art. 47 Konstytucji: „Każdy ma prawo do ochrony prawnej życia prywatnego, rodzinnego, czci i dobrego imienia...”.

Pracodawca powinien poinformować pracowników o prowadzonym monitoringu wizyjnym; informacja taka powinna być przedstawiona bezpośrednio pracownikom i nie może ograniczać się do umieszczenia wyłącznie informacji w formie tabliczek czy znaków.

Informacja przekazywana przez pracodawcę powinna być jak najszersza i zawierać dane m.in. o liczbie kamer, ich położeniu, czasie archiwizowania nagrań (zapisy np. w regulaminie pracy).

Pracodawca powinien wywiesić czytelne tablice informujące o działaniu w danym zakładzie pracy monitoringu wizyjnego.

Ukryty monitoring wizyjny może być wprowadzony jedynie w tych sytuacjach, gdy jest to uzasadnione szczególnymi okolicznościami (np. w celu wykrycia przestępstwa), a jego charakter powinien być incydentalny, a nie systematyczny.

Zakazane jest prowadzenie monitoringu wizyjnego w miejscach, gdzie pracownik może oczekiwać prywatności (toalety, stołówki, przebieralnie itp.).

PRAWO > ETYKA > BIZNES

Rozwiązania technologiczne wspierające procesy zarządzania ryzykiem operacyjnym

start w kierunku ograniczania strat

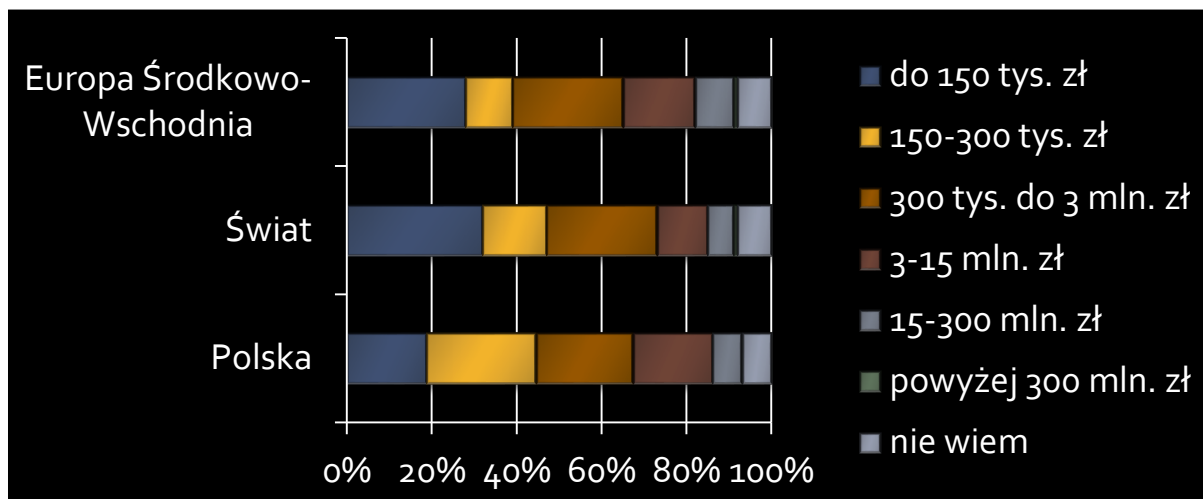
Piotr Brożek
Sales Manager
Falcon24 Sp. z o.o.



Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie na wydziale Ekonomii i Stosunków Międzynarodowych. Posiada bogate doświadczenie w zakresie obsługi Klienta biznesowego w wielu obszarach działalności gospodarczej. Ambicja i wewnętrzna energia oraz konsekwentny rozwój w dziedzinie psychologii biznesu determinują w nim zdolność do bycia efektywnym partnerem biznesowym. Specjalista w obszarze autoprezentacji i sprzedaży.

PROGRAM START – miejsce w programie

W Polsce prawie co czwarty przedsiębiorca stracił do 3 mln zł, a co piąty nawet do 15 mln zł w ostatnich 24 miesiącach.



VIRTUAL SECURITY SYSTEM

9 listopada 2013 r. zmieniły się przepisy ustalające próg wartości dla tzw. „czynów przepołowionych”. Wcześniej było to 250 zł. Teraz próg wzrósł do ¼ płacy minimalnej (w 2015 r. to już ¼ z 1750 zł).

Przestępcy skazani wcześniej prawomocnymi wyrokami zostali objęci amnestią...

- Analityka obrazu zintegrowana z systemami CCTV
- Wykrywanie i reakcja na naruszenia chronionej strefy
- System nagłośnienia (komendy głosowe)
- Natychmiastowa weryfikacja i identyfikacja intruza
- Raportowanie do osób decyzyjnych i służb ochrony

- Redukcja Strat w obszarze Magazynu
- Redukcja Strat w obszarze Sali Sprzedaży
- Redukcja Strat w obszarze Linii Kas

- Dedykowane Stacje Monitorowania
- Dedykowani Operatorzy
- Dedykowani Koordynatorzy
- Analityka Obrazu
- Raportowanie Real Time

INTEGRUJ, MONITORUJ, ANALIZUJ

- Integracja poszczególnych elementów Skutecznego Systemu Bezpieczeństwa
- Monitoring środowiska
- Analiza procesów

- Odbiór sygnałów analogowych i IP
- Alarmy przekroczenia wartości
- Zarządzanie energią
- Narzędzia do definiowania procesów
- Automatyzacja zadań

MIERZ, KONTROLUJ, MAKSYMALIZUJ

Technologia, która szkoli, doksztalca, egzaminuje

Technologia, która mierzy wydajność i wskaźniki KPI

Technologia, która identyfikuje ryzyko i monitoruje informacje w czasie rzeczywistym

Pracownicy:

- **Możliwość wykazania zakończenia zadania.**
- **Szybsze i bardziej precyzyjne raportowanie.**
- **Lepsze wsparcie dla zarządzania i spójność oceny.**
- **Więcej szkoleń i ciągły dostęp do wiedzy.**
- **Jedno urządzenie, narzędzie do nadzorowania pracy.**

Kierownicy:

- **Przejrzystość wskaźników wydajności pracy.**
- **Większa i dynamiczna kontrola nad jakością usług.**
- **Szybki dostęp do danych i optymalizacja kosztów.**

Dyrektorzy:

- **Powiązanie wprowadzanych danych z wynikami.**
- **Możliwość zarządzania efektywnością dostaw.**
- **Lepsze zarządzanie biznesem.**

Audyt zewnętrzny

sposób na poprawę poziomu bezpieczeństwa oraz aktualizację związanej z tym wiedzy

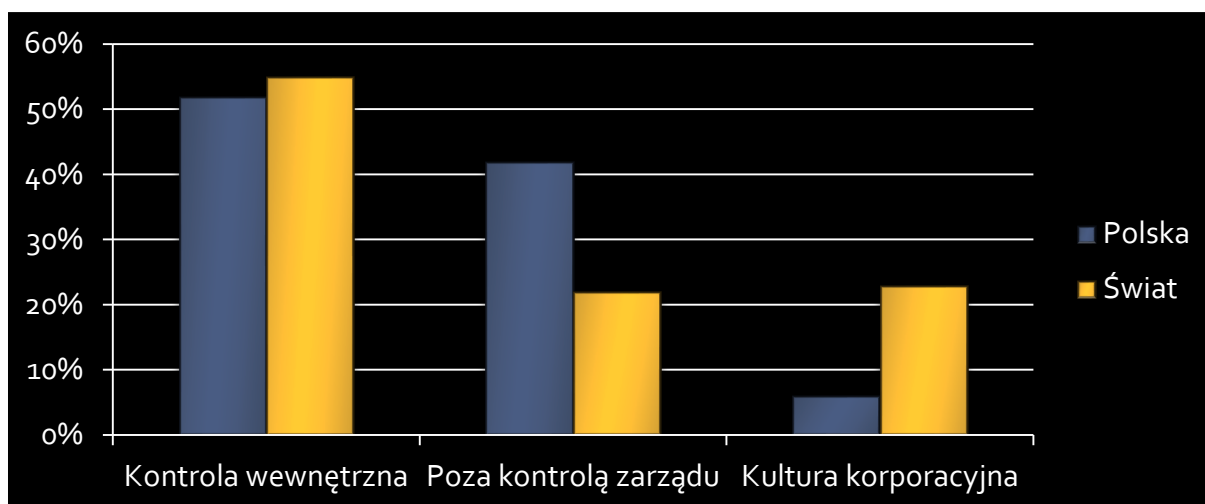
Adam Suliga
Niezależny ekspert
w dziedzinie zarządzania ryzykiem operacyjnym



Ekspert Polskiej Izby Handlu oraz Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji. Konsultant i rzeczoznawca Polskiej Izby Ochrony. Biegły sądowy z zakresu ochrony osób i mienia. Specjalista z obszaru kierowania i organizacji struktur nowoczesnych przedsiębiorstw. Odznaczony przez Ministra Gospodarki za zasługi dla rozwoju gospodarki Rzeczypospolitej Polskiej. Praktyk z zakresu zarządzania ryzykiem. Absolwent Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej. Pasjonat nauki o zarządzaniu. Lider, mentor i szkoleniowiec budujący swoją pozycję w oparciu o ciągle aktualizowaną wiedzę, doświadczenie i zaangażowanie w tworzenie pozytywnych relacji z innymi ludźmi.

PROGRAM START – miejsce w programie

W Polsce aż 42% nadużyć zostaje wykrytych poza kontrolą zarządu, na świecie jest to jedynie 22%.



RYZIKO W BEZPIECZEŃSTWIE

Pojęcie **bezpieczeństwo** należy do najpowszechniej używanych terminów w życiu codziennym, w funkcjonowaniu organizacji i w przestrzeni życia społecznego i państwowego.

Według Słownika Języka Polskiego bezpieczeństwo to **stan niezagrażenia, spokoju, pewności**. Może to też być **zdolność do kreatywnej aktywności** podmiotu, oznaczająca **stan obiektywny polegający na braku zagrożeń**.

Niepewność to powątpiewanie w zdolność do przewidywania rozwoju wydarzeń. Jej podłoże może mieć charakter wewnętrzny lub zewnętrzny.

Zagrożenie to zjawisko wywołane działaniem sił natury bądź człowieka, które powoduje, że poczucie bezpieczeństwa maleje, bądź zupełnie zanika.

Ryzyko to sytuacja, w której dostępność poszczególnych możliwości i związane z nią potencjalne korzyści i koszty są znane z pewnym szacunkowym prawdopodobieństwem.

Zagrożenie i ryzyko występują równolegle, chociaż nie należy ich ze sobą utożsamiać, gdyż podobnie jak przyczyna i skutek **są to dwa odrębne zjawiska**.

- ✓ **Matematyk** postrzega w ryzyku możliwą zmienność wyników.
- ✓ **Ekonomista** możliwą zmienność straty lub zysków wyrażoną w złotych.
- ✓ **Psycholog** oprócz wartości wymiernych ekonomicznie, włącza do strat i zysków również możliwość utraty prestiżu, uzyskania satysfakcji itp.

AUDYT BEZPIECZEŃSTWA

Kompleksowa i systematyczna analiza stanu bezpieczeństwa jest podstawą skutecznego, efektywnego i bezpiecznego funkcjonowania firmy oraz zapewnienia jej ciągłości działania. Profesjonalnie przeprowadzony audyt pomaga chronić majątek poprzez przeprowadzanie analiz stanu bezpieczeństwa, zdefiniowanie zagrożeń i sprawdzanie zgodności procedur z polityką bezpieczeństwa.

Kompetencje to doświadczenie, zdolności i umiejętności praktyczne, wyróżniające daną osobę łatwością sprawnej, skutecznej, odpowiadającej oczekiwaniom jakościowym, realizacji danych zadań.

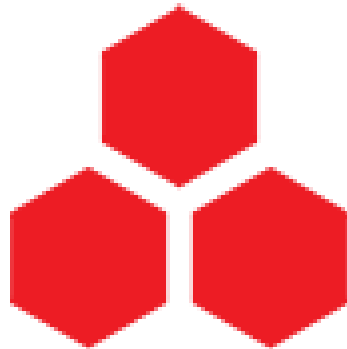
Czynnikiem, na który należy zwracać szczególną uwagę, jest zdolność audytorów do rozumienia działań w obszarze, który mają audytować.

Kwalifikacje to zestaw wiedzy i umiejętności wymaganych do realizacji składowych zadań w wybranej specjalności. Kwalifikacje są potwierdzane w określonych dokumentach (świadectwa, dyplomy, zaświadczenia).

W Polsce nie ma jeszcze potwierdzeń dla kwalifikacji audytorów ds. bezpieczeństwa (zalecane ukończenie studiów podyplomowych z zakresu zarządzania ryzykiem).

Nie ma problemów, są tylko rozwiązania. Cała reszta jest jedynie umiejętnością prawidłowego oszacowania ryzyka.

Adam Suliga



START w kierunku ograniczania STRAT