La révolution tranquille porte ses fruits

Entretien avec J. X. Segers, directeur du centre de télésurveillance et porte-parole en matière de communication pour Initial GMIC Security

Voici en résumé quelques étapes qui ont marqué cette évolution, après la grande mutation en matière de soft et hardware opérationnel et administratif de mi-98 à fin 1999:
- le parachèvement de l'outil de production avec l'installation du nouveau PABX et la mise en place du link entre celui-ci et le logiciel opérationnel du centre de télésurveillance
- la gestion directe de l'installation du client par le Voice Response System avec la carte d'identification haute sécurité (ID+Pin codes)
- exploitation du canal D réservé à la communication de données
- grâce à la TTTR et la SDH Technology, le centre de télésurveillance est à même de traiter chaque alarme avec la rigueur digne de qualité supérieure et répondant aux clients soucieux d'une sécurité inconditionnelle.

Si pour certains, la mise en oeuvre de cette nouvelle tactique a été perturbante, GMIC en est conscient, un peu comme lorsqu'un restaurant change de chef, on peut dire qu'à présent le site retrouve ses étoiles et ses fourchettes !

Poursuivant ses objectifs de réorganisation opérationnelle, voulant privilégier l'efficacité, GMIC déménage et s'est installé depuis le début du 3eme quart de cette année, à Machelen.

Un nouveau bâtiment, qui donne à GMIC un nouvel environnement, une nouvelle image conforme à la politique de renouvellement menée avec succès depuis plus de trois ans.

Ce nouvel espace sera bénéfique pour le personnel qui profitera des dernières technologies de la Bureautique. Mis a part le centre de télésurveillance, qui est toujours situé en face de l'OTAN, et qui a déjà bénéficié d'un lifting sérieux sur tous les plans dès mi-1998 et qui continue sa métamorphose perpétuelle propre au métier de télésurveilleur ayant l'ambition de rester le leader du marche, les services centraux et les autres lignes de produits (gardiennage, intervention sur alarme, transport et traitement de fonds, express et Belinsec) sont eux aussi dans un cadre de travail agréable et sont à même d'offrir l'opportunité aux installateurs de systèmes d'alarmes de découvrir les dernières nouveautés en matière de « sécurité » dans le sens large du terme et souvent très complémentaires aux services de télésurveillance, à savoir ; le gardiennage classique, le gardiennage électronique, l'intervention sur alarme, les autres services tels que le transport et traitement de fonds, express et Belinsec.

Rappelons que le centre de télésurveillance de Initial GMIC Security est une division indépendante. Depuis la reprise par Rentokil en 1996, GMIC a acquis une envergure internationale qui représente plus de 150.000 connexions ...en Europe, dont près de 60.000 dans le Benelux.

La révolution tranquille

L'évolution est constante depuis plus de trois ans chez GMIC. Tout se passe à peu près dans le timing prévu, en tenant compte des impondérables classiques liés à l'installation des programmes informatiques, et les nouveaux concepts font leur chemin (p.ex. electronic filing relation e-mail, internet pour 2001). Les habitudes ont la vie dure dans notre secteur. On peut à ce titre considérer que le gardiennage électronique est désormais entré dans les moeurs et que le centre de surveillance a atteint un niveau d'efficacité qui fait envie. Même si paradoxalement les plus anciens installateurs ne prennent pas l'occasion de s'en rendre compte par eux-mêmes.

La rigueur, un maître mot

A la rigueur prônée par les dirigeants de GMIC, certains répondaient "manque de flexibilité".

Il faut bien admettre que les options prises parfois contre l'avis de certains acteurs du marché, s'imposent progressivement et que même les plus obstinés en reconnaissent le bien fondé.

Au-delà de la facilité de l'instant, c'est sur l'avenir, parce que le métier change et évolue prestissimo, que Initial GMIC Security a voulu construire sa stratégie pour devenir aujourd'hui une des sociétés de télésurveillance les plus profitables du secteur, tout en restant compétitive sur le marché et en continuant à offrir des services novateurs.

L'évolution passera certainement par de nouvelles acquisitions et par la poursuite d'un nouveau type de management basé sur la prise de décision sur le terrain, face à des situations réelles avec de nouveaux collaborateurs. C'est dans cette optique qu'un nouveau "Human Ressource Manager" sera engagé encore ce trimestre, parmi ses tâches-clefs figurera la supervision et la coordination de la sélection des candidats sur base de critères de qualité élevée. Ceci profitera à GMIC et plus directement encore à nos clients.

En ce qui concerne le Centre de télésurveillance le team opérationnel est maintenant bien établi. En matière de vente et de support clients (en particulier la saisies d'instructions), de nouvelles synergies sont prévues avant la fin de 2000. Technique et « business » fonctionneront alors en parfaite harmonie, à la satisfaction de tous.

Un nouveau responsable d'intervention sur alarmes et un nouveau Directeur national pour la division gardiennage viendront sans conteste consolider la position du centre de télésurveillance sur le marché belge et probablement déjà sur le plan Benelux.

De quoi sera fait l'avenir

L'identification en matière de télésurveillance deviendra une priorité, non seulement pour GMIC mais pour tous les centres de télésurveillance. Les procédures devront à cet égard être irréprochables, la rigueur sera règle d'or. Nous devons offrir une sécurité absolue, déclare Monsieur Segers. Les nouvelles normes UMTS en matière de communication mobile et en général les récentes évolutions dans le contexte du Wireless in Cyberspace, y compris internet, seront prises en compte. Le contrôle à distance par vidéo, le développement du gardiennage électronique, les interventions sur alarme et le télé-management en général offrent des nouvelles perspectives pour tous les professionnels. Quelque soient les évolutions encore à venir, une priorité ne changera pas: celle du maintien du contact permanent avec les installateurs.

Nouvelle adresse du bâtiment central de Initial GMIC Security :
Nieuwebrugstraat, 85 • 1830 Machelen
Tél. 02.745.37.11
(Tous services sauf Télésurveillance)