



Meer dan verzekerd: Securitas & Ethias, een partnership op maat

Uitdaging

- Ethias had een partner nodig die meer dan alleen beveiliging bood, maar ook een gevoel van veiligheid creëerde voor medewerkers en bezoekers.
- Ethias wilde een partner die een geïntegreerde oplossing kon bieden voor zowel fysieke als emotionele veiligheid.
- De beveiligingspartner moest in staat zijn om met diverse situaties om te gaan, van agressieve klanten tot technische problemen.

Oplossing

- Securitas bood een geïntegreerde oplossing van mens en technologie, inclusief bewaking, parking management, begeleiding van mensen en een interface met de politie.
- Securitas integreerde geavanceerde technologie, zoals slimme camera's, inbraakdetectie, panieknoppen en toegangscontrole, in de bestaande infrastructuur van Ethias.
- Securitas agenten zijn getraind om alert te zijn op verdachte activiteiten, proactief in te grijpen en om te gaan met agressieve of emotionele reacties.

Resultaat

- Medewerkers voelen zich veiliger en gewaardeerd.
- Klanten worden ontvangen in een gastvrije en veilige omgeving.
- Processen verlopen efficiënter en met minder risico's.
- Securitas is een verlengstuk van Ethias geworden, een partner die meedenkt en proactief bijdraagt aan een veilige en klantvriendelijke omgeving.

Securitas Client Case

1

Sector
Verzekeringen

2

Klant
Ethias

3

Locaties
Luik
Hasselt
Charleroi

4

Oplossingen
On-site bewaking
Mobiele bewaking
Meldkamerdiensten
Electronic Security



“Securitas beantwoordde het beste aan onze vraag naar een geïntegreerd ecosysteem van technologie en mensen, met de politie als back-up bij escalatie. We hadden geen behoefte aan het managen van vier verschillende leveranciers.”



Sébastien Laporte,
Head of Organization
Effectiveness bij Ethias

Uitdaging

De verzekeringswereld is een wereld van mensen. Mensen met vragen, met zorgen, en soms ook met emoties. Bij verzekeringsmaatschappij Ethias, een gevestigde waarde in België met een rijke geschiedenis van meer dan honderd jaar, begrijpen ze dat als geen ander. “Onze klanten,” vertelt Sébastien Laporte, Head of Organization Effectiveness bij Ethias, “rekenen op ons wanneer ze ons het hardst nodig hebben in het leven. Het is uiteraard beter wanneer men ons niet nodig heeft, natuurlijk. Maar het leven loopt nu eenmaal niet altijd zoals gepland.” En juist op die momenten, wanneer klanten zich kwetsbaar en emotioneel voelen, is een gevoel van veiligheid van onschatbare waarde.

Ethias was dus niet zomaar op zoek naar een beveiligingsbedrijf, maar naar een echte partner die in staat was om volledige bescherming te bieden – van de gebouwen tot de mensen – en tegelijkertijd een serene omgeving te creëren voor zijn werknemers en bezoekers.

Securitas begreep dat de uitdagingen van Ethias complexer waren dan alleen het voorkomen van inbraak en diefstal. “We willen in de eerste plaats ontraden,” legt Sébastien uit, terwijl hij nadenkt over de dynamiek binnen de kantoren. “De aanwezigheid van Securitas in onze hoofdkantoren in Luik, Hasselt en in ons kantoor in Charleroi, geeft onze medewerkers een gevoel van veiligheid en houdt personen met kwade bedoelingen op afstand.”

Oplossing

Die “aanwezigheid” betekent overigens veel meer dan enkel bewaking. Securitas neemt taken op als parking management en het begeleiden van mensen, en fungeert als een belangrijke interface tussen Ethias en de politie, vooral in de overgang van dag op nacht. “De aanwezigheid van Securitas versterkt onze geloofwaardigheid in de ogen van de politie,” merkt Sébastien op. “Wanneer een Securitas bewakingsagent belt, weten ze dat het urgent is.” Daarnaast zijn de bewakers van Securitas getraind om alert te zijn op verdachte activiteiten en proactief in te grijpen, ook bij de soms agressieve of emotionele reacties van klanten.

Maar Securitas ging verder dan alleen het plaatsen van professionele en attente bewakers. Zo werd geavanceerde technologie, zoals slimme camera's, inbraakdetectiesystemen, panieknoppen en toegangscontrolesystemen geïntegreerd die allemaal gekoppeld zijn aan de meldkamer: het SOC (Securitas Operations Center). Dit werd trouwens ook naadloos geïntegreerd in de bestaande infrastructuur van Ethias.

“Securitas beantwoordde daar het beste aan onze vraag naar een geïntegreerd ecosysteem van technologie en mensen, met de politie als back-up bij escalatie. We hadden geen behoefte aan het managen van vier verschillende leveranciers.”



Resultaat

De impact van deze doordachte aanpak is voelbaar in alle lagen van de organisatie. Medewerkers voelen zich beschermd en gewaardeerd, klanten worden ontvangen in een gastvrije en veilige omgeving, en de processen verlopen efficiënter en met minder risico's. “Er is een wereld van verschil tussen de situatie voor Securitas en na Securitas,” beaamt Sébastien.

“De beveiligingsagenten van Securitas zijn zeer goed opgenomen door de organisatie. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor onze klanten, en dus begint bij hen het ambassadeurschap van ons merk! Net zoals Ethias er is voor zijn klanten, is Securitas er voor Ethias, en zorgt dat voor een geruststellende en professionele ontvangst vanaf het eerste contact.”





Anekdoten

Een agressieve klant in Luik

Sébastien deelt een anekdote die de kracht van het ecosysteem illustreert. “We hadden een nerveuze klant in Luik,” vertelt hij. “Er waren taalproblemen en de situatie escaleerde snel. De klant werd agressief, er werd fysiek geweld gebruikt. Een van onze medewerkers drukte op de paniekknop, en binnen enkele minuten was er een Securitas bewaker ter plaatse. Hij beheerste de situatie perfect, sprak in op de klanten, kon hem kalmeren, en wachtte tot de politie arriveerde. “Het hele ecosysteem werkte: het alarm, de camera’s en vooral de voorbeeldige training van de agent.”

Onderdeel van facilitaire dienst

Die snelle reactietijd heeft Sébastien verbaasd. “Securitas heeft een sterke “casting” van agenten,” zegt hij bewonderend. “Ze luisteren naar onze wensen op het gebied van taal, aanpak en beschikbaarheid. En ze rapporteren trouw naar beide kanten, wat zorgt voor continue verbetering. ‘Jullie zijn onze

ogen,’ heb ik hen verteld. Daarom maken ze ook deel uit van onze facilitaire dienst; ze kijken met andere ogen naar de wereld. Een probleem met de parking barrière om twee uur ‘s nachts? Er wordt meteen een ticket door Securitas aangemaakt, zodat ‘s ochtends vroeg het probleem al opgelost is. Geen wachtende medewerkers, geen frustratie, gewoon business continuity.”

Brand in parking voorkomen

Die connectie met de facilitaire dienst is cruciaal, benadrukt Sébastien. “Ik hou van de mindset van de Securitas agenten. Ze zijn alert, proactief, en denken mee. Zo rook een bewakingsagent een keer iets verbrand. Hij checkte de camera’s, en zag vlammen komen uit de plastic barrières van de ondergrondse parking. En dat terwijl er tweehonderd auto’s geparkeerd stonden! Gelukkig kon hij de ventilatie van het gebouw met vervuilde lucht uitschakelen en de brand blussen. Voor dezelfde prijs had het hele gebouw geëvacueerd moeten worden! En het was zelfs niet bij ons, maar bij de bureu.”

“Een van onze medewerkers drukte op de paniekknop, en binnen enkele minuten was er een Securitas bewaker ter plaatse. Hij beheerste de situatie perfect, sprak in op de klanten, kon de man kalmeren, en wachtte tot de politie arriveerde. Het hele ecosysteem werkte: het alarm, de camera’s en vooral de voorbeeldige training van de agent.”



Ethias Luik
Rives Ardentes

Waarom Securitas?

De keuze voor Securitas was dan ook vanzelfsprekend. “Waarom hebben we voor Securitas gekozen? Simpel,” zegt Sébastien. “Ze hadden de meest complete oplossing, voor een marktconforme prijs. Bewaking, technologie, onderhoud, alles inbegrepen. Een compleet ecosysteem bij één partij, met een landelijke dekking van Oostende tot Aarlen.”

Kortom, de samenwerking tussen Ethias en Securitas is een voorbeeld van een succesvol partnership waar Securitas trots op is. Securitas streeft ernaar meer te zijn dan een beveiligingsbedrijf; we zijn een verlengstuk van Ethias, een partner die meedenkt, die anticipeert en die proactief bijdraagt aan een veilige en klantvriendelijke omgeving. Zo kan Ethias zich kan concentreren op haar core business: mensen helpen in tijden van nood. Een partnership met een gedeelde visie op veiligheid en klantgerichtheid.



Securitas Client Case

1

Sector
Verzekeringen

2

Klant
Ethias

3

Locaties
Luik
Hasselt
Charleroi

4

Oplossingen
On-site bewaking
Mobiele bewaking
Meldkamerdiensten
Electronic Security

Securitas NV
Kouterveldstraat 7A 001
1831 Diegem
+32 (0)2 263 55 55

www.securitas.be

Ondernemingsnummer:
0427.388.334
Vergund als bewakings-
onderneming door
FOD BIZa