

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Οι επιχειρήσεις στον Κλάδο Πώλησης Συστημάτων Ασφαλείας βιώνουν ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η επιτακτική ανάγκη διαφοροποίησης είναι θέμα επιβίωσης. Μελέτη περίπτωσης της εταιρείας CRP Security Systems Ltd.

Ελευθερία Περδίου

Επιβλέπων Καθηγητής
Πάρις Κλεάνθους

Μάιος 2019

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Οι επιχειρήσεις στον Κλάδο Πώλησης Συστημάτων Ασφαλείας βιώνουν ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η επιτακτική ανάγκη διαφοροποίησης είναι θέμα επιβίωσης. Μελέτη περίπτωσης της εταιρείας CRP Security Systems Ltd.

Ελευθερία Περδίου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Πάρις Κλεάνθους**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2019

Περίληψη

Ο σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής είναι να εξετάσει και να αναδείξει τις στρατηγικές εκείνες που θα βοηθήσουν την επιχείρηση CRP Security Systems Ltd η οποία βρίσκεται στον κλάδο πώλησης συστημάτων ασφαλείας, να επιβιώσει στην αγορά επιτυγχάνοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ποιές είναι λοιπόν οι καινοτόμες πρακτικές που πρέπει να ακολουθήσει ώστε να διαφοροποιηθεί από τον ανταγωνισμό;

Προκειμένου να διερευνηθούν οι προτιμήσεις, οι απόψεις και τα πιστεύω των καταναλωτών διενεργήθηκε έρευνα αγοράς μέσω ερωτηματολογίου. Παράλληλα εξετάστηκαν οι κύριες τάσεις του μακροπεριβάλλοντος και του μικροπεριβάλλοντος της επιχείρησης όπως επίσης το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης με την ανάλυση του SWOT και την στρατηγική ανάλυση των 4P. Επιπρόσθετα ερευνήθηκαν και αλιεύθηκαν χρήσιμα δεδομένα από την επιχειρηματική δραστηριότητα μιας τεράστιας Αμερικάνικης εταιρείας στο χώρο της εμπορίας και εγκατάστασης συστημάτων ασφαλείας.

Υπό το πρίσμα των πιο πάνω εντοπίστηκαν και αναδείχθηκαν οι κύριες στρατηγικές που η εταιρεία CRP Security Systems θα πρέπει να ακολουθήσει προκειμένου να μπει σε τροχιά ανάπτυξης μέσω απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η διαφοροποίηση των υπηρεσιών της θεωρείται πρωτεύοντας σημασίας, παρέχοντας μοναδικές και καινοτόμες εμπειρίες υπηρεσιών οι οποίες θα ξεπερνούν κάθε προσδοκία του καταναλωτή.

Summary

The aim of this postgraduate dissertation is to examine and highlight the strategies that will help CRP Security Systems Ltd, which is in the field of sales security systems, to survive in the market by achieving a competitive advantage. So what are the other innovative practices that the specific business needs to follow in order to gain the competitive advantage?

In order to investigate the consumers' preferences, opinions and beliefs a purchase survey was conducted through a questionnaire. At the same time, the main trends of the macroenvironment and microenvironment of the company as well as the internal environment of the company were analyzed with SWOT analysis and 4P strategic analysis. Additionally, useful data have been examined and obtained from the business activity of a huge American company, which deals with the field of marketing and installation of security systems.

In the light of the above, the main strategies that CRP Security Systems needs to follow have been identified and highlighted. These strategies will enable CRP to enter into a growth path by acquiring a competitive advantage. The diversification of its services is considered to be of the utmost importance, providing unique and innovative service experiences that will exceed any expectation of the consumer

Ευχαριστίες

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να εκφράσω στον επιβλέπων καθηγητή μου κύριο Πάρι Κλεάνθους για την πολύτιμη καθοδήγηση του στην συγγραφή της παρούσας εργασίας, καθώς και στην οικογένεια μου για την αγάπη και τη στήριξή τους κατά την διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή	1
2	Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας	4
2.1	Στρατηγική	4
2.2	Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα	5
2.3	Ανταγωνιστικές Στρατηγικές	5
2.4	Ανάλυση Εξωτερικού Περιβάλλοντος	7
2.4.1	Ανάλυση του μακροπεριβάλλοντος	7
2.4.2	Ανάλυση του μικροπεριβάλλοντος	8
2.5	Μείγμα Μάρκετινγκ	9
3	Κλάδος Συστημάτων Ασφαλείας	11
3.1	Ιστορική Εξέλιξη.....	11
3.1.1	Συστήματα Συναγερμού	11
3.1.2	Συστήματα Κλειστού Κυκλώματος	13
3.1.3	Συστήματα Θυροτηλεφώνων και Θυροτηλεοράσεων.....	13
3.1.4	Συστήματα Ελεγχόμενης Πρόσβασης.....	14
3.1.5	Home Automation	14
3.1.6	Αυτοματισμοί Κάγκελων.....	15
3.2	Παγκόσμια Αγορά Συστημάτων Ασφαλείας.....	15
3.3	Τι μας επιφυλάσσει το μέλλον	19
3.4	Τάση Διαρρήξεων	20
3.4.1	Στατιστικά στοιχεία Ευρώπης	20
3.4.2	Στατιστικά στοιχεία Κύπρος	21
3.5	Εδραιωμένες εταιρείες στον Κλάδο συστημάτων ασφαλείας στην Κύπρο.....	23
3.6	Ανάλυση μακροπεριβάλλοντος – PESTLE	24
3.6.1	Πολιτικό Περιβάλλον	24
3.6.2	Οικονομικό Περιβάλλον	25
3.6.3	Κοινωνικό Περιβάλλον	28
3.6.4	Νομικό Περιβάλλον	30
3.6.5	Τεχνολογικό Περιβάλλον	31
3.6.6	Περιβαλλοντικό Περιβάλλον	34
3.7	Η ADT Corp. Αμερικής	34
4	CRP Security Systems Ltd	38
4.1	Παρουσίαση Εταιρείας.....	38
4.2	Προϊόντα.....	41
4.2.1	Σύστημα συναγερμού	41
4.2.2	Home Automation	42
4.2.3	Σύστημα Κλειστού Κυκλώματος.....	42
4.2.4	Συστήματα Θυροτηλεφώνου & Θυροτηλεόρασης.....	42
4.2.5	Συστήματα Ελεγχόμενης Πρόσβασης.....	42
4.2.6	Συστήματα Αυτοματισμού.....	42
4.3	Υπηρεσίες.....	43
4.3.1	Κέντρο Λήψης Σημάτων	43
4.3.2	Επιδιόρθωση Βλάβης	44
4.3.3	Συντήρηση Συστημάτων.....	44
4.4	Η Παρούσα Κατάσταση.....	44
4.5	Πέντε Δυνάμεις του Porter.....	45
4.6	SWOT Analysis.....	49

4.7	Μείγμα Μάρκετινγκ.....	50
4.7.1	Προϊόν.....	50
4.7.2	Διανομή.....	51
4.7.3	Τιμολόγηση.....	51
4.7.4	Προβολή.....	52
5	Μεθοδολογία.....	53
6	Έρευνα.....	55
6.1	Ερωτηματολόγιο	55
6.2	Ευρήματα ADT	77
7	Προτεινόμενες Εισηγήσεις.....	79
8	Επίλογος.....	83
Παράρτημα		85
	Ερωτηματολόγιο	85
Βιβλιογραφία		91

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Η παγκόσμια οικονομική κρίση στις μέρες μας, έχει ταρακουνήσει τις πλείστες επιχειρήσεις για τα καλά, άλλες δίνοντας την μάχη για επιβίωση και άλλες εξαφανίζοντας τα ίχνη τους από την αγορά. Η επιτακτική ανάγκη επιβίωσης τους χρήζει μελέτη και ανάλυση ώστε να βρεθεί η χρυσή τομή για την απόκτηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι των ανταγωνιστών της. Η εταιρεία CRP Security Systems Ltd η οποία βρίσκεται στον Κλάδο συστημάτων ασφαλείας δίνει τη δική της μάχη για να εξέλθει της οικονομικής κρίσης και να μπει σε τροχιά ανάπτυξης.

Η επιτακτική ανάγκη για εξεύρεση στρατηγικών θα βοηθήσουν την επιχείρηση να αντεπεξέλθει στα νέα δεδομένα που επικρατούν στην αγορά με τον έντονο ανταγωνισμό, τον νέο τρόπο ζωής των καταναλωτών και την οικονομική στενότητα, είναι το αντικείμενο κύριου προβληματισμού με το οποίο καταπιάνεται η διατριβή.

Σημαντικά παραδείγματα αφομοίωσης της νέας τάξης πραγμάτων ξεχωρίζουν στη διεθνή σκηνή από εταιρείες μεγάλου βεληνεκούς. Η ADT Corp. Αμερικής άξιος πρεσβευτής της νέας τάξης πραγμάτων διακρίνεται για τις μορφές στρατηγικές τις οποίες ακολούθησε την κατάλληλη στιγμή.

Σκοπός της διατριβής είναι να εξετάσει και να αναδείξει τις προτεινόμενες στρατηγικές ώστε να βοηθήσει την επιχείρηση CRP Security Systems Ltd να επιβιώσει στην αγορά επιτυγχάνοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Αξιολογώντας τον Κλάδο συστημάτων ασφαλείας όπου διαπιστώνεται ο έντονος ανταγωνισμός συμπεράνουμε ότι η εταιρεία CRP Security Systems Ltd μπορεί να

αποκτήσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ακολουθώντας τη στρατηγική διαφοροποίησης. Η στρατηγική αυτή θα αποσκοπεί στην διαφοροποίηση της ποιότητας των προϊόντων της αλλά κυρίως των υπηρεσιών της. Οι καινοτόμες πρακτικές ως προς τις υπηρεσίες της θα την διαφοροποιήσουν από τον ανταγωνισμό.

Στην μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της διατριβής τέθηκαν περιορισμοί όσο αφορά την έκταση και το αντικείμενο της έρευνας. Επιχειρήθηκε να προσδιοριστεί η καταναλωτική συμπεριφορά των πελατών σε σχέση με τον κλάδο και κατά επέκταση την διαμόρφωση μιας νέας στρατηγικής για την εταιρεία που θα της προσδώσει αυξημένο μερίδιο αγοράς.

Μεθοδολογικά χρησιμοποιήθηκε μια σειρά από στοχευμένες ενέργειες για να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα της διατριβής. Ο προσδιορισμός του προβλήματος ακολουθήθηκε από συγκεκριμένη πρωτογενή και δευτερογενή έρευνα. Στην πρωτογενή έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου στοχεύσαμε στην άντληση απόψεων, την αντίληψη και την συμπεριφορά του καταναλωτή όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας και προστασίας του ιδίου και της περιουσίας του. Ενώ με την δευτερογενή έρευνα καταγράψαμε παρόμοιες πρακτικές από την διεθνή αγορά. Ακολούθως αναζητήθηκαν και εφαρμόστηκαν στην περίπτωση της CRP θεωρίες και στρατηγικές προσεγγίσεις από την βιβλιογραφία για να υποστηριχθεί και βιβλιογραφικά το αποτέλεσμα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται ορισμοί, μοντέλα και εργαλεία ανάλυσης εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος στηριγμένα στην παγκόσμια βιβλιογραφία. Η συγκεκριμένη βιβλιογραφία θα υποστηρίξει και τις οποιεσδήποτε στρατηγικές αναλύσεις θα ακολουθήσουν.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση του Κλάδου Συστημάτων Ασφαλείας σε Παγκόσμιο Επίπεδο όσο αφορά την εξέλιξη των προϊόντων συστημάτων ασφαλείας, την αναμενόμενη εξέλιξη τους και την τάση της αγοράς. Επίσης αναφέρονται τα μεγάλα ονόματα εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο στην Παγκόσμια Αγορά. Στην συνέχεια του ίδιου κεφαλαίου γίνεται παρουσίαση του Κλάδου συστημάτων ασφαλείας στην Κύπρο και ακολούθως ανάλυση του μακροπεριβάλλοντος στην Κύπρο. Στο τέλος του

κεφαλαίου αυτού γίνεται παρουσίαση ως προς τις στρατηγικές που ακολουθεί η γνωστή εταιρεία Αμερικάνικη εταιρεία ADT Corp.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση της εταιρείας «CRP Security Systems Ltd». Επιχειρείται μια ιστορική αναδρομή της εταιρείας και παρουσίαση των προϊόντων και υπηρεσιών της. Ακολούθως αναλύεται το μικροπεριβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση. Στη συνέχεια του κεφαλαίου γίνεται ανάλυση της εταιρείας CRP Security Systems Ltd με τη χρήση σημαντικών στρατηγικών εργαλείων SWOT Analysis καθώς επίσης και την ανάλυση των 4P.

Στο πέμπτο κεφάλαιο το οποίο αναφέρεται στην μεθοδολογία γίνεται μικρή περιγραφή ως προς την πρωτογενή και δευτερογενή έρευνα.

Στο έκτο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα της πρωτογενής έρευνας σύμφωνα με τις απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν από το ερωτηματολόγιο σχολιάζοντας τα αποτελέσματα σε μορφή πίνακα, σχήματος και διαγράμματος. Ακολούθως, παρουσιάζονται τα ευρήματα από την εταιρεία ADT Corp. τα οποία αναδείχθηκαν μέσω της δευτερογενής έρευνας.

Στο έβδομο κεφάλαιο καταγράφονται οι προτεινόμενες λύσεις προς την εταιρεία, για να μπορέσει να διαφοροποιηθεί στην αγορά και να αποκτήσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που απαιτείται για την ανάπτυξη της.

Στο όγδοο κεφάλαιο συνοψίζεται ολόκληρη η εργασία με έμφαση στα αποτελέσματα που κατέληξε η μεταπτυχιακή διατριβή και γίνονται προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Κεφάλαιο 2

Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύονται ορισμοί, μοντέλα και εργαλεία ανάλυσης εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος στηριγμένα στην παγκόσμια βιβλιογραφία. Η συγκεκριμένη βιβλιογραφία θα υποστηρίξει και τις οποιεσδήποτε στρατηγικές αναλύσεις θα ακολουθήσουν.

2.1 Στρατηγική

“Στρατηγική είναι ο προσανατολισμός και το πεδίο εφαρμογής ενός οργανισμού μακροπρόθεσμα, που του εξασφαλίζει πλεονεκτήματα σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον μέσω της εναρμόνισης των πόρων και των ικανοτήτων με στόχο την ικανοποίηση των προσδοκιών των ομάδων διακύβευσης συμφερόντων του οργανισμού”. (Johnson G., Scholes K. και Whittington R., 2011:33)

Στο πλαίσιο της στρατηγικής, είναι απαραίτητο κάθε επιχείρηση να προσδιορίσει σε τι αποσκοπεί η δραστηριότητα της και να γνωρίζει την μελλοντική επιθυμητή κατάσταση της. Το όραμα (Vision) μιας επιχείρησης είναι η επιθυμητή μελλοντική κατάσταση του οργανισμού. Η αποστολή (Mission) μιας επιχείρησης είναι ο γενικότερος σκοπός του οργανισμού. Από το όραμα και την αποστολή απορρέουν οι στόχοι οι οποίοι προσδιορίζουν συγκεκριμένες, χρονικά ορισμένες και μετρήσιμες επιδιώξεις του οργανισμού. (Johnson G., Scholes K. και Whittington R., 2011:33)



Εικόνα 1: Στρατηγική

2.2 Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα

“Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα είναι οτιδήποτε διακρίνει (διαφοροποιεί) με ευνοϊκό τρόπο μια εταιρεία ή τα προϊόντα (υπηρεσίες) από τους ανταγωνιστές της στα μάτια των καταναλωτών ή των τελικών χρηστών”. (Σιώμκος Γ., 2013:133)

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα βασίζεται στα περιουσιακά στοιχεία και τις ικανότητες που κατέχει η επιχείρηση.

- ✓ Περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης είναι αυτό που κατέχει η επιχείρηση και υπερτερεί του ανταγωνισμού όπως η Χρηματοοικονομική δομή, όνομα μάρκας, πρόσβαση σε αποτελεσματικά δίκτυα διανομής κτλ.
- ✓ Ικανότητες είναι αυτό που ξέρει να κάνει καλύτερα η επιχείρηση από ότι οι ανταγωνιστές της, όπως η εξειδικευμένη γνώση, εμπορικές σχέσεις, εμπειρία στην εφαρμογή προγραμμάτων, κτλ.

2.3 Ανταγωνιστικές Στρατηγικές

Σύμφωνα με το Michael Porter υπάρχουν τρία βασικά είδη στρατηγικών για την δημιουργία και τη διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος: η ηγεσία κόστους, η διαφοροποίηση και η εστίαση. (Σιώμκος Γ., 2013)

✓ Στρατηγική ηγεσίας κόστους

Η στρατηγική αυτή προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες στο χαμηλότερο κόστος της αγοράς κατά συνέπεια να πετύχει ανταγωνιστική τιμή σε μια ευρεία αγορά.

✓ Στρατηγική διαφοροποίησης

Η στρατηγική αυτή προσφέρει διαφοροποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες ως προς την ποιότητα, παροχή υπηρεσιών μετά την πώληση, την τεχνολογική υπεροχή, την εμφάνιση και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και άλλα. Με την στρατηγική αυτή χτίζεται η εμπιστοσύνη των πελατών με το να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που να φαίνονται μοναδικά στα μάτια των αγοραστών.

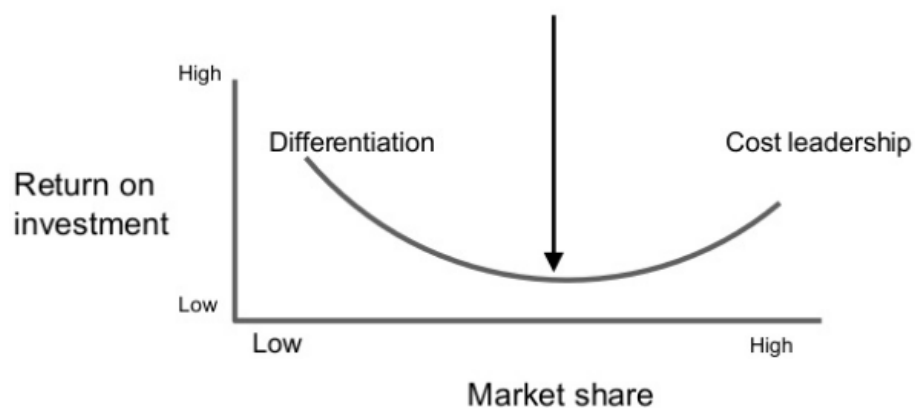
✓ Στρατηγική εστίασης

Η στρατηγική αυτή αποτελεί στρατηγική ηγεσίας κόστους ή διαφοροποίησης που εστιάζεται στην εξυπηρέτηση ενός συγκεκριμένου τμήματος μέσα στην αγορά.

Στρατηγική χαμηλού κόστους και διαφοροποίησης μαζί

Ο Michael Porter υποστηρίζει ότι για να είναι επιτυχής μια εταιρεία μακροπρόθεσμα πρέπει να επιλέξει μόνο μία από τις τρεις πιο πάνω στρατηγικές. Διαφορετικά η ταυτόχρονη επιδίωξη χαμηλού κόστους και διαφοροποίησης θα έχει σαν αποτέλεσμα τον αποκλεισμό στη μέση και δεν θα επιτύχει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που επιδιώκει.

Avoid being stuck in the middle



Εικόνα 2: Αποκλεισμός στη μέση

2.4 Ανάλυση Εξωτερικού Περιβάλλοντος

Η στρατηγική ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη και επιβίωση της. Αναλύοντας το εξωτερικό περιβάλλον εντοπίζονται οι ευκαιρίες και οι απειλές που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον οι οποίες καλείται η επιχείρηση να ανταποκριθεί αποτελεσματικά.

2.4.1 Ανάλυση του μακροπεριβάλλοντος

Η ανάλυση PESTLE είναι ένα στρατηγικό εργαλείο του Μάρκετινγκ το οποίο χρησιμοποιείται για την ανάλυση του Μακροπεριβάλλοντος μιας επιχείρησης. Αναλύει τις συνθήκες που επικρατούν, τις προκλήσεις και τις αλλαγές με τις οποίες ενδεχομένως να έρθει αντιμέτωπη η επιχείρηση σε σχέση με το εξωτερικό περιβάλλον. (Κιόχος Π., Παπανικολάου Γ. και Κιόχος Α., 2003:37-47)

Το μακροπεριβάλλον διαιρείται στις εξής έξι διαστάσεις:



Εικόνα 3: PESTLE

✓ Πολιτικό Περιβάλλον

Το πολιτικό περιβάλλον είναι οι πολιτικές συνθήκες που επικρατούν στο περιβάλλον που καλείται να δράσει μια επιχείρηση και να λάβει αποφάσεις. Το πολιτικό κλίμα το οποίο επηρεάζεται από την πολιτική σταθερότητα ή αστάθεια δημιουργεί θετικό και αρνητικό κλίμα αντίστοιχα, ως προς την ανάπτυξη, πορεία και επέκταση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων.

✓ **Οικονομικό Περιβάλλον**

Το οικονομικό περιβάλλον αναφέρεται στα οικονομικά μεγέθη που επικρατούν στο περιβάλλον μιας επιχείρησης. Σημαντικά οικονομικά μεγέθη που πρέπει να εξετάζονται και να αναλύονται είναι ο ρυθμός ανάπτυξης της οικονομίας, τα επίπεδα ανεργίας, τα επιτόκια δανεισμού και η σταθερότητα των νομισμάτων.

✓ **Κοινωνικό Περιβάλλον**

Το κοινωνικό περιβάλλον αποτελείται από παράγοντες όπως οι συνήθειες και ο τρόπος ζωής των ανθρώπων, το βιοτικό επίπεδο, οι αξίες, τα πιστεύω και οι απόψεις της κοινωνίας. Οι κοινωνικοί παράγοντες έχουν την δύναμη να επηρεάσουν σε σημαντικό βαθμό τη ζήτηση των προϊόντων μιας επιχείρησης ώστε να αλλάξουν οι στρατηγικές αποφάσεις.

✓ **Νομικό Περιβάλλον**

Τα νομικά θέματα της κάθε χώρας πρέπει να διερευνώνται και να είναι εις γνώση της κάθε επιχείρησης.

✓ **Τεχνολογικό Περιβάλλον**

Το τεχνολογικό περιβάλλον είναι το περιβάλλον το οποίο μεταβάλλεται συνεχώς λόγω των συνεχών και ραγδαίων εξελίξεων της τεχνολογίας και της επιστήμης. Ο τρόπος ζωής των ανθρώπων και τα μέσα λειτουργίας μιας επιχείρησης εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την τεχνολογία.

✓ **Περιβαλλοντικό Περιβάλλον**

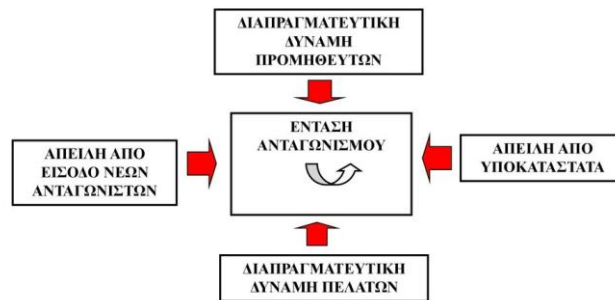
Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να ερευνηθούν τα περιβαλλοντικά θέματα όπως είναι οι κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα οι οποίες έχουν αντίκτυπο στα προϊόντα που προσφέρουν.

2.4.2 Ανάλυση του μικροπεριβάλλοντος

Οι πέντε ανταγωνιστικές δυνάμεις του Porter είναι το μοντέλο που θα αναλύσει τον ανταγωνισμό σε ένα κλάδο ώστε να καθορίζει την σχετική ελκυστικότητα και τη

κερδοφορία του κλάδου. Όσο εντονότερος είναι ο ανταγωνισμός τόσο λιγότερο ελκυστικός είναι ο κλάδος και το αντίστροφο. Σύμφωνα με το Porter παρουσιάζονται στην εικόνα 5 πιο κάτω δυνάμεις.(Κιόχος Π., Παπανικολάου Γ. και Κιόχος Α., 2003)

Ανταγωνιστικές Πιέσεις-5 Δυνάμεις Porter



Εικόνα 4: 5 Δυνάμεις Porter

2.5 Μείγμα Μάρκετινγκ

Το μείγμα μάρκετινγκ είναι ένα σύστημα στενά συνδεδεμένων μεταβλητών που σχεδιάστηκαν με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και τους στόχους της επιχείρησης. Γνωστό ως 4P, προκύπτει από τα αρχικά των λέξεων Product – Προϊόν, Price – Τιμολόγηση, Place – Διανομή και Promotion – Προβολή. (Kotler P. και Keller K., 2016)

- ✓ **Προϊόν:** Η προσφορά μάρκετινγκ που η επιχείρηση θα προσφέρει στους πελάτες προκειμένου να δημιουργήσει αξία.
- ✓ **Τιμή:** Το αντίτιμο που θα ανταλλάξει ο αγοραστής για να λάβει την προσφορά μάρκετινγκ
- ✓ **Διανομή:** Οι δραστηριότητες της επιχείρησης προκειμένου η προσφορά μάρκετινγκ να είναι διαθέσιμη στους αγοραστές.
- ✓ **Προβολή:** Η επικοινωνία αξίας κατορθώνεται μέσω κάποιων καναλιών επικοινωνίας όπως είναι η διαφήμιση στη τηλεόραση, στο ραδιόφωνο, έντυπη διαφήμιση, κ.α.

Στην εικόνα 5 παρουσιάζονται κάποιες από τις δραστηριότητες των εταιρειών για το κάθε εργαλείο ξεχωριστά.

The Marketing Mix



Εικόνα 5: Μείγμα Μάρκετινγκ

Κεφάλαιο 3

Κλάδος Συστημάτων Ασφαλείας

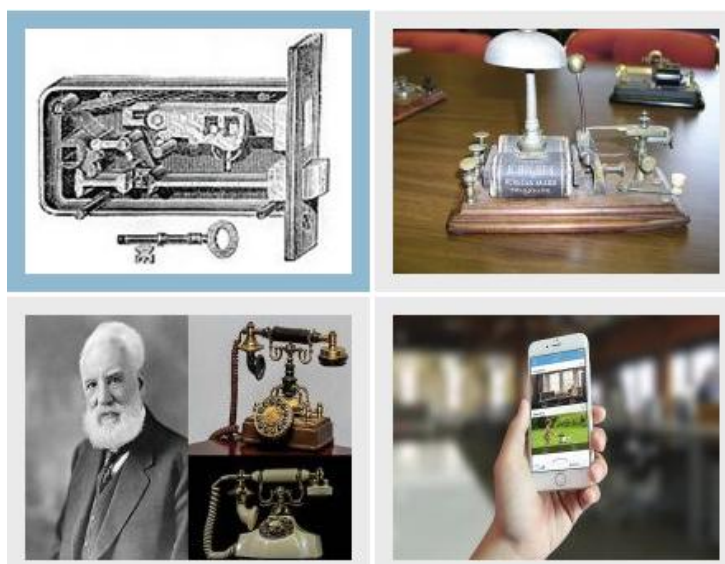
Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται μια γενική αναφορά του Κλάδου Συστημάτων Ασφαλείας σε Παγκόσμιο επίπεδο. Ακολούθως, γίνεται πιο αναλυτική περιγραφή του Κλάδου Συστημάτων Ασφάλειας στην Κύπρο σε σχέση με το περιβάλλον που δραστηριοποιείται. Στο τέλος του κεφαλαίου παρουσιάζεται γνωστή εταιρεία η οποία διακρίθηκε στον Κλάδο.

3.1 Ιστορική Αναδρομή

Διαχρονικά ο άνθρωπος αναζητούσε τρόπους φύλαξης και ασφάλειας τόσο του ιδίου όσο και της περιουσίας του.

Από τα παλιά χρόνια οι άνθρωποι στην προσπάθειά τους να προστατευτούν από τους εχθρούς τους και τους ανεπιθύμητους εισβολείς τοποθετούσαν στην είσοδο του σπιτιού τους ζώα με σκοπό την παρεμπόδιση και την δυσκολία εισόδου του ανεπιθύμητου επισκέπτη. Συγκεκριμένα, οι Ρωμαίοι είχαν ως προτίμηση ζώου τις χήνες αντί σκύλους για το λόγο ότι ήταν πιο αξιόπιστες στο καθήκον τους και οι προειδοποιητικές φωνές τους ήταν χαρακτηριστικές όπως μιας σειρήνας.

Στη σημερινή εποχή, χάρις στην ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας έχουν σχεδιαστεί και κατασκευαστεί προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία προσφέρουν ολοκληρωμένη ασφάλεια και προστασία για τον ίδιο άνθρωπο και την περιουσία του.



Εικόνα 6: Ιστορική εξέλιξη συστημάτων ασφαλείας

3.1.1 Συστήματα Συναγερμού

Ένα από τα ονόματα του 19ου αιώνα που ξεχώρισαν και ασχολήθηκαν στην ανάπτυξη του συστήματος συναγερμού, ήταν ο Αμερικάνος επιχειρηματίας Edwin Holmes. (Securityreport, 2019)

Ιστορικά, το σύστημα συναγερμού τοποθετήτουν μόνο στην κύρια θύρα του κτιρίου και ενεργοποιούταν μόνο σε περίπτωση παραβίασης της θύρας. Σε μετέπειτα στάδιο, ανακαλύπτονται οι αισθητήρες κινήσεις οι οποίοι μπορούν να ανιχνεύσουν την κίνηση μέσα σε κάποιο χώρο. Ακολούθως στην πορεία των χρόνων, γίνονται διάφορες ανακαλύψεις όπου κτίζεται σιγά σιγά το σύστημα. Σήμερα, με την βοήθεια και εξέλιξη της τεχνολογίας το σύστημα συναγερμού μπορεί να ανιχνεύσει την ανεπιθύμητη κίνηση τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά του κτιρίου όπως επίσης παρέχει την δυνατότητα σύνδεσης με λήψη εικόνας εν ώρα ενεργοποίησης του συναγερμού μέσω της έξυπνης συσκευής.

Τα τελευταία δέκα χρόνια παρατηρείται η εξέλιξη του τηλεφωνικού συστήματος του συστήματος συναγερμού από τη σταθερή τηλεφωνική γραμμή PSTN, στην γραμμή κινητής τηλεφωνίας GSM, με σκοπό την πιο αξιόπιστη και πιο ασφαλή τηλεφωνική επικοινωνία. Η συσκευή GSM συνδέεται με το σύστημα συναγερμού ώστε σε περίπτωση ενεργοποίησης του συστήματος να ειδοποιηθεί ο ιδιοκτήτης.

Η μεταπήδηση της τεχνολογίας από τον ενσύρματο συναγερμό, στον ασύρματο συναγερμό και τέλος στον υβριδικό συναγερμό θεωρείται εξίσου σημαντική.

3.1.2 Συστήματα Κλειστού Κυκλώματος - Κάμερες

Σημαντική ανέλιξη και δυναμική εμφάνιση έκαναν τα συστήματα επιτήρησης βίντεο τα τελευταία χρόνια. Τα νέα αναβαθμισμένα συστήματα ξεπέρασαν σε πολύ μεγάλο βαθμό τους περιορισμούς των συστημάτων CCTV προηγούμενων γενιών όσον αφορά την ποιότητα λήψης τους και καλωδίωσής τους.

Αρχικά, υπήρχε η αναλογική τεχνολογία σε μαυρόασπρη εικόνα λήψης κάτω του 0,5 μέγαπιξελς, η οποία εξελίχτηκε στην πορεία της σε έγχρωμη εικόνα λήψης όχι περισσότερο του 0,8 μέγαπιξελς.

Τα τελευταία χρόνια οι κάμερες ασφαλείας πέρασαν στην εποχή της IP τεχνολογίας όπου οι κάμερες πλέον προσφέρουν υψηλής ευκρίνειας εικόνα πάνω από 1 μεγαπίξελ με πιο απλή καλωδίωση. Εξέλιξη υπάρχει και στα καταγραφικά εικόνας που χρησιμοποιούνται στα κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης όπου η εξέλιξη αφορά δυνατότητες καταγραφής υψηλής ευκρίνειας εικόνας και δυνατότητες σύνδεσης με το διαδίκτυο για ζωντανή μετάδοση των δεδομένων μέσω έξυπνων κινητών ή τάπλετ. Σημαντικό βήμα της τεχνολογίας θεωρείται πλέον η υποστήριξη κλειστών κυκλωμάτων τηλεόρασης από προγράμματα ειδικά σχεδιασμένα για αναγνώρισης προσώπων και αντικειμένων βάση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών video analytics.

Οι κάμερες τοποθετούνται σε σημεία χώρου που υπάρχει ανάγκη επιτήρησης και ελέγχου και καταγράφεται βίντεο σε πλατφόρμα αποθήκευσης. Ο τελικός χρήστης μέσω του διαδικτύου έχει τη δυνατότητα να έχει άμεση πρόσβαση με τη χρήση του smart phone, υπολογιστή ή ακόμα και tablet για να ελέγξει και να ανατρέξει το χρόνο πίσω για να δει βίντεο από διάφορες εγκαταστάσεις πολλαπλών σημείων ενδιαφέροντος.

3.1.3 Συστήματα Θυροτηλεφώνων και Θυροτηλεοράσεων

Το παραδοσιακό κουδούνι που υπήρχε στην εξωτερική πόρτα του σπιτιού έχει εκσυγχρονιστεί και έχει ταυτιστεί με την ασφάλεια του χώρου και την παρεμπόδιση ανεπιθύμητων ατόμων σε ένα χώρο. Τα συστήματα θυροτηλεφώνων κατασκευάστηκαν ώστε να υπάρχει επικοινωνία με τον επισκέπτη και να υπάρχει η δυνατότητα πατώντας το κουμπί στο θυροτηλέφωνο να ανοίξει η πόρτα από συγκεκριμένη απόσταση. Αμέσως μετά εμφανίζονται στην αγορά τα συστήματα θυροτηλεοράσεων πρώτα τα μαυρόασπρα και μετά τα έγχρωμα τα οποία έχουν την ίδια χρήση με τα θυροτηλέφωνα με τη μόνη διαφορά ότι υπάρχει η δυνατότητα λήψης εικόνας του επισκέπτη.

Σήμερα διατίθενται στην αγορά, συστήματα τα οποία ποικίλουν ως προς το βαθμό ασφάλειας, την καλωδίωση τους (πολύκλινα, cat-5e, κτλ), το εξωτερικό σχεδιασμό τους (design, χρώμα, μέγεθος οθόνης) και την τεχνολογία τους (IP, Network, smart, ασύρματα). Πρόσφατη ανακάλυψη στην τεχνολογία των θυροτηλεοράσεων είναι η εξ'αποστάσεως δυνατότητα λήψης εικόνας και ταυτόχρονης συνομιλίας του επισκέπτη που βρίσκεται στο σπίτι σου, μέσω των έξυπνων συσκευών.

3.1.4 Συστήματα Ελεγχόμενης Πρόσβασης

Τα συστήματα ελεγχόμενης πρόσβασης παρέχουν την ευκολία των εξουσιοδοτημένων ατόμων και την ασφαλή πρόσβαση σε ένα εξουσιοδοτημένο χώρο. Τα συστήματα ασφαλείας ελεγχόμενης πρόσβασης συνήθως είναι δίπλα από τις πόρτες εισόδου ή εξόδου και σας δίνουν το δικαίωμα πρόσβασης αφού γίνει ο έλεγχος της ταυτοποίησης από το σύστημα. Οι τρόποι ταυτοποίησης ποικιλούν αναλόγως του συστήματος και το βαθμό ασφαλείας που επιθυμείς να έχει μια πρόσβαση. Η ταυτοποίηση αυτή μπορεί να γίνει με την χρήση κάρτας, μπρελόκ, πληκτρολόγησης συγκεκριμένου κωδικού, αναγνώριση δαχτυλικού αποτυπώματος(finger print) και την αναγνώριση προσώπου από την ίριδα του ματιού (face recognition).

3.1.5 Home Automation

Την τελευταία δεκαετία παρατηρείται αύξηση των αυτοματισμών που τοποθετούνται σε έργα κυρίως πολυτελείας με σκοπό την ευκολία και την άνεση που υπόσχονται στους

χρήστες. Οι αυτοματισμοί αφορούν συγκεντρωτικό ή απομακρυσμένο έλεγχο φωτισμού, συναγερμού, θέρμανσης, κλιματισμού, ηλεκτρονικών ρολών και κουρτινών και πολλών άλλων μέσω της έξυπνης συσκευής. Ιστορικά η εξέλιξη αφορά την ασύρματη τεχνολογία που υποστηρίζουν πλέον οι αυτοματισμοί που διατίθενται στην αγορά όσο και το χρόνο εγκατάστασης. Τα συστήματα αυτοματισμού με την ενσύρματη τεχνολογία στην αρχική εμφάνιση τους στην αγορά, ήταν για πολύ κόσμο το κόστος απαγορευτικό και η διάθεση τους προοριζόταν μόνο σε έργα πολυτελείας.

3.1.6 Αυτοματισμοί Κάγκελων

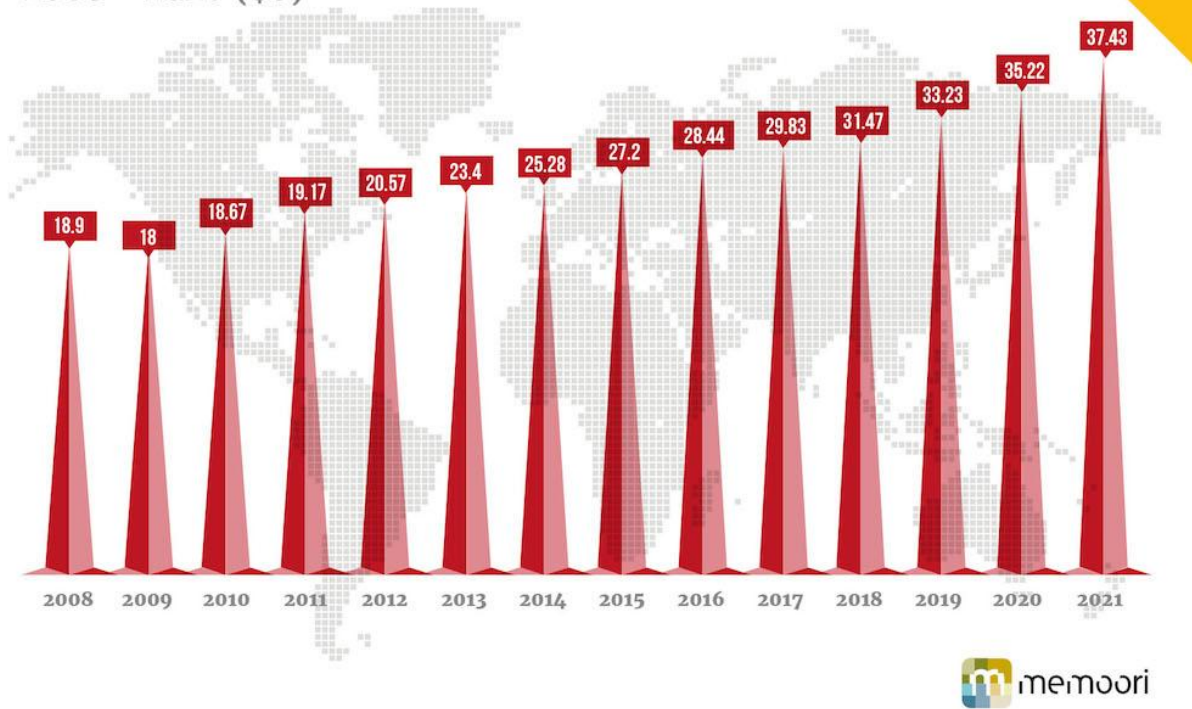
Μηχανισμοί συρόμενων / ανοιγόμενων καγκελόπορτων καθώς και μπάρες ελεγχόμενης πρόσβασης κυρίως για πολυκατοικίες και παρκινγκ προσθέτουν ασφάλεια στους χώρους που επιλέγονται να τοποθετηθούν.

3.2 Παγκόσμια Αγορά Συστημάτων Ασφαλείας

Σύμφωνα με την εταιρεία ερευνών Memoogi, η συνολική αξία της παγκόσμιας παραγωγής προϊόντων Ασφαλείας (physical security) σε τιμές «εξόδου» από τα εργοστάσια παραγωγής το 2018 αγγίζει τα 31,47 δισεκατομμύρια δολάρια, σημειώνοντας αύξηση 8% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Επίσης, εκτιμάται και προβλέπεται ότι η παραγωγή θα φτάσει τα 37,43 δ.δ το 2021.

Fig 2.6

World Sales of Security Products 2008 - 2020 (\$b)

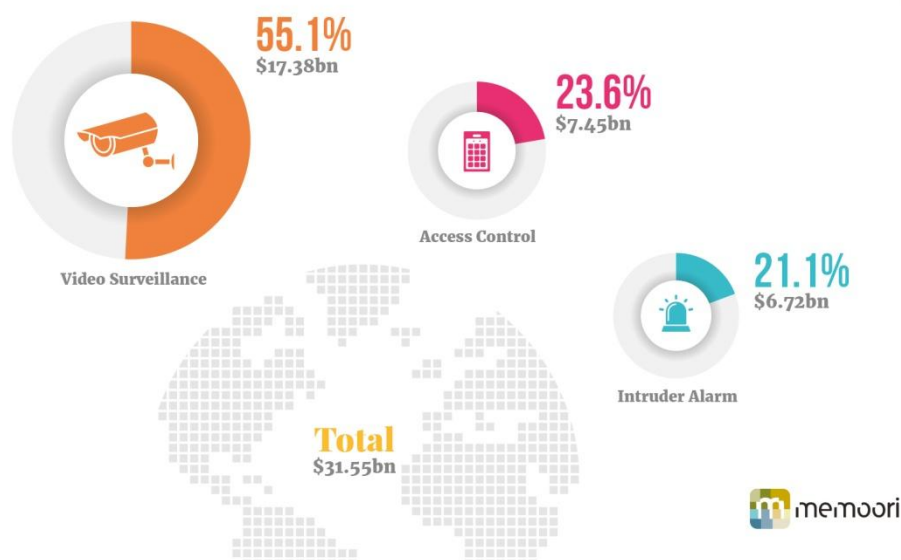


Διάγραμμα1: Συγκριτικές Πωλήσεις Ανά Έτος Πηγή: Memoori, 2018

Το 2018 τα προϊόντα συστημάτων Παρακολούθησης Καμερών κατέχουν το 55,1% των πωλήσεων προϊόντων ασφαλείας. Τα συστήματα παρακολούθησης Καμερών είναι το νούμερο 1 επιλογής ως προς την ασφάλεια χωρών λόγω των πρόσφατων τρομοκρατικών ενεργειών και τον έλεγχο της κυκλοφορίας. Ακολουθούν τα συστήματα ελεγχόμενης πρόσβασης με 23,6% και τα συστήματα συναγερμού με 21,1%.

Fig 2.8

World Sales of Security Products by Type 2018 (\$bn)



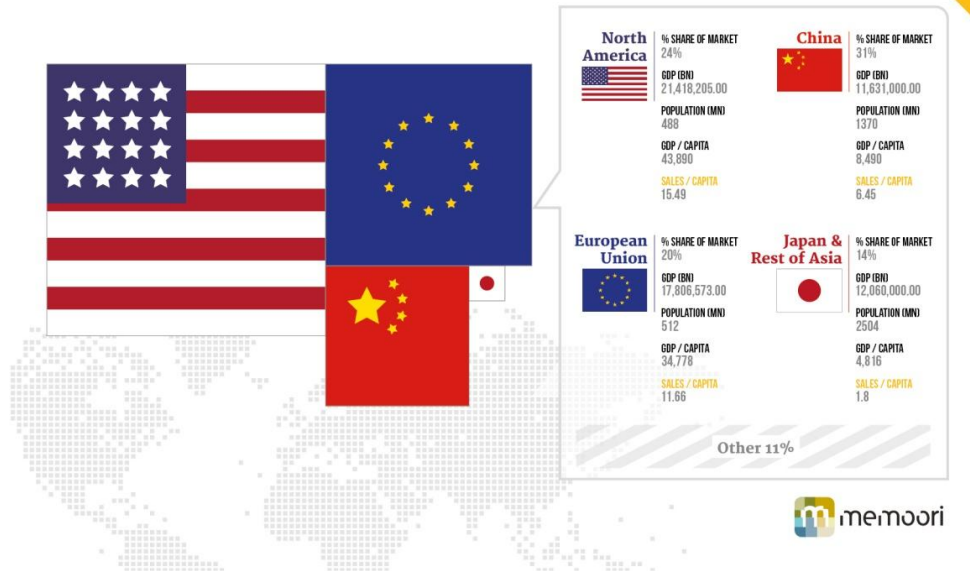
Εικόνα 7: Συγκριτικές Πωλήσεις Ανά Κατηγορία Προϊόντος

Πηγή: Memoori, 2018

Μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς το κατέχει η Κίνα με 31%, ακολουθεί η Βόρεια Αμερική με 24%, η Ευρώπη με 20% και η Ασία με 14%. Η Κίνα κατάφερε και αύξησε το μερίδιο αγοράς της, μειώνοντας τις αγορές της Αμερικής και Ευρώπης λόγω του ότι δύο από τους μεγαλύτερους κατασκευαστές προϊόντων ασφαλείας στον κόσμο είναι Κινέζοι. Οι γνωστές εταιρείες Hikvision και Dahua ξεπερνούν τα 5 δισεκατομμύρια δολάρια πωλήσεις το χρόνο. Οι δύο αυτές εταιρείες έχουν φθάσει πλέον σε τέτοια μεγέθη κλίμακας παραγωγής, ώστε να τους επιτρέπει να μειώσουν τις τιμές σε επίπεδα που οι περισσότεροι Δυτικοί κατασκευαστές δεν μπορούν να ανταγωνιστούν. Στη Βόρεια Αμερική, αδιαφιλονίκητος ηγέτης αποδείχτηκε η Honeywell και μακράν επόμενη εταιρεία η Tyco Security. Στην Ευρώπη πρώτη θέση καταλαμβάνει η γερμανική εταιρεία Bosch Security Systems ενώ στη Μέση Ανατολή, πρώτη θέση κατέλαβε η ισραηλινή Magal (Memoori, 2018).

Fig 2.7

Comparison of Physical Security Penetration By Major Region 2018



Εικόνα 8: Συγκριτικές Πωλήσεις Ανά Γεωγραφική Περιοχή

Πηγή: Memoori, 2018

Εταιρείες που ξεχώρισαν στον Κλάδο Εγκατάστασης Συστημάτων Ασφαλείας στον Κόσμο είναι οι πιο κάτω :

The Top 10 Highest Ranked Home Security Systems

- **Frontpoint Home Security** - Best Overall Value
- **Vivint SmartHome** - Best Home Automation
- **ADT Security** - Most Chosen
- **SimpliSafe Home Security Systems** - Most Affordable
- **Protect America** - Most Reliable
- **Brinks Home Security** - Best Nest Integration
- **Link Interactive** - Best Value
- **Armorax** - Most Flexibility
- **Nest Secure** - Best Google Integration
- **Scout** - Best Simple Security

Εικόνα 9: Οι 10 καλύτερες εταιρείες

Πηγή: Safehome, 2019

3.3 Τι μας επιφυλάσσει το μέλλον

Μια εντελώς διαφορετική εξέλιξη πρόκειται να διαφοροποιήσει τα δεδομένα της ασφάλειας. Η Αμερικάνικη εταιρεία Sunflower Labs δημιούργησε ένα καινοτόμο σύστημα συναγερμού το οποίο θα ενισχύσει τον παραδοσιακό συναγερμό με τη χρήση του drone. Το σύστημα αυτό θα περιλαμβάνει ένα drone το οποίο θα χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με συναγερμούς και θα καλεί τον ιδιοκτήτη στέλλοντας του βίντεο στο smartphone και θα αποφασίσει ο ίδιος κατά πόσο το σπίτι του βρίσκεται σε κίνδυνο ή όχι. Το drone θα μπορεί να ανιχνεύει τις κινήσεις, τις δονήσεις και τους ήχους σε συνδυασμό με ένα σύστημα «έξυπνων» επίγειων φώτων και στη συνέχεια θα συγκεντρώνει τα δεδομένα και θα τα αναλύει ώστε να διαχωρίσει τις δυνητικές «απειλές» ανάμεσα σε αυτοκίνητα, κατοικίδια ή ανθρώπους. Το σύστημα αυτό βρίσκεται στο στάδιο τελειοποίησης και αναμένεται σύντομα στην αγορά (sunflower-labs, 2019).



Εικόνα 10: Σύστημα συναγερμού με drone

Πηγή: Sunflower-labs, 2019

Η Αμερικάνικη εταιρεία ADT Corp. υπόσχεται μέσα στην επόμενη δεκαετία ένα αλλιώτικο ολοκληρωμένο σύστημα ασφαλείας με το οποίο θα αποθαρρύνει τους επίδοξους εισβολείς να επιχειρήσουν να το παραβιάσουν. Η ιδέα του συστήματος θα έχει να κάνει με ένα ρομπότ το οποίο θα κινείται μέσα στο σπίτι (θα ανάβει φώτα κτλ) κατά την διάρκεια της απουσίας των κατοίκων, για να δείχνει ότι κάποιος είναι στο σπίτι. Στην περίπτωση που ο εισβολέας επιχειρήσει να εισβάλει στο σπίτι θα αναλαμβάνει ένα προηγμένο σύστημα

συναγερμού το οποίο θα εξαπολύει εναντίον του εισβολέα εκπομπές φωτός και ήχους με σκοπό να τον αποπροσανατολίσουν και να τον δυσκολέψουν. Επίσης, θα υπάρχουν κάμερες ασφαλείας οι οποίες θα καταγράφουν συνεχώς τις κινήσεις του και θα του ανακοινώνουν ότι έχει ειδοποιηθεί η αστυνομία. Στο σύστημα συναγερμού θα έχει καταχωρημένο στην μνήμη του κατάλογο με τα πρόσωπα σεσημασμένων κακοποιών και θα μπορεί να ταυτοποιήσει τον εισβολέα σε περίπτωση που εμπίπτει στον κατάλογο και να του ζητήσει να αποχωρήσει με το όνομα του. Κατά την έξοδο του εισβολέα από το σπίτι κρυφοί μηχανισμοί θα τον ψεκάσουν με υγρά και βαφές και θα ακολουθείται από drone το οποίο θα παρέχει πληροφορίες για το που βρίσκεται στην αστυνομία (Το Βήμα, 2019).

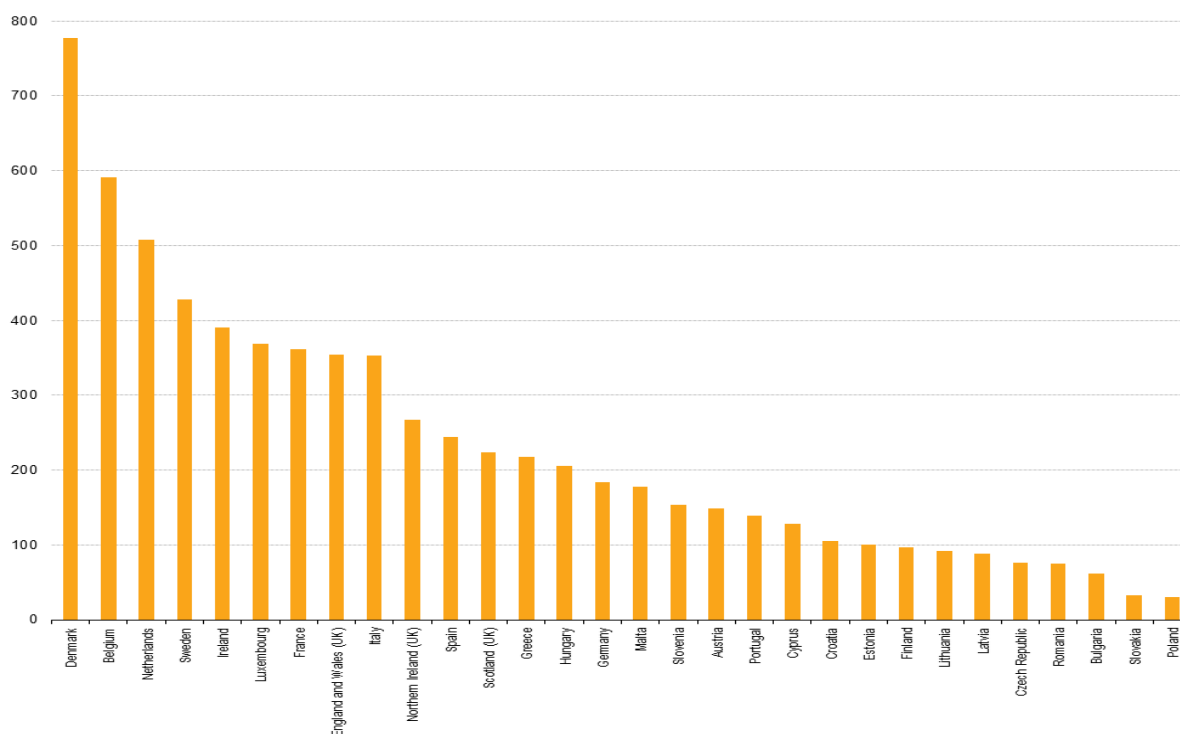
3.4 Τάση Διαρρήξεων

Ακολουθεί ανάλυση στατιστικών στοιχείων για διαρρήξεις τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Κύπρο.

3.4.1 Στατιστικά στοιχεία Ευρώπη

Σύμφωνα με το europa statistics, στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχει σημειωθεί σημαντική μείωση κατά 10% στις διαρρήξεις κατοικιών μεταξύ 2012-2016. Σύμφωνα με το διάγραμμα 2, ο αριθμός των διαρρήξεων κατοικιών ανά 100 000 κατοίκους είναι σε μεγάλο βαθμό μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ για το 2016. Ξεχωρίζουν οι χώρες Δανία, Βέλγιο, Κάτω Χώρες, Σουηδία, Ιρλανδία, Λουξεμβούργο, Γαλλία, Αγγλία-Ουαλία και Ιταλίας στις οποίες ξεπερνούν τις 300 000 διαρρήξεις ανά 100 000 κατοίκους.

Burglary of private residential premises, 2016
(police-recorded offences per 100 000 inhabitants)



Source: Eurostat (online data code: crim_off_cat)

eurostat

Διάγραμμα 2: Διαρρήξεις κατοικιών για το έτος 2016,
Πηγή: Eurostat, 2018

3.4.2 Στατιστικά στοιχεία Κύπρος

Στο διάγραμμα 3, σημαντική είναι η πτωτική πορεία διαρρήξεων της Κύπρου τα τελευταία χρόνια. Ως επακόλουθο της οικονομικής κρίσης στην Κύπρο παρατηρούνται αυξημένες διαρρήξεις μεταξύ της χρονικής περιόδου 2009-2011, φτάνοντας τις 300 διαρρήξεις ανά 100 000 άτομα σε σύγκριση με το 2009 όπου ήταν 228 διαρρήξεις ανά 100 000. Από το 2011 ακολουθεί η πτωτική τάση φτάνοντας στο 2016 όπου φτάνει στις 144 διαρρήξεις ανά 100 000 κατοίκους.

Cyprus: Burglary Rate

Rate per 100,000 population



Διάγραμμα 3: Διαρρήξεις κατοικιών στην Κύπρο

Πηγή: Knoema, 2018

Σύμφωνα με το Γραφείο Στατιστικής και Χαρτογράφησης στον Πίνακα 1 καταγράφονται οι διαρρήξεις τα τελευταία 5 χρόνια όπου φαίνεται η τάση μείωσης διαρρήξεων ανά έτος καταλήγωντας το 2018 με 1217 διαρρήξεις παγκυπρίως. Στον Πίνακα 2 παρατηρείται ότι η επαρχία Λεμεσός έχει τις περισσότερες διαρρήξεις με 400 διαρρήξεις τον χρόνο και ακολουθεί η Λευκωσία με 248.

Αδίκημα	2014	2015	2016	2017	2018
Διαρρήξεις	2333	1948	1687	1448	1217

Πίνακας 1: Διαρρήξεις στην Κύπρο 2014-2018

Πηγή: Γραφείο Στατιστικής και Χαρτογράφησης (ΓΣ&Χ), 2019

Αδίκημα	Λευκωσία	Λεμεσός	Αμμόχωστος	Πάφος	Λάρνακα	Μόρφου	ΟΛΙΚΟ
Διαρρήξεις	248	400	179	209	138	43	1217

Πίνακας 2: Διαρρήξεις του πρώτου εξαμήνου του 2018 ανά Επαρχία

Πηγή: Γραφείο Στατιστικής και Χαρτογράφησης, 2019

3.5 Εδραιωμένες εταιρίες στον Κλάδο συστημάτων ασφαλείας στην Κύπρο

Ο Κλάδος Συστημάτων Ασφαλείας στην Κύπρο απαρτίζεται από μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων κυρίως μικρού μεγέθους. Μερικές από τις εταιρίες που ξεχώρισαν στον Κλάδο είναι οι πιο κάτω:



Εικόνα 11: Λογότυπο εταιρείας Krypto Security Ltd

Krypto Security (Κύπρος) Ltd

Η εταιρεία Krypto Security ιδρύθηκε το 1995 με έδρα την Λεμεσό. Ήταν από τις πρώτες εταιρίες στην Λεμεσό που δραστηριοποιήθηκαν με τα συστήματα ασφαλείας όπου μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα κατάφερε να εδραιωθεί ως η πιο γνωστή και μια από τις κορυφαίες εταιρίες στον τομέα της ασφάλειας. Η Krypto είναι αποκλειστικός αντιπρόσωπος για τα προϊόντα ασφαλείας που προσφέρει με αποκλειστική πώληση τους στην Κύπρο. Προσφέρει σύγχρονα, εξελιγμένα, εξειδικευμένα και ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες ασφάλειας. Έχει το δικό της Κέντρο Διαχείρισης Σημάτων Συναγερμού & Εικόνας Video (Krypto, 2019).



Εικόνα 12: Λογότυπο εταιρείας S.P Securiton

S.P.SECURITON ALARMS SYSTEMS LTD

Η S.P. Securiton Alarms Systems Ltd ιδρύθηκε το 1999, με έδρα την Λεμεσό. Η εταιρεία ειδικεύεται τόσο στην εγκατάσταση όσο και στην συντήρηση και τεχνική υποστήριξη όλων

των τύπων συστημάτων. Η εταιρεία Securiton θέλοντας να παρέχει την πιο υψηλή ποιότητα προϊόντων στους πελάτες της επιλέγει προϊόντα από γνωστούς οίκους που διαπρέπουν στην παγκόσμια αγορά ανεξαρτήτως της αξίας τους. Μια από τις πιο γνωστές συνεργασίες της είναι η παγκόσμια φήμης κολοσσού Honeywell, κατασκευάστρια εταιρείας συστημάτων ασφαλείας (Securiton,2019).



Εικόνα 13: Λογότυπο εταιρείας Piperaris

Piperaris Security Protection

Με σλόγκαν «τα βλέπει όλα» η Piperaris Security Protection ιδρύθηκε στην Κύπρο το 1993 με έδρα την Λευκωσία. Κατάφερε από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της να δώσει έντονα το παρόν της στον τομέα της ηλεκτρονικής ασφάλειας. Με ανθρώπινο δυναμικό πέραν των 40 ατόμων και με δίκτυο συνεργατών στην Κύπρο και το εξωτερικό, κατάφερε να γίνει πιστός συνεργάτης με τους πελάτες της με σκοπό την παροχή υψηλών προδιαγραφών ασφάλειας και προστασίας σε κάθε ανάγκη ανά το Παγκύπριο. Η εταιρεία Piperaris Security Protection το 2019 προβαίνει σε εξαγορά των εργασιών και εμπορικών δραστηριοτήτων της εταιρείας Erotocritou Security Systems Ltd με φιλοδοξία την διεκδύσει ακόμη πιο δυναμικά στον συνεχώς αναπτυσσόμενο τομέα της ασφάλειας και να διατηρήσει την ηγετική της θέση (Piperaris, 2019).

3.6 Ανάλυση Μακροπεριβάλλοντος -PESTLE

Ακολουθεί ανάλυση του μακροπεριβάλλοντος στον Κλάδο συστημάτων ασφαλείας.

3.6.1 Πολιτικό Περιβάλλον

Οι πολιτικοί παράγοντες μιας χώρας περιλαμβάνουν το θεμικό πλαίσιο όπου δραστηριοποιείται μια επιχείρηση σε τοπικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Κύριο χαρακτηριστικό της Κύπρου είναι η πολιτική σταθερότητα της, παρά το γεγονός ότι μέρος του νησιού είναι υποκατοχή από το 1974. Η Κυπριακή Δημοκρατία ασκεί αποτελεσματικό

έλεγχο στις ελεύθερες περιοχές, ενώ το βόρειο τμήμα κατέχεται παράνομα από την Τουρκία. Η πολιτική σταθερότητα του νησιού προσφέρει σταθερή αξία στους επιχειρηματίες επενδυτές.

Η στρατηγική θέση του νησιού μεταξύ τριών ηπείρων Ασία, Αφρική και Ευρώπη έχει διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην συνεχή εξέλιξη του νησιού σε ένα διεθνές χρηματοοικονομικό κέντρο. Φυσικά, το γεγονός ότι η Κύπρος βρίσκεται 96 χιλιόμετρα δυτικά της Συρίας, 385 χλμ βόρεια της Αιγύπτου και 328 χλμ. δυτικά του Ισραήλ, χώρες με πολιτική αστάθεια παραμονεύει πιθανούς κινδύνους προς τις επιχειρήσεις της Κύπρου.

Το γεγονός ότι η Κύπρος είναι χώρα μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης από το 2004, οι επιχειρήσεις της Κύπρου που ασχολούνται με την εισαγωγή προϊόντων από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαλλάγονται από οποιουδήποτε δασμούς. Η έξοδος της Αγγλίας από μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει προκαλέσει ανησυχίες και προβληματισμούς στις επιχειρήσεις της Κύπρου.

Οποιαδήποτε αστάθεια στο πολιτικό περιβάλλον της Κύπρου θα επηρέαζε σε μεγάλο βαθμό τον κλάδο συστημάτων ασφαλείας. Ο κλάδος συστημάτων ασφαλείας εξαρτάται αποκλειστικά από την εισαγωγή των προϊόντων της στην Κύπρο, έτσι οποιαδήποτε παρεμπόδιση της εισαγωγής τους θα σήμαινε το τέλος των επιχειρήσεων.

Έντονο θέμα στην Κύπρο έχει δημιουργηθεί την χρονιά που πέρασε για την ασφάλεια των μαθητών στα σχολεία εν ώρα λειτουργίας τους. Η σχολική εφορεία της Κύπρου μετά από απόφαση της προχώρησε στην εγκατάσταση συστημάτων ελεγχόμενης πρόσβασης στις εισόδους και εξόδους όλων των σχολείων της Κύπρου. (Καθημερινή, 2018)

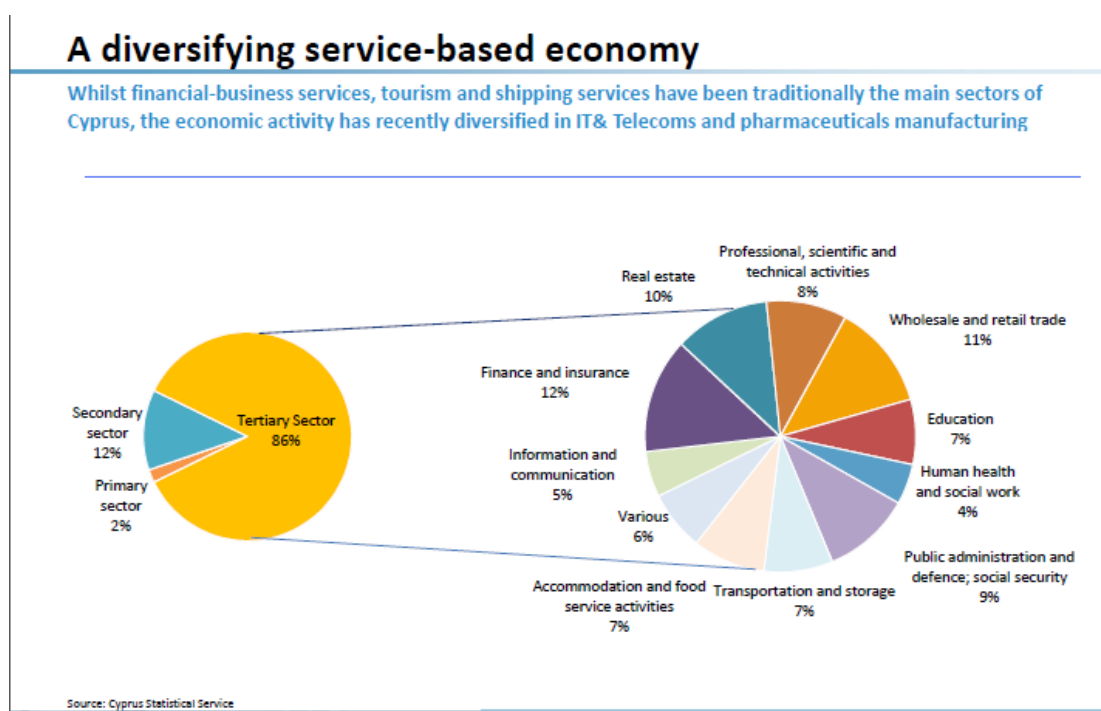
3.6.2 Οικονομικό Περιβάλλον

Μέσα από διάφορα μέτρα που εφάρμοσε τα τελευταία χρόνια η κυβέρνηση κατάφερε να ανταπεξέλθει της οικονομικής κρίσης του 2013.

Στην Κύπρο ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ κατά το 2018 κυμάνθηκε γύρω στο 3,8%, από 3,7% του προηγούμενου έτους 2017. Η αύξηση του ρυθμού ανάπτυξης οφείλεται κατά κύριο λόγο στους τομείς: "Ξενοδοχεία και Εστιατόρια", "Λιανικό και Χονδρικό Εμπόριο", "Κατασκευές", "Μεταποίηση", "Επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες" και "Διοικητικές και υποστηρικτικές δραστηριότητες". Αρνητικό ρυθμό ανάπτυξης κατέγραψε ο τομέας "Χρηματοπιστωτικές και Ασφαλιστικές Δραστηριότητες". (Καθημερινή, 2019)

Η ανάπτυξη της οικοδομικής βιομηχανίας έχει παράλληλα θετικό αντίκτυπο για την πρόοδο του Κλάδου συστημάτων ασφαλείας.

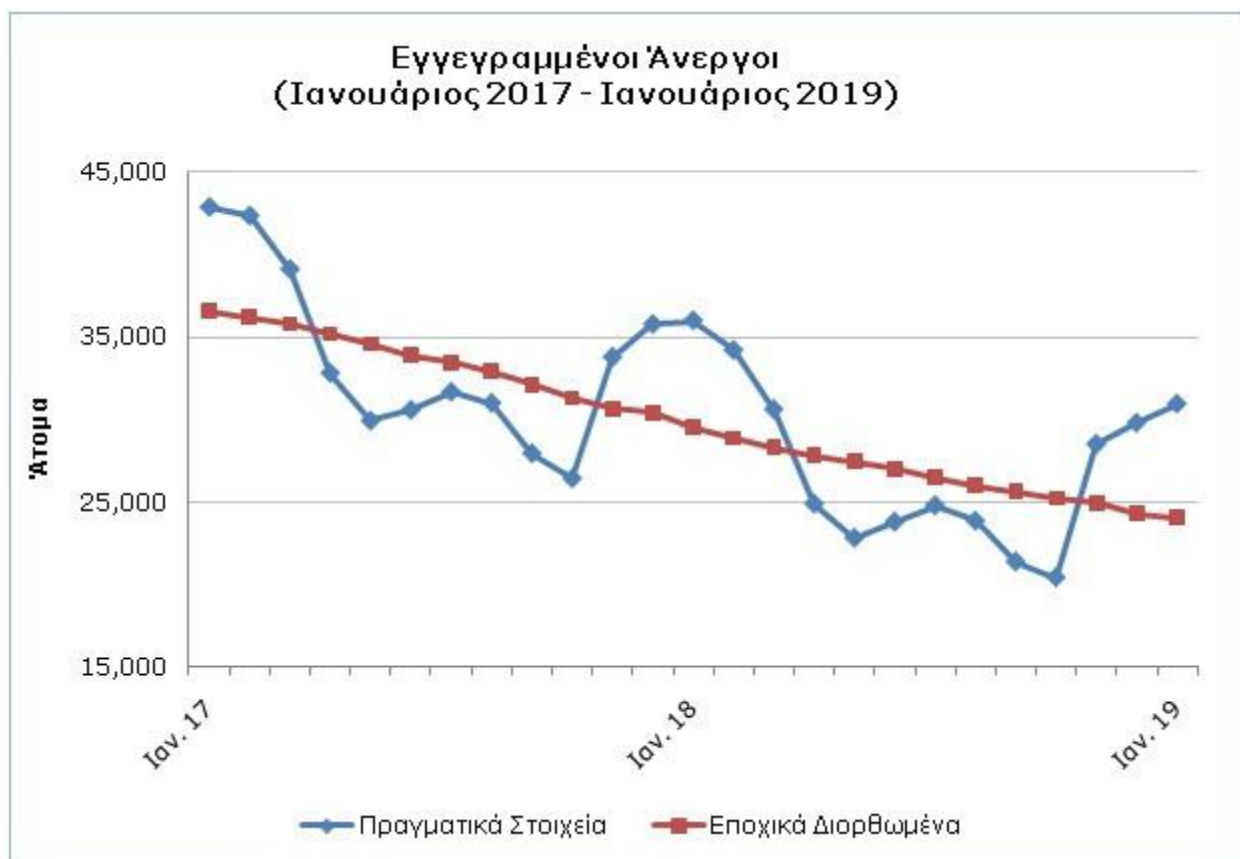
Σύμφωνα με τα όσα δήλωσε η Κομισιόν προβλέπεται επιβράδυνση στο ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ όπου το 2019 αναμένεται να φθάσει στο 3,3% και το 2020 στο 2,7%. (Philenews, 2019)



Σχήμα 1: Οικονομία της Κύπρου
 Πηγή: Στατιστική Υπηρεσία, 2019

Σύμφωνα με τη Στατιστική Υπηρεσία της ΕΕ, Eurostat, η ανεργία στην Κύπρο υποχώρησε περαιτέρω τον Ιανουάριο του 2019 σε 7,4% (33 000 άτομα), από 7,7% (34 000 άτομα) τον

Δεκέμβριο του 2018 και 10,1% (43 000 άτομα) τον Ιανουάριο του 2018. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στα διάφορα προγράμματα που εφάρμοσε το Υπουργείο Εργασίας για την απασχόληση άνεργων ατόμων. Παρόλα αυτά όμως η ανεργία παραμένει σε ψηλά επίπεδα μεταξύ των νέων.



Διάγραμμα 4: Ανεργία στην Κύπρο

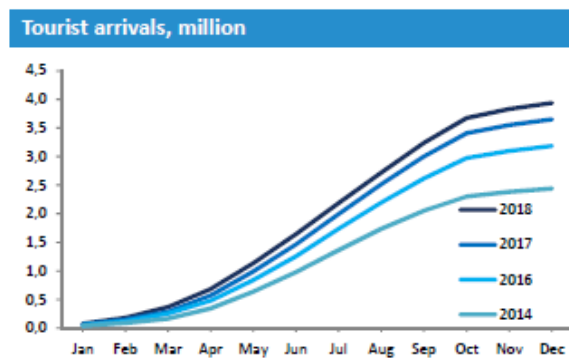
Πηγή: (Εθνικός Κήρυξ, 2019)

Ο τραπεζικός τομέας της Κύπρου αντιμετωπίζει ένα από τα μεγαλύτερα ποσοστά μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ευρώπη. Σύμφωνα με τα στοιχεία, τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια μειώθηκαν στα €11 δισ. τον Σεπτέμβριο του 2018 από €16,6 δισ. τον Ιούνιο και €19,9 δισ. τον Μάρτιο. Σύμφωνα με στοιχεία που δημοσιοποίησε η Κεντρική Τράπεζα η μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων οφείλεται στην απορρόφηση του Συνεργατισμού από την Ελληνική αλλά από την άλλη αυξήθηκε το δημόσιο χρέος. Στα €21,05 δισεκατομμύρια διαμορφώθηκε το χρέος της κεντρικής κυβέρνησης στο τέλος του

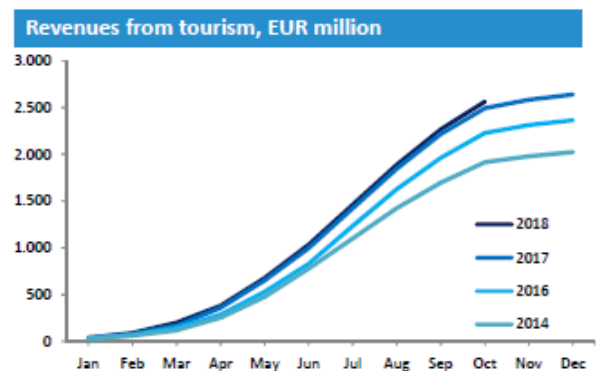
2018, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση της τάξης του 15% σε σύγκριση €18,31 δισ. που ήταν στο τέλος του 2017. (Stockwatch, 2019)

Ο τουρισμός διαδραματίζει μεγάλο ρόλο στην οικονομία της Κύπρου αφού η συνεισφορά του στο ΑΕΠ αγγίζει το 14%. Το 2018 καταγράφηκε το ιστορικό ρεκόρ αφίξεων τουριστών στην Κύπρο με αύξηση του 7,8% σε σύγκριση με το 2017 αγγίζοντας τους 3,938,625 τουρίστες. (Στατιστική Υπηρεσία, 2019)

Tourism: a long-standing contributor in economy



Διάγραμμα 5: Άφιξη τουριστών



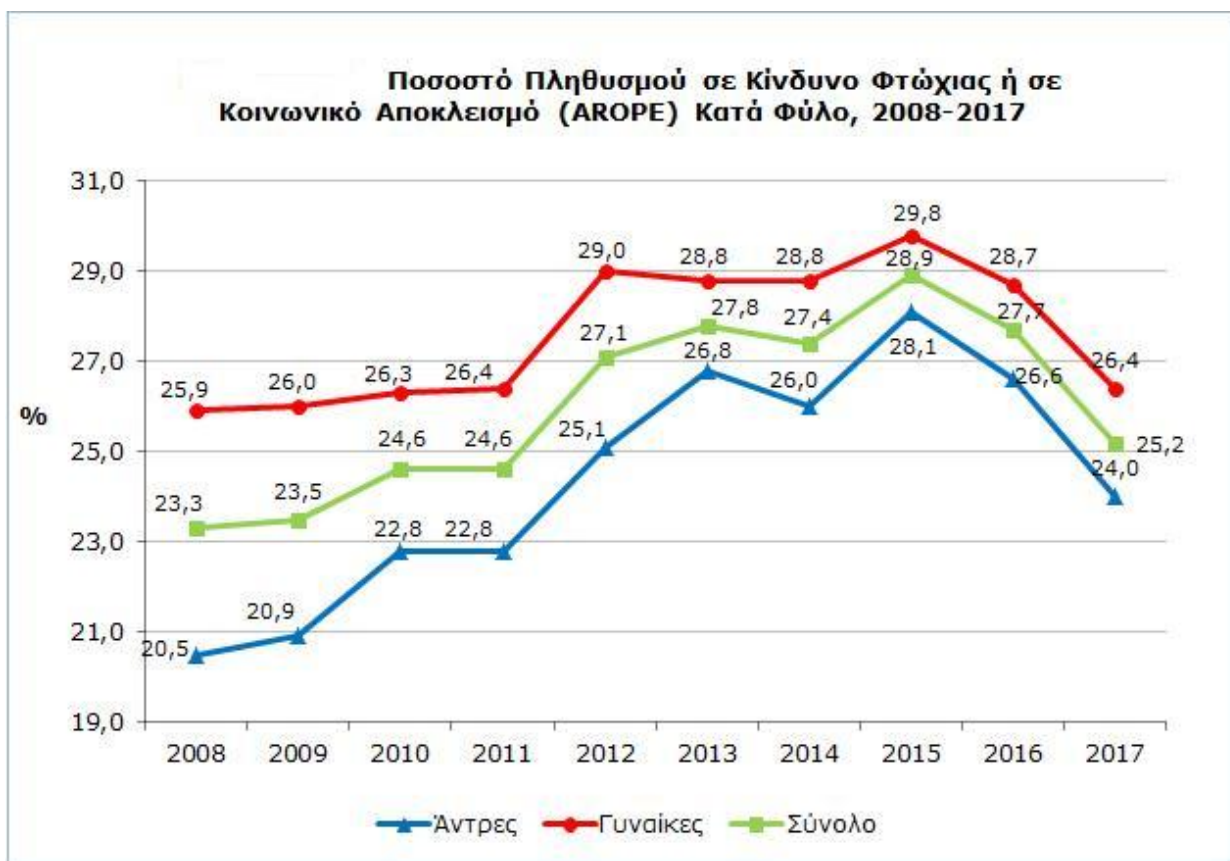
Διάγραμμα 6: Έσοδα από τουρισμό

Πηγή: Στατιστική Υπηρεσία 2019

3.6.3 Κοινωνικό Περιβάλλον

Ο σύγχρονος τρόπος ζωής των εργαζομένων στην Κύπρο χαρακτηρίζεται από γρήγορους ρυθμούς, διευρυμένα ωράρια εργασίας και πολύωρη απουσία από το σπίτι.

Αυξητικές τάσεις παρουσιάζουν τα ποσοστά των ανθρώπων που βρίσκονται αντιμέτωποι με την φτώχεια και του κοινωνικού αποκλεισμού. Στο 25,2% έφτασε το 2017 δηλαδή 215 χιλιάδες άνθρωποι, σε σχέση με το 23,3% του 2008 181 χιλιάδες.



Διάγραμμα 7: Ποσοστό φτώχειας

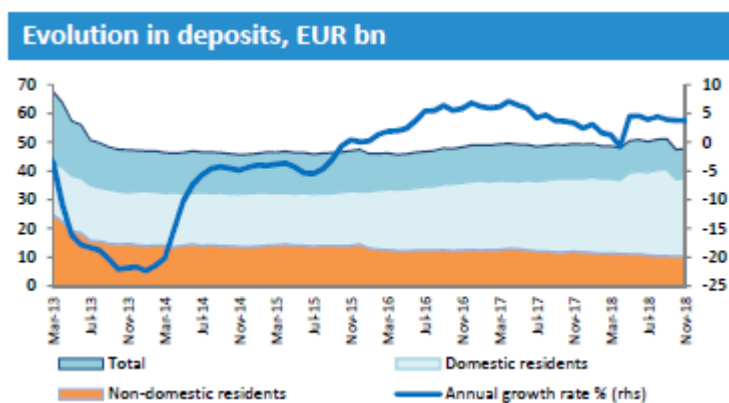
Πηγή: Philenews, 2019

Το ετήσιο μέσο εισόδημα των Κυπρίων είναι μειωμένο κατά 1.527 ευρώ σε σύγκριση με το 2008 και αυτό οφείλεται κυρίως στις περικοπές που έγιναν μετά το 2013. Ο κατώτατος μισθός ενός εργαζομένου ορίστηκε στα €870 ακάθαρτα μηνιαίως. (Διάλογος, 2018)

Τα ψηλά ποσοστά ανεργίας των νέων όπως και το χαμηλό εισόδημα απασχόλησης των νέων είναι άκρως ανησυχητικά με αποτέλεσμα να ξενιτεύονται σε άλλες αναπτυγμένες χώρες για ένα καλύτερο μέλλον.

Τα διάφορα γεγονότα που εξελίχθηκαν τα τελευταία χρόνια στην Κύπρο όπως το κούρεμα καταθέσεων, το κλείσιμο της Λαϊκή Τράπεζας και τελευταίως η πώληση του Συνεργατισμού έχει δημιουργηθεί ένα αίσθημα ανασφάλειας και φοβισμού προς τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα σύμφωνα και με το διάγραμμα 8 όπου υπάρχουν αυξομειώσεις στις τραπεζικές καταθέσεις. Η ανησυχία και ο έντονος προβληματισμός των

πολιτών είναι ένα αίσθημα που τους διακατέχει τα τελευταία χρόνια κατά πόσο τα χρήματα είναι καλύτερα να είναι στην ίδια στέγη με τον ιδιοκτήτη ή σε ένα τραπεζικό οργανισμό.



Διάγραμμα 8: Ποσοστό φτώχειας

Πηγή : Στατιστική Υπηρεσία, 2018

Τα φαινόμενα της εγκληματικότητας που παρατηρούνται τον τελευταίο καιρό όπου εισβολείς στην προσπάθεια τους να διαρρήξουν κατοικίες καταλήγουν δολοφόνοι, προκαλούν αισθήματα ανασφάλειας στο γενικότερο πληθυσμό.

3.6.4 Νομικό Περιβάλλον

Η Κύπρος ως μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφαρμόζει Νομοθεσίες, Κανονισμούς και Οδηγίες της Ε.Ε. Συνάμα, εφαρμόζει και τις δικές της Κοινοτικές Νομοθεσίες οι οποίες είναι προσαρμοσμένες σύμφωνα με τα Κυπριακά δεδομένα.

Το φορολογικό περιβάλλον της Κύπρου φημίζεται και θεωρείται το πιο ελκυστικό μέρος ως προς την ανάπτυξη επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Κύπρο. Οι χαμηλοί φορολογικοί συντελεστές όπως ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, Φ.Π.Α 19% και οι επιχειρηματική φόροι 12% θεωρούνται οι χαμηλότεροι στην Ευρώπη έτσι ώστε να ευνοούν τους επιχειρηματίες στο να πετύχουν ακόμα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα.

Στην προσπάθεια του κράτους να ανταπεξέλθει της οικονομικής κρίσης και να ενισχύσει την οικονομική κατάσταση του νησιού η βουλή ψήφισε και τροποποίησε τον Περι

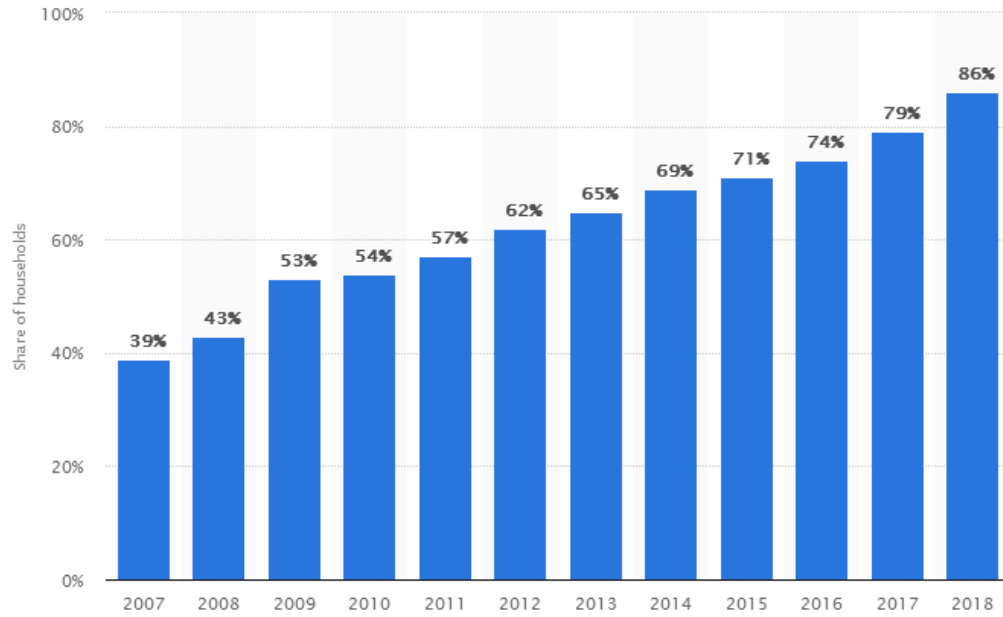
εταιρειών Νόμο (κεφ. 113) όπου όλες οι εγγεγραμμένες εταιρείες υποχρεούνται στην καταβολή του ετήσιου τέλους ύψους τριακόσια πενήντα ευρώ (€350).

Συγκεκριμένα επιχειρήσεις οι οποίες εμπίπτουν στον Κλάδο εγκατάστασης συστημάτων ασφαλείας και παροχής υπηρεσιών ασφαλείας είναι υποχρεωμένες να εφαρμόζουν τον Νόμο Περί Ιδιωτικών Γραφείων Παροχής Υπηρεσιών Ασφάλειας Νόμοι του 2007 έως 2014 (Ν.125 (Ι)/2007). Οποιοδήποτε φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο προτίθεται να ιδρύσει και να λειτουργήσει ιδιωτικό γραφείο παροχής υπηρεσιών ασφάλειας προαπαιτείται ειδική έγκριση και άδεια λειτουργίας από το Αρχηγείο της Αστυνομίας και ακολούθως την ετήσια ανανέωση της. Επίσης οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να εργαστεί ως Φύλακας ή Ιδιώτης Φύλακας οφείλει να εξασφαλίσει άδεια άσκησης του επαγγέλματος από το Αρχηγείο της Αστυνομίας με περίοδο ισχύς 5 έτων. Όλες οι σχετικές άδειες εκδίδονται από την αστυνομία με τα σχετικά προβλεπόμενα τέλη. (Αστυνομία, 2018)

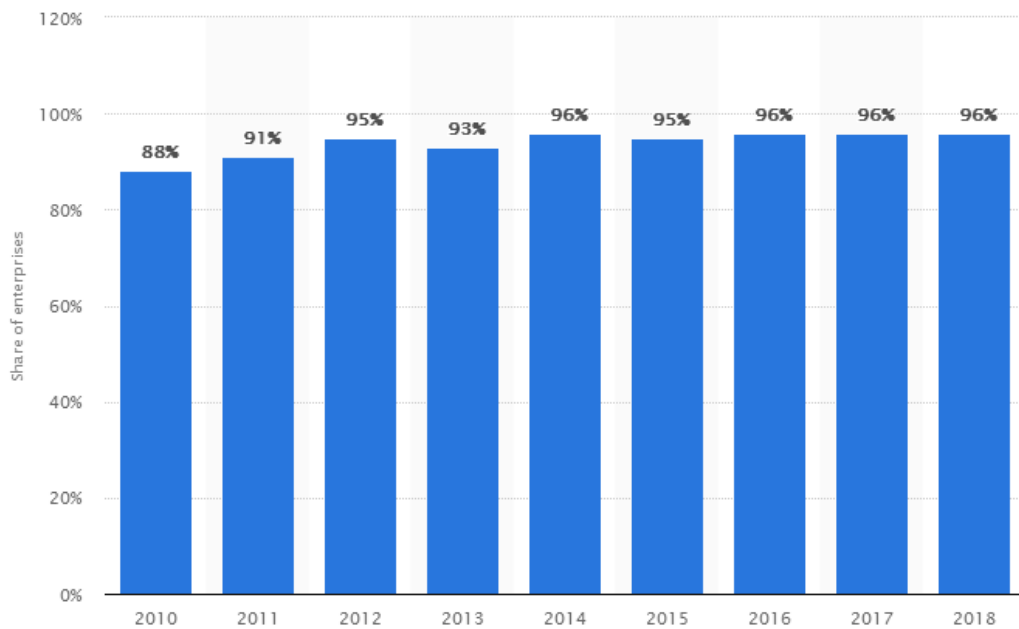
Εν κατακλείδι, το βασικό νομικό σύστημα θεωρείται καλό, σταθερό και αποτελεσματικό ωστόσο η μεταρρύθμιση είναι αναγκαία σε σημαντικούς τομείς ώστε να ενημερώσει και να ενισχύσει το νομικό περιβάλλον στο σύνολό του.

3.6.5 Τεχνολογικό Περιβάλλον

Η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας ανατρέπει το τρόπο ζωής των ανθρώπων ακόμα και τον τρόπο λειτουργίας μιας επιχείρησης. Σήμερα παρατηρείται ότι το 86% των νοικοκυριών έχουν στο σπίτι τους σύνδεση στο διαδίκτυο σε σχέση με το 39% το 2007. Επίσης το 96% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στο χώρο εργασίας τους σε σχέση με το 88% το 2010.



Διάγραμμα 9: Σύνδεση στο διαδίκτυο σε νοικοκυριά
 Πηγή: Statista, 2019



Διάγραμμα 10: Σύνδεση στο διαδίκτυο σε επιχειρήσεις
 Πηγή: Statista, 2019

τεχνολογίας του εκάστοτε συστήματος που θα κληθεί να καλύψει τις απαιτήσεις ενός έργου και μετέπειτα τον τρόπο λειτουργίας του σε μια επιχείρηση ή σε ένα σπίτι.

3.6.6 Περιβαλλοντικό Περιβάλλον

Η λειτουργία κάθε επιχείρησης, ανεξάρτητα από τη δραστηριότητα και το μέγεθός της, έχει επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον, καθώς συνήθως χρησιμοποιεί κάποιον σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό (ηλεκτρονικούς υπολογιστές κ.α.), είτε χρησιμοποιεί αναλώσιμες πρώτες ύλες (όπως μελάνι εκτυπωτή κ.α.), είτε αναλώνει ενεργειακούς πόρους (για φωτισμό, θέρμανση, ψύξη, κ.ά.), είτε παράγει και διαθέτει απόβλητα, κτλ.

Η Περιβαλλοντική συνείδηση πρέπει σε κάθε επιχείρηση να διατηρείται ζωντανή αφού με την ορθολογική περιβαλλοντική διαχείριση και την υιοθέτηση των αρχών της πράσινης επιχειρηματικότητας, αφορά όλους.

Επιχειρήσεις του κλάδου των συστημάτων ασφαλείας οι οποίες εισάγουν τα προϊόντα τους στην Κύπρο είναι υποχρεωμένες να είναι μέλη στον Οργανισμό WEEE, ώστε να είναι υπεύθυνοι και να μεριμνήσουν για την ανάκτηση και τη διαχείριση των συσκευών τους στα ποσοστά που προβλέπει ο Νόμος. Επίσης σε συνεργασία με την ΑΦΗΣ Κύπρου πρέπει να τηρείται η σωστή ανακύκλωση των μπαταριών που χρησιμοποιούνται στα συστήματα συναγερμού έχοντας τους κατάλληλους κάδους ανακύκλωσης.

3.7 Η Αμερικάνικη εταιρεία ADT Corp.

Η ADT Corp. είναι μια από τις εταιρείες που ξεχώρισαν στο χώρο των συστημάτων ασφαλείας και η φήμη της έφτασε ανά το παγκόσμιο. Είναι από τις μεγαλύτερες Αμερικάνικες εταιρείες των Ηνωμένων Πολιτειών, με 150 χρόνων εμπειρία στο χώρο των προϊόντων ασφαλείας περισσότερη από οποιαδήποτε άλλη και πέραν των 8 εκατομμυρίων πελατών. Διαθέτει 12 Σταθμούς Παρακολούθησης Σημάτων και πέραν των 200 καταστημάτων σε όλη την χώρα καθώς και μεγάλων αριθμών εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων.

Η ADT λόγω της μεγάλης γκάμας των προϊόντων που διαθέτει και της πολυπλοκότητας των έργων που αναλαμβάνει επιλέγει να συνεργάζεται με διάφορους προμηθευτές κυρίως από τα μεγαλύτερα ονόματα στο χώρο όπως DSC, Honeywell, General Electric κ.α. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να προσφέρει και να ικανοποιήσει σχεδόν κάθε ζήτηση και ανάγκη του πελάτη προτείνοντας του το ανάλογο προϊόν με το δικό της λογότυπο σύμφωνα με την τεχνολογία που χρειάζεται και τον προϋπολογισμό που διαθέτει.

Η μεγάλη επιτυχία της ADT οφείλεται κατά κύριο λόγο στις στρατηγικές του Marketing που ακολουθεί. Παραδοσιακά το μάρκετινγκ της εταιρείας ADT εστιάζονταν στις υπηρεσίες που προσφέρει δηλαδή τον τρόπο με τον οποίο η ADT παρακολουθούσε την ασφάλεια του σπιτιού του πελάτη και πως θα μπορούσε να βοηθήσει τους πελάτες σε καταστάσεις κρίσης όπως διαρρήξεις, πυρκαγιές και διαρροές μονοξειδίου του άνθρακα. Μέσα από έρευνα που διενεργήθηκε από τους μάρκετερς της εταιρείας, η εταιρεία μετατοπίζει το επίκεντρο των διαφημίσεων της μακριά από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και επισύρει την προσοχή στις κοινές ανησυχίες ασφάλειας που ανησυχούν τους ιδιοκτήτες κάθε σπιτιού σε καθημερινή βάση. Η νέα καμπάνια με το όνομα «In My Mind's Eye» εστιάζει στο πως η ADT μπορεί να προσφέρει στους καταναλωτές της, την ηρεμία που αναζητούν στην καθημερινή τους ζωή. Επενδύει μεγάλα κεφάλαια στην έντονη διαφήμιση και προβολή της στην τηλεόραση και στο ραδιόφωνο. (Adtsecurity, 2019)

Η προβολή των προϊόντων της γίνεται μέσω ψηφιακής διαφήμισης ενθαρρύνοντας τον μελλοντικό πελάτη να επισκεφτεί την ιστοσελίδα της ADT.com για να γνωρίσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει. Επισκέπτοντας την ιστοσελίδα υπάρχουν διάφορα μέσα και εργαλεία για την άμεση εξυπηρέτηση του επισκέπτη όπως το online chat για διευκρινήσεις ή ακόμα και την άμεση ανταπόκριση αφού συμπληρωθεί το αίτημα προσφοράς.

Δωρεάν συμβουλευτική υπηρεσία

Η ADT προσφέρει δωρεάν συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους πελάτες για την σωστή επιλογή του συστήματος και το σημείο τοποθέτησης του συστήματος από τους συμβούλους συστημάτων ασφαλείας της εταιρείας.

Πολιτική Τιμολόγησης

Η αγορά του προϊόντος μαζί με την υπηρεσία παρακολούθησης ενσωματώνεται σε ένα πακέτο και αποπληρώνεται με το μήνα έτσι ο πελάτης πληρώνει μόνο το κόστος εγκατάστασης του προϊόντος το οποίο διαφοροποιείται αναλόγως με το πόσους ανιχνευτές κίνησης και κάμερες θα εγκατασταθούν.

Διαθέτει διάφορα πακέτα πώλησης από το απλό πακέτο μέχρι και ανώτερης ποιότητας πακέτο τα οποία κυμαίνονται από \$36.99 -\$52.99 το μήνα, αναλόγως της επιλογής των προϊόντων και της υπηρεσίας που προσφέρεται.

	ESSENTIALS \$36 ⁹⁹ /mo	ESSENTIALS Plus \$42 ⁹⁹ /mo <i>with 2-Way Voice</i>	TOTAL PROTECTION \$44 ⁹⁹ /mo <i>with CellGuard®</i>	<i>Most Popular!</i> TOTAL PROTECTION Plus \$47 ⁹⁹ /mo <i>CellGuard® + 2-Way Voice</i>	<i>with ADT Pulse</i> PREMIUM PROTECTION \$52 ⁹⁹ /mo <i>with ADT Pulse</i>
ADT Monitoring	●	●	●	●	●
Digital Keypad	●	●	●	●	●
3 Entryway Contacts	●	●	●	●	●
Keychain Remote	●	●	●	●	●
Pet Sensitive Motion Detector	●	●	●	●	●
High-Decibel Alarm	●	●	●	●	●
Backup Battery	●	●	●	●	●
Yard Sign & Window Decals	●	●	●	●	●
Two-Way Voice Capability		●		●	
CellGuard®			●	●	●
Arm/Disarm Remotely*					●
Web & Mobile Access*					●
Email & Text Alert Notifications*					●
Event History*					●
Cameras**					Now Available! Call for Details!
Lamp Module**					Now Available! Call for Details!

ALL PACKAGES RECEIVE \$100 Visa® Gift Card** From Security Choice while supplies last

\$99.00 Customer Installation Charge. 36-Month Monitoring Agreement required. *Included with ADT Pulse. ** additional cost and higher monthly monitoring rate apply.

Εικόνα 17: Προσφορές πακέτων

Πηγή: Adt, 2019

Συμβόλαιο συνδρομητή

Το συμβόλαιο συνεργασίας με τη ADT απαιτεί τριετή σύμβαση. Οποιοσδήποτε πρόωρος τερματισμός του συμβολαίου υπάρχει επιβάρυνση και αποπληρωμή του 75% του υπόλοιπου ποσού του συμβολαίου.

Επέκταση εγγύησης προϊόντων

Η εγγύηση των προϊόντων ισχύει για 90 μέρες από την ημέρα της εγκατάστασης του συστήματος. Η ADT προσφέρει σχέδιο επέκτασης εγγύησης των προϊόντων με \$7 το μήνα. Το σχέδιο καλύπτει επισκευή ή αντικατάσταση του προϊόντος λόγω φθοράς ή δυσλειτουργίας του συστήματος. Οι μπαταρίες δεν συμπεριλαμβάνονται στο σχέδιο.

Πολιτική επιστροφής προϊόντων

Ακύρωση του συμβολαίου μπορεί να γίνει τους πρώτους 6 μήνες εγκατάστασης και να γίνει επιστροφή χρημάτων της αξίας της εγκατάστασης του συστήματος που πληρώθηκε και της υπηρεσίας παρακολούθησης για τους μήνες που πέρασαν.

Homeowner's Insurance Certificate

Κάθε πελάτης της εταιρείας ADT, ως συνδρομητής, του παρέχεται αμέσως μετά την εγκατάσταση του συστήματος το πιστοποιητικό 'Homeowner's Insurance Certificate', με το οποίο μπορεί να επωφεληθεί από 10%-20% έκπτωση στο συμβόλαιο ασφάλειας του σπιτιού με οποιαδήποτε ασφαλιστική εταιρεία. (Americanguardian, 2019)

Ανταγωνιστές

Κύριοι ανταγωνιστές της ADT είναι οι εταιρείες Vivint και Simplisafe Design με την διαφορά ότι οι συγκεκριμένοι ανταγωνιστές είναι και κατασκευαστές των συστημάτων ασφαλείας που παρέχουν. (US News, 2019)

Κεφάλαιο 4

CRP Security Systems Ltd



Εικόνα 16: Λογότυπο CRP Security Systems Ltd

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει παρουσίαση της εταιρείας CRP Security Systems Ltd, θα ακολουθήσει ανάλυση του μικροπεριβάλλοντος της και SWOT Analysis και την ανάλυση των 4P.

4.1 Ταυτότητα της εταιρείας CRP Security Systems Ltd.

Η ιδιωτική και οικογενειακή επιχείρηση CRP Security Systems Ltd με έδρα την Λεμεσό, ιδρύθηκε το 2004 και έκτοτε προσφέρει τις υπηρεσίες της ανά το Παγκύπριο στο χώρο της εισαγωγής, πώλησης και εγκατάστασης συστημάτων ασφαλείας.

Μέσα από την πολυετή πορεία στον χώρο η εταιρεία έχει αποκτήσει μεγάλη εμπειρία, τεχνογνωσία και εξειδίκευση στα συστήματα ασφαλείας. Η αξιοπιστία και η σοβαρότητα που διέπει ο ανάλογος επαγγελματισμός είναι το κύριο χαρακτηριστικό της εταιρείας όπου κατάφερε να ξεχωρίσει ως μια από τις ανταγωνιστικές εταιρείες στο χώρο.

Η σωστή επιλογή και συνεργασία με αξιόπιστους συνεργάτες προσφέρει ολοκληρωμένες και ποιοτικές λύσεις για την κάλυψη αναγκών γύρω από την ασφάλεια, με εξειδικευμένα προϊόντα νέας τεχνολογίας.

Η εταιρεία εισάγει μερικά από τα προϊόντα ως αντιπρόσωπος Κύπρου από συγκεκριμένες εταιρείες. Επιθυμώντας να καλύψει όλο το φάσμα επιθυμιών των πελατών της και να προσφέρει ολοκληρωμένη λύση ασφάλειας συνεργάζεται και με διάφορους προμηθευτές στην Κύπρο.

Η εταιρεία διαθέτει το δικό της προσωπικό για την τεχνική υποστήριξη, εγκατάστασης και συντήρησης των προϊόντων ασφαλείας το οποίο είναι άρτια εκπαιδευμένο και καταρτισμένο ώστε να προσφέρει την άψογη και άμεση εξυπηρέτηση και τον επαγγελματισμό στους πελάτες της.

Η CRP Security Systems Ltd προσφέρει προϊόντα ασφαλείας και υπηρεσίες σε όλο το φάσμα των εγκαταστάσεων είτε είναι ιδιωτικές οικίες, καταστήματα, γραφεία, εργοστάσια, κυβερνητικά κτίρια, τράπεζες κτλ καταβάλλοντας πάντα την μέγιστη προσοχή και τον ίδιο επαγγελματισμό σε κάθε περίπτωση.

Κύριες δραστηριότητες της εταιρείας είναι η πώληση, εγκατάσταση και συντήρηση των προϊόντων ασφαλείας. Συγκεκριμένα οι κατηγορίες προϊόντων που δραστηριοποιείται είναι:

- Home Automation System
- Ασύρματα/ Ενσύρματα Συστήματα Συναγερμού
- Συστήματα πυρανίχνευσης
- Κάμερες Παρακολούθησης
- Θυροτηλέφωνα/ Θυροτηλεοράσεις
- Ελεγχόμενη Πρόσβαση
- Μηχανισμοί ηλεκτρικών κάγκελων, ανοιγόμενων και συρόμενων / ανοιγόμενες μπάρες

Σημεία σταθμοί της πορείας της εταιρείας

1997 - 2003 Εισαγωγή και χονδρική πώληση κλειστού κυκλώματος παρακολούθησης και ασύρματων συναγερμών.

04/2004 Εγγραφή και ίδρυση της εταιρείας CRP SECURITY SYSTEMS LTD ως ιδιωτική επιχείρηση περιορισμένης ευθύνης.

05/2004 Σύναψη συμφωνίας με την εταιρεία GENWAY ELECTRONICS ως αποκλειστικός αντιπρόσωπος Κύπρου σε προϊόντα ασφαλείας ελεγχόμενης πρόσβασης.

06/2004 Σύναψη συμφωνίας με την εταιρεία EVERSPRING ως αποκλειστικός αντιπρόσωπος Κύπρου σε προϊόντα ασφαλείας, ασύρματους συναγερμούς.

2007 Επέκταση της γκάμας των προϊόντων της και εργασιών της στην πώληση και εγκατάσταση ενσύρματων συστημάτων συναγερμού.

2008 Η εταιρεία αποκτά τα δικά της περιουσιακά ακίνητα όπου μετακομίζει και στεγάζεται σε αυτά προβάλλοντας τα προϊόντα που παρέχει σε μεγαλύτερη βιτρίνα και απόκτηση περισσότερου αποθηκευτικού χώρου.

2012 Επέκταση των εργασιών της με τη δημιουργία και στελέχωση Κέντρου Λήψης Σημάτων για συστήματα συναγερμού.

2014 Επέκταση των εργασιών της στον τομέα της εγκατάστασης αυτοματισμών μηχανισμών συρόμενων και ανοιγόμενων κάγκελων καθώς και μπάρων εισόδου και εξόδου.

Όραμα της επιχείρησης

Όραμα της εταιρείας είναι να είναι “πρωταγωνιστές στην εμπορία και εγκατάσταση συστημάτων ασφαλείας”.

Αποστολή και Στόχοι της επιχείρησης

Η παροχή προστασίας και ασφάλειας στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών, μέσω των άριστων και καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων που διαθέτει η εταιρεία, δίνοντας πάντα αξία στον πελάτη. Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι της εταιρείας είναι:

- Συστηματική έρευνα αγοράς της Παγκόσμιας αγοράς για καινοτόμα προϊόντα στο χώρο των συστημάτων ασφαλείας
- Παροχή υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών στον πελάτη.
- Αύξηση του μεριδίου που κατέχει στην αγορά, στην πώληση συστημάτων ασφαλείας και παροχής της Υπηρεσίας σταθμό λήψης σημάτων του συστήματος συναγερμού

Εγκεκριμένες Άδειες Λειτουργίας

Παράλληλα, η εταιρεία διαθέτει όλες τις εγκρίσεις λειτουργίας από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς. Συγκεκριμένα κατέχει άδεια λειτουργίας εγκεκριμένη από το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Δημόσιας Τάξης, με αριθμό αδείας λειτουργίας όπως επίσης άδειες φύλακα για τον κάθε τεχνικό που εργοδοτεί.

4.2 Προϊόντα της εταιρείας

Πιο κάτω αναλύονται οι κύριες κατηγορίες των προϊόντων.

4.2.1 Συστήματα Συναγερμού

Το σύστημα συναγερμού θεωρείται η πρώτη ζήτηση από τον πελάτη για την ασφάλεια και προστασίας της περιουσίας του. Μάλιστα η εταιρεία συμβουλεύει και παροτρύνει τον κόσμο σαν πρώτη επιλογή ασφάλειας του χώρου την απαραίτητη εγκατάσταση ενός συστήματος συναγερμού. Η εταιρεία CRP Security Systems προσφέρει ολοκληρωμένα και αξιόπιστα ασύρματα και ενσύρματα συστήματα συναγερμού. Τα συστήματα συναγερμού μπορούν να κτιστούν βάση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη. Ένα βασικό πακέτο συστήματος συναγερμού περιλαμβάνει τα πιο κάτω.

- Σειρήνα
- Πίνακας ελέγχου
- Αισθητήρες κινήσεις
- Αισθητήρες ανίχνευσης καπνού
- Αισθητήρες ανίχνευσης πλημμύρας
- Μαγνητικές επαφές
- Τηλεχειριστήριο

Η εταιρεία προσφέρει ασύρματα και ενσύρματα συστήματα συναγερμού με αξιοπιστία υψηλών προδιαγραφών τα οποία είναι φιλικά και εύκολα στη χρήση τους για σπίτια, εξοχικές κατοικίες, διαμερίσματα και επιχειρήσεις.

4.2.2 Home Automation

Η εταιρεία διαθέτει ασύρματα συστήματα αυτοματισμού τα οποία έχουν λογικό κόστος αγοράς για τους πελάτες με την ευελιξία να μπορούν να χτίζονται σιγά σιγά.

4.2.3 Συστήματα Παρακολούθησης Εικόνας - Κάμερες

Όπως ήταν αναμενόμενο η εταιρεία εναρμονίστηκε με τα νέα δεδομένα της τεχνολογίας και πρόσθεσε στην γκάμα των προϊόντων της κάμερες νέες τεχνολογίας IP. Τα τελευταία 2 χρόνια οι ανάγκες της αγοράς επιβάλλουν την αποκλειστική διάθεση της τεχνολογίας αυτής καθώς η αναλογική θεωρείται ξεπερασμένη.

4.2.4 Συστήματα Θυροτηλεφώνου και Θυροτηλεόρασης

Η εταιρεία διαθέτει μεγάλη γκάμα αξιόπιστων προϊόντων σε συστήματα θυροτηλεφώνου και θυροτηλεοράσεων. Οι ποικιλίες των συστημάτων αυτών διαφοροποιούνται ως προς τον τρόπο σύνδεσης τους, την καλωδίωση, την τεχνολογία, το design, το κόστος και το βαθμό ασφάλειας που παρέχουν. Στην γκάμα των προϊόντων της η εταιρεία διαθέτει και την νέα τεχνολογία IP θυροτηλεοράσεων οι οποίες προσφέρουν καινοτόμες δυνατότητες όπως ο έλεγχος των θυροτηλεοράσεων μέσω έξυπνων συσκευών.

4.2.5 Συστήματα Ελεγχόμενης Πρόσβασης

Η εταιρεία προσφέρει ποικιλίες συστημάτων ελεγχόμενης πρόσβασης τα οποία προσαρμόζονται σε ηλεκτρονικές πόρτες όπου η πρόσβαση σε αυτές μπορεί να γίνει με τη πληκτρολόγηση κωδικού, με τη χρήση κάρτας ή πρελόκ και με τη χρήση περίπλοκων παραμέτρων όπως το δακτυλικό αποτύπωμα ή η ίριδα του ματιού. Επίσης η εταιρεία διαθέτει συστήματα ελεγχόμενης πρόσβασης τα οποία καταγράφονται σε μηχανογραφικό σύστημα με την υποστήριξη ειδικού λογισμικού την ταυτοποίηση των ατόμων, την ώρα και μέρα που εισήλθαν και εξήλθαν στο χώρο που ελέγχεται.

4.2.6 Συστήματα Αυτοματισμού

Η εταιρεία τα τελευταία 4 χρόνια στράφηκε στη διάθεση αυτοματισμών για συρόμενες /ανοιγόμενες καγκελόπορτες και για μπάρες εισόδου/εξόδου. Τα προϊόντα αυτά έρχονται σαν συμπληρωματικά στις ανάγκες ασφάλειας των πελατών και μπορούν να συνδεθούν με

και να λειτουργήσουν ταυτόχρονα με άλλα προϊόντα όπως θυροτηλεοράσεις και προϊόντα ελεγχόμενης πρόσβασης είτε με κωδικό είτε με κάρτα.

4.3 Υπηρεσίες

Η εταιρεία επενδύει και παρέχει ιδιαίτερη σημασία και μια σειρά από υπηρεσίες υποστήριξης στους πελάτες της που εμπιστεύτηκαν την ασφάλεια τους με την εταιρεία.

4.3.1 Κέντρο Λήψης Σημάτων

Μια νέα υπηρεσία έχει ενταχθεί τα τελευταία χρόνια στις δραστηριότητες της εταιρείας με σκοπό την παροχή, πρόληψη και άμεση ασφάλεια του πελάτη. Η υπηρεσία αυτή απευθύνεται σε ευρύ φάσμα πελατών ανά την Κύπρο. Κάθε συναγερμός σπιτιού και επαγγελματικού χώρου, ανεξαρτήτου μάρκας μπορεί να συνδεθεί με το Κέντρο Λήψης Σημάτων Συναγερμού της εταιρείας CRP Security Systems Ltd. Με την σύνδεση αυτή εξασφαλίζεται ο έλεγχος της λειτουργίας του συστήματος συναγερμού του κάθε χώρου 24 ώρες το 24ωρο. Σε κάθε απόπειρα διάρρηξης ή απειλής στο χώρο, οι χειριστές που διαχειρίζονται τα σήματα συναγερμού, ακολουθούν συγκεκριμένες διαδικασίες ασφάλειας. Ενημερώνονται άμεσα στα καταγραμμένα τηλέφωνα ανάγκης που παράδωσε ο πελάτης και εάν θεωρηθεί αναγκαίο καλείται και η Αστυνομία, ταυτόχρονα με μία σειρά άλλων ενεργειών για την ασφάλειά. Η ακεραιότητα και η ταχύτητα των ενεργειών των εργαζομένων στο Κέντρο Λήψης Σημάτων τους εξασφαλίζεται μέσα από συστηματικό έλεγχο, προκειμένου να ανταποκρίνονται άμεσα στα επείγοντα περιστατικά και να κάνουν τον πελάτη να νιώθει ασφαλής.

Η σύνδεση του συστήματος συναγερμού με το κέντρο λήψης σημάτων περιλαμβάνει τις πιο κάτω ενημερωτικές υπηρεσίες.

- Αναγνώρισης ζώνης ενεργοποίησης του συστήματος συναγερμού
- Φωτιά
- Προσωπική απειλή από το πληκτρολόγιο
- Αφόπλιση υπό απειλή
- Παραβίαση συστήματος (μονάδας / σειρήνας)
- Πτώση μπαταρίας

- Διακοπή ρεύματος στο χώρο
- Όπλιση / Αφόπλιση του συστήματος
- Παράκαμψη ζώνης

4.3.2 Επιδιόρθωση Βλάβης

Η τεχνική υποστήριξη της εταιρείας σε περίπτωση βλάβης του συστήματος που έχει εγκαταστήσει φροντίζει να είναι άμεση και αποτελεσματική. Στις περιπτώσεις όπου η βλάβη παρατηρείται εντός της περιόδου εγγύησης 2 χρόνων πέραν της αντικατάστασης με νέο σύστημα, τα εργατικά παραχωρούνται δωρεάν.

4.3.3 Συντήρηση Συστημάτων

Η εταιρεία αναλαμβάνει την συντήρηση των συστημάτων ασφαλείας, ώστε να ελέγχονται ως προς τη σωστή λειτουργία τους και να γίνεται αλλαγή μπαταριών όπου χρειάζεται. Συνήθως ακολουθείται η τακτική όπου ο πελάτης ενημερώνει την εταιρεία για ανάγκη συντήρησης μετά από ένδειξη στο σύστημα του.

4.4 Η παρούσα κατάσταση της εταιρείας

Η CRP Security Systems μέσα στα τόσα χρόνια λειτουργίας της κατάφερε να πρωτοπορήσει στις πωλήσεις συστημάτων Θυροτηλεφώνων και Θυροτηλεοράσεων. Η μεγάλη γκάμα των σχετικών προϊόντων που διαθέτει προς λειτουργία στη βιτρίνα της, η εξειδίκευση της τεχνογνωσίας στην εγκατάσταση τους και η πολυετή εμπειρία, προσφέρουν στον πελάτη την σιγουριά και την αξιοπιστία των προϊόντων.

Η εταιρεία διαθέτει ένα από τα μεγαλύτερα showroom στην Κύπρο όπου μπορεί να αναδεικνύει και να προωθεί τα προϊόντα της, τα οποία βρίσκονται σε λειτουργία.

Η εταιρεία η ίδια έχει και χειρίζεται το δικό της Κέντρο Λήψης Σημάτων σε σχέση με άλλες εταιρείες στο χώρο, οι οποίες αναγκάζονται να συνεργαστούν με άλλα ανεξάρτητα Κέντρα Λήψης Σημάτων με αποτέλεσμα να μειώνεται το περιθώριο κέρδος τους.

Γνωστή στο χώρο και πρωτοπορεί στην άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι, η πλειονότητα των έργων που αναλαμβάνει προέρχεται από την διαφήμιση των ατόμων που έχουν συνεργαστεί στο παρελθόν.

4.5 Ανάλυση των 5 Δυνάμεων του Porter

Η ανάλυση του μικροπεριβάλλοντος θα γίνει με την ανάλυση των 5 δυνάμεων του Porter όπου θα αναδείξουν την ένταση του ανταγωνισμού που υπάρχει στον κλάδο που δραστηριοποιείται η εταιρεία CRP Security Systems.

Απειλή εισόδου νέων ανταγωνιστών στον Κλάδο

Η είσοδος μιας επιχείρησης στον Κλάδο Πώλησης Συστημάτων Ασφαλείας δεν έχει ιδιαίτερα εμπόδια. Το κόστος επένδυσης είναι σχετικά χαμηλό, ιδίως εάν η επιχείρηση επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί σε τοπικό επίπεδο.

Τα τελευταία χρόνια στην Κύπρο παρατηρήθηκε μεγάλος αριθμός ίδρυσης νέων επιχειρήσεων μετά την οικονομική κρίση του 2013 που ξεκίνησε στην Κύπρο. Πολλοί άνεργοι εργαζόμενοι όπως και πολλές επιχειρήσεις άλλου κλάδου επέλεξαν και επένδυσαν στον Κλάδο Πώλησης Συστημάτων Ασφαλείας.

Στην Κύπρο παρατηρείται έντονα το φαινόμενο, όπου εργαζόμενοι οι οποίοι απασχολούνταν σε εταιρείες συστημάτων ασφαλείας μετά από κάποια χρόνια εμπειρίας και απόκτησης τεχνογνωσίας καταλήγουν στην δημιουργία δικής τους επιχείρησης. Συνήθως αυτές οι εταιρίες δεν ξεκινούν από την αρχή αφού ήδη έχουν μεταφέρει κοντά τους ένα σεβαστό αριθμό πελατών από τον προηγούμενο χώρο εργασίας τους.

Σε κάθε περίπτωση όμως, μια νεοεισερχόμενη επιχείρηση στον Κλάδο αυτό πρέπει να αντιμετωπίσει το όνομα των ήδη εδραιωμένων εταιρειών και τη φήμη που τις συνοδεύει.

Με κάθε νεοεισερχόμενη επιχείρηση στο Κλάδο, ο ανταγωνισμός γίνεται εντονότερος με αποτέλεσμα να δυσκολεύεται το έργο της εταιρείας CRP Security Systems.

Ανταγωνισμός μεταξύ των ήδη υπαρχόντων επιχειρήσεων

Ο ανταγωνισμός μεταξύ των υπάρχοντων επιχειρήσεων είναι αρκετά έντονος και δύσκολος. Σήμερα σε ολόκληρη τη χώρα λειτουργούν κατά προσέγγιση 189 εγκεκριμένες επιχειρήσεις στον Κλάδο Πώλησης Συστημάτων Ασφαλείας, οι οποίες διακρίνονται σε μικρού μεγέθους επιχειρήσεις - που αποτελούν την πλειοψηφία των εταιρειών του κλάδου- και ελάχιστες μεγάλου μεγέθους εταιρείες με εκτεταμένο δίκτυο αποκλειστικών αντιπροσώπων. (Αστυνομία, 2019)

Στον Κλάδο υπάρχουν εταιρείες οι οποίες ασχολούνται αποκλειστικά με την εισαγωγή και χονδρική πώληση και οι εταιρείες που αναλαμβάνουν και τις εγκαταστάσεις των συστημάτων ασφαλείας. Πλείστες από τις εταιρείες ασχολούνται μόνο με την πώληση και εγκατάσταση συστημάτων ασφαλείας, όπου ελάχιστες από αυτές παρέχουν τις υπηρεσίες παρακολούθησης μέσω του κέντρου λήψης σημάτων.

Αρκετές από τις μικρές επιχειρήσεις στον Κλάδο δεν τηρούν απόλυτα τους όρους του θεσμικού πλαισίου, τους κανόνες και τους όρους λειτουργίας με αποτέλεσμα την όξυνση του ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων του Κλάδου. Επίσης παρατηρείται έντονα το φαινόμενο ύπαρξης επιχειρήσεων στον Κλάδο Πώλησης Συστημάτων Ασφαλείας οι οποίες δεν διαθέτουν την απαραίτητη κατάρτιση και τεχνογνωσία σε θέματα ολοκληρωμένης παροχής ασφάλειας. Συναφώς παρέχουν αναξιόπιστα προϊόντα ασφαλείας σε πολύ χαμηλές τιμές με αποτέλεσμα την δυσφήμιση του Κλάδου και απόσπαση μεριδίου αγοράς από τις εξειδικευμένες εταιρείες.

Ως εκ τούτου, οι εδραιωμένες εταιρείες του Κλάδου επιδιώκουν την παροχή υψηλής ποιότητας ασφάλειας, διαφυλάσσοντας τη φήμη τους με σκοπό τον πρωτεύοντα ρόλο για την παραμονή τους στην αγορά.

Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα ή υπηρεσίες

Ανταγωνισμός από υποκατάστατα προϊόντα δεν υφίσταται για τις εταιρείες που ασχολούνται στην εγκατάσταση συστημάτων ασφαλείας. Βέβαια, η υπηρεσία ενός φρουρού ασφαλείας ο οποίος επιβλέπει ένα χώρο δεν θεωρείται απειλή υποκατάστατου

για τα συστήματα ασφαλείας αλλά ίσως απειλή για τις υπηρεσίες επίβλεψης και παρακολούθησης εικόνων από τα κέντρα λήψης παρακολούθησης. Η απειλή φυσικά θεωρείται αρκετά μικρή αφού το κόστος της υπηρεσίας ενός φρουρού ασφαλείας είναι αρκετά ψηλό όπου απευθύνεται σε συγκεκριμένη ομάδα είτε αυτές είναι επιχειρήσεις υψηλού κινδύνου όπως τράπεζες, είτε σε κατοικίες υπερπολυτελείας.

Διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών

Η διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών στον Κλάδο παροχής υπηρεσιών ασφάλειας, χωρίζεται σε δύο ευρύτερες κατηγορίες, τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις. Οι ιδιώτες δεν διαθέτουν τόσο ισχυρή διαπραγματευτική δύναμη όσο οι επιχειρήσεις. Οι ιδιώτες συνήθως χρησιμοποιούν τον έντονο ανταγωνισμό που υπάρχει στον Κλάδο προς όφελος τους, επιτυγχάνοντας καλύτερες τιμές. Από την άλλη, οι επιχειρήσεις που εμπλέκονται στην οικοδομή κατασκευαστικών έργων όπως εργολάβοι, ηλεκτρολόγοι κτλ διαθέτουν ισχυρή δύναμη και διαπραγμάτευσης των τιμών λόγω του όγκου και των συνεχόμενων παραγγελιών που πραγματοποιούν.

Η εταιρεία μέσα στα τόσα χρόνια λειτουργίας της κατάφερε και κέρδισε την εμπιστοσύνη διάφορων επιχειρήσεων που εμπίπτουν στον Κλάδο Ηλεκτρολογίας και τον Κλάδο κατασκευαστικών έργων με τις οποίες τηρεί άψογη συνεργασία. Οι συγκεκριμένοι αγοραστές αποτελούν μεγάλο μερίδιο των αγοραστών της εταιρείας CRP Security Systems και φέρουν μέρος της επιτυχίας της έτσι οποιαδήποτε διακοπή της συνεργασίας θα σήμαινε ζημιά για την εταιρεία.

Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών

Οι προμηθευτές αποτελούν σημαντικό παράγοντα στην επιχείρηση καθώς η ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης εξαρτώνται από τους προμηθευτές. Οι προμηθευτές του Κλάδου παροχής συστημάτων ασφαλείας είναι οι πρωταγωνιστές στο παιχνίδι της αγοράς. Επιλέγουν τις εταιρείες που επιθυμούν αποκλειστική συνεργασία και καθορίζουν στο περίπου τις τιμές της αγοράς.

Οι εδραιωμένες εταιρείες που βρίσκονται στον Κλάδο παροχής συστημάτων ασφαλείας στην Κύπρο συνεργάζονται και εισάγουν ως αποκλειστικοί αντιπρόσωποι Κύπρου, εδώ και

χρόνια με συγκεκριμένους και γνωστούς στον κλάδο προμηθευτές. Φυσικά παρατηρούνται και τα φαινόμενα όπου πολύ εύκολα κάποιος προμηθευτής για τους δικούς του λόγους επιλέγει να αλλάξει συνεργάτη δίνοντας αποκλειστική αντιπροσωπεία σε κάποια άλλη εταιρεία.

Συνήθως οι μεγάλες εταιρείες έχουν περισσότερη δύναμη να διαπραγματευτούν με τους προμηθευτές λόγω μεγάλης ποσότητας παραγγελίας συστημάτων και της οικονομικής ευχέρειας προπληρωμής.

Η εταιρεία CRP Security Systems στα πρώτα δέκα χρόνια λειτουργίας της ασχολείτο μόνο με την εισαγωγή των προϊόντων της ως αποκλειστικός αντιπρόσωπος των προϊόντων στην Κύπρο. Παρόλα αυτά, η εταιρεία λόγω της οικονομικής αστάθειας που έχει υποστεί κατά την διάρκεια της οικονομικής κρίσης αναγκάστηκε να τερματίσει τις συνεργασίες της με κάποιους από τους προμηθευτές της.

Συμπεράσματα ανάλυσης 5 δυνάμεων

Εν κατακλείδι, οι πέντε ανταγωνιστικές δυνάμεις στον κλάδο υπηρεσίας ασφάλειας στην Κύπρο ανάδειξαν τον Κλάδο μη ελκυστικό. Ο ανταγωνισμός είναι αρκετά έντονος με τις τόσες επιχειρήσεις που υπάρχουν στον κλάδο με αποτέλεσμα τη μείωση της κερδοφορίας. Από τις πέντε δυνάμεις ξεχώρισε ο ανταγωνισμός μεταξύ των ήδη υπάρχοντων επιχειρήσεων όπου είναι η υπάρχουσα κατάσταση που επικρατεί στην αγορά.

Ο ανταγωνισμός είναι δύσκολο παιχνίδι και πρέπει να μελετηθεί σωστά και να παρακολουθείται στενά ώστε να μπορεί μια επιχείρηση να παραμείνει στο παιχνίδι ή ακόμη να νικήσει κερδίζοντας το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

4.6 SWOT Analysis

Με την ανάλυση του SWOT θα γίνει αξιολόγηση όσο αφορά τις δυνάμεις, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τις απειλές που αντιμετωπίζει η εταιρεία CRP Security Systems.

Εξωτερικό περιβάλλον	
Ευκαιρίες	<ul style="list-style-type: none">• Αίσθημα ανασφάλειας που επικρατεί στην κοινωνία• Κρούσματα διαρρήξεων• Ανάπτυξη οικοδομικής εργασίας• e-shop πώληση προϊόντων μέσω ιστοσελίδας εταιρείας• Προβολή διαφήμισης μέσω του κοινωνικού δικτύου- facebook• Αλλαγή τρόπου ζωής –άνεση και ηρεμία
Απειλές	<ul style="list-style-type: none">• Μεταβολές συναλλάγματος (δολάρια και στερλίνα) – αύξηση κόστους εισαγωγής προϊόντων• Αύξηση τιμής πετρελαίου• Αύξηση ανεργίας• Παγκόσμια κρίση• Πληθώρα επιχειρήσεων στον κλάδο –έντονος ανταγωνισμός• Υπερβολική εξάρτηση από ένα προμηθευτή για την αγορά συστημάτων ελεγχόμενης πρόσβασης (Genway)• Αλλαγές στην νομοθεσία (π.χ αύξηση φορολογίας, επιπλέον άδειες κλπ)

Εσωτερικό Περιβάλλον	
Δυνατά σημεία	<ul style="list-style-type: none">• Ευέλικτη στρατηγική - οι αποφάσεις λαμβάνονται από μέλη της ίδιας οικογένειας.

	<ul style="list-style-type: none"> • Εξειδικευμένο προσωπικό • Μεγάλη βιτρίνα καταστήματος • Γνώση και εμπειρία του αντικειμένου • Αξιόπιστα προϊόντα • Διατήρηση και ικανοποίηση πελατών • Φήμη εταιρείας • Προσιτές τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει • Ιδιόκτητο Κέντρο λήψης σημάτων
Αδύνατα σημεία	<ul style="list-style-type: none"> • Ανεπαρκές κεφάλαιο για μεγάλες αντιπροσωπείες • Ψηλό ποσό δανεισμού για την αγορά καταστημάτων όπου στεγάζεται η εταιρεία. • Μη διάθεση καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών • Οι επωνυμίες των προϊόντων που διαθέτει η εταιρεία δεν συμπεριλαμβάνονται στην λίστα με τους καλύτερους προμηθευτές του κόσμου • Περιορισμένη γεωγραφική κάλυψη • Μη επαρκής ανάπτυξη καναλιών διανομής • Δεν τηρείται πρόγραμμα για την συντήρηση των συστημάτων των πελατών

4.7 Μείγμα Μάρκετινγκ

Πιο κάτω αναλύονται τα κύρια εργαλεία του Μείγματος του Μάρκετινγκ.

4.7.1 Προϊόν

Η επιχείρηση CRP Security Systems προσφέρει μεγάλη γκάμα προϊόντων όσον αφορά τον τομέα συστημάτων ασφαλείας ώστε να μπορεί να ικανοποιεί όλα τα γούστα και τις ανάγκες των πελατών της. Η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας συνεπάγεται με νέα προϊόντα. Έτσι η εταιρεία βρίσκεται συνεχώς σε έρευνα και παρακολούθηση των

συστημάτων ασφαλείας που υπάρχουν στην παγκόσμια αγορά για τον σωστό προγραμματισμό και την διάθεση των νέων προϊόντων στην αγορά της Κύπρου. Η επιλογή των προϊόντων που διατίθενται σε πώληση συνεπάγονται από πολλά κριτήρια δίνοντας έμφαση στην ποιότητα, αξιοπιστία τους και την αγοραστική αξία τους.

Η εταιρεία επενδύει και δίνει περισσότερη σημασία στην εξυπηρέτηση των πελατών της. Η ικανοποίηση του πελάτη ως προς την εξυπηρέτηση του πελάτη πριν και μετά την πώληση έχουν χτίσει την φήμη της εταιρείας.

4.7.2 Διανομή

Κύρια δραστηριότητα της εταιρείας είναι πώληση των προϊόντων της απευθείας στον καταναλωτή είτε επισκέπτοντας ο πελάτης τα γραφεία της εταιρείας, είτε μέσω επίσκεψης εκπρόσωπου της εταιρείας στον χώρο της επιθυμητής εγκατάσταση του συστήματος.

Η εταιρεία στεγάζεται στα δικά της ιδιόκτητα καταστήματα στο κέντρο της πόλης της Λεμεσού σε πολύ καλή τοποθεσία με εύκολη πρόσβαση. Στο ίδιο σημείο υπάρχει μεγάλος αποθηκευτικός χώρος για την φύλαξη των προϊόντων της με σκοπό την άμεση πώληση των προϊόντων της στους πελάτες της.

Ενώ η εταιρεία ξεκίνησε τις δραστηριότητες της μόνο με την χονδρική πώληση στην πορεία ασχολήθηκε και με την λιανική πώληση. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αισθητή μείωση πωλήσεων από τους ενδιαμέσους. Σημαντικοί ενδιάμεσοι της εταιρείας θεωρούνται οι επαγγελματίες που σχετίζονται με τον κλάδο όπως διάφορες εταιρείες συστημάτων ασφαλείας με σκοπό την μεταπώληση των προϊόντων. Επίσης εξίσου σημαντικοί είναι οι επαγγελματίες ηλεκτρολόγοι οι οποίοι συνήθως αναλαμβάνουν την αποπεράτωση όλου του έργου των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων συμπεριλαμβανομένων και των συστημάτων ασφαλείας με αποτέλεσμα τη σύναψη συνεργασίας με εταιρεία παροχής συστημάτων ασφαλείας.

4.7.3 Τιμολόγηση

Ο καθορισμός τιμής των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία είναι σε λογικές, προσιτές και προσβάσιμες τιμές. Σύμφωνα με τις τιμές της αγοράς η αγοραστική αξία των προϊόντων είναι στην μέση τιμή δηλαδή δεν είναι ούτε τα πιο φτηνά αλλά ούτε

και τα πιο ακριβά. Η τιμή η οποία καθορίζεται σε κάθε προϊόν ώστε να προσφέρουν αξία στον πελάτη.

Επιτρέπει πωλήσεις σε χαμηλότερες τιμές με μεγαλύτερα μερίδια αγοράς είτε πωλήσεις στις τρέχουσες τιμές της αγοράς με αποτέλεσμα να είναι ανταγωνιστική στην αγορά. Επίσης επιτρέπει και την πώληση χονδρικής σε χαμηλότερες τιμές σε ενδιάμεσα άτομα τα οποία θα μεταπωλήσουν τα προϊόντα στον τελικό καταναλωτή.

Επιπρόσθετα παρέχεται διευκόλυνση πληρωμής στους πελάτες της με την συμφωνία αποπληρωμής του ποσού σε δύο δόσεις. Εκδίδονται δύο επιταγές η μια με την ημερομηνία της ολοκλήρωσης του έργου και η δεύτερη με ημερομηνία εξαργύρωσης εντός ενός μήνα.

Πολιτική της εταιρείας είναι η καταβολή της προκαταβολής στο 20% της αγοραίας αξίας πριν την έναρξη του έργου και το υπόλοιπο ποσό κατά την ολοκλήρωση του. Παρόλα αυτά, δεν τηρείται αυστηρά αυτή η πολιτική σε όλους αφού δεν είναι σεβαστή από τους ίδιους τους πελάτες. Με την πολιτική αυτή δεσμεύει τον πελάτη ώστε να αποθαρρύνονται οι ακυρώσεις των παραγγελιών αφού τέτοιους είδους ακυρώσεις επιβαρύνει την εταιρεία με επιπλέον κόστη και σύγχυση ως προς την λειτουργία και προγραμματισμό της.

4.7.4 Προβολή

Η προβολή είναι η πιο δυναμική μεταβλητή του μάρκετινγκ γιατί φέρνει σε επαφή τους πωλητές και τους αγοραστές. Παρόλα αυτά στην προκειμένη περίπτωση τα εργαλεία που χρησιμοποιεί η εταιρεία είναι:

- η διαφήμιση μέσω του facebook
- προώθηση προϊόντων στην ιστοσελίδα της εταιρείας
- οι προσωπικές πωλήσεις
- οι κατά καιρούς προσφορές των προϊόντων.

Κεφάλαιο 5

Μεθοδολογία

5.1 Πρωτογενής Έρευνα

Ως ερευνητικό εργαλείο αναπτύχθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο επισυνάπτεται στο παράρτημα Α. Για διευκόλυνση της έρευνας κρίθηκε αναγκαίο η χρήση του ερωτηματολογίου για την συλλογή ερευνητικών πληροφοριών που σχετίζονται με την άποψη, την αντίληψη και την συμπεριφορά του καταναλωτή όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας και προστασίας του ιδίου και της περιουσίας του.

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν σε διάφορα σημεία και οργανισμούς όπου εξυπηρετούσαν κόσμο. Το δείγμα του ερωτηματολογίου που συγκεντρώθηκε και αναλύθηκε θεωρείται σχετικά μικρό 140 ερωτηματολόγια και σίγουρα όχι τόσο αντιπροσωπευτικό αφού οι κάτοικοι της Κύπρου ανέρχονται στους 855 000. Παρόλα αυτά, το μικρό δείγμα του ερωτηματολογίου δεν παύει να θεωρείται ως ο καθρέφτης της κοινωνίας.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 30 ερωτήσεις και η κάθε ερώτηση θεωρείται ιδιαίτερης σημασίας. Αποτελείται από δύο μέρη το μέρος Α, όπου συλλέγονται τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτούμενων και το Μέρος Β, όπου οι ερωτήσεις σχετίζονται με την σχέση των ερωτούμενων με τον Κλάδο Συστημάτων Ασφαλείας.

5.2 Δευτερογενής Έρευνα

Για την ολοκλήρωση της έρευνας κρίθηκε αναγκαίο και η χρήση μιας δευτερογενής έρευνας. Επιλέχτηκε μια από τις πιο γνωστές εταιρείες στον Κλάδο Συστημάτων Ασφαλείας, η εταιρεία ADT Corp., η οποία πρωτοπορεί και διαφοροποιείται στην αγορά

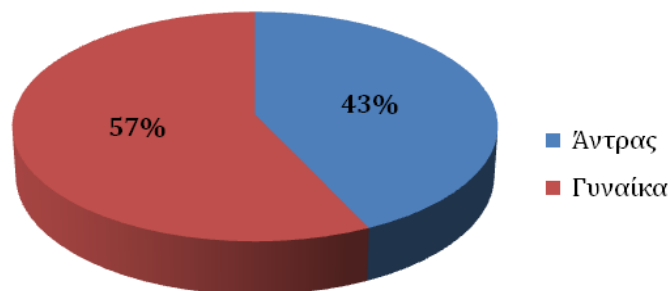
της Αμερικής και του Καναδά εδώ και αρκετά χρόνια. Η έρευνα για την εταιρεία ADT Corp διεκπεραιώθηκε μέσω της χρήσης του διαδικτύου από διάφορα άρθρα, μελέτες και συνέδρια όσον αφορά της στρατηγικές που ακολουθεί και τρόπο που διαφοροποιείται στην αγορά.

Κεφάλαιο 6

Έρευνα

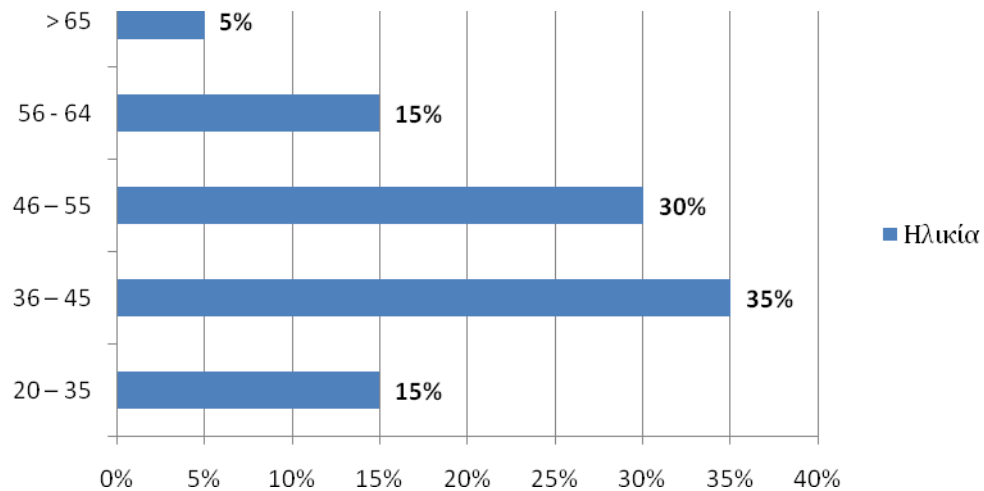
6.1 Ανάλυση Ερωτηματολογίου

Ερώτηση 1: Φύλο;



Σχήμα 2:

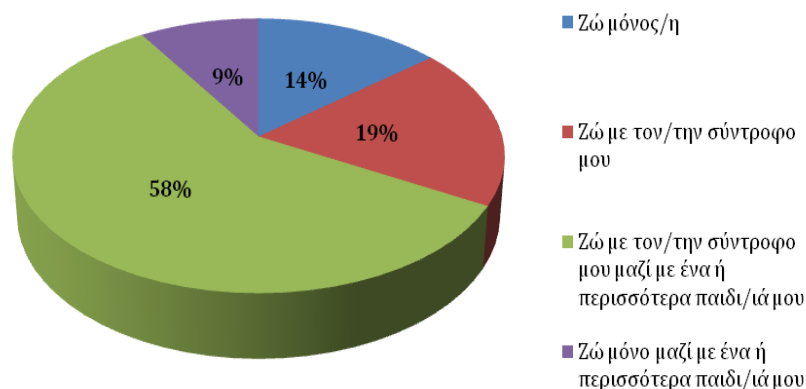
Ερώτηση 2: Ηλικία;



Διάγραμμα 11

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκουν σε ηλικίες μεταξύ των 36 με 45 χρονών (35%), ακολουθούν οι ηλικίες από 46 έως 55 (30%), μετά οι ηλικίες 56 έως 64 (15%) και 20 έως 35 (15%) και τέλος το μικρότερο ποσοστό ηλικίας άνω των 65 (5%). Η ηλικία που κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό είναι στη φάση όπου ο άνθρωπος έχει κατασταλάξει στο δικό του σπίτι όπου αρχίζει να προβληματίζεται για την ασφάλεια του ιδίου και της περιουσίας του.

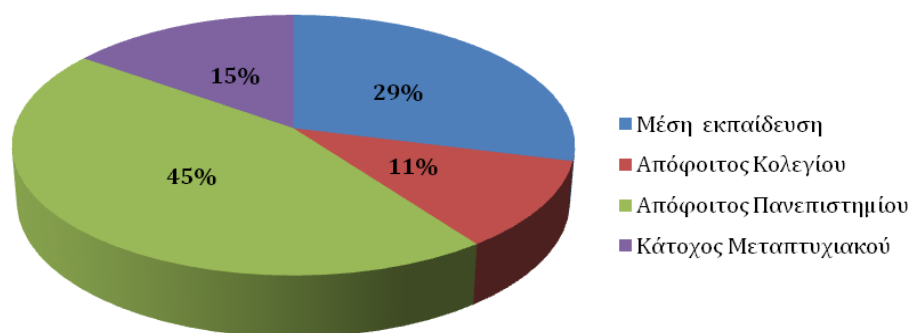
Ερώτηση 3: Πόσα άτομα ζείτε κάτω από την ίδια στέγη;



Σχήμα 3

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ζούν με τον σύντροφο τους μαζί με το ένα ή περισσότερα παιδιά τους στο ίδιο σπίτι (58%).

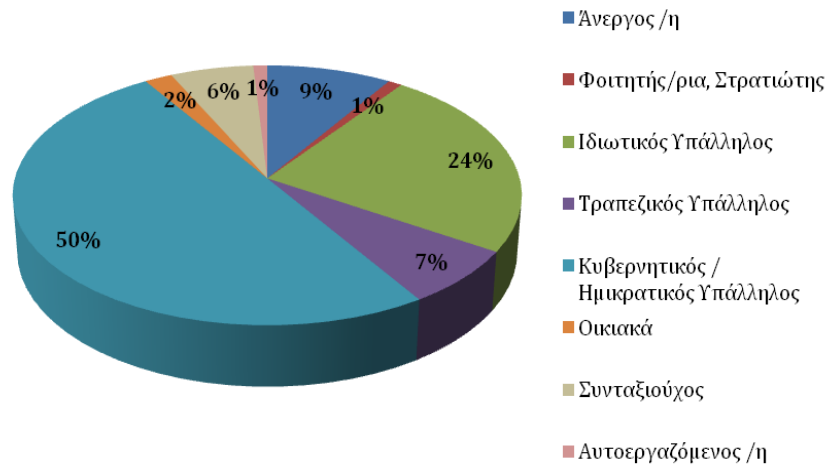
Ερώτηση 4: Μόρφωση;



Σχήμα 4

Το μεγαλύτερο μερίδιο ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου (45%). Εάν υπολογιστεί και το μερίδιο των ατόμων που κατέχουν μεταπτυχιακό (15%) και το μερίδιο των απόφοιτων κολεγίου (11%) τότε μιλάμε για ένα ψηλό ποσοστό το 71% των ατόμων έναντι των ατόμων με μέση εκπαίδευση (29%). Το 71% των ατόμων, αφορά πιο καλλιεργημένα άτομα σε θέματα γνώσεων που πολύ πιθανόν να βρίσκονται σε καλύτερη θέση αναγνώρισης της ποιότητας και της σωστής επιλογή της όπου κρίνεται αναγκαία.

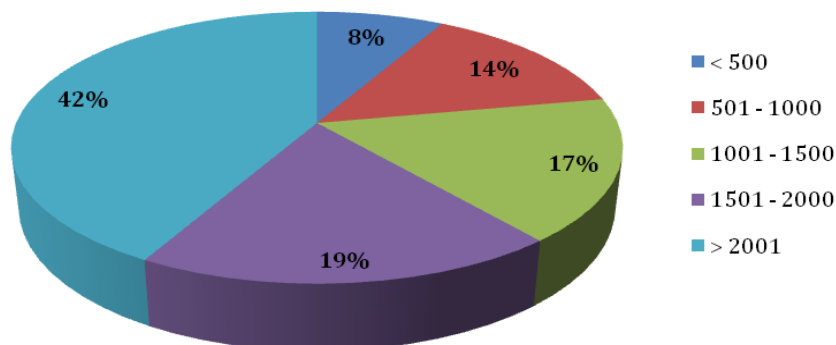
Ερώτηση 5: Επαγγελματική κατάρτιση



Σχήμα 5

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων είναι κυβερνητικοί και ημικρατικοί υπάλληλοι, οι οποίοι θεωρητικά έχουν υψηλότερο βιοτικό επίπεδο από το μέσο Κύπριο πολίτη. Η ασφάλεια που τους προσφέρει η εργασία τους, τους δίνει την ευχέρεια και την άνεση για προγραμματισμένα αλλά και για απρογραμμάτιστα έξοδα με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Ερώτηση 6: Πόσες διαρρήξεις κατά την άποψη σας γίνονται το χρόνο στην Κύπρο;

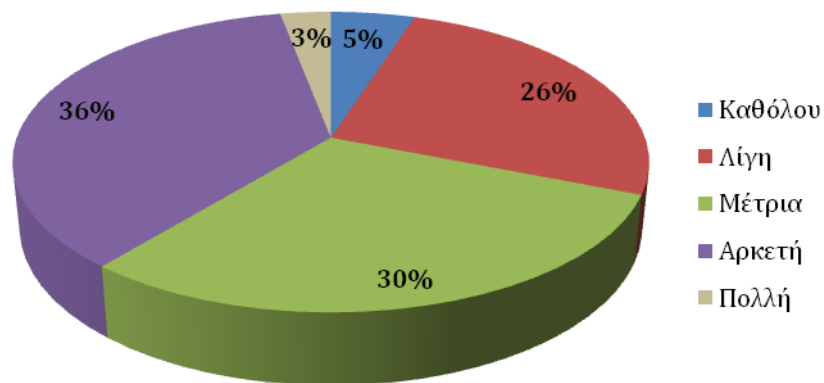


Σχήμα 6

Σύμφωνα με την ερώτηση 6, τα περισσότερα άτομα πιστεύουν ότι οι διαρρήξεις ξεπερνούν τις 2000 το χρόνο στην Κύπρο (42%). Η λανθασμένη αντίληψη αυτή δείχνει ότι δεν υπάρχει σωστή ενημέρωση στους πολίτες για την μείωση των διαρρήξεων τα τελευταία

χρόνια με αποτέλεσμα να επικρατεί έντονα το αίσθημα της ανασφάλειας για τυχόν διάρρηξης του χώρου τους.

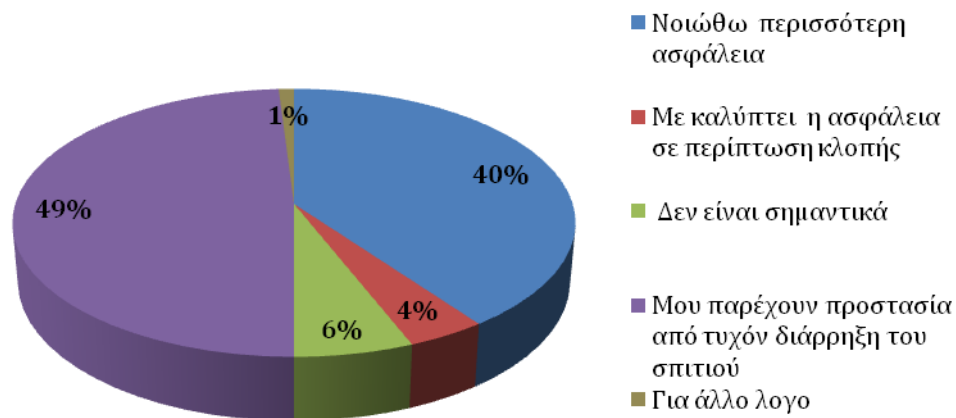
Ερώτηση 7: Νιώθετε ανασφάλεια στο χώρο σας ;



Σχήμα 7

Σύμφωνα με την ερώτηση 7, το 36% απάντησαν αρκετή, το 30% μέτρια, το 26% λίγη και το 3% πολλή. Γενικά, επικρατεί το αίσθημα ανασφάλειας αφού το 95% των ερωτώμενων νιώθουν την ανασφάλεια που υπάρχει στο χώρο τους. Σύμφωνα με την ερώτηση 20, το ποσοστό των ατόμων (5%), οι οποίοι δήλωσαν ότι δεν νιώθουν καθόλου ανασφάλεια εμπίπτουν στην κατηγορία των ατόμων που έχουν εγκατεστημένα στο χώρο τους σύστημα συναγερμού ή κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης.

Ερώτηση 8: Είναι σημαντικά τα συστήματα ασφαλείας για εσάς; Εάν ναι, για πιο λόγο;



Σχήμα 8

Σύμφωνα με την ερώτηση 8, το 49% των ατόμων πιστεύουν ότι τα συστήματα ασφαλείας είναι σημαντικά για τον λόγο ότι παρέχουν προστασία από τυχόν διάρρηξη του σπιτιού και το 40% των ατόμων πιστεύουν ότι τα συστήματα ασφαλείας προσφέρουν περισσότερο το αίσθημα της ασφάλειας.

Ερώτηση 9: Από το 1 μέχρι το 4 (με το ένα το καλύτερο) ιεραρχήστε τα συστήματα ασφαλείας αρχίζοντας από το πιο ασφαλές σύστημα σύμφωνα με την δική σας άποψη.

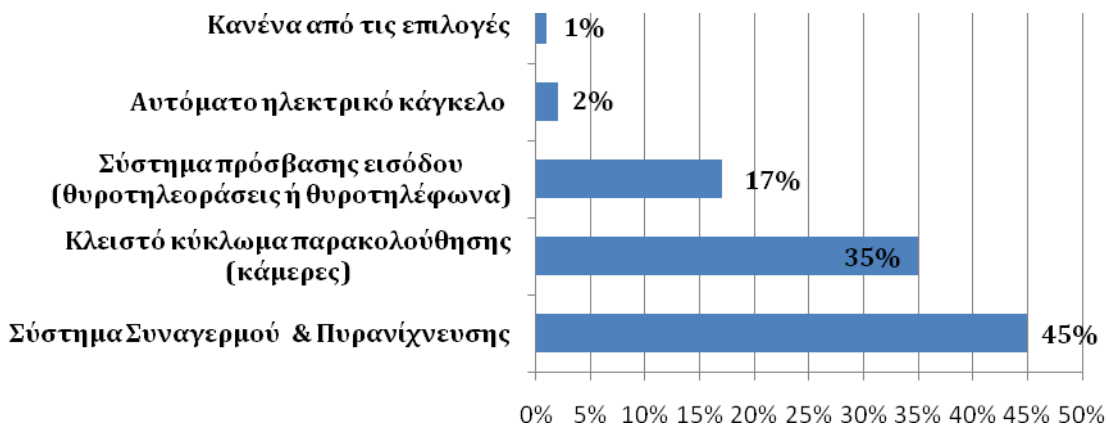
Συστήματα ασφαλείας	1		2		3		4	
Σύστημα Συναγερμού & Πυρανίχνευσης	√	81%		19%		0%		0%
Κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης (κάμερες)		19%	√	59%		22%		0%
Σύστημα πρόσβασης εισόδου (θυροτηλεοράσεις ή θυροτηλέφωνα)		0%		22%	√	70%		8%
Αυτόματο ηλεκτρικό κάγκελο		0%		0%		5%	√	92%

Πίνακας 3

Σύμφωνα με την ερώτηση 9, το πιο ασφαλές σύστημα θεωρείται το σύστημα συναγερμού και πυρανίχνευσης, ακολουθεί σε σειρά το κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, μετά το σύστημα πρόσβασης εισόδου και τελευταίο στην επιλογή το αυτόματο ηλεκτρικό κάγκελο. Σύμφωνα με την πιο πάνω άποψη απεικονίζεται η αντίληψη των ατόμων για το πιο

σύστημα προσφέρει περισσότερη ασφάλεια και την ιεράρχηση των επιθυμιών του για αγορά τέτοιων συστημάτων ως προς την ικανοποίηση της ασφαλείας του.

Ερώτηση 10: Ποιο από τα πιο κάτω συστήματα ασφαλείας θεωρείτε κατά την άποψη σας ότι είναι απαραίτητο για το δικό σας σπίτι; (παρακαλώ επιλέξτε ένα)



Διάγραμμα 12

Σύμφωνα με την ερώτηση 10, το 45% των ερωτηθέντων έχουν επιλέξει το σύστημα συναγερμού και πυρανίχνευσης ως απαραίτητο σύστημα ασφαλείας για το σπίτι τους. Σαν δεύτερο απαραίτητο σύστημα θεωρείται το κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης με 35%.

Ερώτηση 11: Ποια από τα πιο κάτω συστήματα ασφαλείας έχετε εγκαταστημένα στο χώρο σας; (επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)

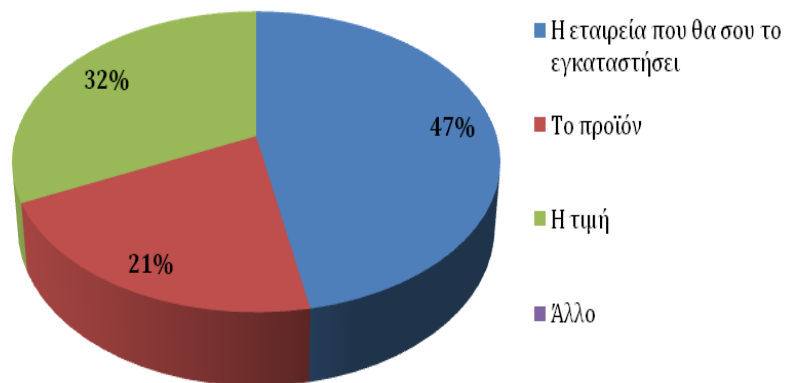


Διάγραμμα 13

Αν και, στην ερώτηση 10 τα συστήματα πρόσβασης εισόδου έχουν συγκεντρώσει μόνο 17% ως απαραίτητο σύστημα ασφάλειας για ένα σπίτι, παρόλα αυτά στο διάγραμμα απεικονίζονται ότι τα συστήματα πρόσβασης εισόδου τα οποία είναι εγκαταστημένα στο χώρο των ερωτηθέντων έχουν συγκεντρώσει το ψηλότερο ποσοστό 79%. Συμπερασματικά, το σύστημα πρόσβασης εισόδου μπορεί να μην θεωρείται το απαραίτητο σύστημα για την καλύτερη ασφάλεια αλλά σαν απαραίτητο σύστημα ως μέσο επικοινωνίας με την είσοδο του χώρου τους.

Το 51% δηλαδή τα μισά άτομα τα οποία συμμετείχαν στην έρευνα έχουν εγκατεστημένα σύστημα συναγερμού και πυρανίχνευσης στο χώρο τους και ένα σχετικό μικρό ποσοστό 23% έχουν εγκαταστημένο κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης.

Ερώτηση 12: Ποιό από τα πιο κάτω κριτήρια θεωρείται ότι είναι καθοριστικό για την επιλογή αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας; (παρακαλώ επιλέξτε ένα)



Σχήμα 9

Σύμφωνα με την ερώτηση 12, τα κριτήρια επιλογής αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας εξαρτάται κατά κύριο λόγο από την εταιρεία που θα εγκαταστήσει το σύστημα (47%). Το 32% των ερωτηθέντων επέλεξαν την τιμή ως κριτήριο και το υπόλοιπο 21% επέλεξαν το προϊόν.

Ερώτηση 13: Από το 1 μέχρι το 6 ιεράρχησε τα πιο κάτω ξεκινώντας από τα πιο σημαντικά για σένα κριτήρια για την αγορά ενός συστήματος ασφαλείας;

Ιεράρχηση σημαντικότητας κριτηρίων επιλογής συστήματος ασφαλείας	1	2	3	4	5	6
η φήμη που έχει η εταιρεία για την εξυπηρέτηση των πελατών της	39%	34%	13%	7%	3%	4%
το πόσο μεγάλη είναι η εταιρεία	3%	4%	11%	18%	34%	30%
η επωνυμία και η προέλευση του προϊόντος	9%	11%	24%	32%	13%	4%
η πιο φτηνή τιμή	25%	31%	22%	10%	8%	11%
η πιο ακριβή τιμή	2%	3%	2%	15%	27%	51%
η τεχνολογία που παρέχει το προϊόν	22%	17%	28%	18%	15%	0%

Πίνακας 4

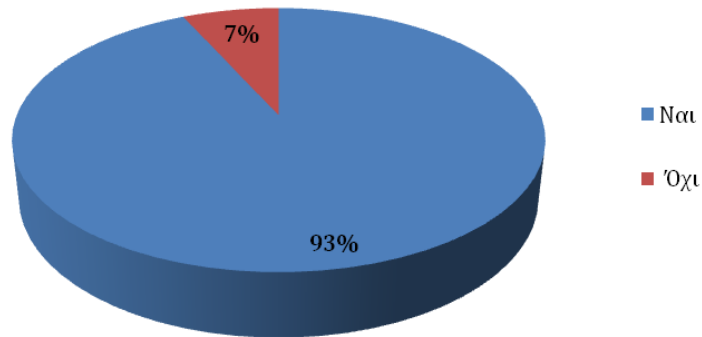
Σύμφωνα με τα πιο πάνω αποτελέσματα του πίνακα προκύπτει η πιο κάτω ιεράρχηση των κριτηρίων επιλογής συστήματος ασφαλείας σύμφωνα με την ερώτηση 13:

1	Η φήμη που έχει η εταιρεία για την εξυπηρέτηση των πελατών της
2	Η πιο φτηνή τιμή
3	Η τεχνολογία που παρέχει το προϊόν
4	Η επωνυμία και η προέλευση του προϊόντος
5	Το πόσο μεγάλη είναι η εταιρεία
6	Η πιο ακριβή τιμή

Ιεραρχώντας τα πιο πάνω κριτήρια αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το πρώτο και σημαντικότερο κριτήριο είναι η φήμη που έχει η εταιρεία στον κλάδο ως προς την εξυπηρέτηση των πελατών της. Μεγαλύτερη αξία για τον πελάτη λοιπόν, είναι η εξυπηρέτηση που προσφέρει η εταιρεία στον πελάτη πριν και μετά την πώληση ενός συστήματος. Το επόμενο κριτήριο αγοράς ενός συστήματος είναι η πιο φτηνή τιμή αγνοώντας την τεχνολογία, την επωνυμία και την προέλευση του συστήματος. Έκπληξη αποτελεί το γεγονός ότι η τεχνολογία του συστήματος είναι τρίτο κριτήριο στη

σειρά επιλογής αγοράς ενός συστήματος αφού κύριο χαρακτηριστικό των συστημάτων ασφαλείας είναι η τεχνολογία που κατέχουν.

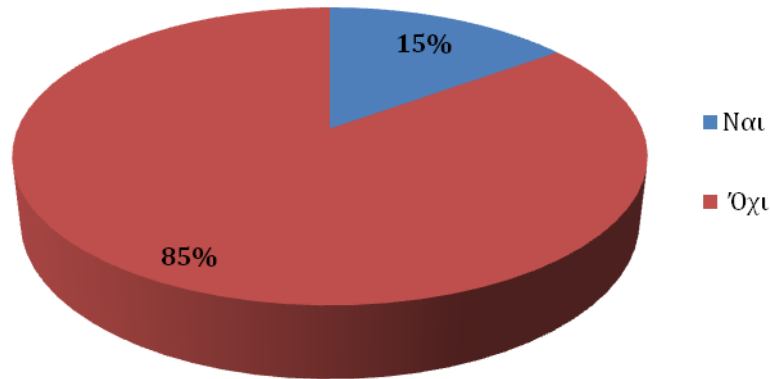
Ερώτηση 14: Έχετε ασφάλεια σπιτιού σε περίπτωση κλοπής ή πυρκαγιάς



Σχήμα 10

Σύμφωνα με την ερώτηση 14 το 93% των ερωτηθέντων έχουν ασφάλεια σπιτιού σε περίπτωση κλοπής ή πυρκαγιάς. Σε σχέση με την ερώτηση 11 παρατηρείται ότι τα άτομα τα οποία έχουν εγκατεστημένο σύστημα συναγερμού και πυρανίχνευσης παράλληλα έχουν και ασφάλεια κλοπής για επιπρόσθετη ασφάλεια ιδίως σε θέματα αποζημιώσεων. Βασικά η ασφάλεια σπιτιού με ασφαλιστικές εταιρείες δεν μπορεί να αντικαταστήσει ένα σύστημα συναγερμού όπως και αντίθετα.

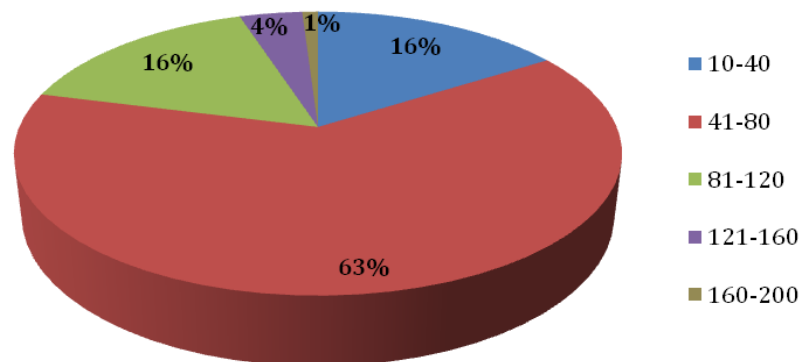
Ερώτηση 15: Γνωρίζεται ότι βάσει Νομοθεσίας οι εταιρείες παροχής ασφαλείας πρέπει να κατέχουν πιστοποιημένη άδεια από την αστυνομία καθώς και για τα άτομα που εργοδοτούν.



Σχήμα 11

Ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων (85%) δεν είναι εις γνώση τους ότι οι εταιρείες συστημάτων ασφαλείας πρέπει να κατέχουν πιστοποιημένη άδεια για την λειτουργία τους όπως επίσης και για τα άτομα που εργοδοτούν. Ίσως αυτό να οφείλεται στη μη σωστή ενημέρωση της κοινωνίας από τις αρμόδιες αρχές ή ακόμα και από τις ίδιες τις εταιρείες που παρέχουν συστήματα ασφαλείας με αποτέλεσμα να λειτουργούν παράνομες εταιρείες στον κλάδο.

Ερώτηση 16: Πόσες εταιρείες με παροχή συστημάτων ασφαλείας κατά την άποψη σας υπάρχουν στην Κύπρο;

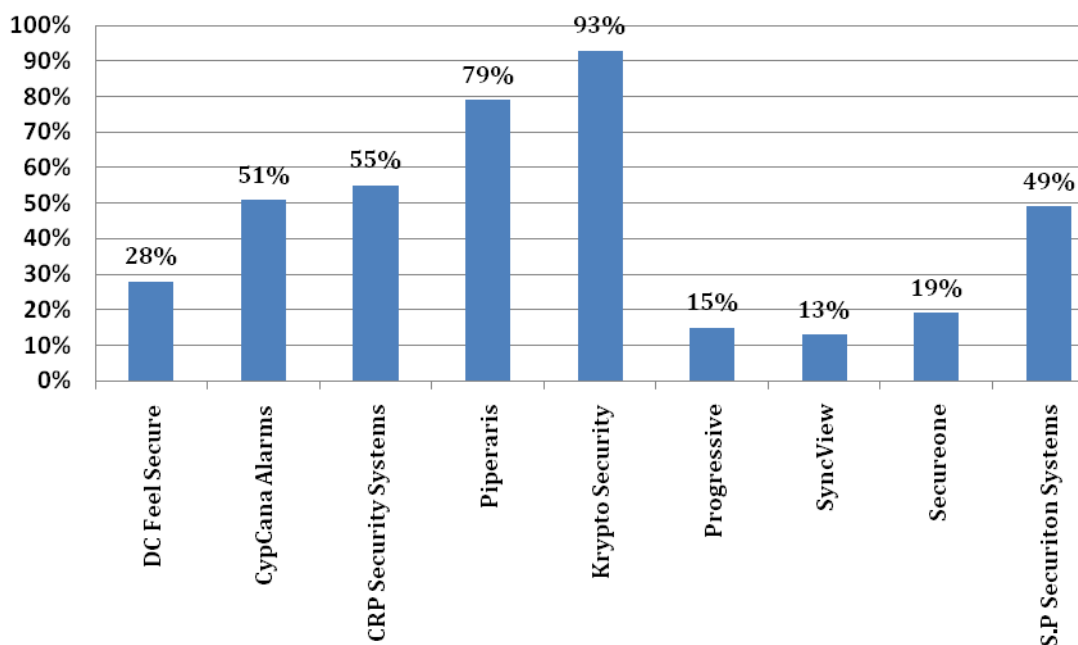


Σχήμα 12

Σύμφωνα με την ερώτηση 16 μόνο το 1% γνωρίζει πόσες περίπου εταιρείες παροχής συστημάτων ασφαλείας υπάρχουν στον κλάδο ανά το Παγκύπριο. Από τα αποτελέσματα

φαίνεται ότι τα περισσότερα άτομα δηλαδή το 63% πιστεύουν ότι υπάρχουν 41 μέχρι 80 εταιρείες στην Κύπρο. Αυτό σημαίνει ότι, δεν προηγείται έρευνα ύπαρξης εταιρειών συστημάτων ασφαλείας από τον αγοραστή και αυτό φαίνεται επίσης και από την ερώτηση 22 όπου τα περισσότερα άτομα επιλέγουν μια εταιρεία που έχει συστηθεί από κάποιον γνωστό ή φίλο. Επίσης σύμφωνα και με τα αποτελέσματα της ερώτησης 13 επιλέγουν την αγορά ενός συστήματος ασφαλείας από εταιρεία η οποία είναι φημισμένη για την εξυπηρέτηση του πελάτη. Ο κλάδος αποτελείται από πολλές μικρές εταιρείες οι οποίες κατέχουν ακόμη μικρό μερίδιο αγοράς με αποτέλεσμα να μην είναι γνωστές στον κόσμο.

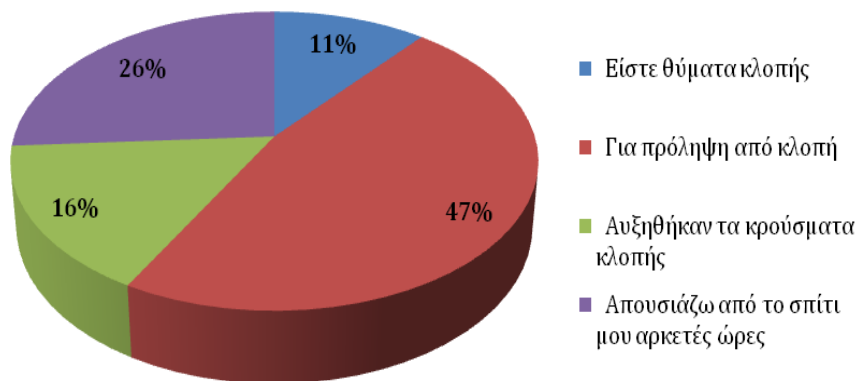
Ερώτηση 17: Ποιες από τις πιο κάτω εταιρείες είναι γνωστές σας στο χώρο των συστημάτων ασφαλείας.



Διάγραμμα 14

Σύμφωνα με την ερώτηση 17, στο πιο πάνω διάγραμμα απεικονίζονται οι εταιρείες συστημάτων ασφαλείας οι οποίες είναι γνωστές στην αγορά του Κλάδου. Η πρωτοπόρος εταιρεία Krypto Security και η εταιρεία Piperaris κατέχουν αρκετά ψηλά ποσοστά φήμης αφού είναι από τις εταιρείες που έχουν αποκτήσει brand name μέσω των διαφημίσεων τους και λόγω των μεγάλων έργων που ανέλαβαν στον χώρο της παροχής ασφάλειας.

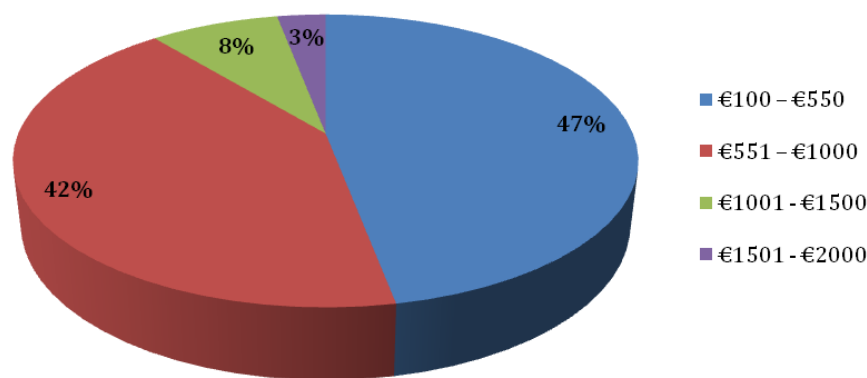
Ερώτηση 18: Εάν έχετε ήδη σύστημα συναγερμού ή επιθυμείτε να αγοράσετε είναι επειδή:



Σχήμα 13

Ο κυριότερος λόγος εγκατάστασης συστήματος συναγερμού οφείλεται στην ανάγκη πρόληψης από τυχόν κλοπή. Δεύτερος λόγος είναι η απουσία από το σπίτι για αρκετές ώρες, θέτοντας σε κίνδυνο το σπίτι ως στόχος διάρρηξης. Επίσης το 16% των ερωτηθέντων δηλώνει λανθασμένα ότι αυξηθήκαν τα κρούσματα κλοπής ίσως γιατί έφτασε στα αυτιά τους η διάρρηξη περισσότερων από ένα γνωστό τους, είτε λόγω έξαρξης κλοπών στην γειτονιά. Το 11% των ερωτηθέντων έπεσαν θύματα κλοπής, από τους οποίους το 9% έχει εγκαταστήσει σύστημα συναγερμού ενώ το υπόλοιπο 2% δεν έκανε κάτι. Συνηθές είναι το φαινόμενο να δημιουργείται η ανάγκη εγκατάστασης ενός συστήματος συναγερμού αφού πρώτα έπεσαν θύματα κλοπής.

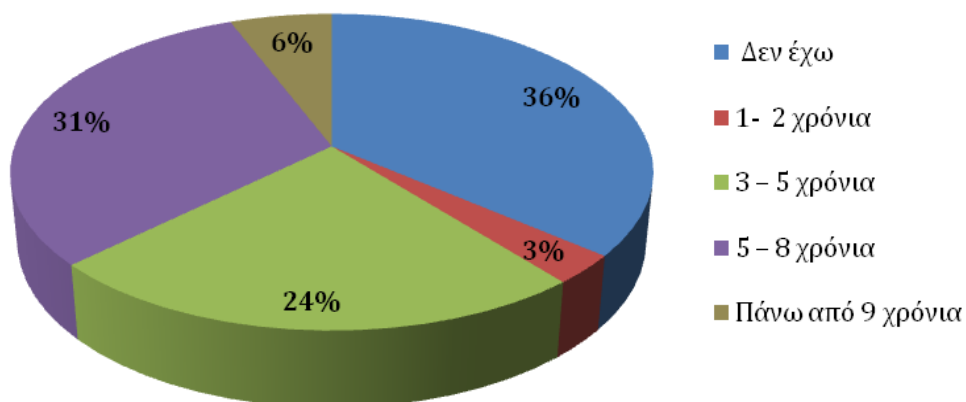
Ερώτηση 19: Πιο είναι το χρηματικό ποσό που διατίθεστε να πληρώσετε για ένα σύστημα συναγερμού.



Σχήμα 14

Το 47% των ερωτηθέντων διατίθενται να πληρώσουν από €100 μέχρι €550 και το 42% από €551 μέχρι €1000. Εδώ φαίνεται η ευαισθησία της τιμής αγοράς ενός συστήματος συναγερμού. Πολύ μικρό ποσοστό ερωτηθέντων είναι διατιθέμενο να πληρώσει περισσότερα από €1000. Η τιμή αγοράς αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα κριτήρια σύμφωνα με την ερώτηση 12 και σύμφωνα με την ερώτηση 13 η χαμηλότερη τιμή είναι το δεύτερο κριτήριο επιλογής αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας.

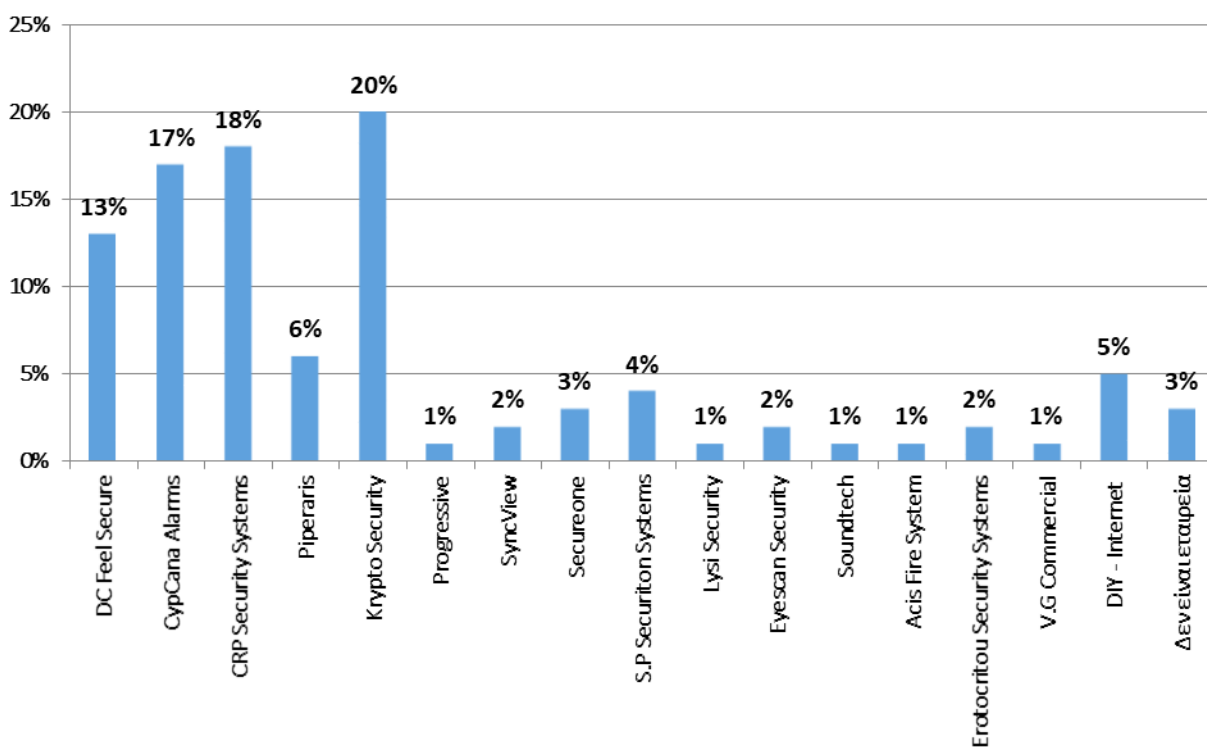
Ερώτηση 20: Για πόσα χρόνια έχετε εγκαταστημένο το σύστημα συναγερμού ή το κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης στο χώρο σας;



Σχήμα 15

Τα αποτελέσματα στο σχήμα υποδεικνύουν την αυξητική τάση της αγοράς ενός συστήματος συναγερμού ή του κλειστού κυκλώματος παρακολούθησης για τα τελευταία 8 χρόνια. Εκτός από την εμφάνιση των κρουσμάτων από τις διαρρήξεις ακόμα ένας λόγος είναι και η αισθητή μείωση τιμής των συστημάτων ασφαλείας τα τελευταία χρόνια, όπου πλέον είναι εφικτή η αγορά τους από τον κόσμο. Το 36% των ερωτηθέντων δεν έχουν ούτε σύστημα συναγερμού αλλά ούτε κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, ένα αρκετό ικανοποιητικό ποσοστό για τις εταιρείες συστημάτων ασφαλείας για υποψήφιους νέους πελάτες.

Ερώτηση 21: Από ποια εταιρεία έχετε εγκαταστήσει το σύστημα συναγερμού ή το κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης;



Διάγραμμα 15

Στο διάγραμμα 15 εικονίζονται οι εταιρείες συστημάτων ασφαλείας με τις οποίες πραγματοποιήθηκε αγορά συστήματος συναγερμού ή συστήματος κλειστού κυκλώματος παρακολούθησης. Παρατηρείται ότι το μερίδιο αγοράς έχει εξαπλωθεί και έχει κατανομηθεί σε αρκετές εταιρείες με αποτέλεσμα να ξεχωρίζουν τέσσερις εταιρείες με περισσότερο ποσοστό του μεριδίου αγοράς. Επίσης, παρατηρείται ότι η εταιρεία Piperaris

ενώ θεωρείται μια από τις δημοφιλέστερες εταιρείες στο χώρο σύμφωνα με το διάγραμμα 14, σε αυτό το διάγραμμα παρατηρείται σχετικά χαμηλό ποσοστό μερίδιου αγοράς.

Ερώτηση 22: Ο λόγος που επιλέξατε την συγκεκριμένη εταιρεία να συνεργαστείτε για την παροχή συστημάτων ασφαλείας;



Σχήμα 16

Στο πιο πάνω σχήμα αναλύεται ο πραγματικός λόγος επιλογής συνεργασίας με τις συγκεκριμένες εταιρείες συστημάτων ασφαλείας. Το μεγαλύτερο και αρκετά ψηλό ποσοστό 40%, οφείλεται στο γεγονός ότι την πρότειναν γνωστοί και φίλοι και ακολουθεί με 26% ως η πιο συμφέρουσα τιμή προσφοράς. Το γεγονός, εάν είναι γνωστή εταιρεία επηρεάζεται μόνο το 18% και η ικανοποίηση προηγούμενης συνεργασίας μόνο το 11%.

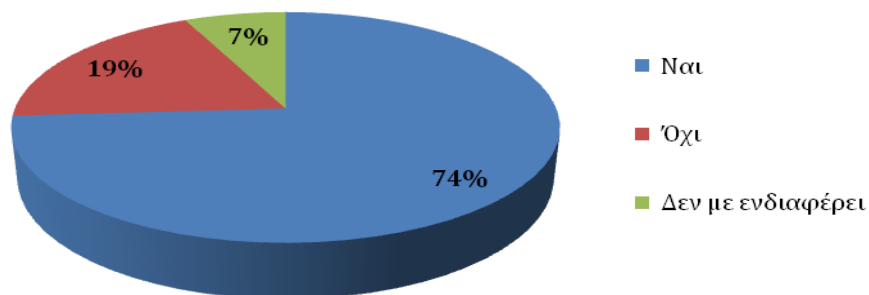
Εταιρεία	Ευχαριστημένος από προηγ/μενη συνεργασία	Μου την πρότειναν γνωστοί και φίλοι	Η πιο συμφέρουσα προσφορά	Γνωστή εταιρεία	Τη βρήκα από το διαδίκτυο	Άλλο λόγο
DC Feel Secure	3%	6%	2%	2%	-	-
CypCana Alarms	2%	9%	6%	-	-	-

CRP Security Systems	2%	8%	6%	2%	-	-
Piperaris	-	-	-	5%	1%	-
Krypto Security	4%	5%	5%	5%	1%	-
Progressive	-	1%	-	-	-	-
SyncView	-	2%	-	-	-	-
Secureone	-	1%	2%	-	-	-
S.P Securiton Systems	-	-	-	4%	-	-
Lysi Security	-	1%	-	-	-	-
Eyescan Security	-	1%	-	-	-	-
Soundtech	-	1%	-	-	-	-
Acis Fire System	-	1%	-	-	-	-
Erotocritou Security Systems	-	1%	1%	-	-	-
V.G Commercial	-	-	1%	-	-	-
DIY - Internet	-	-	3%	-	2%	-
Δεν είναι εταιρεία	-	3%	-	-	-	-

Πίνακας 5

Παρατηρώντας το πιο πάνω πίνακα φαίνεται ξεκάθαρα ότι η επιλογή εταιρείας για αγορά συστημάτων ασφαλείας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την σύσταση των φίλων και γνωστών ανεξαρτήτως του μεγέθους της εταιρείας. Εν κατακλείδι η ικανοποίηση των υφιστάμενων πελατών είναι καίριας σημασίας και θεωρείται το εργαλείο διαφήμισης για την προσέλκυση νέων πελατών.

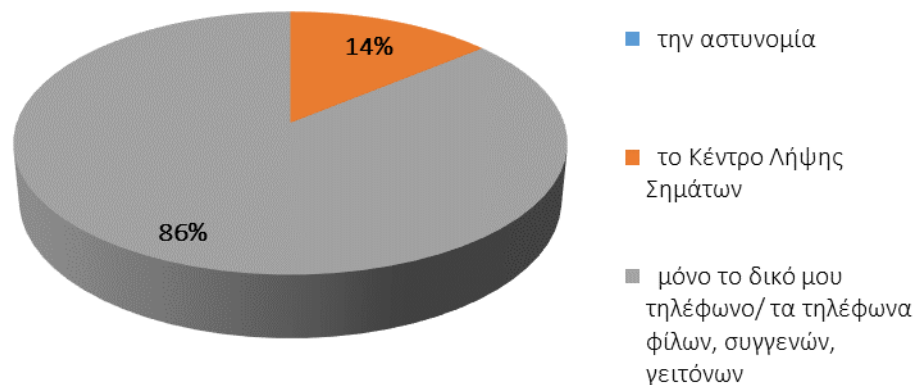
Ερώτηση 23: Γνωρίζετε που είναι τα γραφεία της;



Σχήμα 17

Το 74% των ερωτηθέντων γνωρίζουν που στεγάζονται τα γραφεία της εταιρείας που συνεργάζονται σε αντίθεση, με το 19% το οποίο δεν γνωρίζει και το 7% οι οποίοι δεν τους ενδιαφέρει. Το 26% των ερωτηθέντων το οποίο δεν γνωρίζει ή δεν τους ενδιαφέρει που βρίσκονται τα γραφεία της εταιρείας προκύπτει στο γεγονός ότι οι πλείστες συναντήσεις μεταξύ ενδιαφερόμενου και εταιρείας πραγματοποιούνται στο χώρο εγκατάστασης των συστημάτων για μελέτη του χώρου. Στην συνέχεια οι οποιοσδήποτε διαδικασίες που γίνονται μέχρι την αποπεράτωση του έργου γίνονται μέσω τηλεφώνου είτε μέσω email με αποτέλεσμα μην χρειάστηκε ποτέ η οποιαδήποτε επαφή με τα γραφεία της εταιρείας. Παρόλα αυτά δεν σημαίνει ότι μόνο το 26% ακολούθησε αυτή την διαδικασία αλλά πολύ περισσότερη.

Ερώτηση 24: Το σύστημα συναγερμού σας, ενημερώνει:



Σχήμα 18

Τα πλείστα συστήματα συναγερμού δηλαδή το 86% ο τηλεφωντής είναι συνδεδεμένος με τα προσωπικά τηλέφωνα των ιδιοκτητών, φίλων κτλ. Μόνο το 14% των συστημάτων συναγερμού είναι συνδεδεμένα με την υπηρεσία που προσφέρει το Κέντρο Λήψης

Σημάτων. Ενώ υπάρχει και η δυνατότητα σύνδεσης του συναγερμού απευθείας με την αστυνομία εντούτοις είναι μηδενικό το ποσοστό, ίσως να οφείλεται στις υπερτιμημένες χρεώσεις της υπηρεσίας που προσφέρουν.

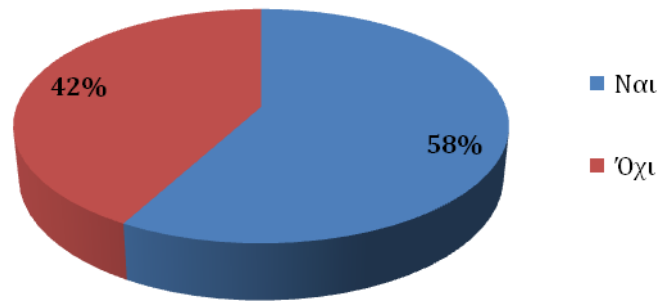
Ερώτηση 25: Σύμφωνα με την επιλογή σας στην ερώτηση 24, εξηγήστε τον λόγο:

Λόγοι	Κέντρο Λήψης Σημάτων	Προσωπικά Τηλέφωνα
Νιώθω περισσότερη ασφάλεια	5%	49%
Γρήγορη ανταπόκριση	-	20%
Απουσιάζω συχνά στο εξωτερικό	8%	-
Άλλος λόγος	1%	31%

Πίνακας 6

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πιο πάνω πίνακα είναι ξεκάθαρο ότι δεν υπάρχει σωστή αντίληψη για την χρησιμότητα του Κέντρου Λήψης Σημάτων αφού βασικός σκοπός της υπηρεσίας αυτής είναι η παροχή περισσότερης ασφάλειας μέσω της γρήγορης ανταπόκρισης στις περιπτώσεις ενεργοποίησης του συστήματος. Παρατηρούνται ψηλά ποσοστά σύνδεσης του συναγερμού με προσωπικά τηλέφωνα είτε για την γρήγορη ανταπόκριση είτε γιατί νιώθουν περισσότερη ασφάλεια. Το 31% των ερωτηθέντων που αφορά σύνδεση συναγερμού με το προσωπικό τηλέφωνο και δήλωσαν την επιλογή άλλους λόγους παρατηρείται ότι το 12% από το 31% σχολίασαν ότι δεν γνώριζαν για την ύπαρξη της υπηρεσίας που προσφέρει το Κέντρο Λήψης Σημάτων και το υπόλοιπο 19% λόγω επιπρόσθετου κόστους. Ένα μικρό ποσοστό 8% δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν την υπηρεσία του Κέντρου Λήψης Σημάτων για τον λόγο ότι απουσιάζουν συχνά στο εξωτερικό.

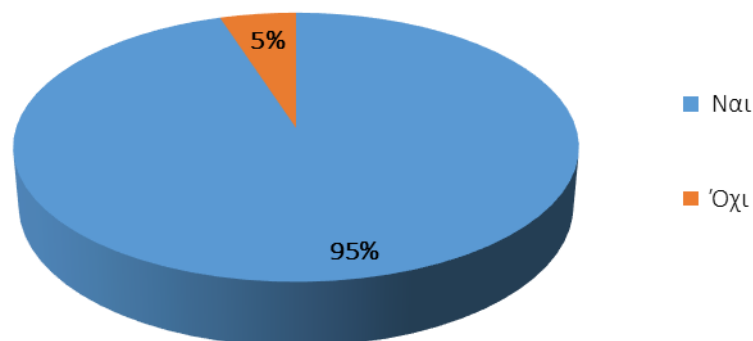
Ερώτηση 26: Στην περίπτωση που το σύστημα σας δεν είναι συνδεδεμένο με το Κέντρο Παρακολούθησης του Σταθμού, θα θέλατε να ζήσετε αυτή την εμπειρία παραχωρώντας σας έξι μήνες δωρεάν συνδρομή στο Κέντρο Παρακολούθησης του Σταθμού:



Σχήμα 19

Το 58% των ατόμων είναι θετική στην ιδέα να νιώσουν την εμπειρία της υπηρεσίας αυτής με την προϋπόθεση ότι θα είναι δωρεάν. Παρόλα αυτά, το 42% των ατόμων αρνήθηκε στην πρόταση αυτή για τους δικούς τους προσωπικούς του λόγους.

Ερώτηση 27: Γνωρίζετε ότι απαιτείται συντήρηση σε ένα σύστημα συναγερμού:

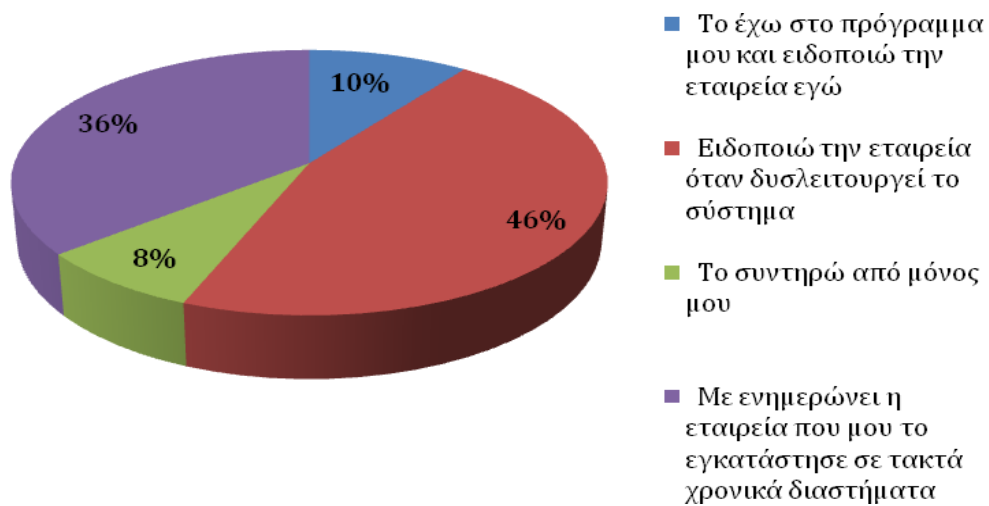


Σχήμα 20

Το 95% των ερωτηθέντων είναι εις γνώση του ότι το σύστημα χρειάζεται συντήρηση ενώ το 5% των ερωτηθέντων δεν το γνώριζαν ίσως γιατί το σύστημα τους μπορεί να

εγκαταστάθηκε τα τελευταία 3 χρόνια και δεν χρειάστηκε η απαραίτητη συντήρηση του συστήματος ακόμα.

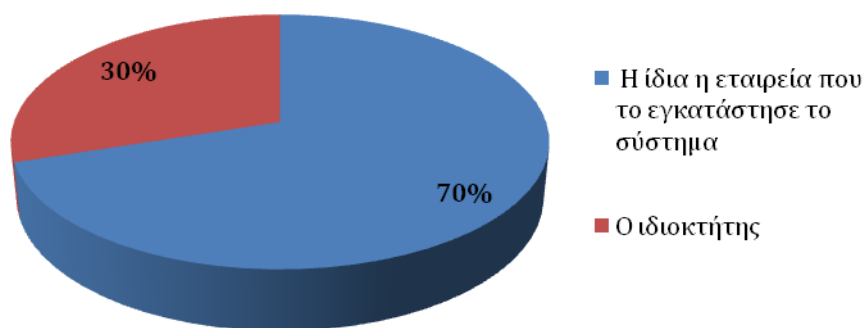
Ερώτηση 28: Εάν η απάντησή σας στην ερώτηση 28 είναι ναι, ποιος έχει την ευθύνη προγραμματισμού της συντήρησης :



Σχήμα 21

Στην ερώτηση 28 παρατηρείται ότι το 56% των πελατών ειδοποιούν οι ίδιοι την εταιρεία για την συντήρηση του συστήματος ενώ το 36% των πελατών ειδοποιούνται και ενημερώνονται από τις ίδιες τις εταιρείες. Το γεγονός ότι το 46% των πελατών αφήνουν το σύστημα να δυσλειτουργήσει και μετά ειδοποιείται η εταιρεία για την επαναφορά του δεν κρίνεται καθόλου ασφαλές τακτική.

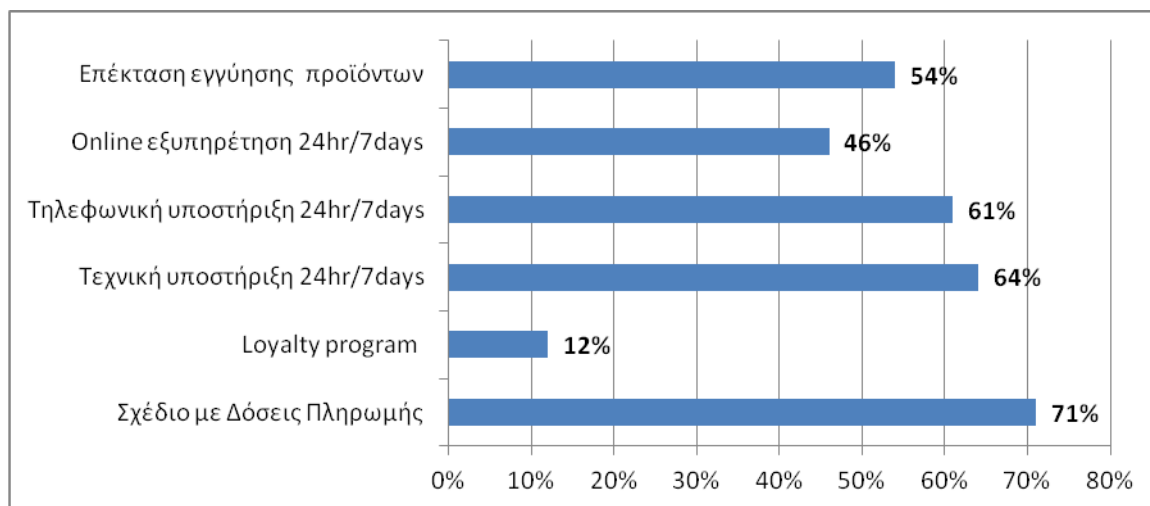
Ερώτηση 29: Ποιος πιστεύετε ότι ευθύνεται για τη σωστή λειτουργία του συστήματος και συντήρησης του μετά την εγκατάσταση:



Σχήμα 22

Η άποψη που επικρατεί μεταξύ των ερωτηθέντων είναι ότι το 70% πιστεύουν ότι η εταιρεία που εγκατάστησε το σύστημα έχει την αποκλειστική ευθύνη της λειτουργίας του συστήματος και συντήρησης του. Από την άλλη, το υπόλοιπο 30% πιστεύει ότι ο ιδιοκτήτης έχει την ευθύνη. Η αντίληψη που έχει η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι υψίστης σημασίας και οι εταιρείες συστημάτων ασφαλείας πρέπει να μεριμνήσουν για τον έλεγχο των συστημάτων και μετά την εγκατάσταση του συστήματος συναγερμού.

Ερώτηση 30: Ποιες από τις πιο κάτω υπηρεσίες πιστεύεται ότι θα πρέπει να παρέχει μια εταιρεία συστημάτων ασφαλείας.



Διάγραμμα 16

Σύμφωνα με το διάγραμμα 16, απεικονίζονται οι εισηγήσεις των πελατών προς τις εταιρείες συστημάτων ασφαλείας για την βελτίωση των υπηρεσιών τους. Το 61% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι είναι σημαντική η ύπαρξη της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 24hr/7days ώστε να μπορεί να εξυπηρετούνται όλες τις ώρες. Παράλληλα το 64% πιστεύει ότι η τεχνική υποστήριξη 24hr/7days επιβάλλεται είτε μέσω τηλεφώνου είτε κατ'ιδίαν. Επίσης, το 71% των ερωτηθέντων επιθυμούν τη δημιουργία σχεδίων με Δόσεις Πληρωμής ώστε να παρέχεται η οικονομική διευκόλυνση. Το 54% των ερωτηθέντων εξέφρασαν την επιθυμία της δυνατότητας επέκτασης της εγγύησης των προϊόντων και το 46% της online εξυπηρέτησης 24hr/7days.

6.2 Ευρήματα ανάλυσης ADT Corp.

Η φήμη της εταιρείας ADT Corp. έχει φτάσει το γύρο του κόσμου και αποτελεί πρότυπο σε πολλές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον Κλάδο συστημάτων ασφαλείας. Μέσα στα τόσα χρόνια λειτουργίας της κατάφερε με τις κατάλληλες στρατηγικές να φτάσει την κορυφή και να αποκτήσει το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς στην Αμερική και Καναδά. Παρουσιάζοντας σε προηγούμενο κεφάλαιο τις στρατηγικές που ακολουθεί η εταιρεία ADT, συγκεντρώθηκαν τα πιο κάτω στοιχεία τα οποία θεωρώ ότι βοήθησαν την εταιρεία να φτάσει στην κορυφή της λίστας ως η καλύτερη εταιρεία στον κόσμο.

- Η συνεργασία με τους καλύτερους κατασκευαστές συστημάτων ασφαλείας στον κόσμο παρέχοντας ποιοτικά και αξιόπιστα προϊόντα με το λογότυπο της εταιρείας ADT.
- Παραχώρηση δωρεάν συστήματος συναγερμού με την προϋπόθεση ότι θα εξυπηρετείται και θα παραχωρούνται υπηρεσίες από το Κέντρο Λήψης Σημάτων.
- Δέσμευση συμβολαίου συνεργασίας με την εταιρεία για 3 χρόνια με αποτέλεσμα ο πελάτης να μένει ευχαριστημένος και να συνηθίζει στις υπηρεσίες που του προσφέρονται με αποτέλεσμα την επέκταση της συνεργασίας.
- Η διευκόλυνση πληρωμής των υπηρεσιών που προσφέρει το κέντρο λήψης σημάτων σε μηνιαίες δόσεις μέσω ηλεκτρονικών κάρτων για σχετικό μεγάλο χρονικό διάστημα.

- Διαφορετικές επιλογές πακέτων αναλόγως των υπηρεσιών που θα προσφέρονται.
- Η έντονη προβολή στοχευμένης διαφήμισης στα διάφορα μέσα επικοινωνίας.
- Η καλά δομημένη και φιλική προς το χρήστη ιστοσελίδα ADT.com.
- Τα διάφορα ωφελήματα που επωφελείται ο πελάτης συνεργάζοντας με την εταιρεία ADT (π.χ. Homeowner's Insurance Certificate).

Κεφάλαιο 7

Προτεινόμενες Εισηγήσεις

Βάση της πιο πάνω έρευνας και αφού αναλύθηκαν τα πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα καταγράφονται πιο κάτω συγκεκριμένες εισηγήσεις προς την επιχείρηση για βελτίωση της θέσης της μέσα στα επόμενα χρόνια.

Η υφιστάμενη κατάσταση που επικρατεί στην εταιρεία όσον αφορά τη στρατηγική που ακολουθεί δεν είναι ξεκάθαρη με αποτέλεσμα να επαληθεύεται η θεωρία του stuck in the middle (ακολουθούνται ταυτόχρονα δύο στρατηγικές ηγεσία κόστους και διαφοροποίησης ως εκ τούτου δεν σημειώνεται πρόοδος).

Λαμβάνοντας υπόψη την αποστολή της εταιρείας γίνεται αντιληπτό ότι δεν είναι από τη φύση της να χτιστεί στρατηγική χαμηλού κόστους άρα θα πρέπει να διαφοροποιηθεί ως προς την ποιότητα των προϊόντων της αλλά κυρίως των υπηρεσιών της για να μπορέσει να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά.

Η διαφοροποίηση των προϊόντων της είναι δύσκολη να επιτευχθεί, λόγω του ότι η αγορά είναι ελεύθερη και εύκολα μπορούν να πωλούν τα ίδια προϊόντα οι ανταγωνιστές με σχετικά το ίδιο κόστος. Επίσης κάποια καινοτόμα προϊόντα που ίσως υπάρχουν στην παγκόσμια αγορά και θα μπορούσαν να εισαχθούν από την εταιρεία θεωρούνται ασύμφορα ως προς την πώληση τους λόγω του ψηλού κόστους με αποτέλεσμα να δημιουργεί αβεβαιότητα και ψηλό ρίσκο για την εταιρεία αφού χρειάζονται σημαντικά κεφάλαια και επενδύσεις για τέτοιου είδους συνεργασίας.

Η εταιρεία θα μπορούσε όμως να διαφοροποιηθεί ως προς τις υπηρεσίες που προσφέρει στον πελάτη προσφέροντας του αξία με διάφορες καινοτόμες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες έναντι των ανταγωνιστών της.

Κέντρο Λήψης Σημάτων

- Δημιουργία επιπρόσθετης υπηρεσίας στο υφιστάμενο Κέντρο Λήψης Σημάτων με την δυνατότητα παρακολούθησης και καταγραφής εικόνων από το χώρο των συνδρομητών τους. Αυτό θα βοηθούσε στην άμεση ανταπόκριση και παρακολούθηση του χώρου σε πραγματικό χρόνο σε περίπτωση ενεργοποίησης του συστήματος συναγερμού με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η άσκοπη χρήση των περιπολικών σε περιπτώσεις false alarms και την έγκαιρη ειδοποίηση των αρχών σε περιπτώσεις διάρρηξης.
- Να δημιουργηθούν συμφέρουσα ελκυστικά πακέτα για τους συνδρομητές στο Κέντρο Λήψης Σημάτων με σκοπό την αύξηση των συνδρομητών.

Σύμφωνα με την πιο πάνω έρευνα, το σύστημα συναγερμού θεωρείται το νούμερο ένα επιλογής σύστημα ασφαλείας και το πιο ασφαλές. Εκμεταλλεύοντας την ζήτηση του συστήματος θα μπορούσε να συνδυαστεί με την υπηρεσία που προσφέρεται από το Κέντρο Λήψης Σημάτων σε πακέτα. Στο σημείο αυτό θα μπορούσε να ακολουθήσει το παράδειγμα της ADT Corp όπου έχει συνδυάσει το σύστημα συναγερμού με την παροχή υπηρεσίας από το Κέντρο Λήψης Σημάτων σε πακέτα όπου θα γίνεται μηνιαία αποπληρωμή βάση της επιλογής του πακέτου που θα δημιουργηθούν. Στα πακέτα αυτά θα ενσωματώνεται η αξία του συστήματος συναγερμού μαζί με τις υπηρεσίες του Κέντρου Λήψης Σημάτων σε συμφέρουσες τιμές. Η εγκατάσταση του συναγερμού δεν θα συμπεριλαμβάνεται στην τιμή του πακέτου.

Τα πακέτα αυτά θα διαφοροποιούνται ως προς τις υπηρεσίες που θα προσφέρουν. Για παράδειγμα το απλό πακέτο θα αφορά τις βασικές υπηρεσίες που σου προσφέρει το Κέντρο Λήψης Σημάτων αλλά ένα πιο αναβαθμισμένο πακέτο θα αφορά επιπλέον υπηρεσίες όπως είναι η συντήρηση του συστήματος, ο επιτόπιος έλεγχος του σπιτιού σε περίπτωση επιθυμητού ελέγχου από τον πελάτη, η υπηρεσία παρακολούθησης εικόνας στο

χώρο του συνδρομητή, επιδιόρθωση δυσλειτουργίας του συστήματος. Η συμφωνία του πακέτου θα έχει ένα σταθερό ποσό το οποίο θα πληρώνεται μηνιαίως μέσω τραπεζικής εντολής για το χρονικό διάστημα που θα ορίζεται βάσει του πακέτου.

Επίσης η εταιρεία θα μπορούσε να συνάψει συμφωνία με ασφαλιστικές εταιρείες, έτσι ώστε να παρέχεται ποσοστό έκπτωσης στο σχέδιο ασφάλειας σπιτιού, νοουμένου ότι έχει εγκαταστήσει σύστημα συναγερμού και είναι συνδρομητές του Κέντρου Λήψης Σημάτων της CRP.

Να δοθεί ανώτερη ποιότητα εξυπηρέτησης στους πελάτες που είναι για αρκετό διάστημα συνδρομητές στο Κέντρο Λήψης Σημάτων εκδίδοντας τους royalty cards members όπου θα δικαιούνται διάφορα ωφελήματα είτε μειωμένες τιμές στο πακέτο συνδρομής τους, είτε παραχωρώντας έκπτωση στα υπόλοιπα προϊόντα της εταιρείας ή ακόμα και ειδικές εκπτώσεις σε άλλα καταστήματα που θα συνεργαστεί η εταιρεία.

Επέκταση εγγύησης

Η εταιρεία θα ήταν καλά να προσφέρει την επιλογή στον πελάτη της επέκταση εγγύησης στα προϊόντα της με μια επιπλέον χρέωση. Λόγω της αξιοπιστίας και της ποιότητας των προϊόντων που προσφέρει η εταιρεία δεν θα επιβαρυνθεί σε οποιοδήποτε κόστος από πλευράς της εταιρείας παρά μόνο καθαρό κέρδος και ικανοποιημένους πελάτες.

Ποιοτικές υπηρεσίες

- Σύμφωνα με την πιο πάνω έρευνα οι καταναλωτές πιστεύουν ότι την ευθύνη για την συντήρηση και την σωστή λειτουργία του συστήματος την έχει η εταιρεία. Γι αυτό η εταιρεία πρέπει άμεσα να εφαρμόσει αυτοματοποιημένο σύστημα υπενθύμισης συντήρησης ώστε να πραγματοποιείται η συντήρηση των συστημάτων στην ώρα της πριν την οποιαδήποτε δυσλειτουργία του συστήματος. Με τον σωστό προγραμματισμό αυτό θα επιφέρει σταθερά ετήσια κέρδη για την εταιρεία.
- Η υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης πρέπει να είναι άμεση και αποτελεσματική γι αυτό απαιτείται η υπηρεσία να προσφέρεται 24hr/ 7 days σύμφωνα και με την επιθυμία των ερωτηθέντων στο ερωτηματολόγιο.

Εξυπηρέτηση πελατών

Σύμφωνα με την έρευνα του ερωτηματολογίου η φήμη της εταιρείας ως προς την εξυπηρέτηση της είναι το σημαντικότερο κριτήριο για την επιλογή της αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας γι αυτό λοιπόν πρέπει να δοθεί περαιτέρω σημασία και αναβάθμιση ως προς την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών.

- Να δημιουργηθούν σχέδια με ευκολία πληρωμής σε 12 ή 24 ή 36 άτοκες δόσεις.
- Να αναβαθμιστεί η ιστοσελίδα της εταιρείας με την δυνατότητα e-shop των προϊόντων της και της online εξυπηρέτησης.

Μάρκετινγκ

- Η πιο πάνω έρευνα απέδειξε ότι από στόμα σε στόμα διαφήμιση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην απόφαση των καταναλωτών.
- Το έντονο αίσθημα ανασφάλειας που επικρατεί στην κοινωνία και το αίσθημα ανησυχίας λόγω πολύωρων απουσιών από το σπίτι είναι στοιχεία τα οποία πρέπει να επισύρει το τμήμα μάρκετινγκ της εταιρείας για πιο στοχευμένες διαφημίσεις ότι η CRP Security Systems μπορεί να σε απαλλάξει από αυτές τις ανησυχίες προσφέροντας την απαραίτητη ασφάλεια.
- Η εταιρεία πρέπει να τηρεί αρχείο με τα στοιχεία των υφιστάμενων πελατών της ή ακόμα και για τα άτομα που έδειξαν ενδιαφέρον δίνοντας τους προσφορά. Με τον τρόπο αυτό η εταιρεία θα μπορεί στην συνέχεια να τους ενημερώνει για τα νέα προϊόντα όπως και την νέα υπηρεσία του Κέντρου Λήψης Σημάτων καθώς και για διάφορες προσφορές είτε με προσωπικές επιστολές ή email ή ακόμα στέλλοντας sms.
- Σύμφωνα με την πιο πάνω έρευνα το facebook θεωρείται η πιο σύγχρονη, άμεση και οικονομική λύση επικοινωνίας μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή. Καλό, θα ήταν λοιπόν η εταιρεία να προβάλλει τα προϊόντα της και υπηρεσίες της στο facebook είτε μέσω διάφορων διαγωνισμών είτε πληρωμένων διαφημίσεων.

Κεφάλαιο 8

Επίλογος

Συνοψίζοντας τα πιο πάνω, βάση της έρευνας που πραγματοποιήθηκε διαπιστώνεται ο έντονος ανταγωνισμός και η δυσκολία επιβίωσης των εταιρειών που υπάγονται στον Κλάδο Συστημάτων Ασφαλείας. Μελετώντας την περίπτωση της εταιρείας CRP Security Systems Ltd η οποία δραστηριοποιείται στον Κλάδο αυτό, διαφάνηκαν οι μεγάλες αδυναμίες της, τα δυνατά σημεία της όπως επίσης οι ευκαιρίες και οι απειλές από το περιβάλλον της.

Το σημαντικό από όλα είναι ότι υπάρχουν περιθώρια ανάπτυξης της εταιρείας. Η ανάγκη εγκατάστασης συστημάτων ασφαλείας βρίσκεται σε πρώτη ζήτηση λόγω των διάφορων καταστάσεων που επικρατούν στο εξωτερικό περιβάλλον. Με τους πόρους και ικανότητες που διαθέτει η εταιρεία μπορεί να αποκτήσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να ξεχωρίσει από τους ανταγωνιστές της.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας σημαντικό σημείο είναι η άποψη του καταναλωτή ως προς τα κριτήρια επιλογής αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας. Η φήμη της εταιρείας ως προς την εξυπηρέτηση του πελάτη είναι αυτό που προσφέρει σιγουριά και ασφάλεια ως προς την σωστή επιλογή αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας, θέτοντας σε δεύτερη μοίρα την τιμή και τρίτη μοίρα την τεχνολογία του προϊόντος. Επίσης, παρατηρείται ότι λόγω της μη επαρκούς γνώσης τεχνολογίας και των προϊόντων από τους πλείστους καταναλωτές οδηγούνται στον επηρεασμό της καταναλωτικής τους απόφασης από τρίτους.

Η μοναδική κατεύθυνση της εταιρείας προς την επιτυχία είναι η διαφοροποίηση των υπηρεσιών που προσφέρει σε σχέση με τους ανταγωνιστές της, παρέχοντας μοναδικές και

καινοτόμες εμπειρίες υπηρεσιών που ξεπερνά κάθε προσδοκία του καταναλωτή. Οι περισσότερες δυνατότητες διαφοροποιήσεις περιτριγυρίζονται στις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει το Κέντρο Λήψης Σημάτων όσο και στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της με διάφορες προτεινόμενες εισηγήσεις οι οποίες αναφέρονται σε προηγούμενο κεφάλαιο.

Κρίνοντας τα αποτελέσματα της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής θα ήταν οφέλιμο να διεξαχθεί μια νέα έρευνα με στόχο την συγκεκριμενοποίηση των αναγκών των καταναλωτών για τις προτεινόμενες καινοτόμες υπηρεσίες που προτείνονται στην εταιρεία. Σε μια τέτοια περίπτωση θα αντληθούν όλες εκείνες οι πληροφορίες για σχεδιασμό και εισαγωγής των εν λόγω υπηρεσιών. Στόχος είναι μια πελατοκεντρική προσέγγιση που θα προσθέσει αξία στον καταναλωτή. Παράλληλα θα αποφευχθούν όσο το δυνατό περισσότερο λάθη και παραλήψεις με σκοπό την επιτυχή εισαγωγή των υπηρεσιών στην αγορά.

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο

Ενημέρωση:

- Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τις ανάγκες συγγραφής της διατριβής.
- Συμπληρώνεται από τους ίδιους τους συμμετέχοντες και ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου υπολογίζεται στα 10-12 λεπτά.
- Ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο που θα διαθέσετε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Μέρος Α

1. Φύλο :

- Άντρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία:

- 20 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- 56 – 64
- > 65

3. Πόσα άτομα ζείτε κάτω από την ίδια στέγη;

- Ζώ μόνος/η
- Ζω με τον/την σύντροφο μου
- Ζώ με τον/την σύντροφο μου μαζί με ένα ή περισσότερα παιδιά/ιά μου
- Ζώ μόνο μαζί με ένα ή περισσότερα παιδιά/ιά μου

4. Μόρφωση

- Μέση εκπαίδευση
- Απόφοιτος Κολεγίου
- Απόφοιτος Πανεπιστημίου

- Κάτοχος Μεταπτυχιακού
5. Επαγγελματική κατάρτιση:
- Άνεργος /η
 - Φοιτητής/ρια, Στρατιώτης
 - Οικιακά
 - Αυτοεργαζόμενος /η
 - Ιδιωτικός Υπάλληλος
 - Τραπεζικός Υπάλληλος
 - Κυβερνητικός / Ημικρατικός Υπάλληλος
 - Συνταξιούχος

Μέρος Β

6. Πόσες διαρρήξεις κατά την άποψη σας γίνονται τον χρόνο στην Κύπρο;
- < 200
 - 201 - 500
 - 501 - 800
 - 801-1000
 - > 1001
7. Νιώθετε ανασφάλεια στο χώρο σας ;
- Καθόλου
 - Λίγη
 - Μέτρια
 - Αρκετή
 - Πολλή
8. Είναι σημαντικά τα συστήματα ασφαλείας για εσάς; Εάν ναι, για πιο λόγο;
- Ναι, νοιώθω περισσότερη ασφάλεια
 - Ναι, μου παρέχουν προστασία από τυχόν διάρρηξη του σπιτιού
 - Ναι, με καλύπτει η ασφάλεια σε περίπτωση κλοπής
 - Ναι, για άλλο λόγο (παρακαλώ διευκρινίστε).....
 - Δεν είναι σημαντικά
9. Από το 1 μέχρι το 4 (με το ένα το καλύτερο) ιεραρχήστε τα συστήματα ασφαλείας αρχίζοντας από το πιο ασφαλές σύστημα σύμφωνα με την δική σας άποψη.
- ___ Σύστημα Συναγερμού & Πυρανίχνευσης
 - ___ Κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης (κάμερες)
 - ___ Σύστημα πρόσβασης εισόδου (θυροτηλεοράσεις ή θυροτηλέφωνα)
 - ___ Αυτόματο ηλεκτρικό κάγκελο

10. Ποιό από τα πιο κάτω συστήματα ασφαλείας θεωρείτε κατά την άποψη σας ότι είναι απαραίτητο για το δικό σας σπίτι; (παρακαλώ επιλέξτε ένα)
- Σύστημα Συναγερμού & Πυρανίχνευσης
 - Κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης (κάμερες)
 - Σύστημα πρόσβασης εισόδου (θυροτηλεοράσεις ή θυροτηλέφωνα)
 - Αυτόματο ηλεκτρικό κάγκελο
 - Κανένα από τα πιο πάνω
11. Ποιά από τα πιο κάτω **συστήματα ασφαλείας** έχετε εγκαταστημένα στο χώρο σας; (επιλέξτε όλα όσα ισχύουν)
- Σύστημα Συναγερμού & Πυρανίχνευσης
 - Κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης (κάμερες)
 - Σύστημα πρόσβασης εισόδου (θυροτηλεοράσεις)
 - Αυτόματο ηλεκτρικό κάγκελο
 - Κανένα από τα πιο πάνω
12. Ποιό από τα πιο κάτω κριτήρια θεωρείται ότι είναι καθοριστικό για την επιλογή αγοράς ενός συστήματος ασφαλείας; (παρακαλώ επιλέξτε ένα)
- Η εταιρεία που θα σου το εγκαταστήσει
 - Το προϊόν
 - Η τιμή
 - Άλλο, (παρακαλώ διευκρινίστε.....)
13. Από το 1 μέχρι το 6 ιεράρχησε τα πιο κάτω ξεκινώντας από τα πιο σημαντικά για σένα κριτήρια για την αγορά ενός συστήματος ασφαλείας;
- ___ η φήμη που έχει η εταιρεία για την εξυπηρέτηση των πελατών της
 - ___ το πόσο μεγάλη είναι η εταιρεία
 - ___ η επωνυμία και η προέλευση του προϊόντος
 - ___ η πιο φτηνή τιμή
 - ___ η πιο ακριβή τιμή
 - ___ η τεχνολογία που παρέχει το προϊόν
14. Έχετε ασφάλεια σπιτιού σε περίπτωση κλοπής ή πυρκαγιάς;
- Ναι
 - Όχι
15. Γνωρίζεται ότι βάσει Νομοθεσίας οι εταιρείες παροχής ασφάλειας πρέπει να κατέχουν πιστοποιημένα άδεια από την αστυνομία καθώς και για τα άτομα που εργοδοτούν.
- Ναι
 - Όχι

16. Πόσες εταιρείες με παροχή συστημάτων ασφαλείας κατά την άποψη σας υπάρχουν στην Κύπρο;
- 10-40
 - 41-80
 - 81-120
 - 121-160
 - 160-200
 - >201
17. Ποιες από τις πιο κάτω εταιρείες είναι γνωστές σας στο χώρο των συστημάτων ασφαλείας.
- DC Feel Secure
 - CypCana Alarms
 - CRP Security Systems
 - Piperaris
 - Krypto Security
 - Progressive
 - SyncView
 - Secureone
 - S.P Securiton Systems
18. Εάν έχετε ήδη **σύστημα συναγερμού** ή επιθυμείτε να αγοράσετε είναι επειδή:
- Είστε θύματα κλοπής
 - Για πρόληψη από κλοπή
 - Αυξηθήκαν τα κρούσματα κλοπής
 - Απουσιάζω από το σπίτι μου αρκετές ώρες
19. Πιο είναι το χρηματικό ποσό που διατίθεστε να πληρώσετε για ένα σύστημα συναγερμού.
- €100 – €550
 - €551 – €1000
 - €1001 - €1500
 - €1501 - €2000
20. Για πόσα χρόνια έχετε εγκαταστημένο το σύστημα συναγερμού ή το κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης στο χώρο σας;
- Δεν έχω
 - 1- 2 χρόνια
 - 3 – 5 χρόνια
 - 5 – 8 χρόνια
 - Πάνω από 9 χρόνια

Οι πιο κάτω ερωτήσεις αφορούν άτομα τα οποία έχουν εγκατεστημένα στο χώρο τους σύστημα συναγερμού ή κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης. Εάν όχι προχωρήστε στη ερώτηση 30.

21. Από ποια εταιρεία έχετε εγκαταστήσει το σύστημα συναγερμού ή το κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης;

.....

22. Ο λόγος που επιλέξατε την συγκεκριμένη εταιρεία να συνεργαστείτε για την παροχή συστημάτων ασφαλείας;

- ο Ξανασυνεργάστηκα στο παρελθόν και είμαι ευχαριστημένος
- ο Μου την πρότειναν γνωστοί και φίλοι
- ο Πήρα από διάφορους προσφορά και ήταν η πιο συμφέρουσα
- ο Γνωστή εταιρεία
- ο Τη βρήκα από το διαδίκτυο
- ο Άλλο, (παρακαλώ διευκρινίστε

23. Γνωρίζετε που είναι τα γραφεία της;

- ο Ναι
- ο Όχι
- ο Δεν με ενδιαφέρει

Οι πιο κάτω ερωτήσεις αφορούν άτομα τα οποία έχουν εγκατεστημένα στο χώρο τους σύστημα συναγερμού.

24. Το σύστημα συναγερμού σας, ενημερώνει:

- ο μόνο το δικό μου τηλέφωνο/ τα τηλέφωνα φίλων, συγγενών, γειτόνων
- ο την αστυνομία
- ο το Κέντρο Λήψης Σημάτων όπου παρακολουθείται 24 ώρες το 24 ώρο η λειτουργία του συναγερμού με ευθύνη της εταιρείας για την άμεση ανταπόκριση του patrol στο χώρο σας για αποτροπή της κλοπής.

25. Σύμφωνα με την επιλογή σας στην ερώτηση 24, εξηγήστε τον λόγο:

- ο Νιώθω περισσότερη ασφάλεια
- ο Γρήγορη ανταπόκριση
- ο Απουσιάζω συχνά στο εξωτερικό
- ο Άλλος λόγος.....

26. Στην περίπτωση που το σύστημα σας δεν είναι συνδεδεμένο με το Κέντρο Παρακολούθησης του Σταθμού, θα θέλατε να ζήσετε αυτή την εμπειρία παραχωρώντας σας έξι μήνες δωρεάν συνδρομή στο Κέντρο Παρακολούθησης του Σταθμού:
- Ναι
 - Όχι
27. Γνωρίζετε ότι απαιτείται συντήρηση σε ένα σύστημα συναγερμού:
- Ναι
 - Όχι
28. Εάν η απάντησή σας στην ερώτηση 28 είναι ναι, ποιος έχει την ευθύνη προγραμματισμού της συντήρησης :
- Με ενημερώνει η εταιρεία που μου το εγκατάστησε σε τακτά χρονικά διαστήματα
 - Το έχω στο πρόγραμμά μου και ειδοποιώ την εταιρεία εγώ
 - Ειδοποιώ την εταιρεία όταν δυσλειτουργεί το σύστημα
 - Το συντηρώ από μόνος μου
29. Ποιος πιστεύετε ότι ευθύνεται για τη σωστή λειτουργία του συστήματος και συντήρησης του μετά την εγκατάσταση:
- Η ίδια η εταιρεία που το εγκατάστησε το σύστημα
 - Ο ιδιοκτήτης
30. Ποιες από τις πιο κάτω υπηρεσίες πιστεύεται ότι θα πρέπει να παρέχει μια εταιρεία συστημάτων ασφαλείας.
- Σχέδιο με Δόσεις Πληρωμής
 - Loyalty program
 - Τεχνική υποστήριξη 24hr/7days
 - Τηλεφωνική εξυπηρέτηση 24hr/7days
 - Online εξυπηρέτηση 24hr/7days
 - Επέκταση εγγύησης προϊόντων

Βιβλιογραφία

Armstrong, G., Kotler, P. (2009). *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.

Johnson, G., Scholes, K., Whittington, R. (2011). *Βασικές Αρχές Στρατηγικής των Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Kotler P., Keller K. (2006). *Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Κιόχος, Π., Παπανικολάου, Γ., Κιόχος, Α. (2003). *Ανάλυση και Έλεγχος Επιχειρησιακών Στρατηγικών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Σιώμκος, Γ. (2003). *Στρατηγικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Ιστότοποι

(Security report, 2019) Αναρτήθηκε από <https://securityreport.gr>

(Αστυνομία, 2019) Αναρτήθηκε από <http://www.police.gov.cy>

(Knoema, 2018) Αναρτήθηκε από <https://knoema.com>

(Memoori, 2018) Αναρτήθηκε από <https://memoori.com/>

(Sunflower-labs, 2019) Αναρτήθηκε από <https://sunflower-labs.com/>

(Safehome, 2019) Αναρτήθηκε από <https://www.safehome.org/security-systems/best/>

(Europa,) Αναρτήθηκε από <https://ec.europa.eu/eurostat/>

(Το Βήμα, 2018) Αναρτήθηκε από <https://www.tovima.gr/>

(Krypto, 2019) Αναρτήθηκε από <https://krypto.com.cy/>

(Securiton, 2019) Αναρτήθηκε από <http://www.securiton.com.cy/en/>

(Piperaris, 2019) Αναρτήθηκε από <https://piperaris.com/>

(Kathimerini, 2018) Αναρτήθηκε από <http://www.kathimerini.com.cy/>

(Philenews, 2019) Αναρτήθηκε από <http://www.philenews.com>

(Στατιστική Υπηρεσία, 2018) Αναρτήθηκε από <http://mof.gov.cy/>

(Stockwatch, 2018) Αναρτήθηκε από <https://www.stockwatch.com.cy/>
(Eurostat, 2018) Αναρτήθηκε από <https://dialogos.com.cy/>
(Statista, 2018) Αναρτήθηκε από <https://www.statista.com/>
(Adt Corp., 2019) Αναρτήθηκε από <https://www.adt.com/>
(AdtSec., 2019) Αναρτήθηκε από <https://www.adtsecurity.com/>
(Americanguardian, 2019) Αναρτήθηκε από <https://americanguardian.com/>
(USNews, 2019) Αναρτήθηκε από <https://www.usnews.com/home-security/adt-security>
(SecurityManager, 2019) Αναρτήθηκε από <https://www.securitymanager.gr/>
(Εθνικός κήρυξ, 2018) Αναρτήθηκε από <https://www.ekirikas.com/>
(CRP Security, 2019) Αναρτήθηκε από <http://www.crpsecurity.com/>