

Le COGIS

Le Centre Opérationnel de Gestion des Informations de Sécurité est composé de 22 personnes. Le COGIS exploite des systèmes pour près de 900 comptes clients répartis sur 1600 sites au niveau national.



Le COGIS, n'est pas une station de télésurveillance comme les autres. Preuve à l'appui, le chiffre d'affaire mensuel moyen par client avoisine les 86 €, soit 2 fois supérieur à celui d'une *station classique*. La différence ne se fait pas tant sur le prix de l'abonnement que sur les services rendus au client. En effet, au COGIS, on a déjà depuis longtemps amorcé la nouvelle tendance qui est à l'exploitation vidéo et aux actions à distance. Des services de plus en plus réclamés par les clients et rendus possibles grâce à la vidéo numérique et aux communications haut débit. Du même coup, c'est le métier des opérateurs lui-même qui se transforme. **On passe d'un métier purement réactif, consistant à recevoir des alarmes et à appliquer des consignes, à un métier nécessitant de réelles capacités de synthèse, de détermination de situations anormales, et le cas échéant d'interpellation à distance et en temps réel.**

La partie administrative et commerciale de l'agence est gérée au niveau du Service Clients. La finalité du service est de répondre aux clients du COGIS, de prendre en compte les modifications des consignes, de leur apporter conseil et assistance. Il est pleinement tourné vers les téléservices. Le reporting intelligent des informations fait déjà partie des plus que nous offrons à nos clients. L'analyse des événements permet de cibler les dysfonctionnements et d'attirer l'attention du client sur les coûts qu'il peut économiser (interventions sur alarme par ex).

Le Service client est aussi le garant du respect des engagements contractuels vis à vis des abonnés et de la bonne formulation des consignes.