

– Kvalitet Nokas viktigaste värde

Kvalitet är inte längre bara ett begrepp som man pratar om i generella termer och som nämns i vaga målformuleringar. Idag är kvalitet en konkurrensfördel för dem som kan bevisa att de klarar av att leverera.



Kvalitet på Nokas

På grund av vårt kundfokus är vi beroende av att leverera kvalitet.



Behöver vi kontanter?

Det kommer att finnas ett stort behov av kontanter även i framtiden



IT-strategi för fram- tidsorienterade företag

– Med en tydlig strategi som grund levererar vi det vi säger att vi ska leverera



Norden som en marknad

Mer flera förvärv och integreringen av G4S har Nokas det senaste året stärkt sin ställning på den nordiska marknaden. Detta arbete kommer att fortsätta med full kraft och en av de viktigaste uppgifterna under 2015 blir utvecklingen av en gemensam nordisk hemmamarknad för alla våra verksamhetsområden.

Nokas letar ständigt efter lösningar som hjälper oss att strukturera och öka vår närvaro i de olika länderna.

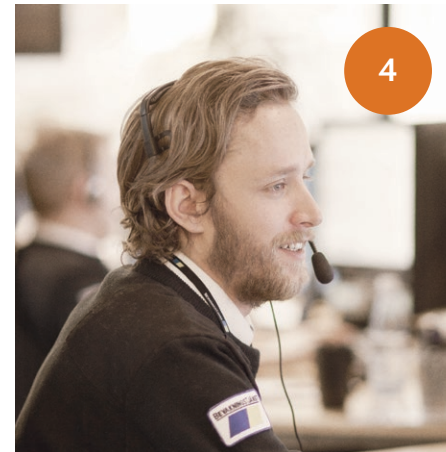
Varför? Först och främst för att det gynnar våra kunder och samarbetspartner.

Vi har mycket att lära av våra nya kollegor. Därför ger vi företaget en nordisk profil, med nordiska ledningsgrupper som jobbar över landsgränserna. Det handlar om att sprida bästa praxis och vara ödmjuka inför den kompetens de olika aktörerna besitter.

Även om vi växer måste vi fortsätta att vara innovativa och fokusera på kompetensutveckling och kvalitet på alla nivåer. Vi ska skapa en lärande organisation där våra 7 500 medarbetare kan dra nytta av varandras bakgrund och erfarenheter. Den fantastiska resa som Nokas har genomgått fram tills nu har bara varit möjlig tack vare varje enskild medarbetares insats. Därför är våra medarbetare och deras kompetens den viktigaste plattformen för oss att bygga vidare på.

På Nokas är vi fast beslutna att leverera det våra kunder efterfrågar. Det är också viktigt för oss att fokusera på organisk tillväxt, innovation och kvalitet. Våra kunder ställer höga krav på oss och vi ska alltid sträva efter att leverera i enlighet med våra värderingar: handlingskraft, ärlighet, öppenhet och engagemang. För att lyckas med det måste organisationen fokusera på kostnader och effektivitet, detta för att säkerställa tillfredsställande marginaler i framtida investeringar, vilket gynnar såväl kunder som medarbetare och ägare. Vi tror på och investerar långsiktigt i branschen. Därför är jag övertygad om att Nokas i Norden kommer att kunna jobba ännu smartare imorgon än vad vi gjorde igår.

Heine Wang



Innehåll

Kraftfullt svenskt förvärv 4

Säkert sjukhus 6

Danska kunder kvar i Nokas Værdihåndtering 8

Lyckad sammanslagning 10

Kvalitet som konkurrensfördel 12

Rånstrategi med nollvision 13

Kontanterna lever! 14

IT är ett tvehövdat djur 16

En bra resupplevelse kräver trygghet från första stund 18

Nokas är en ledande säkerhetskoncern med verksamhet i Norge, Sverige och Danmark. Företaget grundades 1987 och den förväntade omsättningen för 2014 ligger på över 3,6 miljarder norska kronor. Sedan förvärvet av SBT har Nokas omkring 7 500 anställda inom fyra divisioner: Cash Handling, Security, Systems och Safety. Vi levererar säkerhets- och kontanthanteringslösningar till kunder i hela Norden. Som totalleverantör omfattar vårt erbjudande allt från säkerhetstjänster och tekniska säkerhetslösningar till industri- och säkerhetsbevakning samt värde- och kontanthantering. Nokas vision "Europas ledande totalleverantör av säkerhet för människor och värden" är drivkraften bakom alla företags funktioner, tjänster och produkter.

Säkra sidor är en kundtidning från Nokasgruppen.

Ansvarig utgivare: Heine Wang
Redaktion/layout: Consilio Kommunikasjon AS
Foto: Bård Gudim, Petter Halskjær og Nokas.

firmapost@nokas.no

Läs mer om oss på www.nokas.se

Telefon: 010-222 60 00



Kraftfullt svenskt förvärv

I och med förvärvet av Svensk Bevakningstjänst (SBT) utökar Nokas sin marknadsandel och förstärker sin närvaro på den nordiska marknaden. "Sverige är en spännande marknad" säger Vidar Berg, chef för Nokas Security.

Som en följd av förvärvet byter Svensk Bevakningstjänst vid årsskiftet namn till Nokas. Genom uppköpet utökar Nokas sin marknadsandel betydligt, och företaget kommer att få en omsättning på omkring 1,6 miljarder kronor i Sverige. Vidar Berg har höga förväntningar på den nya konstellationen.

Med blicken riktad mot Norden

– Nokas är redan en stor säkerhetskoncern med verksamhet i flera länder och vi ser Sverige som en väldigt spännande marknad. Syftet med det här förvärvet är att utveckla den svenska säkerhetsmarknaden och skapa en skandinavisk plattform för ytterligare tillväxt i Nokas.

I och med uppköpet av SBT är Nokas på god väg att bli en av Europas största säkerhetskoncerner med en sammanlagd omsättning på närmare 4,5 miljarder norska kronor.

– SBT har en stabil ekonomisk grund, gott anseende på marknaden och en imponerande leverans kvalitet på alla nivåer. Det ska vi bygga vidare på, säger Berg.

Företaget har gått från att vara en mindre regional aktör till att bli ett av Sveriges ledande säkerhetsföretag med en omsättning på närmare 900 miljoner kronor.

Över landsgränserna

– Svensk Bevakningstjänst AB kommer att tillföra betydande kompetens till koncernen genom sina mer än 2 000 duktiga medarbetare. För våra kunder kommer förvärvet att medföra gynnsamma synergieffekter i hela Norden, både genom optimering och inte minst genom kompetensutveckling över landsgränserna.

Anders Lönnebo kommer att ansvara för Nokas samlade satsning på bevakningstjänster i Sverige. Han kommer att ingå i ledningsgruppen för Nokas nordiska Security-division, som leds av Vidar Berg.



– Gynnar kunderna

Anders Lönnebo ansvarar för Nokas samlade satsning på bevakningstjänster i Sverige. Han ser fram emot att arbeta i den nya konstellationen och tror att kunderna kommer att uppleva flera positiva effekter av förvärvet.

– Det känns väldigt bra att bli en del av Nokas. Svensk Bevakningstjänst har haft en stark tillväxt under många år och vi får nu tillgång till ett helt nytt spektrum av tjänster och produkter som kommer att hjälpa oss att fortsätta utvecklas, säger Lönnebo.

Förvärvet har, enligt Lönnebo, tagits emot väl av de svenska medarbetarna.

– Jag känner mig trygg med den kultur som råder i Nokas och det sätt på vilket koncernen drivs. Vi ser fram emot att arbeta tillsammans med över 5 000 duktiga kollegor, och jag tror att vi har mycket att lära av varandra, avslutar Lönnebo.



– I och med uppköpet av Svensk Bevakningstjänst är Nokas på god väg att bli en av Europas största säkerhetskoncerner med en sammanlagd omsättning på närmare 4,5 miljarder norska kronor, säger Vidar Berg, chef för Nokas Security.

Säkert sjukhus



”

Vi presenterade en lösning som passade bra rent tekniskt, och vi hade en noggrann plan för hur övergången skulle ske medan sjukhuset var i full drift.

Erik Stenvaag
Försäljningschef i Nokas Teknikk

 **3.000**
kortläsare

 **750**
lås

 **Ingen**
borring



Tänk dig att du ska byta 3 000 kortläsare och 750 lås. Utan borring eller skruvhål och med minimal påverkan på verksamheten. Är det verkligen möjligt?



SÄKERT OCH EFFEKTIVT: När arbetet pågick var det viktigt att verksamheten på Oslos universitetssjukhus kunde fortsätta i princip som vanligt, med så lite störningar som möjligt.

Oslos universitetssjukhus är i dag som ett litet minisamhälle. Flera tusen anställda passerar ut och in genom dörrarna varje dag, utöver alla patienter, besökare och varuleveranser. Omkring 14 000 aktiva passerkort är ständigt i omlopp – alla med personliga profiler och olika behörigheter.

När sjukhuset skulle förändra sitt säkerhetssystem förra året var alla de stora aktörerna med i upphandlingen. Men det var Nokas som drog det längsta strået i slutändan, med lösningar som täcker in hela sjukhusets passersystem.

– Vi presenterade en lösning som tekniskt sett passade bra och vi hade detaljerade planer på hur vi skulle kunna genomföra bytet medan verksamheten pågick för fullt på sjukhuset, säger Erik Stenvaag, försäljningschef, Nokas Teknikk.

Utöver själva monteringsarbetet bestod den riktigt stora utmaningen i att se till att sjukhusets verksamhet kunde fortsätta som vanligt. Kontraktet ställde därför stora krav på planeringen och inte minst på miljöprofilen. Både patienter och personal måste lämnas i stort sett ostörda, och arbetsplatserna ska vara fria från damm.

Nöjda med samarbetet

Hela arbetet tog ungefär ett år och ledningen vid Oslos universitetssjukhus är mycket nöjd med resultatet.

– Alla som jobbar på Rikshospitalet omfattas av det nya systemet. Det passerar flera tusen människor in och ut genom dörrarna här varje dag – det är som en liten stad, säger Kjetil Sagstad, ansvarig för id-kort och passersystem på Oslos universitetssjukhus.

– Projektet krävde en hel del samordning och planering. På ett sjukhus finns det ju inget som heter ”stängt”, så arbetet måste utföras parallellt med den dagliga verksamheten på sjukhuset. Men det gick väldigt bra. Vi hade bara en avvikelse under hela projektet, berättar Kjetil Sagstad stolt.

I dag återstår bara några justeringar, bland annat att föra över hela administrationen av passersystemet till ett program. Det arbetar de med nu.

– Allt som allt är vi mycket nöjda med genomförandet av projektet tillsammans med Nokas. I dag fungerar lösningen mycket bra, säger Kjetil Sagstad.



– Nöjda kunder är vägen till lojala kunder. Men de blir inte det automatiskt, understryker vd:n för Nokas Værdihåndtering i Köpenhamn.



Danska kunder stannar hos Nokas Værdihåndtering

– Nokas har lyft den danska säkerhetsmarknaden till en helt ny nivå och det är vi mycket stolta över, säger Peter Junge, vd för Nokas Værdihåndtering i Köpenhamn. Vårt strategiska kundfokus har varit drivkraften bakom hela verksamheten.

I och med förvärvet av Dansk Værdihåndtering under 2011 har Nokas Værdihåndtering introducerat innovation med avseende på säkerhet, tekniska lösningar och kontanthantering ute hos kunderna. Nu börjar den danska marknaden att likna den svenska och norska, men det kommer förmodligen att ta ytterligare några år innan aktörerna stabiliserar sig med avseende på både innehåll och pris på tjänsterna, förklarar

Peter Junge. – De senaste två åren har hela 98 procent av våra kunder förnyat sina avtal med oss. Det bekräftar vår ställning och är något vi förvaltar med stor respekt, understryker han. – Bakom framgångarna ligger en professionell analys som genom ett antal strategiska åtgärder lett till en vändpunkt för företaget. Vi började med några omedelbara åtgärder och investerade betydande medel i att förbättra säkerheten på en

marknad som hade upplevt flera rån under de senaste åren. När säkerheten höjts och var i linje med de riktlinjer som antagits för kontanthantering i Danmark hade vi en bra grund för att fokusera på våra skräddarsydda lösningar och hålla ett systematiskt kundfokus, förklarar Peter Junge.

Nöjda kunder är lojala kunder

– Nöjda kunder är vägen till lojala kunder.

Men de blir inte det automatiskt, understryker Peter Junge. – Därför har vi arbetat konsekvent med att bygga upp ett förtroende och flytta oss in i kundernas egna värdekedjan. Vi skräddarsyr lösningar som ger kunderna mervärde. AutoCash är en produkt har fått ett mycket gott mottagande i Danmark. Allt fler av våra kunder ser den ekonomiska nyttan av att fokusera på sin kärnverksamhet genom att överlåta kontanthanteringen till oss. Det ger dem full överblick och kontroll över kassaflöde och växelleveranser. Svinnet minskar och säkerheten ökar, säger han.

Bra kundupplevelser belönas

– Alla seniora medarbetare har fått ett kundansvar. Vi har satsat på att utbilda personalen för att kunna hålla, eller ännu hellre överträffa, den servicenivå som kunderna förväntar sig, förklarar Peter Junge. – Utbildningen fokuserar på service och kunskap för att våra medarbetare ska lära sig

förstå och möta kunden i deras verklighet. Medarbetarna på Nokas motiveras på så sätt av kundens framgångar och inspireras till att göra ett ännu bättre jobb. Det är en spännande utmaning. Därför belönar vi bra kundupplevelser.

Marknadsledande

– Säkerhetsmarknaden i Danmark går en spännande framtid till mötes, med Nokas

som ledande aktör på marknaden, betonar Peter Junge. Det innebär att vi hela tiden måste utveckla nya, innovativa och kundpassade lösningar. Vi måste ta ett större ansvar i kundens värdekedja och erbjuda ett bra pris. Det kräver mycket av oss, men vi kommer att följa vår strategi och fokusera på att bli ännu mer kundorienterade. I Danmark har vi ju bara precis börjat, avslutar Peter Junge.

FAKTA

Dansk Værdihåndtering köptes upp under 2011 och blev då Nokas Værdihåndtering.

Antal anställda: 187

Stora kunder:

COOP, Dansk Supermarked, Supergrøst, Spar Nord, Nykredit, Bank Nordik

Resultatutveckling, mn. DKK

Köpt upp av Nokas under 2011





NYA ARENOR:
Sammanslagningen med
G4S har gjort Nokas synliga
på fler arenor än tidigare
och gett koncernen ännu
bredare kompetens.

Lyckad sammanslagning

– Det har varit krävande, men jag är helt säker på att sammanslagningen blir en succé. Det bästa av allt är att våra kunder är de verkliga vinnarna, säger Nokas försäljnings- och marknadschef Petter Falch Pedersen.

Säkerhetsbranschen har genomgått stora förändringar under de senaste åren. Från att ha varit en marknad med många små företag har vi nu en struktur där några få stora aktörer har tagit betydande marknadsandelar.

– Vissa menar kanske att det inte är bra eftersom kunderna får färre aktörer att välja mellan, säger Falch Pedersen. Han påpekar att branschen traditionellt sett har dragits med mycket låga marginaler, vilket har gjort den instabil.

I januari 2014 blev det klart att Nokas skulle överta 100 % av aktierna i de brittiskägda G4S-företagen i Norge.

– Nokas viktigaste tillgång är människorna som jobbar hos oss, och det är av största vikt att våra medarbetare upplever sin arbetsplats som trygg. Efter sammanslagningen med G4S har vi ökat vår leveransvolym och, inte desto mindre viktigt, förbättrat kontinuiteten i vårt arbete. Det kommer att gynna våra kunder, framför allt eftersom de kommer att uppleva en ökad stabilitet och förutsägbarhet i de tjänster vi levererar. Vi har också utökat vårt tjänsteutbud och vår kompetens och tack vare detta är vi nu redo att ta nästa steg ut i Europa.

Framtidsutsikterna är mycket goda, enligt Falch Pedersen. Trots det går det inte att blunda för att den genomförda omställningsprocessen har varit krävande.

– När man slår ihop två så likartade företag blir vissa personer oundvikligen överflödiga. I den process vi har gått igenom förlorade vi ett antal fina människor. Det är naturligtvis tufft att stå mitt uppe i det, men jag måste säga att vi har kommit stärkta ur det. Vi har fått otroligt många nya, duktiga kollegor i vårt lag, inom både produktion och ledning. Det är verkligen ett privilegium att kunna plocka bland de allra bästa och idag har vi en fin mix av tidigare Nokas- och G4S-medarbetare på alla nivåer.

Den nya organisationen är igång, men det återstår fortfarande en del arbete med att få över båda de tidigare företagen på samma systemplattform.

– Det är en pågående process och vi har satt ett datum då alla ska vara samlade under samma paraply. Vi jobbar så snabbt vi kan, men vi kan inte låta det organisatoriska arbetet gå ut över de tjänster vi ska leverera till våra kunder. Därför måste det göras i den takt det görs, säger Falch Pedersen.



Kvalitet som konkurrensfördel



– Om vi ska infria våra kundlöften måste vi leverera kvalitet i allt vi gör, säger Nokas kvalitetschef Bjarte Falch Pedersen.



Kvalitet är inte längre bara ett begrepp som man pratar om i generella termer och som nämns i vaga målformuleringar. Idag är kvalitet en konkurrensfördel för dem som kan bevisa att de klarar av att leverera.

– Kvalitet är att prestera och utföra rätt handling i rätt tid. Bakom en kvalitetsåtgärd ligger omfattande kunskaper och erfarenheter. Det är vad kvalitet handlar om, förklarar Nokas kvalitetschef Bjarte Falch Pedersen. Kvalitetsåtgärders värde upplevs ofta inte förrän man erfar det motsatta.

Kvalitet är vägen till god lönsamhet.

– Numera anges kvalitet allt oftare som en mätparameter i anbudsförfaranden, och jag har varit med om att kvalitet likställs med pris. Inom förhoppningsvis inte alltför länge kommer alla upphandlingar att innehålla kvalitet som ett bedömningskriterium, och jag kan inte tänka mig något annat än att förmågan att leverera kvali-

tet kommer att värdesättas betydligt mer än idag, fortsätter Falch Pedersen. För alla företag, oavsett verksamhetsområde, finns nämligen ett tydligt samband mellan lönsamhet och kvalitetsnivå. Fel och avvikelser är bland det dyraste ett företag kan utsätta sig för, både på kort och lång sikt, betonar han.

Dokumenterad kvalitet

– De aktörer som kan dokumentera sin kvalitet i form av konkreta resultat är därför de mest attraktiva och får konkurrensfördelar som gör att kunderna känner sig trygga med sitt val av leverantör. Om man känner sig trygg med valet av leverantör kan fokus riktas om helt och istället läggas på företagets kärnverksamhet, tillväxt och utveckling. På så sätt uppnår man lönsamhet i verksamheten, konstaterar Falch Pedersen.

Nokas tjänster styrs av kvalitet

– Om vi ska infria våra kundlöften måste vi leverera kvalitet i allt vi gör. Under många år har vi därför jobbat med olika typer av kundundersökningar, utvärderingar, avvikelserapportering och kontinuerli-

ga internrevisioner. Detta arbete har i sin tur lagt grunden för en omfattande kompetensstrategi för hela koncernen i vilken kompetens och kommunikation har satts i system. Utan rätt kompetens och en bra kommunikation med dem som ska utföra arbetet blir kvalitetsnivån inte särskilt hög, säger Pedersen.

Övning säkerställer kvalitetsfokus

De enskilda Nokas-medarbetarnas kompetens säkerställs genom säkerhetstester, kurser, teoretisk och praktisk utbildning och uppföljning. Nokas har skapat en kultur där övning används som ett viktigt verktyg för kvalitetsförbättringar och för att säkerställa bästa praxis.

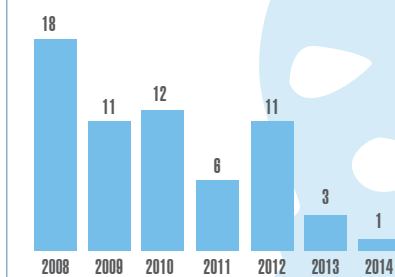
Kommunikationen säkerställs med hjälp av teknik och välfungerande rutiner för informationsspridning. – På det här sättet utförs arbetsuppgifterna enligt fastställda procedurer. Därmed ökar effektiviteten och resultatet blir desamma varje gång, dock med hänsyn tagen till den enskilda situationen. Det är Nokas kvalitet. Våra kunder kan lita på det vi gör, avslutar Pedersen.



Nolltolerans mot rån!

Att Sverige i många år har legat i världstoppen när det gäller antalet värdetransportrån är för de flesta av oss fullständigt obegripligt. Framväxten av kriminella nätverk, gäng och maffiaorganisationer terroriserar det svenska samhället och medför betydande utmaningar och risker, inte minst för säkerhetsbranschen. 97 % av rånerna sker i Stockholm.

Utveckling av antal rån mot Nokas värdetransporter i Sverige



I USA registrerades 38 värdetransportrån 2012. Motsvarande siffra för Sverige året därpå var 31 rån, och värden på miljontals kronor har aldrig återfunnits.

– Något måste göras och de åtgärder vi i Nokas vidtog efter sammanslagningen med G4S 2012 har visat sig fungera riktigt bra. Vi har lyckats vända utvecklingen när det gäller rån av våra värdetransporter. Målsättningen på 0 rån är inom räckhåll, säger Nokas säkerhetschef i Sverige, Johan Petersson.

Vänder råntrenden

Redan 2013 hade vi lyckats vända trenden och endast 3 av totalt 31 rån riktades mot Nokas transporter. 2014 har Nokas bara drabbats av ett enda rån försök, och som tur var blev ingen fysiskt skadad och inga värden gick förlorade. – Resultaten är en bekräftelse på att vår nya strategi fungerar, även om ett rån fortfarande är ett för mycket. Den påfrestning som rånrisken utgör för de enskilda medarbetarna går i princip inte att beskriva, förklarar Petersson. Därför är det extra intressant att det är just de enskilda väktarna som är orsaken till att vi har lyckats vända råntrenden.

Bra arbetsmiljö

Strategin har gått ut på att skapa en bra arbetsmiljö med kunniga och trygga medarbetare. Genom att tillhandahålla rätt utbildning, rätt träning och rätt utrustning har vi hittat ett sätt att optimera arbetet genom de personer som faktiskt utför det.

Aktiv riskanalys

Utifrån grundliga analyser av historiska data och utvärderingar utvecklade Nokas 2012 utbildningsprogrammet ”Guard and Carrier”. Genom programmet får den enskilda väktaren den taktiska kunskap och kompetens som krävs för att göra mindre, kortsiktiga riskanalyser. Sådana analyser genomförs under hela arbetsprocessen, som är indelad i tre säkerhetszoner. Vidare har vi utvecklat ett system som inbegriper avvikelseanalys, samarbete med polis och näringsliv samt bevakning av sociala medier och medielandskapet i stort.

– På så sätt förbättras väktarens möjligheter att bedöma situationer som uppstår längs vägen. Väktaren kan avbryta och ändra tillvägagångssätt i enlighet handlingsplanen. Resultatet är att väktaren upp-



Målsättningen på 0 rån är inom räckhåll, säger Nokas säkerhetschef i Sverige, Johan Petersson.

lever sig ha större kontroll över situationen och risken för rån minskar dramatiskt. Med ökad kunskap i kombination med kor-

rekt utrustning och kontinuerlig utbildning är vi nu inställda på att uppnå nollvisionen 2015 och åren därefter, avslutar Petersson.

– Med tanke på att mängden kontanter i omlopp har varit konstant de senaste åren tyder allt på att det även framöver kommer att finnas ett stort behov av kontanter som betalningsmedel, säger Peter Wesenberg, chef för Nokas Cash Handling.

Kontanterna lever!

Trots att kortanvändningen ökar alltmer svarar kontanter fortfarande för en betydande andel av omsättningen inom flera branscher. Mängden kontanter som är i omlopp förblir konstant och många föredrar fortfarande att betala med fysiska pengar.

Nokas Cash Handling fortsätter att driva på för en effektiviserad kontanthantering. Vi vill att kontanterna ska vara tillgängliga för människor och att hanteringen av dem ska vara kostnads-effektiv och säker. Enligt Norges Bank görs nio av tio betalningar i Norge med kort, vilket inte är särskilt konstigt. Det är länge sedan vi betalade våra bostäder, bilar, sommarstugor och andra kapitalvaror med kontanter. Det är också länge sedan vi förvarade våra sparpengar fysiskt i madrassen hemma. Finanssektorn

monterar successivt ner sin infrastruktur, antalet bankomater minskar och allt fler bankkontor läggs ner eller blir kontantlösa. Många värdesätter dock fortfarande den anonymitet, flexibilitet och användarvänlighet som kontanter ger. Fyra av tio är kontantköp i livsmedelsaffärer, servicehandel och småbutiker betalas fyra av tio köp fortfarande kontant. De stora livsmedelskedjorna uppger att över 20 % av deras omsättning utgörs av fysiska betalningsformer. Många betalar också med kontanter i kiosker, på ben-

” Kontanterna fyller fortfarande sin funktion som betalningsmedel och det kontantlösa samhället kommer inte att infinna sig under överskådlig framtid. Eftersom bankerna drar sig ur handlar det om att göra kontanter tillgängliga för människor.

Mängden kontanter som är i omlopp i Norge ligger relativt konstant på 50 miljarder kronor.



sinstationer, på restauranger och på företag kopplade till turism. Mängden kontanter som är i omlopp ligger därmed relativt konstant på 50 miljarder kronor. Användarna tar i större utsträckning vara på de nya möjligheterna att tillgodose sina kontantbehov genom bank i butik och post i butik, och ca 20 % av alla kontantuttag sker i butik genom så kallade cash back-system. Det betyder att cirkulationen av kontanter håller på att förändras. Butikernas, i synnerhet livsmedelsbutikernas, roll i kontantdistributionen blir tydligare.

Stort behov framöver

– Med tanke på att mängden kontanter i omlopp har varit konstant de senaste åren tyder allt på att det även framöver kommer att finnas ett stort behov av kontanter som betalningsmedel. Cirkulationsmönstret kommer däremot att förändras, säger Peter Wesenberg, chef för Nokas Cash Handling.

Marknaden för outsourcing av kontanthantering från både bank och butik växer och Nokas Cash Handling driver på för att effektivisera hanteringen av kontan-

ter. Med Nokas autoCash tar Nokas ansvar för hela kontanthanteringsprocessen i butiken, eller banken.

– För butikerna innebär tjänsten att kunden får sin kontantomsättning insatt på ett konto varje dag, och Nokas ser till att butiken hela tiden har växel i rätt mängd och mix tillgänglig. Kontanthanteringen outsourcas alltså i sin helhet, och för de flesta kunder kan det medföra kostnadsbesparingar på upp till 20 % av de totala kontanthanteringskostnaderna. Samtidigt ökar säkerheten för

de anställda och kontantsvinnet i butikerna minskar. Kontanterna fyller fortfarande sin funktion som betalningsmedel och det kontantlösa samhället kommer inte att infinna sig under överskådlig framtid. Eftersom bankerna drar sig ur handlar det om att göra kontanter tillgängliga för människor och samtidigt göra hanteringen av dem så effektiv, säker och användarvänlig som möjligt. Nokas arbetar målinriktat för att bli Europas mest lönsamma och innovativa kontanthanteringsaktör, avslutar Peter Wesenberg.

Uppköpet av Kontanten – Nokas in i värdekedjan

Kontanten AB var en oberoende aktör på den nordiska bankomatmarknaden. Medan bankerna monterar ner stora delar av sin infrastruktur och drar sig ur kontanthanteringen har Nokas genom sitt köp av Kontanten AB intagit en strategiskt viktig position och gått in i värdekedjan som distributör av kontanter

till användarna. Det finns fortfarande ett stort behov av kontanter, och det är viktigt att kontanterna finns tillgängliga där människor rör sig. I och med detta förvärv är Nokas Nordens tredje största bankomataktör med ungefär 350 bankomater i Norge, 600 i Sverige och 50 i Finland. Peter Wesenberg räknar med

en fördubbling av volymen i Norge och Sverige, och en ökning till 300–400 enheter i Finland. Före förvärvet sköttes bankomaterna av Kontanten från deras driftcentraler i Oslo och Stockholm. Dessa har nu lagts ner och driften har flyttats över till Nokas operativa center i Oslo.

Bankomater i utlandet hanteras från Oslo

Från sitt operativa center i Oslo hanterar Nokas ca 1 400 bankomater i Norge, Sverige och Finland. Därifrån styrs även flera hundra bankomater för butiker i Norge, Sverige, Danmark, Tyskland och Nederländerna. I princip kan många olika bankomater i hela Europa styras från driftcentralen i Oslo. Leve-

ransplattformen är utformad så att den kan hantera både bank- och återförsäljarbankomater, även över landsgränserna. Plattformen är därmed skalbar och möjliggör tillväxt, både i redan etablerade länder och vid expansion mot nya länder. Nokas Cash Handling fokuserar på möjligheterna i Europa.

– Leveransplattformen återspeglar vår stora vilja och förmåga att satsa på innovation och ger oss en unik möjlighet att etablera våra tjänster på nya marknader. Nokas Cash Handling är på väg att bli ett IT-företag, säger Wesenberg.

”

– När vi utvecklar en ny IT-strategi utgår vi från affärsstrategin och plockar ut 3–4 huvudområden som övergripande mål. För Nokas är ett av dessa mål att behålla och säkerställa kärnverksamheten, säger Brodersen.

IT är ett tvehövdad djur

Det är lätt att tro att IT handlar om att se till att medarbetarna har åtkomst till servrarna och förhindra köer till skrivaren.

Nokas IT-avdelning är dock så mycket mer.

Har du problem med din internetanslutning? Lyckas du inte skriva ut på skrivaren på tredje våningen? Du kanske har fel inloggningsuppgifter till ett viktigt program som du helt enkelt MÅSTE använda? Tekniken är helt avgörande för en effektiv arbetsdag. IT-chefen Jon Oluf Brodersens arbetsuppgifter upphör dock inte där. ”60 % av min arbetstid lägger jag på att säkerställa att den dagliga verksamheten fungerar som den ska, medan 40 % går åt till strategisk planering och utveckling. IT är ett tvehövdad djur – en förutsättning för att vi ska kunna arbeta effektivt samtidigt som vi måste tänka strategiskt för att kunna utnyttja de möjligheter tekniken ger oss, både nu och i framtiden.

Teknik som katalysator

En bra IT-strategi är enligt Brodersen först och främst ett instrument för att koncernens strategiska och verksamhetsmässiga mål ska kunna uppnås. Därför måste IT-ledningen ha god kännedom om koncernen och veta var skon klämmer. – När vi utvecklar en ny IT-strategi utgår

vi från affärsstrategin och plockar ut 3–4 huvudområden som övergripande mål. För Nokas är ett av dessa mål att behålla och säkerställa kärnverksamheten, säger Brodersen.

Nästa steg i en välfungerande IT-strategi är att bryta ner de övergripande målen och formulera frågor som IT-avdelningen kan hitta svaren på.

– Vi har till exempel insett att ett löpande fokus på kostnader är en viktig aspekt i bevarandet av kärnverksamheten. För att lyckas med det måste man bland annat ha ett välfungerande och levande rapporteringssystem. Det insåg vi att vi inte hade och införde därför QlikView för en mer flexibel och ändamålsenlig rapportering. Strategikarta

Analysen av nödvändiga förbättringar på IT-området har resulterat i ett fokus på 8–10 mer omfattande aktiviteter som kommer att implementeras i koncernen. Implementeringarna kommer att genomföras successivt så att vi inte tar oss vatten över huvudet. På så sätt har vi skapat en strategikarta som fungerar som underlag

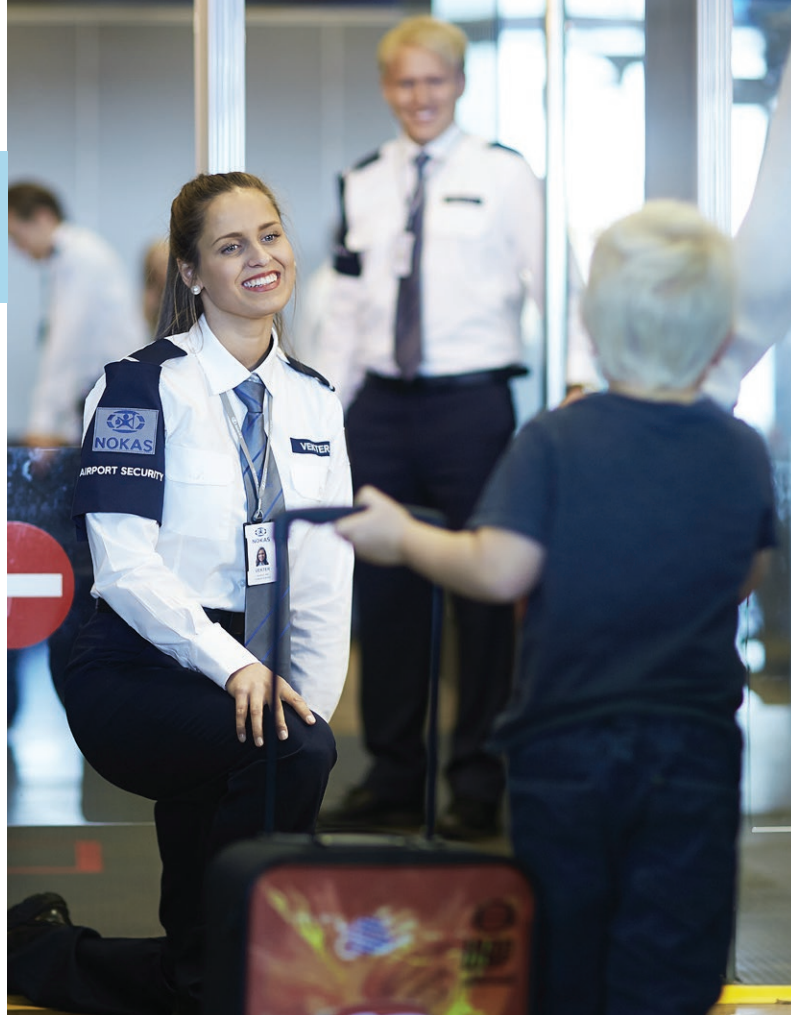
för vårt utvecklingsarbete.

– En långsiktig IT-strategi måste förankras hos företagsledningen, och de måste sätta sig in i varje enskild punkt vi har definierat som svar på den överordnade affärsstrategin. Då lägger sig IT-projekten som ett extra lager utanpå verksamhetsområdena och bidrar till att effektivisera och förenkla de olika arbetsuppgifterna, säger Brodersen.

Lättare att hålla efter

En bra IT-strategi som genomförs på rätt sätt ger stor förutsägbarhet såväl inom koncernen som gentemot kunderna. Med ett långsiktigt synsätt är det lättare att introducera nya tjänster och känna sig trygga med att de fungerar.

– Tack vare IT-strategin kan vi till exempel leverera en helt ny internetportal till våra kontanthanteringskunder under 2015. Med en tydlig strategi som grund har vi större möjlighet att leverera det vi säger att vi ska leverera, avslutar Brodersen.



▲ Med dagens system, där resebokning och incheckning sker via internet, är vi ofta den första mänskliga kontakt resenären möter på sin resa. Vi ska alltid ge passagerarna ett trevligt bemötande.

▼ Säkerheten är viktigast, men vi är inte nöjda förrän vi når målet att 95 % av passagerarna inte ska behöva vänta mer än fem minuter, säger vd Kjell Frode Vik, Nokas Aviation Security.

En bra resupplevelse kräver trygghet från första stund!

På Oslos flygplats ansvarar Nokas Aviation Security för säkerhetskontrollen av gods och passagerare samt för den generella övervakningen av flygplatsområdet, såväl inomhus som utomhus. Med nuvarande organisation har Nokas utfört detta arbete sedan 2008 (G4S hanterade avtalet fram till sammanslagningen med Nokas 2014) och har idag 870 medarbetare på flygplatsen. Säkra Sidor träffade Nokas Aviation Securitys vd en helt vanlig vardag för att få en bild av det arbete som utförs på flygplatsen.

Hvad er spesielt ved arbeidet i en lufthavn, administrerende direktør for Nokas Aviation Security, Kjell Frode Vik?

På vilket sätt är arbeidet på en flygplats spesielt, Kjell Frode Vik, vd for Nokas Aviation Security?

– Det finns ett extremt fokus på kvalitet i alla arbeidsoppgifter vi utför. Medarbeiderne gjennomgår bevakningsbransjens lengst utdanning og vi stiller mykje høge krav på opptrådande og servicemedvetenhet. Den menneskelige faktoren er nemlig helt avgjørende, både for å hantere arbeidsoppgiftene og for å oppfylle de krav vi stiller, forklarer Vik. Arbetet omfattes av ett test- og kvalitetssystem som bara kan beskrivas som ekstremt krävande, fortsätter han. Systemet innebär att våra rutiner och sättet vi utför våra tjänster på hela tiden utvärderas och betygsätts av oss själva, Avinor, norska luftfartsmyndigheten och ESA.

Menar du att service är en del av säkerhetsarbetet?

– Ja, så är det absolut, svarar Vik och fortsätter: Att vi tillhandahåller en tjänst som uppfattas som säker och trygg av passagerarna är viktigt för att upplevelsen av att

befinnas sig på Oslos flygplats ska bli så positiv som möjligt. Passagerarna ska veta att vi bryr oss om dem och hur de upplever sitt resande. Därför kommer vi nu till exempel att börja rikta oss mer direkt till passagerarna när vi möter dem i biljett-/dokumentkontrollen. Alla ska känna sig sedda och vi ska vara helt öppna med att vi har kontroll. Varje resa startar på flygplatsen och vår uppgift är att bidra till att resan upplevs som behaglig från första stund, poängterar Vik.

Gardemoens nytilträdde flygplatschef Øyvind Hasaas sade nyligen i en intervju med Aftenposten att "terminalens ledord ska vara ordning och reda, på alla sätt". Hur kan Nokas bidra till det?

– Genom att vi sköter säkerheten på flygplatsen har vi kontakt med passagerarna i många olika situationer. I dessa situationer företräder vi Oslo Lufthavn eftersom vi ingår i totalkonceptet och är en del av flygplatsens ansikte utåt. Vi är därför mycket noggranna med vårt beteende, vår uniformering och vår framtoning. Vår uppgift är

att ge passagerarna en positiv upplevelse när de nyttjar flygplatsen, samtidigt som vi tar ansvar för säkerheten. Det är faktiskt två sidor av samma mynt, slår Vik fast.

Vilken är den största utmaningen i detta arbete?

– Att förutse och hantera stora variationer i antal passagerare i säkerhetskontrollen. De köer vi upplevde vissa dagar sommaren 2014 har lett till att vi redan i september började planera inför sommaren 2015. Vi gör allt vi kan för att förhindra väntetider på mer än fem minuter. Långa väntetider i säkerhetskontrollen upplevs som frustrerande av resenärerna och medför utmaningar för efterkommande led i flygplatskedjan. Det är därför helt avgörande för vår leverans att vi uppfyller kraven på det här området. Med hjälp av historiska data och minutiös planering håller vi nu på att utarbeta lösningar för hur uppgiften ska lösas på bästa sätt. Säkerheten är viktigast, men vi är inte nöjda förrän vi når målet att 95 % av passagerarna inte ska behöva vänta mer än fem minuter, avslutar Vik.

OSL:



23 millioner
resenärer i 2013



4x

Europas mest
punktliga flygplats



60.000

säkerhetskontrolleras dagligen



117.000

nya kvadratmeter och
21 nye utganger i 2017



”

Säkerheten är viktigast, men vi är inte nöjda förrän vi når målet att 95 % av passagerarna inte ska behöva vänta mer än fem minuter



NOKAS SÄKRAR NORDEN KONTANTER

Nokas har över 1 000 uttagsautomater på centrala platser runtom i hela Norden. Där kan du snabbt och tryggt ta ut kontanter – var du än är och när du behöver det!



NOKAS
Vi bryr oss!