

VÄRDEFULL SÄKERHET

HUR UTNYTTJA TEKNIKENS MÖJLIGHETER FÖR ATT SÄKERSTÄLLA SÄKERHET, ENKELHET OCH ÖKAT KUNDVÄRDE?



MÖJLIGHETER OCH UTMANINGAR FÖR SÄKERHETSBRANSCHEN

Idag finns lösningar och förutsättningar för att öka säkerhetsnivåer, minska kostnader och förbättra bekvämligheten för användare. Kort sagt: för att höja kundvärdet.

DIGITALISERING

- Idag är infrastrukturen som möjliggör digitalisering utbredd, och avancerade produkter och system tillgängliga för de flesta. Det möjliggör nya tjänster och integration med andra system.

NYA TJÄNSTER OCH AUTOMATION

- Dagens teknik gör det möjligt att övervaka och styra enheter på distans, samt att centralisera processorkraft och lagring. Det gör fjärr- och molntjänster möjliga, vilket skapar högre kundvärde och minskar kostnaderna. Helt nya tjänster kan också utvecklas, inte minst inom automation där säkerhetssystem och sensorer används för andra ändamål.

PRESSADE MARGINALER PÅ PRODUKTER OCH BEVAKNING

- Sjunkande eller stillastående vinstmarginal, särskilt inom B2B. Det beror på en högre transparens på marknaden och standardisering av produkter och öppna protokoll, vilket pressar priserna.

BRANSCHGLIDNING OCH NYA AKTÖRER

- I takt med att IT och fysisk säkerhet integreras kommer nya aktörer in på marknaden. Nya kompetenser och affärsmodeller prövas och kundernas förväntningar och behov utvecklas.

De tekniska lösningarna finns – men det räcker inte

UTMANINGAR

HELA VÄRDEKEDJAN ÄR I FÖRÄNDRING

Drivkrafterna för förändring finns i hela värdekedjan. Användarbehovet ökar och blir mer komplext, vilket avspeglas i hur hanteringen struktureras i organisationen. Leverantörernas möjligheter att leverera påverkas av teknikutveckling och skapande av nya affärsmodeller, som måste förankras i en utvecklad förmåga. Samtidigt finns ett viktigt mellanled mellan leverantörer och användare, där lagkrav och branschens regelverk spelar en stor roll och där mellanhänder som facility management bolag och föreskrivande led ställer särskilda krav.



Utvecklade erbjudanden kräver en samverkan i alla led

UTMANINGAR: KUNDSIDAN

KUNDERNAS FÖRVÄNTNINGAR SKIFTAR

KUND

VERKSAMHET
ORGANISATION
SYSTEM
UPPMÄRKSAMHET

Det är användarnas förväntningar och behov som är den primära drivkraften för de förändringar som säkerhetsbranschen står inför. I grunden ökar behovet av säkerhet och spänner över fler områden i verksamheten: det gäller fysisk säkerhet, IT säkerhet och finansiell riskhantering samt operativt verksamhetsskydd.

Behovet blir också mer komplext. Trender som BYOD, tillfälliga kontor och nomadarbete, immateriella tillgångar lagrade i molnet m.m. bidrar till det. Tillsammans innebär det nya utmaningar där olika system och organisationsenheter närmar sig varandra.

Hur säkerhet i bred bemärkelse hanteras avgörs ytterst av den specifika verksamheten som bedrivs och av organisationsstrukturen. I många fall minskar den organisatoriska uppmärksamheten på fysisk säkerhet till förmån för andra värden. Det gör att andra intressenter än de traditionella kontaktytorna för säkerhetsleverantörer spelar en allt större roll.

Digitaliseringen av kommunikation och säkerhetslösningar ökar också behovet av integration mellan olika system hos kunden. Därför blir både ansvarsfrågor och servicenivåer mer komplexa att hantera, och kräver kompetens från leverantörens sida som går bortom det egna erbjudandet.

Säkerhetsleverantörer möter därför ofta nya krav från kunden. Det öppnar för utvecklade affärsmodeller men kräver också ett fokus på långsiktigt kundvärde. Det är inte enbart säkerhetsnivån som är avgörande utan även avkastningen på investeringen

Ökat och mer komplext behov kräver lösningar, inte bara produkter

UTMANINGAR: LEVERANTÖRER

LEVERANTÖRERNAS FÖRMÅGA MÅSTE ÖKA

LEVERANTÖR

AFFÄRSMODELL
SÄLJFÖRMÅGA
LEVERANSFÖRMÅGA

Teknik, lösningar och industristrukturen idag innebär en värld av nya möjligheter inom säkerhet. Det handlar om direkta effektivitetsvinster och kostnadsbesparingar, till exempel genom fjärrstyrning, minskade fellarm, proaktiv och optimerad service samt centraliserad infrastruktur som ger skalfördelar. Det ger bättre förutsättningar för att leverera heltäckande verksamhetsskydd och därmed betydligt högre kundvärde än vad som traditionellt varit möjligt. Dessutom kan installationer integreras med andra system och leverera ytterligare värden som går bortom säkerhet, till exempel energioptimering.

Samtidigt är det kritiskt att nya lösningar speglas i nya affärsmodeller. Fokus går från att enbart handla om säkerhetsnivåer till att handla om det och avkastningen på investeringen. Helhetsåtaganden kräver väl definierade och tydliga serviceavtal, där ansvar och nivåer är specificerade. Prestationen måste kunna följas kontinuerligt genom relevanta nyckeltal och åtgärder för att kontinuerligt och successivt förbättra kundvärdet måste användas.

Allt detta ställer stora krav på leverantörernas förmåga att konstruera komplexa lösningar som för kunden skapar en enkelhet, på långsiktig uthållighet, på förmågan hos sälj- och servicepersonal.

Förmåga bevisas i kundrelationen, inte i erbjudandet

UTMANINGAR: MELLANLED

ETT KOMPLEXT EKOSYSTEM MED NYA AKTÖRER

MELLANLED

LAGKRAV
NORMER
UPPHANDLING
FÖRESKRIVANDE LED

En stor utmaning för förändring är att leverantörer och kunder ofta inte är nära varandra. Det finns många mellanled, beroende dels på lagkrav men också bland annat på normer, värdekedjor, låg prioritering och/eller låg beställarkompetens.

Genom nya upphandlingsdirektiv – som kommer både från lagstiftare och från investerare – blir det också allt viktigare att beakta värden som hållbarhet och sociala effekter och förhålla sig till dem.

Att vara långt ifrån slutanvändaren är en utmaning för att förstå verksamheten och anpassa lösningar efter specifika kundbehov.

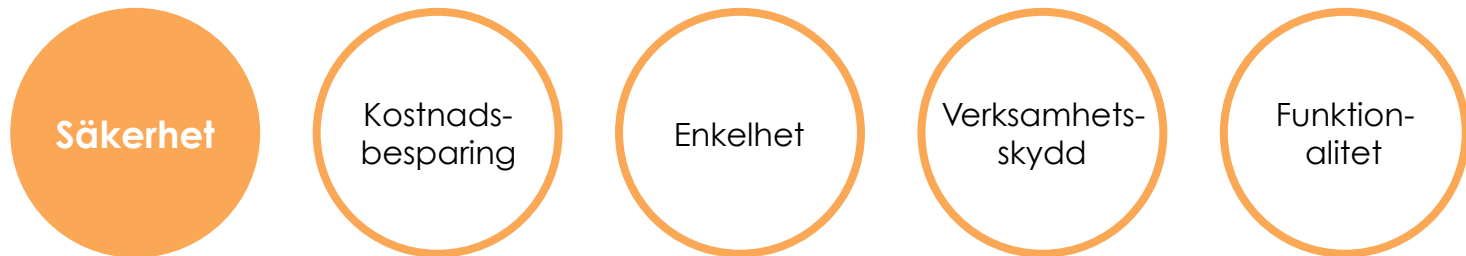
Samtidigt behöver inte mellanled vara ett hinder för utveckling. De kan istället utgöra kompletterande delar som tillsammans bidrar med en helhetslösning. Här krävs det en stor förståelse från alla parter för hur värde skapas i slutledet och hur säkerhet bidrar till det, och en öppenhet för att samverka i affärsmodeller och ansvarsfrågor.

Normer måste utvecklas för att inte konservera branschen

VART VILL VI?

VÄRDEFULL SÄKERHET

En grundförutsättning för att leverera säkerhet som funktion är att erbjudandet är tydligt och höjer kundvärdet. Det kräver i sin tur en djup förståelse för varje kunds specifika verksamhet och organisation. Ett långsiktigt partnerskap måste också vila på öppenhet och möjlighet att följa hur leverantören presterar. Samtidigt är det kritiskt att avancerade tekniska lösningar inte bidrar till ökad komplexitet utan istället förenklar för kunden och brukare.



Värdefull säkerhet kräver en förståelse för kundens verksamhet och ett fördjupat partnerskap

VAD BEHÖVER VI GÖRA?

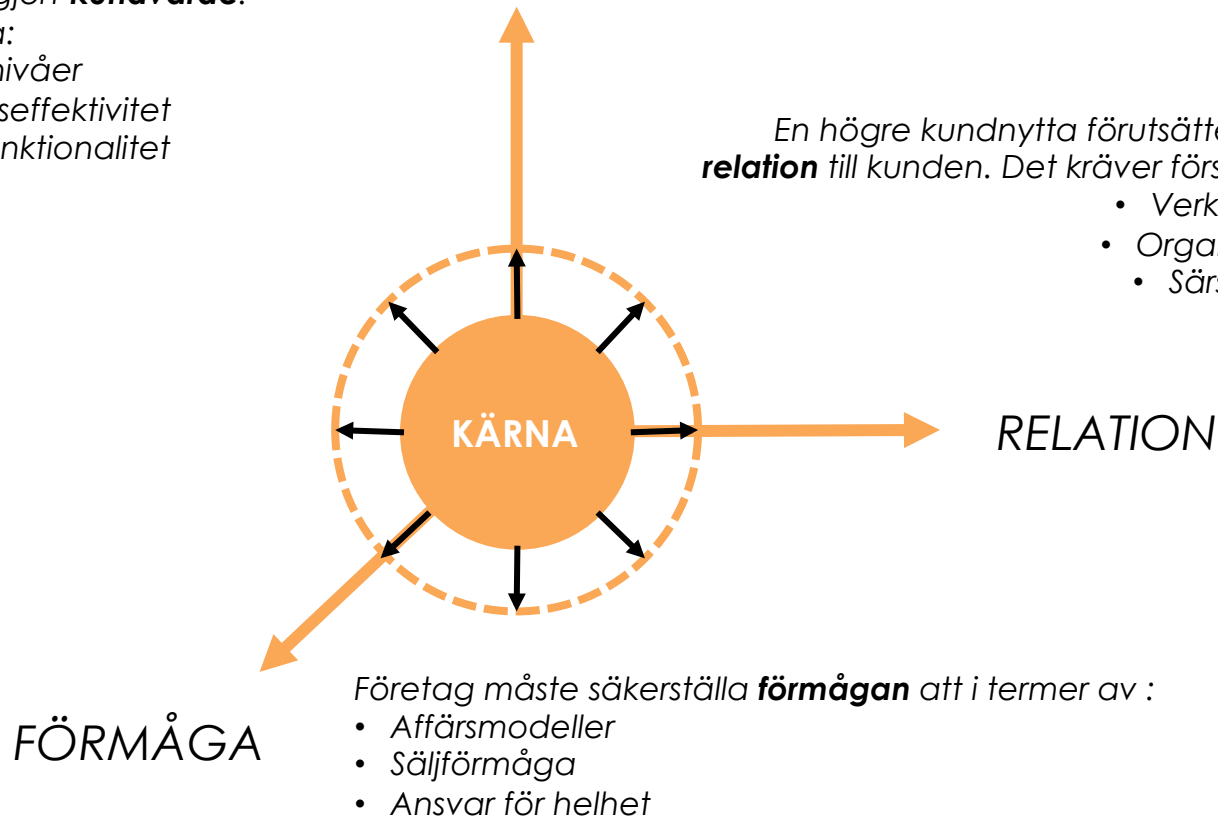
DET KRÄVS EN TRANSFORMERING

Expanderande och utvecklade erbjudanden måste bygga på ett tydligt och synliggjort **kundvärde**.

Det kan innefatta:

- Rätt säkerhetsnivåer
- Högre kostnadseffektivitet
- Expanderad funktionalitet

KUNDEVÄRDE



En högre kundnytta förutsätter en nära **relation** till kunden. Det kräver förståelse för:

- Verksamheten
- Organisationen
- Särskilda krav

Företag måste säkerställa **förmågan** att i termer av :

- Affärsmodeller
- Säljförmåga
- Ansvar för helhet

Basleveransen i kärnan förutsättning för att utveckla erbjudandet

VÄGEN FRAMÅT

KRAFTSAMLING FÖR VÄRDEFULL SÄKERHET

Nu tar vi ett gemensamt tag för att underlätta för både leverantörer och användare att ta nästa steg i resan mot en mer värdefull säkerhet. Det är en kraftsamling för att höja förmågan i säkerhetsbranschen, tydliggöra potentialen som finns och stärka samverkan i hela ekosystemet runt användarna. Syftet är ytterst att röja undan hinder och underlätta för enkel och kostnadseffektiv upphandling av säkerhetstjänster. För att åstadkomma detta initierar vi en serie rundabordssamtal, som välkomnar alla intressenter, för att:

- Utarbeta standardiserade och vedertagna nyckeltal samt servicenivåer i avtal
- Ta fram samverkansformer mellan branscher för att skapa erbjudanden över gränserna som levererar högre kundnytta
- Diskutera hur värdefull säkerhet behandlas som ett föremål för revision
- Identifiera kundbehov och best practice för att leverera högre kundnytta
- Öka förståelsen för de tekniska möjligheterna att leverera värdefull säkerhet
- Öka förståelsen för de krav som kommer ställas på leverantörer i framtiden



SäkerhetsBranschen
KUNSKAP · ANSVAR · KVALITET

blueinstitute
Founded by Mercury Unit Group blueinst.com