



Vuosikertomus 2017





Sisältö

	Toimitusjohtajan katsaus 4	Yritystiedot ja organisaatio 6
AVARN Securityn vuosi 8	Kohti älykkäämpää asiakaskokemusta 10	Turvallisuuskulttuuri murroksessa 12
Tiedolla johtaminen 14	Osaava henkilöstö 16	
AVARN Way 18	Avarnilaiset numeroina 20	Työturvallisuus 22
Vastuullisuus 24	Case: Musiikkitalo 26	Case: Helsingin sote 28
Vuoden 2017 ansioitunut vartija 30		



Ensiluokkaista
turvallisuutta
vastuullisesti.



”Jokainen avarnilainen tuottaa kokemusta, jonka tarkoitus on lisätä turvallisuuden tunnetta.”

Juha Murtopuro, toimitusjohtaja, AVARN Security

Kehittäminen alkaa kuuntelemisesta

AVARN Securityn ensimmäistä kokonaista toimintavuotta siivitti vahva kasvu. Tärkeä teema oli toimintamme mittaaminen ja kehittäminen – tutkimme vuoden aikana niin asiakkaidemme, henkilöstömme kuin suuren yleisön ajatuksia ja odotuksia AVARN Securitystä. Tämä auttoi meitä keskittymään ydinasioihin, joilla viemme toimintaamme ja koko yksityistä turvallisuusalaa eteenpäin.

Heti toimintamme alussa asetimme kunnianhimoisen tavoitteen: olla markkinajohtaja vuonna 2020. Olemme hyvässä vauhdissa kohti sitä. Olemme saaneet uusia suuria asiakkaita ja ottaneet käyttöön liiketoimintaa merkittävästi tukevia järjestelmiä, kuten kenttäohjausjärjestelmä Guard-Toolsin. Luvut ovat kehittyneet selkeästi parempaan suun-

taan vuodesta 2016 ja tulevaisuus näyttää vahvalta. Tammiukuussa 2018 julkistettu suunnitelma liiketoimintojen yhdistämisestä Prevent 360 Turvallisuuspalveluiden kanssa on toteutuessaan erinomainen asia niin asiakkaille, henkilöstölle kuin yhtiölle itselleen.

Teknologinen edelläkävijyys tuo asiakkaille turvaa

Asiakastytyväisyyden tiivis mittaamisemme kertoo, että olemme kehitystyössämme oikealla polulla. Tulokset paranivat vuoden mittaan kaikilla osa-alueilla ja kokonaisarvosanaksi saimme asiakkailtamme 8,1. Eniten nousivat turvatekniikan ja järjestyksenvalvonnan tulokset. Olemme ylpeitä siitä, että AVARN Securityn toiminta koetaan asiakaslähtöisenä ja alati kehittyvänä, mikä on tärkeää nopeasti digitalisoituvassa maailmassa.

GuardTools-kenttäohjausjärjestelmä on ollut isossa roolissa luodessamme asiakkaillemme lisäarvoa entistä kustannustehokkaammin. GuardToolsin kehittyneen teknologian avulla saamme reaaliaikaista dataa kentältä ja voimme palvella asiakkaita nopeammin ja kokonaisvaltaisemmin. Dataa hyödyntämällä laajennamme jatkuvasti AVARN Securityn palvelutarjontaa.

Tiedolla johtaminen on paras resepti turvallisuuden kattavaan hallintaan. Sensoreiden ja videoiden avulla asiakkaamme ovat tietoisia rakennusten ulkoisista ja sisäisistä uhkista. Pystymme myös kasvattamaan asiakkaidemme valmiuksia varautua verkkopohjaisiin kyberuhkiin.

Nyt jo arkipäiväistyneen digitalisaation lisäksi yhteiskunnan megatrendeistä kaupungistuminen, kansainvälistyminen ja monikulttuurisuus näkyvät vahvasti AVARN Securityn toiminnassa. Liiketoimintaa keskitetään Suomen kasvukeskuksiin. Monikulttuurisuus ja kansainvälisyys korostuvat paitsi kaupunkiympäristössä, myös kansainvälisille yrityksille ja organisaatioille tuotettavissa palveluissa. Turvallisuustyössä kielitaito, asiakaspalvelutaidot ja kyky hyödyntää uutta teknologiaa ovat yhä tärkeämmässä roolissa.

Kysymme ihmisiltä turvallisuudesta

Asiakkaiden lisäksi halusimme kuulla myös suuren yleisön ajatuksia turvallisuudesta. Keväällä 2017 toteutettu valtakunnallinen turvallisuustutkimus toi meille tietoa suoraan ihmisiltä, jotka kohtaavat henkilöstöämme työssään julkisilla paikoilla, kauppoissa, julkisessa liikenteessä ja tapahtumissa. Tulokset kertovat, että yksityisiä turvallisuuspalveluja toivotaan lisää. Joka toinen suomalainen kaipaa vartijoita enemmän julkisiin tiloihin, erityisesti kaupakeskuksiin ja yleisötapahtumiin. Vartijoiden ja järjestyksenvalvojen työtä myös arvostetaan enemmän kuin ennen.

Ihmiset ovatkin tärkein voimavaramme. Jokaisen avarnilaisen perimmäisenä tehtävänä on lisätä ihmisten turvallisuuden tunnetta. Henkilöstökyselymme kertoo, että avarnilaiset ovat keskimääräistä omistautuneempia työlleen ja he arvostavat suuresti työyhteisöään. Yhteisten arvojen ja toimintatapojen vahvistamiseksi tunnistimme tarpeen kehittää tiedonkulkua ja esimiestyötä.

Tavoittaaksemme työntekijämme paremmin otimme käyttöön Wibe Academy verkkokoulutusalan. Sen avulla pystymme keskustelemaan aiempaa helpommin arvoistamme ja toimintatavoistamme – eli viemään käytäntöön AVARN Wayta. Esimiestyön kehittämiseksi rakensimme yhdessä koulutusyhteistyökumppanimme kanssa räätälöidyn lähiesimiestyön koulutuksen, joka käynnistetään vuoden 2018 alussa. Tämän rinnalla toteutamme omaa AVARN Securityn Leadership Programme -koulutusohjelmaamme.

Ensimmäisen kokonaisen toimintavuotemme aikana olemme onnistuneet rakentamaan AVARN Securitylle vahvan perustan, josta on hyvä jatkaa yksityisen turvallisuusalan yhä mielenkiintoisemmalta näyttävään tulevaisuuteen. Pystymme tarjoamaan turvallisempaa ja sujuvampaa arkea sitomalla yhteen teknologisen älykkyyden ja inhimillisyyden. Tämä on asiakkaidemme ykköstoive.

Yritys ja organisaatio

AVARN Security Oy tytäryhtiöineen on osa Sector Alarm Groupia, jonka emoyhtiö on Sector Alarm Holding A/S. Sector Alarm -konserniin kuuluva AVARN Security Holding A/S omistaa 100 % AVARN Security Oy:n osakekannasta.

Right People

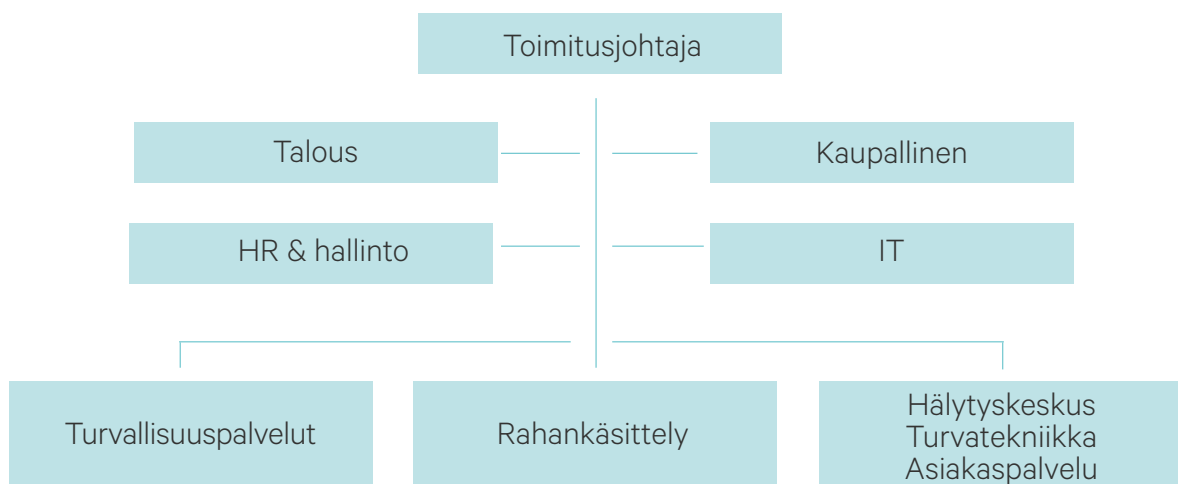
AVARNilaiset ovat tärkein vahvuutemme ja kilpailuetumme, jota kilpailijamme eivät voi kopioida. Right People -menetelmällä varmistamme, että meillä työskentelee ihmisiä, jotka ovat sitoutuneita yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Menetelmän muodostavat tärkeät työkalumme Management Review -arviointi ja AVARN EQ -henkilöstötutkimus, joiden avulla mittaamme onnistumistamme.

Management Review -arvioinnin avulla mittaamme organisaation tilaa kahdesti vuodessa. Arvioinnin perusteella varmistamme, että henkilöstömme on sitoutunut työskentelemään AVARN Securityn arvojen mukaisesti ja tuemme henkilöstön menestymistä työtehtävissään.

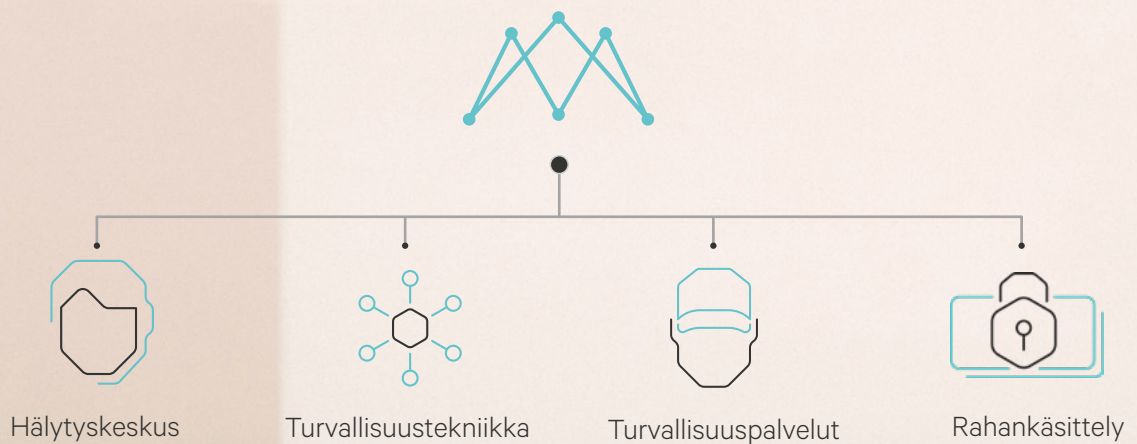
AVARN Securityn henkilöstötutkimus AVARN EQ (Employee Questionnaire) tehdään vuosittain ja kehitämme sen avulla toimintaamme. Tutkimus auttaa meitä ymmärtämään, miten henkilöstömme kokee työnsä, työympäristönsä ja johtamiskulttuurin. AVARN EQ kertoo meille, mikä toimii ja missä meillä on parannettavaa.

Liiketoiminta laajenee

Tilikauden jälkeen Intera Partnersin ja toimivan johdon omistama Prevent 360 Turvallisuuspalvelut Oy ja Sector Alarm Groupin omistama AVARN Security Oy ovat allekirjoittaneet 22. tammikuuta 2018 sopimuksen liiketoimintojen yhdistämisestä. Järjestelyn toteuttaminen edellyttää Kilpailu- ja kuluttajaviraston hyväksyntää.



Olemme strateginen ja vastuullinen turvallisuus-kumppani yrityksille ja julkisen sektorin organisaatioille. Autamme asiakkaitamme menestymään tekemällä heidän toimintaympäristönsä turvallisen ja sujuvan.



1/2017

Uusi GuardTools
-kenttäohjausjärjestelmä käyttöön

2/2017

Jatkuva asiakastutkimus
käynnistetään

3/2017

AVARN EQ
henkilöstötutkimus

4/2017

AVARN Way otetaan käyttöön
• Yksi yhteinen tapa toimia

7/2017

Wibe Academy käyttöön

9/2017

Digitaalinen
hälytyskäyntiraportointi
käyttöön

5/2017

Turvallisuustutkimus:
"Suomalaiset toivovat lisää vartijoita"

8/2017

AVARN Security ostaa liiketoiminta-
kaupalla Ab Vartioliike Edström Oy:n
asiakassopimukset

#1 2020

17

toimipaikkaa ympäri
Suomen

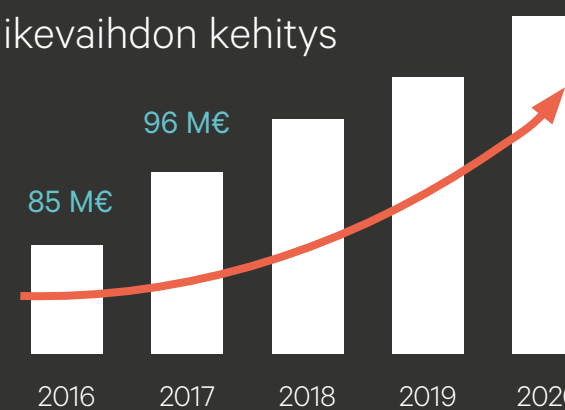
14 000

kohdetta valtakunnallisesti

96

miljoonan euron liikevaihto

Liikevaihdon kehitys



ALAN PARAS TYÖNANTAJA

65

työtyytyväisyys

ALAN PARAS ASIAKASKOKEMUS

25

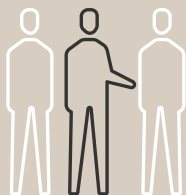
suositteluindeksi

KANNATTAVA KASVU

Käyttökate

VAHVA TURVALLISUUSKUMPPANI

Palveluvalikoima



Kohti älykkäämpää asiakaskokemusta

Olemme tehneet laajaa asiakastutkimusta vuoden 2017 ajan. Asiakastutkimus käynnistyi lähtötasomittauksella helmi-maaliskuussa 2017, jonka jälkeen asiakas-tyytyväisyyden kehittymistä seurattiin kuukausittain.

Asiakkaiden mielestä G4S Suomen ja Turvatiimin yhdistyminen vahvisti yrityksen asemaa. AVARN Security herättää positiivisia mielikuvia markkinoilla. Valtakunnallisuus on AVARN Securityn vahvuus kilpailijoihin nähden ja kattavaa palvelutarjontaa arvostetaan laajasti. Asiakkaamme pitävät AVARN Securityn toimintaa asiakaslähtöisenä ja jatkuvasti kehittyvänä.

Vuonna 2017

- kehitimme asiakaspalveluamme tavoitettavuuden parantamiseksi
- koulutimme hälytyskeskuspäivystäjiä
- uudistimme myynti- ja markkinointimateriaalejamme
- konseptoimme uusia turvatekniikan tuotteita ja palveluita
- otimme käyttöön digitaalisen raportoinnin

Aiomme jatkaa edelleen näiden osa-alueiden kehittämistä ja investoimme erityisesti viestintään sekä henkilöstön kouluttamiseen ja perehdyttämiseen.

Asiakastutkimuksen tulokset pähkinäkuoressa:

Suositteluhalukkuus

Suositteluhalukkuutta mittasimme NPS-luvulla (Network Promoter Score), jonka lopputulos sijoittuu arvojen -100 ja +100 välille. Voimme iloksemme kertoa, että NPS-lukumme on noussut vahvasti vuoden aikana. Lähtötasokierroksella NPS oli 20 ja viimeisimmällä kyselyjaksolla jopa 29. Yhä useampi asiakkaamme suosittelee palvelujamme muille.

NPS 25

Tyytyväisyys palveluihin

Tyytyväisyys palveluihimme on nousussa. Lähtötasomittauksessa kokonaisarvosanamme oli 7,9 ja viimeisimmällä mittausjaksolla 8,3. Kokemukset kohentuivat lähtötasokierrokselta kaikissa palveluissa. Eniten nousivat järjestyksenvalvonnan ja turvatekniikan arvosanat. Parhaat pisteet asiakkaamme antoivat arvokuljetus-, rahankäsittely- ja aulapalveluillemme.

+0,4

Yhteistyö ja tavoitettavuus

Yhteistyö on kehittynyt positiiviseen suuntaan lähes jokaisella osa-alueella. Eniten olemme vuoden aikana parantaneet tavoitettavuutta sekä myynnin ja markkinoinnin materiaaleja. Kaikkein tyytyväisimpiä asiakkaat ovat AVARN Securityn laskutukseen ja palvelun aloittamiseen.

Asiakkaat arvostavat omaa nimettyä yhteyshenkilöä ja sillä koetaan olevan merkittävä vaikutus yhteistyön sujuvuuteen. Valitettavasti kaikille asiakkaille ei ole mahdollista nimetä yhteyshenkilöä. Siksi kehitämme asiakaspalvelutoimintaamme ja tiedotamme uudistuksista jatkossa aiempaa paremmin.

Tutkimus: Suomalaisten turvallisuuden tunne heikentyi (2016-2017)

AVARN Securityn keväällä 2017 teettämä tutkimus paljasti, että yli kolmannes (36 %) suomalaisista koki turvallisuuden tunteen heikentyneen viimeisen vuoden aikana. Nuorimmat vastaajat eli 18–34-vuotiaat kokivat turvallisuuden tunteensa heikentyneen enemmän kuin vanhemmat ikäluokat. Eniten turvattomuutta koetaan anniskeluravintoloissa, yleisötapauksissa sekä kaduilla ja muilla julkisilla paikoilla.

Turvallisuuden tunnetta lisää eniten poliisien läsnäolo. Miehet arvostavat poliisin paikallaoloa naisia useammin. Joka kuudes mainitsee vartijat tai järjestyksenvalvojat turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Omassa ja läheisten turvallisuudessa ihmisiä huolestuttavat eniten ihmisten välinpitämättömyys, poliisien väheneminen sekä yleinen päihteiden lisääntynyt väärinkäyttö. Huolestuneimpia ovat yli 50-vuotiaat.

Vartijoita kaivataan lisää

Lähes puolet (46 %) suomalaisista katsoo, että vartijoita tulisi olla nykyistä enemmän. Lisää vartijoita kaivataan erityisesti yleisötapauksiin sekä kauppa- ja ostoskeskuksiin. Naiset toivovat miehiä useammin vartijoiden tai järjestyksenvalvojien lisäämistä.

46 % suomalaisista haluaa vartijoita enemmän

Tutkimus osoittaa myös, että vartijan työn arvostus on noussut merkittävästi vuoden 2012 tuloksiin verrattuna. Kaikista vastaajista 70 prosenttia ja naisista jopa kolme neljästä pitää vartijan työtä tärkeänä.

Samaan aikaan vartijoiden ominaisuuksien koetaan kehittyneen positiiviseen suuntaan viimeisen viiden vuoden aikana. Erityisesti kärsivällisyys, ensiaputaidot, auttavaisuus ja hyvä palveluasenne ovat parantuneet. Ne listataan myös vartijoiden tärkeimmiksi ominaisuuksiksi.

Tietoja tutkimuksesta

Tutkimuksen toteutti Taloustutkimus Avarn Securityn toimeksiannosta. Sen tarkoituksena oli selvittää suomalaisten turvallisuuden tunnetta ja syitä turvattomuuteen. Tämän lisäksi selvitettiin suhtautumista yksityisiin turvapalveluyrityksiin. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 18–70-vuotiaat suomalaiset ja siihen vastasi 1 117 henkilöä. Tutkimus toteutettiin Taloustutkimuksen Internet-paneelissa 5.–10.4.2017 välisenä aikana.

Mistä turvallisuus on tehty?

Turvallisuus on asia, jonka kaikki tuntevat, mutta jota harvoin pysähtyy pohtimaan tarkemmin. Se on kiinteä ja universaali osa ihmiselämää – yksi ihmisen perustarpeista.

Turvallisuus voi tarkoittaa kahta asiaa. Yhtäältä se tarkoittaa vaarojen ja uhkien poissaoloa, toisaalta turvallisuuden tunnetta eli psykologista kokemusta uhkien poissaolosta. Turvallisuus saa jatkuvasti uusia muotoja yhteiskunnan ja teknologioiden kehittyessä, kuten kyberturvallisuus.

Turvallisuus on aina suhteellista. Täydellisen turvallisuuden saavuttaminen vaatisi täydellistä kontrollia tietyistä alueista tai ihmisryhmästä, mikä tarkoittaisi yksityisyyden suojan puutetta. Koska uhkia harvoin pystytään täysin poistamaan, on turvallisuudessa parhaimmillaan kyse uhkien ennakoimisesta ja vähentämisestä. Turvallisuus on tasapainottelua: kuinka vakavaksi riskit arvioidaan, kuinka paljon turvallisuuteen halutaan panostaa ja mistä ollaan valmiita luopumaan. Pienen epävarmuuden kanssa joudumme aina elämään, sillä tulevaisuutta on mahdoton ennustaa.



Tekoälyn läpimurron vuosi

Asiakkaamme odottavat turvallisuuspalveluilta ennen kaikkea tehokkuutta ja digitaalisuutta. Yksi AVARN Securityn vuoden merkittävimmistä saavutuksista oli kenttäohjausjärjestelmä GuardToolsin käyttöönotto. GuardTools välittää tarkkaa tietoa kentältä vartijoille reaaliaikaisesti. Tiedonkulku asiakkaan suuntaan on myös nopeaa ja kattavaa.

GuardTools on piirivartijoille erityisen tärkeä. Uusi järjestelmä tuo tekoälyn piirivartiointiin: se arvioi tilannekohtaisesti, tarvitaanko paikalle vartijaa ja hälyttää lähimmän vartijan tarvittaessa. Sovellus listaa vartijalle kaikki ajankohtaiset tehtävät ja navigoi valmiiksi nopeimmat reitit. Kaikesta toiminnasta saadaan lopuksi raportti asiakkaalle digitaaliseen portaaliin. GuardTools parantaa työn turvallisuutta ja laatua, kun voidaan seurata reaaliajassa, mitä vartijat tekevät.

Toinen iso ponnistus viime vuonna oli neljän hälytyskeskuksen yhdistäminen.

- Haasteena oli saada yksiköt toimimaan mutkitta saman katon alla, kun puhelinlinjoja on satoja. Nyt meillä on yksi hälytyskeskus, joka palvelee asiakkaita ympäri Suomen. Kaikki toiminta rekisteröidään ja tallennetaan digitaaliseen muotoon, jota voidaan myöhemmin tarvittaessa hyödyntää, sanoo AVARN Securityn teknologia- ja tietohallintojohtaja **Pauli Hirvonen**.

Videovalvonta kehittyy analyyttisemmäksi

Videovalvonta on edelleen tärkeä osa turvallisuuden valvonnan prosessia ja erityisesti tekoälyn kehittymisen kautta videovalvonta jalostuu jatkuvasti paremmaksi. Videokamera pystyy tunnistamaan kasvonpiirteitä ja rekisterikilpiä sekä analysoimaan näkemäänsä.

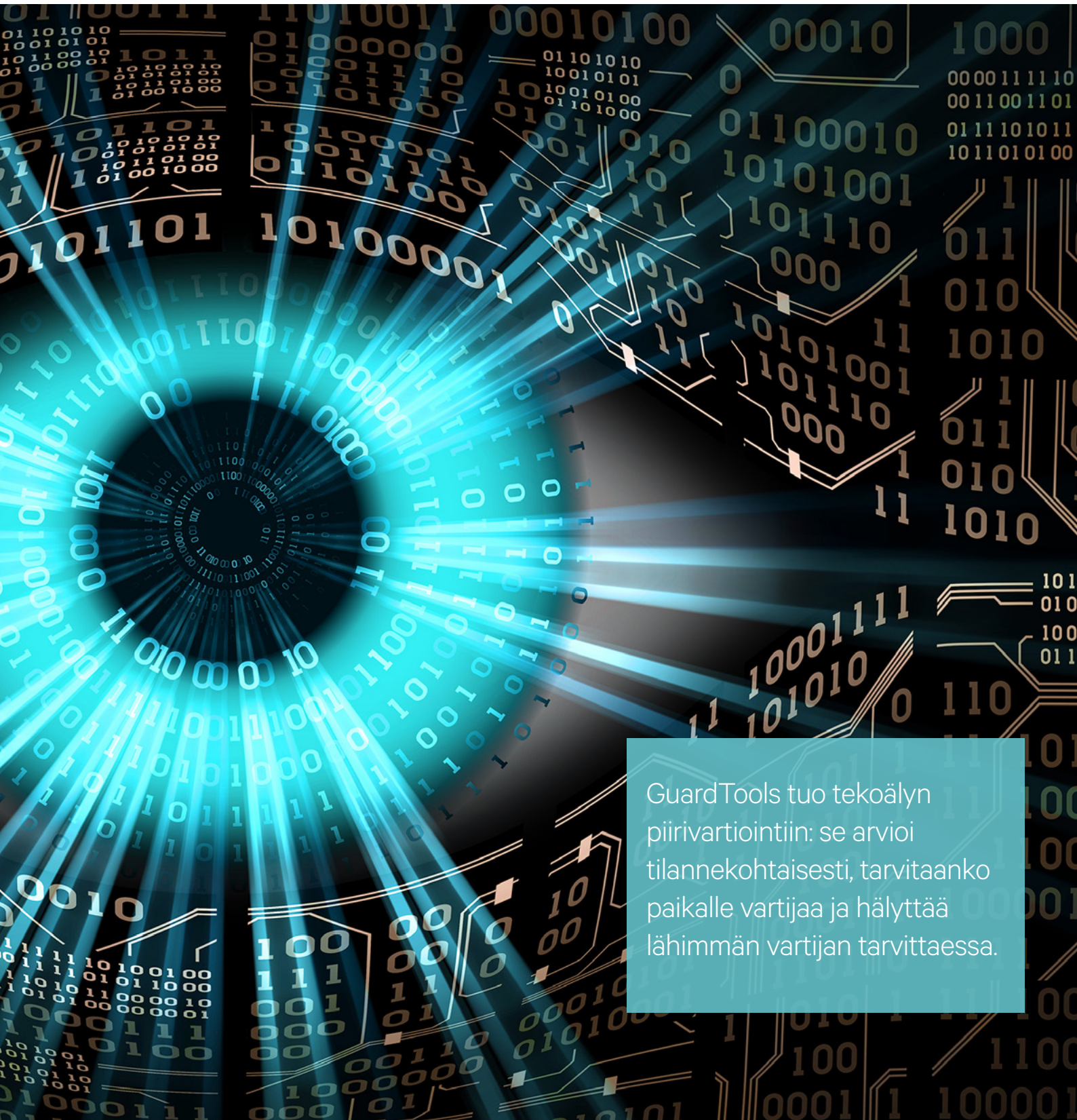
Asiakaskyselymme tulokset kertovat, että juuri uusia digitaalisia turvallisuusratkaisuja AVARN Securityn asiakkaat odottavat eniten. Toukokuussa 2018 voimaan astuva uusi tietosuojalaki vaikuttaa erityisesti digitalisaation hyödyntämismahdollisuuksiin.

- Tekoälyn todella nopea kehittyminen voi nostaa esiin uusia tietosuoja kysymyksiä. Keskustellaan jopa, onko GDPR osin jo nyt voimaan tullessaan vanhentunut, ja ei ota tarpeeksi huomioon tekoälyn kehityksen vauhtia ja mahdollisuuksia lähitulevaisuudessa. Siitä johtuen videovalvontaan liittyvässä henkilötietojenkäsittelyssä saatetaan jo aivan lähiaikoina joutua tarkastelemaan kameravalvontajärjestelmiin kytketyn tekoälyn kyvykkyyden ja henkilötietojen käsittelyn laillisuuden suhdetta, sanoo Hirvonen

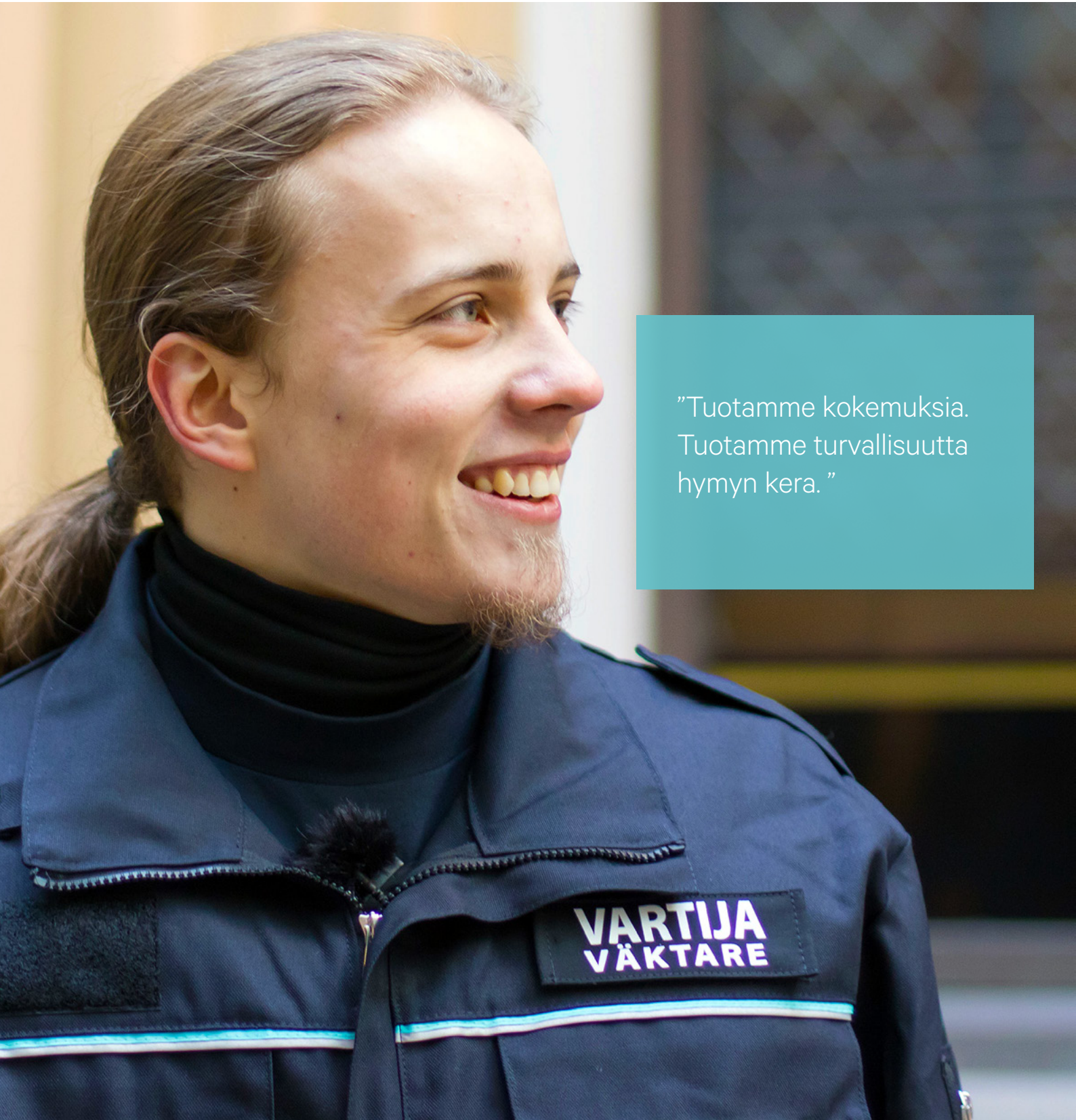
- Videovalvonnan tueksi ovat tulleet ääniavut, jotka auttavat uhkaavissa tilanteissa, ilman että vartijaa joudutaan kutsumaan paikalle. Tämä lisää vartijoidemme työturvallisuutta ja on tervetullut teknologinen kehitysskaskel vartijan työhön.

Kiinteistöissä piilee Hirvosen mukaan vielä suuri potentiaali turvallisuuden parantamiseen.

- Haluamme myydä asiakkaalle hälytysjärjestelmiä, jotka eivät pelkästään hälytä paikalle vartijaa, vaan tarvittaessa myös kiinteistön huoltajan. Vaihtamalla kiinteistön hälytysjärjestelmän uuteen, asiakas saa samalla kustannustehokkaasti uutta tietoa kiinteistössä tapahtuvista asioista.



GuardTools tuo tekoälyn piirivartiointiin: se arvioi tilannekohtaisesti, tarvitaanko paikalle vartijaa ja hälyttää lähimmän vartijan tarvittaessa.



"Tuotamme kokemuksia.
Tuotamme turvallisuutta
hymyn kera."

Tyytyväinen henkilöstö tuottaa parasta palvelua

Jokainen kohtaaminen on meille mahdollisuus vahvistaa positiivista mielikuvaa AVARN Securitystä. Jokainen avarnilainen rakentaa tuotteemme siinä hetkessä, kun kohtaamme palvelun ostajia ja käyttäjiä, yhteistyökumppaneita tai muita kanssaihmisiiä.

Hallituksemme puheenjohtaja **Amund Skarholt** totesi, että ”Tuotamme kokemuksia. Tuotamme turvallisuutta hymyn kera.” (”We are delivering experience. We are delivering security with a smile.”) Henkilöstön näkemys työstään ja työnantajastaan kertoo siitä, miten hyvät lähtökohdat meillä on tuottaa laadukasta turvallisuuspalvelua ja miten olemme onnistuneet AVARN Securityn arvopohjan rakentamisessa. Siksi henkilöstökysely on tärkeä toiminnan kehittämisen työkalu.

AVARN Securityn henkilöstötutkimus AVARN Employee Questionnaire eli AVARN EQ toteutettiin ensimmäisen kerran keväällä 2017. Mitä useampi kyselyyn vastaa, sitä vahvempi merkitys tuloksilla ja niiden pohjalta tehtävillä kehitystoimenpiteillä on. Vuonna 2017 kyselytutkimukseen vastasi 51 % kaikista avarnilaisista, mikä on varsin mukava luku, kun otetaan huomioon henkilöstön vaihtuvuus alalla sekä osa- ja määräaikaisten työsuhteiden lukumäärä.

Mitä viime vuoden kyselyn perusteella on tehty?

Vuoden 2017 kyselyssä eniten toivottiin kehitystä viestintään ja tiedonkulkuun. Sen jälkeen olemmekin yhtiötasolla kehittäneet tiedonkulkua ja viestintää mm.

- ottamalla käyttöön Wibe Academyn, jonka avulla voimme tarjota koulutusta ja perehdytystä verkko-

koulutuksena sekä tehdä sisäistä viestintää aiempaa tehokkaammin

- toteuttamalla johtoryhmän roadshown toimipaikoille
- pitämällä säännöllisesti henkilöstöinfoja, joihin on mahdollista osallistua etänä ja julkaisemalla infoista kirjalliset yhteenvedot.
- lisäämällä läpinäkyvyyttä henkilöstölle tiedotettavissa asioissa
- viestimällä selkeämmin yhtiön strategiasta ja tavoitteista.

Yhteensä erilaisia toimenpiteitä on raportointijärjestelmään kirjattu 120 kappaletta. Yksiköissä ja toimipaikoilla on tehty paikallisiin tuloksiin perustuvia toimenpiteitä. Näissä on keskitytty paljon esimerkiksi tiedonkulkuun paikallisella tasolla sekä tiimien jäsenten että esimiehen ja työntekijöiden välillä. Useilla toimipaikoilla on kiinnitetty huomiota myös prosessien kuvaamiseen ja dokumentointiin.

Haluamme näin kannustaa työntekijöitämme kehittämään omaan osaamistaan ja tarjota heille eväitä eteneeseen omalla urapolulla.

Odotamme näiden investointien näkyvän tulevina vuosina henkilöstön viihtyvyydessä, osaamisessa ja sitä kautta palvelun laadussa ja tehokkuudessa.

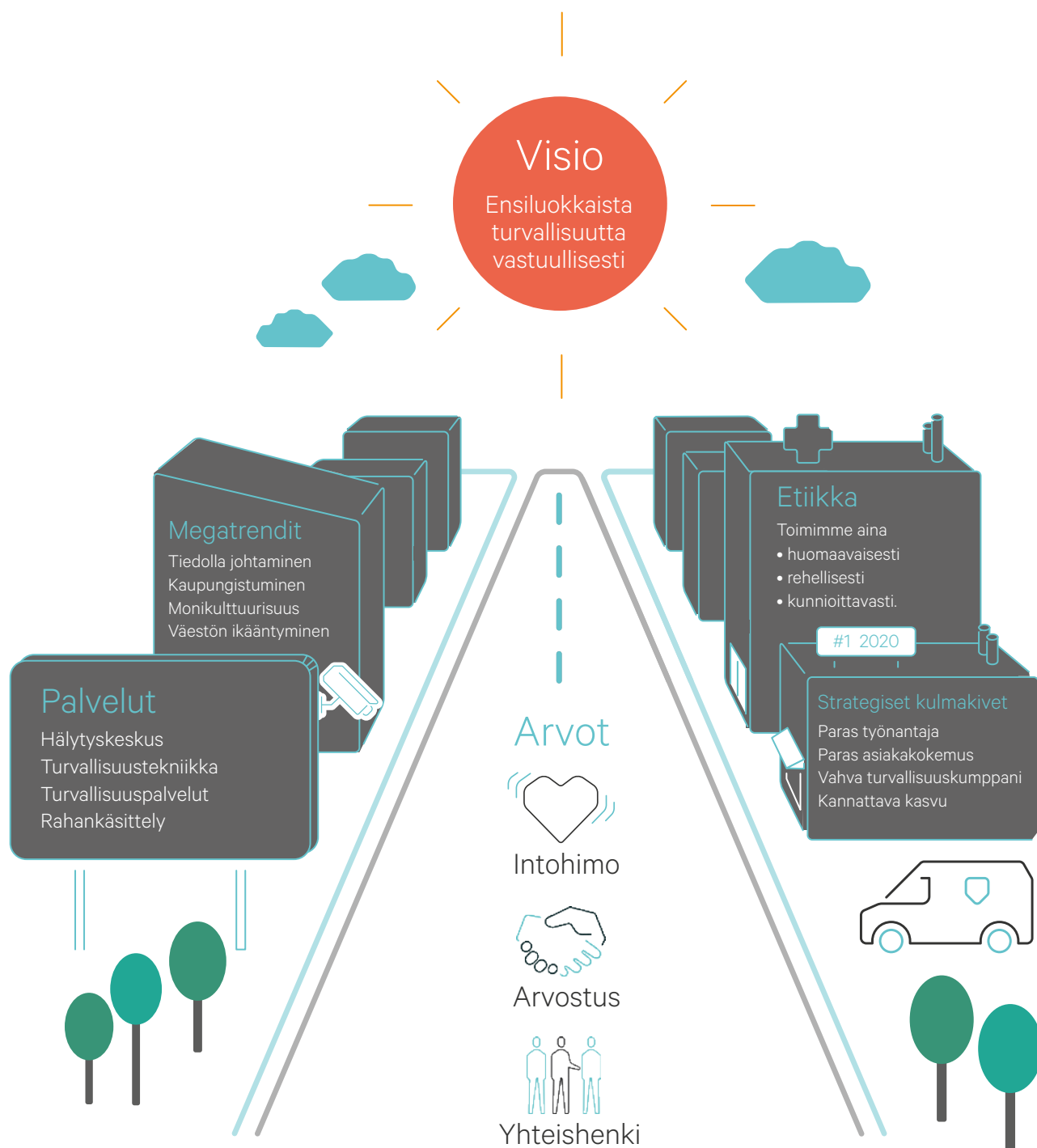
AVARN Way ja loikka kohti digitaalista oppimista

Keväällä 2017 lanseerasimme AVARN Wayn, joka on kaikkia Suomen 2 800 avarnilaista yhdistävä toimintatapa. AVARN Wayn tarkoitus on tehdä yhteiset arvot ja eettiset periaatteet näkyviksi yhtiön arjessa ja päivittäisessä työnteossa sekä varmistaa, että toimimme oikein haastavissakin tilanteissa.

Yhteisten toimintatapojen vieminen käytäntöön on jatkuvaa työtä ja sen helpottamiseksi otimme käyttöön Wibe Academy -verkkokoulutusalan. Tämän uuden työkalun avulla voimme perehdyttää ja kouluttaa henkilöstöämme aiempaa helpommin ja samalla varmistua siitä, että jokaisella työntekijällä on saatavilla riittävät ja yhdenmukaiset tiedot toimintatavoistamme. Samalla otimme valtavan loikan kohti oppimisen digitalisointia sekä audiovisuaalista sisäistä viestintää.

Iso osa työntekijöistämme työskentelee asiakkaan tiloissa tai tekee liikkuvaa työtä, mikä tekee heidän tavoittamisestaan haasteellista. Wibe Academyn avulla tavoitamme henkilöstömme paremmin ja pystymme tehostamaan tiedonkulkua.

”Yhteisten toimintatapojen vieminen käytäntöön on jatkuvaa työtä.”



2 616

osaavaa turvallisuusalan ammattilaista.

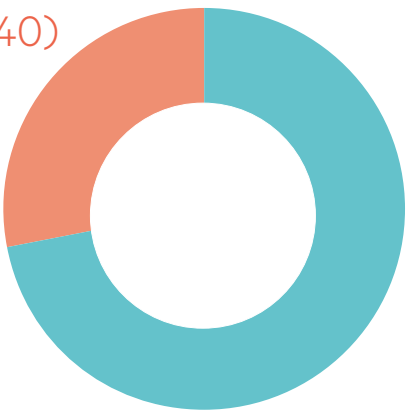
99,4 % (2 599)

vakituista työntekijää.

48 %

kokoaikaista työntekijää.

Naisia 28 %
(740)



Miehiä 72 %
(1 876)

152 miestä 33 naista

esimiestehtävässä,
joista 82 % miehiä, 18 % naisia.

➤ Toiminnan luotettavuus ja laatu

➤ Palveluiden luotettavuus ja laatu

➤ Valtakunnallisuus ja monipuoliset palvelut

➤ Asiakslähtöisyys

Ikäjakautuma
31.12.2017

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-63	64
Naisia						
Toimihenkilöitä	1	5	15	7	9	0
Työntekijöitä	240	240	107	70	42	4
Miehiä						
Toimihenkilöitä	2	25	33	20	6	0
Työntekijöitä	396	720	336	204	113	21

Työsuhteen kesto
31.12.2017

	Naiset	Miehet
Alle vuoden	319	623
1-2 vuotta	100	272
2-5 vuotta	108	343
5-10 vuotta	107	318
10+	106	320

Tyytyväisyys palveluihimme (2017/ka)



Turvallisesti töissä

Palvelua ja turvallisuuden tunnetta tuottamaan tarvitaan ihmisiä. Me AVARN Securityllä haluamme varmistaa, että jokainen työntekijämme pääsee työvuoron päätteeksi terveenä ja turvallisesti kotiin läheistensä luokse.

Yksi arvoistamme on yhteishenki ja se näkyy vahvasti yhteistyössämme henkilöstön edustajien kanssa. Työsuojeluorganisaatio on vahvasti mukana kehittämässä toimintaamme. Työsuojelun asiantuntijoita käytetään apuna mm. hankintainvestoinneissa, jotta voidaan huomioida työympäristönäkökohdat ja suosia terveellisiä ja turvallisia vaihtoehtoja.

Investointipäätöksiä tehtäessä voidaan käyttää mm. sisäisiä selvityksiä, vaarojen ja riskienarviointeja sekä tarvekartoituksia. Lisäksi voidaan hyödyntää työpaikkaselvityksissä ja henkilöstökyselyissä sekä tapaturmatapausten ja turvallisuushavaintojen selvittämisissä esille tulleita seikkoja. Esimerkiksi vuoden 2017 aikana hankittiin ionisointipuhdistin kierrätettävien työvaatteiden puhdistamiseen tarveharkintaan perustuen.

Vuonna 2017 AVARN Securityllä laadittiin työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja työsuojelun toimintaohjelma sekä tehtiin useita aluehallintoviraston työpaikkatarkastuksia ja riskiarviointeja. Työpaikkaselvityksiä tehtiin yhteensä 16 kpl joista 3 oli tehtäväkohtaisia ja 13 toimipaikkakohtaisia.

Työpaikkaselvityksissä ja aluehallintoviraston tekemissä tarkastuksissa esille tullessiin asioihin ja kehitystarpeisiin otettiin kantaa ja pyrittiin edesauttamaan asioiden kehittymistä. Kiinnitimme myös erityistä huomiota psykososiaalisiin kuormitustekijöihin valmistelemalla ohjeita ja koulutusta tällaisten tilanteiden ja tekijöiden ennaltaehkäisemiseksi, tunnistamiseksi ja oikeanlaisten toimintatapojen varmistamiseksi.

Työturvallisuustietoutta lisättiin osallistumalla työturvallisuuskoulutuksiin ja tapahtumiin. AVARN Securityn turvallisuusalan perustutkintoryhmille ja lähiesimiestyön ammattitutkintoa suorittaville käytiin luennoimassa työturvallisuudesta. Alueellisissa yksiköissä järjestettiin seitsemän työturvallisuuskorttikoulutusta. Lisäksi järjestettiin useita ensiapukoulutuksia.



Tieto ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä

Turvallisuuspalvelujen tuottajana käsittelemme suurta määrää luottamuksellista tietoa. Tiedon turvallinen käsittely on vahva osa riskienhallintaa ja sekä oman että asiakkaidemme toiminnan suojaamista. Jotta tieto pysyy luottamuksellisena ja turvassa, on prosessien oltava kunnossa.

Vuonna 2017 nimitimme tietosuojavastaavan ja käynnistimme valmistautumisen Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen (GDPR) täyttämiseksi. Meillä tämä tarkoittaa jo olemassa olevien, tietojen suojaamiseen liittyvien prosessien tarkistamista, kehittämistä ja aiempaa tarkempaa dokumentointia. Olemme myös päivittäneet sopimuksia sekä asiakkaidemme että yhteistyökumppaneidemme kanssa. Tietosuoja-asetuksen täyttämisessä oleellista on myös viestintä. Vuonna 2017 AVARN Securityllä valmistauduttiin henkilöstön kouluttamiseen ja tietosuojaan liittyvistä asioista tiedotettiin aktiivisesti.

Auditointi ja sertifikaatit

AVARN Securitylle on myönnetty ISO 9001 -laatusertifikaatti, ISO 14001 -ympäristösertifikaatti sekä työterveys- ja työturvallisuusjohtamisen sertifikaatti OHSAS 18001. Lisäksi toiminta on auditoitu valtionhallinnon Kansallinen turvallisuusauditointikriteeristön version II (KATAKRI II:) mukaisesti. Sertifikaattien mukaiset auditoinnit toteutettiin syksyllä 2017. Toimimme myös ISO 27001 -tietoturvajärjestelmän mukaisesti, vaikka toimintaamme ei ole tältä osin virallisesti sertifioitu.

Turvallinen ja terveellinen ympäristö

Palvelualan toimijana kuormitamme ympäristöä verrattain vähän. Merkittävin ympäristövaikutuksemme aiheutuu liikenteestä, joka on samalla yksi merkittävimmistä turvallisuusriskeistämme. Koulutamme henkilöstöllemme turvallista ja ennakoivaa liikennekäyttäytymistä, mikä vähentää sekä riskiä joutua liikenneonnettomuuteen että polttoaineenkulutusta ja ajoneuvojen päästöjä. Seuraamme polttoaineenkulutusta ja liikennekäyttäytymistä ajotavan-seurantajärjestelmällä.

Polttoainekulutuksen lisäksi seuraamme jatkuvasti sähkön ja veden kulutusta sekä toiminnastamme syntyvän jätteen määrää. Vuonna 2017 siirryimme seuraamaan kulutusta eurojen sijasta todellisen kulutuksen mukaan, esimerkiksi litroissa ja kilowateissa.



BALCONY



Kaikki talossa työskentelevät työntekijät keskittyvät siihen, että vierailu on elämys, josta jää hyvät muistot.

Musiikkitalo: Miljoonan vierailun talossa turvallisuus on osa palvelua

Musiikkitalo on vilkas ja kansainvälinen ympäristö, jossa järjestetään paljon erilaisia tapahtumia. Vieraiden joukossa on paljon mm. poliitikkoja ja julkisuuden henkilöitä. Ympäristö on vaikuttava, joten palvelunkin on vastattava komeita puitteita ja vaativan kohderyhmän tarpeita.

Musiikkitalolle saapuva tapahtumavieras kohtaa ensimmäiseksi AVARN Securityn järjestyksenvalvojan, joka toivottaa ulko-ovella jokaisen vieraan tervetulleeksi. Turvallisuuspalvelu on erittäin näkyvässä roolissa ja sen vaikutus vierailijakokemukseen on merkittävä.

– Musiikkitalon toiminta perustuu elämysten tuottamiseen. Luomme puitteet erilaisille tapahtumille, mutta haluamme olla myös Helsingin seudun ihmisten olohuone. Yhteisen palveluakatemian avulla varmistamme, että ystävällisyys ja palvelun sujuvuus ovat keskiössä kaikilla talossa toimivilla palveluntuottajilla, Musiikkitalon toimitusjohtaja **Pekka Kauranen** kertoo.

Viimeisimmässä vierailijatutkimuksessa AVARN Security sai arvosanan 4,8 asteikolla 1-5. Koko Musiikkitalon osalta suosittelevuudeksi oli huikea 79. Kaurasen mukaan korkeatasoisen onnistumisen taustalla on palveluakatemian lisäksi hyvä johtaminen.

Turvallisuuden tunne on osa elämystä

Elämyksistä on mahdotonta nauttia, jos ei tunne oloaan turvalliseksi. Turvallisuustilanteen muutoksen myötä ihmiset ovat aiempaa tietoisempia turvallisuusasioista.

Tutkimuksen mukaan suomalaiset toivovat julkisille paikoille ja yleisötapahtumiin aiempaa enemmän turvallisuuspalveluja.

– Musiikkitalon kaltaisissa julkisissa tiloissa turvajärjestelyt on hoidettava siten, että ne auttavat tekemään vierailusta juhlavan kokemuksen, eivätkä häiritse kulttuurielämyksistä nauttimista. Palvelun on oltava hienotunteista, mutta kuitenkin riittävän näkyvää, jotta vieraat kokevat olonsa turvalliseksi, Kauranen sanoo.

Järjestyksenvalvonta ja tapahtumaturvallisuus ovat vahvasti palvelutyötä ja AVARN Security näkyykin Musiikkitalossa eniten tapahtumien aikana asiakaspalvelutehtävissä.

– Olemme tietoisesti valinneet, mitkä asiat hoidetaan näkyvästi. Iso osa turvallisuuden eteen tehtävästä työstä ei näy yleisölle, eikä sen ole tarkoituskaan näkyä. Sisäinen turvallisuus on meillä hyvällä tasolla. Turvallisuushenkilöstön näkyvyydellä strategisilla paikoilla on kuitenkin selkeästi rauhoittava vaikutus, eikä häiriötilanteita ole juuri ollut, Kauranen toteaa.

Helsingin sote: Oppimiskyky ja asiakaspalvelu vakuuttivat

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto päätti kilpailutuksen perusteella hankkia turvallisuuspalvelut AVARN Securityltä. Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuuspäällikkö **Jaakko Heinilän** mukaan yhteistyö on sujunut paremmin kuin hän olisi osannut odottaa.

AVARN Securityn työntekijöitä on sijoitettu sellaisiin sosiaali- ja terveysviraston toimipisteisiin, joissa tarvitaan turvallisuusalan ammattilaisia. Heinilän mukaan palveluita on räätälöity kohdekohtaisesti sen mukaan, minkälaista turvallisuusalan osaamista missäkin tarvitaan.

– Joissain kohteissa tarvitaan enemmän auktoriteettia, jossain muualla taas keskustelevampaa osallistumista. Olen ollut erittäin tyytyväinen AVARN Securityn ongelmanratkaisukykyyn, Heinilä kertoo.

Laatu ja hinta erottavat kilpailijoista

– AVARN Securityllä on erinomainen työnjohto ja -koordinointi. He pystyvät itsenäisesti tekemään ratkaisuja haastavissa tilanteissa. Työntekijöillä on hyvä taustakoulutus ja osaaminen, jota tarvitaan haastavien asiakkaiden kohtaamisessa, Heinilä luonnehtii.

Yhteistyö AVARN Securityn kanssa on helpottanut Heinilän työtä. Oma-aloitteisesti ongelmia ratkova yhteistyökumppani mahdollistaa sen, että Heinilän tehtäväksi jää haastavien tilanteiden jälkeen todeta asioi-

den olevan taas kunnossa.

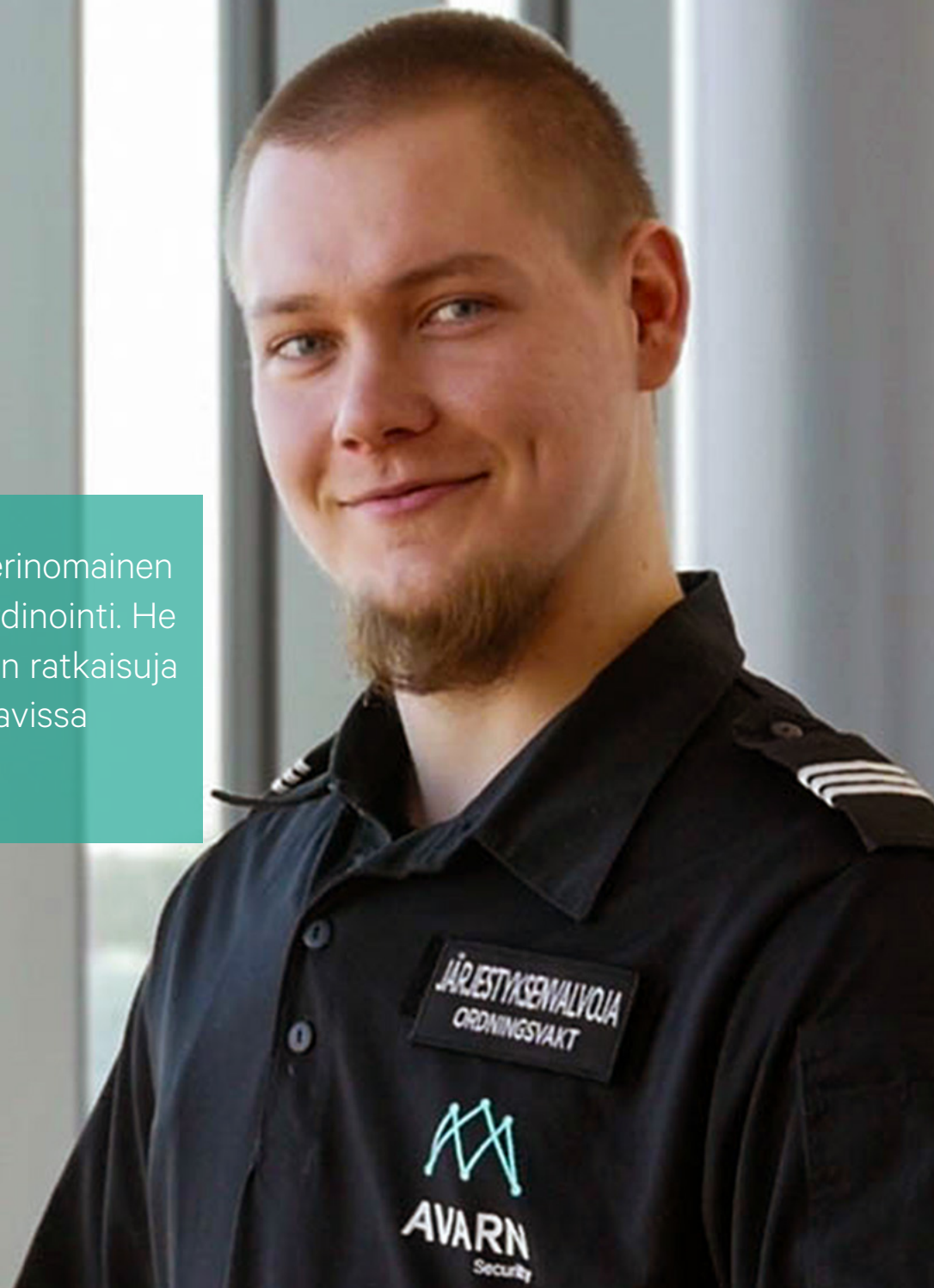
– Yhteistyöhön liittyy aina haasteita, mutta Avarnilaisten kanssa toimiessa ratkaisu ongelmiin on yleensä yhden puhelinsoiton päässä, Heinilä toteaa.

Oppimiskyky ja asiakaspalvelu vakuuttavat

Heinilä toivoo Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston saavan AVARN Securityltä jatkossakin turvallisuusjärjestelmiin liittyvää tukea. Avarnilaiset ovat onnistuneet toteuttamaan sosiaali- ja terveysviraston toiveet.

– Mielestäni AVARN Security on ehdottoman luotettava yhteistyökumppani, jota voisin suositella muillekin. Etenkin heidän oppimiskykynsä ja asiakaspalvelunsa ovat tehneet minuun vaikutuksen, Heinilä summaa.

“Avarnilaisilla on erinomainen työnjohto ja -koordinointi. He pystyvät tekemään ratkaisuja itsenäisesti haastavissa tilanteissa.”





Vuoden 2017 ansioitunut vartija tulee AVARN Securityltä

Suomen Vartioliikkeitten liitto ry valitsi vuoden 2017 ansioituneeksi vartijaksi Jani Kalatien, jolla on yli 20 vuoden kokemus työstä yksityisellä turvallisuusosalalla vartijana, esimiehenä ja kouluttajana.

Teollinen toimintaympäristö, jossa Kalatie työskentelee vuoro-esimiehenä, on haastava ja kansainvälinen. Hänen työnsä tässä ympäristössä on ollut erittäin asiakaslähtöistä ja luovan proaktiivista.

– Verbaalisesti lahjakkaana Jani suoriutuu kaikista tehtävistä tarpeen tullen huumorilla. Aika ajoin pääkielellä on englanti. Kohteessa asioivat saattavat olla mistä päin maailmaa tahansa, mutta kommunikaatio sujuu. Esimiehenä Jani on tarkka ja kohtelee työntekijöitä tasapuolisesti, Kalatien esimies **Juha Siekkinen** kertoo.

Kalatie toimii myös oman esimiehensä tukena ja tuuraa-jana sekä auttaa aktiivisesti myös organisaation muissa tehtävissä, kuten esimerkiksi varusteiden hallinnassa. Hän on myös jatkuvasti kehittänyt ja pitänyt yllä ammattitaitoaan kouluttautumalla niin turvallisuusalan ammattilaisena, esimiehenä kuin kouluttajana.

Voimankäytönkouluttajana Kalatiellä on suuri vaikutus siihen, miten hyvin vartijat ja järjestyksenvallvoimat osaa-vat toimia työssään kohdatessaan haastavia tilanteita. Koulutusten taso ja vaikutus heijastuu kaikkiin yksityisen turvallisuusalan toimijoihin. Kalatie ymmärtää työn-sä merkityksen ja korostaa koulutuksissaan vastuullisuutta. Kouluttajana Jani on arvostettu ja pidetty.

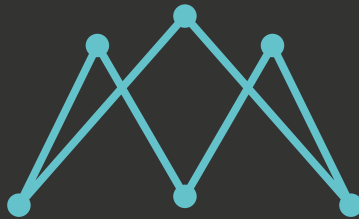
– Hän vahva ammattilainen, joka suhtautuu työhön-sä intohimoisesti, arvostaa sekä asiakkaita että työtove-reita ja osaa puhalttaa yhteen hiileen, AVARN Securityn toimitusjohtaja **Juha Murtopuro** kiteyttää.

Vuoden ansioitunut vartija palkittiin Finnish Security Awards palkintogaalassa 21.11.2017. Tunnustus myön-nettiin 35. kerran.



Vuoden 2017 ansioitunut vartija Jani Kalatie.

Ensiluokkaista turvallisuutta vastuullisesti.



• AVARN Security

Puh.
E-mail
Web

0204 2828
info@avarn.fi
avarn.fi