



# Vuosikertomus 2016

---



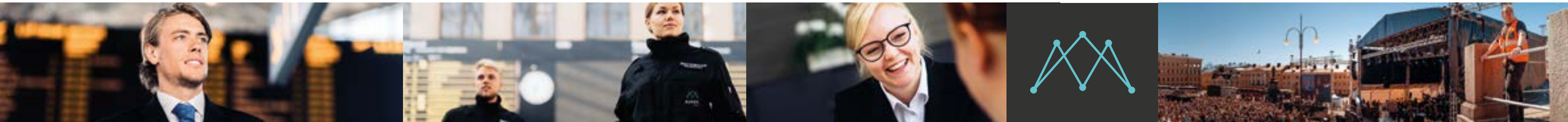


# Ensiluokkaista turvallisuutta vastuullisesti.

## Sisältö

|                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Toimitusjohtajan katsaus                                                            | Uusi AVARN Security                                                                   |
|                                                                                   | 4                                                                                   | 6                                                                                     |
| Vahvat arvot                                                                      | AVARN Securityn vuosi                                                               | Tulevaisuuden turvallisuus                                                            |
| 8                                                                                 | 10                                                                                  | 12                                                                                    |
| Megatrendit                                                                       | Megatrendit - tiedolla johtaminen                                                   | Megatrendit - kaupungistuminen ja kansainvälistyminen                                 |
| 14                                                                                | 16                                                                                  | 18                                                                                    |
| Megatrendit - väestön ikääntyminen                                                |  | AVARN Way                                                                             |
| 20                                                                                |                                                                                     | 22                                                                                    |
| Henkilöstö                                                                        | Vastuullisuus                                                                       |  |
| 24                                                                                | 26                                                                                  |                                                                                       |





## AVARN Security tähtää ykköseksi

Suomen ja Pohjoismaiden turvallisuuskentälle astui viime vuonna uusi toimija. AVARN Security on ravistellut turvapalveluiden toimintaympäristöä: Turvatiimi ja G4S Suomi yhdistyivät huhtikuussa 2016 AVARN Securityksi. Muutos on suuri, ja sen positiiviset vaikutukset turvapalveluidemme tarjontaan ovat huomattavat.

Turvallisuusalalla on jo pitkään tapahtunut yritysfuusioita ja toimijoiden volyymien kasvua, joten kahden turvatalon yhdistyminen oli luonteva askel myös Suomen markkinoilla. AVARN Security on sataprosenttisesti norjalaisen Sector Alarm Groupin omistuksessa. Sector Alarm on yksi Pohjoismaiden merkittävimpiä turvallisuustoimijoita ja operoi Suomen ja Norjan lisäksi Ruotsissa, Irlannissa ja Espanjassa. Vahva teollinen omistaja pitää fokuksemme ensiluokkaisten turvapalveluiden tarjoamisessa ja niiden jatkuvassa kehittämisessä. Resurssit palveluiden jatkuvaan kehittämiseen ovat erinomaiset, ja hyvien käytäntöjen jakaminen on rikkaampaa yhteisen pohjoismaisen omistajan alla.

AVARN Security on nyt Suomen ainoa täyden palvelun turvallisuusyhtiö. Tarjoamme kaikki turvallisuuspalvelut vartiointista ja valvonnasta aina turvatekniikkaan, hälytyskeskuspalveluihin, arvokuljetuksiin ja rahanlaskentaan.

Vahvuutemme on paitsi palveluissamme, myös tavassamme toimia. Toimintakulttuurimme kiteytyy sanapariin AVARN Way. Se kuvaa arvomaailmaa, jonka pohjalta toimimme päivittäisessä työssämme. Intohimo, arvostus ja yhteishenki ovat kaiken tekemisemme taustalla – tulokset eivät itsessään riitä, vaan ne saavutetaan yhteisten arvojen mukaan toimimalla. AVARN Way on avoin ja läpinäkyvä tapa johtaa turvallisuuden ammattilaisia. Pyrimme siihen, että avarnilaiset ovat pohjoismaiden luotettavimpia turvallisuustyöntekijöitä.

## Tavoitteena markkinajohtajuus

Tavoitteenamme on nousta alan markkinajohtajaksi Suomessa. Haluamme olla vuonna 2020 Suomen suurin turvallisuustoimija sekä toimialan halutuin työnantaja ja yhteistyökumppani.

Saavutamme tuon tavoitteen tarjoamalla markkinoiden moderneinta turvateknologiaa ja laadukkainta asiakaspalvelua. Uusi, alan edistyksellisintä tekniikkaa hyödyntävä hälytyskeskuksemme on yksi merkittävimmistä eduista, jonka asiakas saa tilatessaan turvallisuutta meiltä. Hälytyskeskuksen vahva suojaustaso täyttää vaativimpienkin asiakkaidemme tarpeet.

Asiakkaamme ovat ottaneet uudistukset hyvin vastaan. Turvallisuuden hyödyntäminen omassa liiketoiminnassa on entistä helpompaa laajentuneen palveluvalikoimamme ansiosta. Kaikki turvapalvelut löytyvät nyt saman katon alta.

Myös henkilöstöllemme AVARN Security on ollut uuden alku. Uuteen tapaan toimia on kuitenkin ollut helppo sopeutua. Tapahtumarikkaiden vuosien ja uusien omistusjärjestelyiden jälkeen työntekijöillämme on nyt täysi fokus tekemisessä. Vahvan, keskitetyn omistajan alla työnteko on entistä vakaampaa ja ennakoitavampaa, johtaminen on avoimempaa ja osallistavampaa.



Vaikka käynnissä on ensimmäinen kokonainen toimintavuosi, tavoitteenamme on taloudellisesti kannattava toimikausi. Näkymät ovat positiiviset ja toimintakenttä kiinnostavampi kuin koskaan aiemmin. AVARN Securityn turvallisuusvisiossa yhdistyvät älykkyys ja inhimillisuus – asiakas aina keskiössä.

Ensiluokkaista turvallisuutta vastuullisesti,

**Juha Murtopuro,**  
toimitusjohtaja, AVARN Security

## Yritys ja organisaatio

AVARN Security Oy tytäryhtiöineen on osa eurooppalaista Sector Alarm Groupia, jonka emoyhtiö on Sector Alarm Holding A/S, kotipaikkanaan Oslo, Norja. Sector Alarm konserniin kuuluva yhtiö AVARN Security Holding AS (aikaisemmin Sector Alarm Large AS) omistaa 100 % AVARN Security Oy:n osakekannasta.

### Oikeat ihmiset – right people

Henkilöstömme on vahvuutemme ja selkeä kilpailuetu, jota kilpailijamme eivät voi kopioida. Siksi on erittäin tärkeää, että meillä AVARN Securityssä työskentelee sitoutuneita ihmisiä, joilla on oikea asenne ja jotka ovat sitoutuneita yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Teemme työmme niin, että voimme olla ylpeitä itsestämme, työstämme ja työnantajastamme.

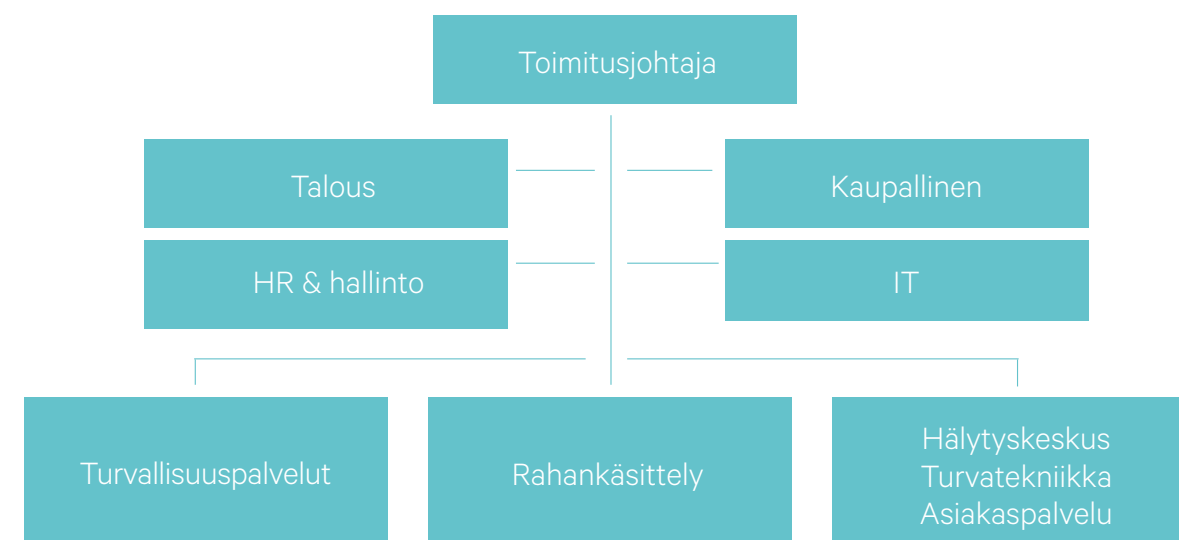
Right People -osiossa onnistumista mitataan kahdella eri työkalulla, jotka ovat samat kaikkialla Sector Alarm Groupissa ja kaikissa tytäryhtiöissä. Työkaluja ovat Management Review -arvionti ja AVARN EQ -työtyytyväisyysmittaus.

### Management Review

Management Review -arvioinnin avulla mitataan organisaation tilaa kahdesti vuodessa. Siitä tulevilla toimenpiteillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen työskentelemään AVARN Securityllä arvojen mukaisesti sekä tukea henkilöstön menestymistä työtävissä.

### AVARN EQ -työtyytyväisyysmittaus

AVARN Employee Questionnaire (EQ) eli työtyytyväisyysmittaus tehdään kerran vuodessa keväisin. Mittauksen avulla kehitämme toimintaamme. Haluamme tietää, miten henkilöstömme kokee työympäristönsä ja -tehtävänsä sekä johtamiskulttuurin. AVARN EQ kertoo meille, mikä toimii ja mitä voisimme tehdä paremmin.



## Arvot osana palvelua

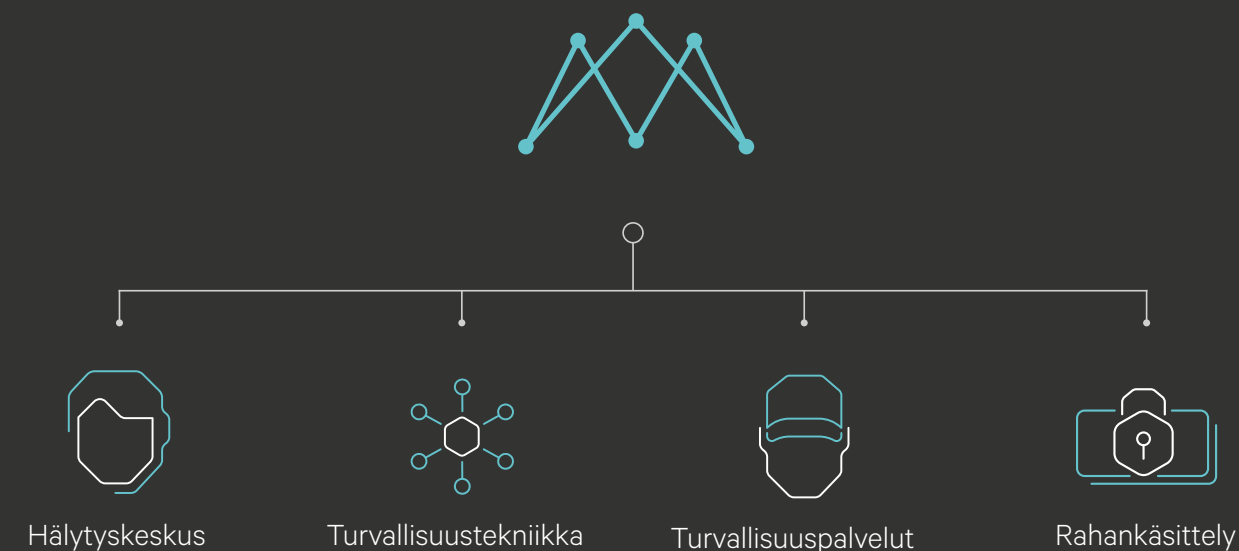
Sopimusasiakkaitamme ovat yritykset ja julkisen sektorin organisaatiot. Usein palvelujamme käyttää joku muu kuin sen ostaja. Palvelemme tasa-arvoisesti kaikkia sopimusosapuolia, asiakkaita, yhteistyökumppaneita tai heidän vieraitaan. Kaikkien kanssamme asioivien tahojen ja julkisyleisön mielikuva ja kokemus yhtiöstämme ovat erittäin tärkeitä menestymisemme kannalta.

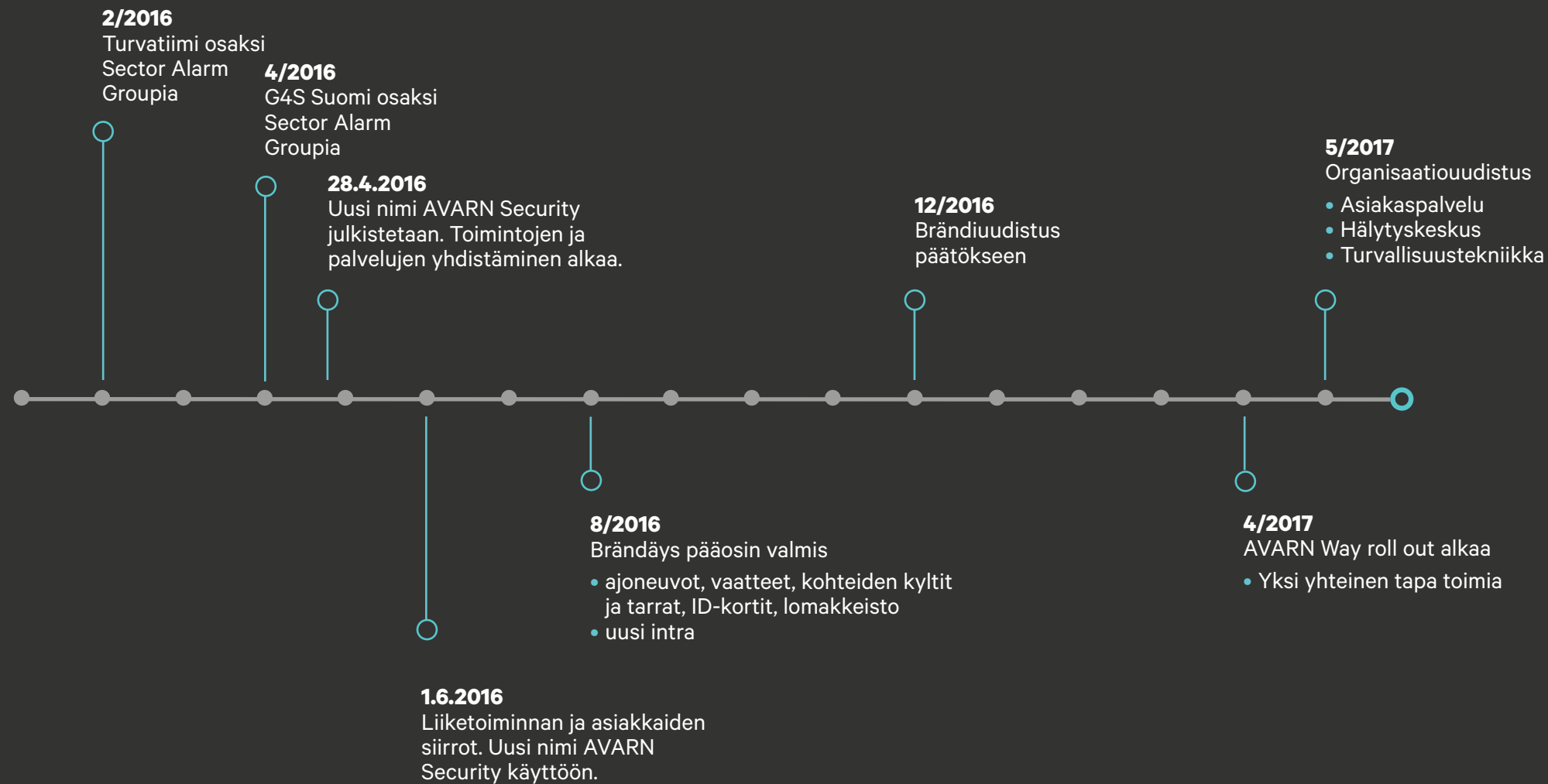
Turvallisuus on **intohimomme** ja meidän tehtävämme on etsiä asiakkaalle sopivin ratkaisu sekä kertoa heille myös uusista ja erilaisista vaihtoehdoista. Kehittyäksemme ja kasvaaksemme meillä on oltava rohkeutta haastaa vakiintuneita toimintatapoja. Odotamme, että jokainen työntekijämme pitää silmällä ja tuo esiin mahdollisuuksia kehittää ja myydä palvelujamme.

**Arvostamme** kaikkia asiakkaitamme. Tämä tarkoittaa sitä, että suhtaudumme aina asiallisesti kaikkiin yhteydenottoihin ja palautteisiin – myös niiden tahojen, jotka eivät ole suoria asiakkaitamme. Autamme aina asiakasta parhaamme mukaan ja pyrimme parantamaan yrityksemme sekä alamme mielikuvaa kaikessa tekemisessämme.

**Yhteishenki** tarkoittaa asiakastyössä sitä, että toimimme tiiminä asiakkaan hyväksi. Jos työntekijällä ei ole tietoa tai osaamista asian hoitamiseksi, hänen tulee pyytää ja saada apua tai viedä asia ja yhteydenottopyyntö eteenpäin oikealle taholle. Emme jätä asiakkaita tyhjän päälle, vaan kannamme vastuamme. On myös tärkeää, että pidämme toisemme ajan tasalla toiminnasta asiakkuuden eri vaiheissa. Tämä tarkoittaa tiivistä yhteistyötä kaikkien yhtiömme eri toimintojen ja asiakasyhteishenkilöiden välillä.

Toimintamme kussakin tehtävässä ja asiakaskohteessa perustuu asiakassopimuksen mukaiseen palvelulupaukseen. On tärkeää, että tuotamme palvelua sen mukaan, mitä olemme sopineet asiakkaan kanssa ja että jokainen henkilöstöömme kuuluva tuntee oman vastualueensa asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa. Toimimme aina vastuullisesti ja ylläpidämme sekä kehitämme aktiivisesti palvelujamme asiakkaiden odotusten mukaisesti.





## #1 2020

ALAN PARAS  
TYÖNANTAJA

Työtyytyväisyys

KANNATTAVA  
KASVU

Käyttökate

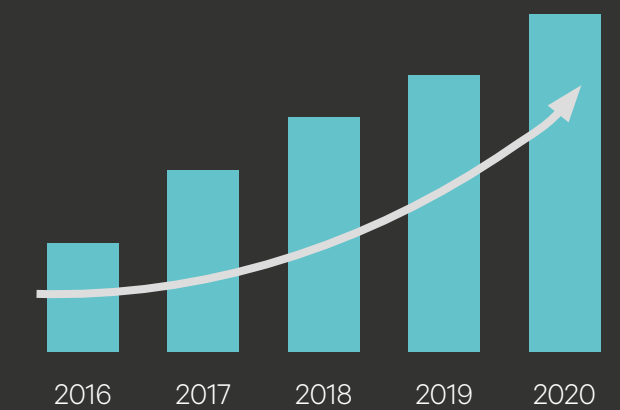
ALAN PARAS  
ASIAKASKOKEMUS

Suositteluindeksi

VAHVA TURVALLISUUS-  
KUMPPANI

Palveluvalikoima

## Liikevaihdon kehitys



2 800

osaavaa turvallisuusalan  
ammattilaista

20

toimipaikkaa ympäri  
Suomen

13 000

kohdetta valtakunnallisesti

85

miljoonan euron liikevaihto

## Turvallisuus on teknologiaa ja asiakaspalvelua

Tulevaisuuden turvallisuutta luodaan tänään. Enää meidän ei tarvitse odottaa teknologian kehittymistä, vaan käytössämme on jo huipputeknologiaa. Nyt mitataan sitä, kuka osaa soveltaa teknologiaa niin, että asiakas saa siitä liiketoiminnallista hyötyä. Kaupan alalla pystymme esimerkiksi tarjoamaan asiakkaillemme kehittynyttä analytiikkaa ruuhka-ajoista, sesongeista, markkinointikampanjoiden toimivuudesta ja loppuasiakkaiden kävijäprofiileista.

Tulevaisuudessakin palvelumme rakentuvat kahdelle kilpailuetekijälle: modernin hälytyskeskuksen sekä 24/7 kentällä työskentelevien vartijoiden ympärille. Seuraamme tarkasti toimintaympäristön muutoksia ja kehitämme palveluitamme niin, että pystymme vastaamaan turvallisuuden trendeihin ketterästi ja ammattitaidolla.

### Haasteet ovat mahdollisuus

Teknologisen kehityksen ohella kaupungistuminen ja väestön ikääntyminen tuovat meille haasteita. Näihin haasteisiin vastattaessa AVARN Security on merkittävässä roolissa paitsi suomalaisessa myös koko pohjoismaisessa yhteiskunnassa. Työntekijöillämme on apunaan parhaat tekniset työkalut kameroista ja sensoreista aina kommunikaatio- ja työnohjausvälineisiin.

### Henkilöstö avainasemassa

Henkilöstöllä on myös valmiudet kehittyä ja kouluttautua yhä monipuolisemmiksi asiakaspalvelijoiksi. Opastus ja neuvonta, kiinteistönhuolto ja hoiva ovat lähitulevaisuuden esimerkkejä vartijan työn laajentumisesta yli perinteisten ammattinimikkeiden rajojen. Turva-auttajapalvelumme tavoitteena on taata nopea apu ikäihmisille ja liikuntarajoitteisille ympärivuorokautisesti. Kaikilla turva-auttajillamme on sosiaali- ja terveysalan koulutus. Muuttoliike suurimpiin kaupunkeihin kasvattaa turvallisuuspalveluiden markkinoita näillä alueilla.

# Globaalit ilmiöt ja tulevaisuuden trendit

Megatrendit ovat ilmiöitä, jotka eivät kosketa vain yhtä toimialaa ja maantieteellistä aluetta, vaan kaikkia toimijoita koko yhteiskunnassa. Seuraamalla globaaleja ilmiöitä ja tarkkailemalla yhteiskunnan hiljaisia signaaleita, ymmärrämme paremmin mitä turvallisuusympäristössä tapahtuu tulevaisuudessa. Näin pystymme ketterästi vastaamaan asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Seuraavat neljä megatrendiä vaikuttavat yksilöiden, yhteisöjen ja organisaatioiden kokemuksiin ja näkemyksiin turvallisuudesta. Tulevaisuuden turvallisuutta rakennetaan nyt, ja se onnistuu ainoastaan kirkkaalla visiolla tulevaisuuden mahdollisuuksista.

## Tiedolla johtaminen

### Turvallisuus on tietoa

Big dataa ja muuta informaatiota on lähes rajaton määrä ympärillämme. Kamerate, sensorit ja anturit tuovat tiedon hallintaamme, mutta ilman tiedon analysointia siitä ei ole yrityksille tai muille organisaatioille strategista hyötyä. Tiedolla johtamalla turvallisuus on paitsi liiketoimintaa tukevaa, myös sitä kasvattavaa.

## Kaupungistuminen ja kansainvälistyminen

### Kaupungeissa on vetovoimaa

Vuoteen 2030 mennessä arviolta 70 % maailman väestöstä asuu kaupungeissa. Ihmiset hakeutuvat sinne missä muutkin ihmiset ovat, ja yrityksiä perustetaan sinne, missä on muitakin yrityksiä lähellä. Yhä tiiviimmin asutut ja vilkkaammat kaupunkiympäristöt asettavat turvallisuudelle uusia haasteita. Avainasemassa on huippuälykkäiden turvajärjestelmien yhdistäminen inhimilliseen kontaktiin.

## Väestön ikääntyminen

### Länsimaissa väestön rakenne muuttuu

Yhteiskunnallisena haasteena on taata turvallinen ja ihmisarvoinen vanhuus kaikille yksilöille. Tulevaisuudessa ihmisten elämäntavat ja yksilölliset tarpeet ohjaavat asumisen valintoja, myös erityisasumisen tarve kasvaa. Kotona asumisen pidentäminen, tinkimättä turvallisuudesta ja huolenpidosta, on tavoitteena myös AVARN Securityn turva-auttajapalveluissa.

## Monikulttuurisuus

### Monikulttuurisuus on osa suomalaisuutta

Monikulttuurisuus on asia, jota kohtaamme jatkuvasti joka puolella, niin kaupoissa, junissa, linja-autoissa, televisiossa, internetissä ja työelämässä. Me AVARN Securityllä arvostamme ihmistä hänen taustastaan riippumatta. Emme hyväksy syrjintää missään muodossa. Rekrytoinnissa valitsemme kuhunkin työtehtävään sopivat ihmiset kulttuurista tai alkuperästä riippumatta. Kielitaito, hyvät vuorovaikutustaidot ja palveluasenne antavat valmiuksia erilaisuuden kohtaamiseen työelämässä.

Lämpötila ja  
kosteus  
g/m<sup>3</sup> 6,9 %  
RH 40 %  
+20 C°

Henkilö-  
määrä  
255

Melu  
92 dB

AVARN Security

## Tieto auttaa ennakoimaan

AVARN Securityn uusi vartiointin kenttäohjausjärjestelmä tuo turvallisuustiedot vaikka reaaliaikaisesti asiakkaalle. Kun tieto on yhä tarkempaa ja laadukkaampaa, parantuu erityisesti turvallisuuden ennakointi ja suunnittelu.

Turvallisuus on tietointensiivinen ala. Tehtävien ja tapahtumien raportointi, datan kerääminen, hallinta ja kommunikointi asiakkaalle ovat merkittävässä roolissa turvapalveluissa.

– Mitä isompi organisaatio, sitä suurempi tarve laadukkaalle ja reaaliaikaiselle turvallisuustiedolle, kertoo teknologia- ja tietohallintojohtaja **Pauli Hirvonen**.

AVARN Securityn operatiivisista järjestelmistä ja tietoturvasta vastaavan Hirvosen tehtävänä on turvata toimintojen pyöriminen 24/7, Suomessa ja Ruotsissa. Yksi suurimmista kehitysprojekteista on uuden GuardTools -järjestelmän käyttöönotto. Kesään 2017 mennessä koko vartiointiliiketoiminta on valjastettu yhteiseen kenttäohjausjärjestelmään.

GuardTools -järjestelmä mahdollistaa yhä tarkemman ja ajankohtaisemman turvallisuusdatan raportoinnin. Asiakas näkee reaaliajassa organisaationsa eri kohteiden turvallisuustilanteen, mitä turvallisuustoimenpiteitä missäkin on tapahtunut, onko jotain poikkeuksellista sattunut ja koska viimeksi vartija on käynyt kohteessa sovitut tehtävät suorittamassa.

– Jos yrityksellä on toimipaikkoja ympäri Suomen, kuten myymäläverkosto, toimistoja, asemia tai varastoja, on jollakin oltava jatkuva tieto turvallisuustilanteesta eri kohteissa. Hälytysvalvontaa ja kameratekniikkaa on voinut hyödyntää turvallisuuden seurantaan jo kauan, mutta mullistava askel on otettu kohti turvatekniikkajärjestelmien digitalisointia ja mobiilikäyttöä, sanoo Hirvonen.

Vartijan työ helpottuu digiloikan myötä merkittävästi. Piiri- ja paikallisvartioiden ohjaus on jatkossa puhtaasti digitaalinen: PDA/tablet-laitteella tai älypuhelimella käytettävän sovelluksen avulla hallinnoidaan piireittejä, hälytysajoja, kohteita ja tehtävälistoja. Hälytyskeskus tunnistaa automaattisesti esimerkiksi murtohälytystilanteessa kohdetta lähimpänä sijaitsevan vartijan, joka saa laitteeseensa välittömästi kohdetiedot ja toimintaohjeet.

Uuden teknologian hyödyt asiakkaalle näyttäytyvät erityisesti ennakoinnissa. Raportoidun datan ollessa täsmällisempää, voi organisaatio ottaa etunojan turvallisuutensa organisointiin.

– Tilanvalvonta on ollut perinteisesti on-off-moodissa: onko ikkuna rikki vai ei. Mittarointi saa jatkuvasti yhä hienostuneempia ulottuvuuksia, kuten lämpötilojen, vedenpaineen, kosteuden ja savupitoisuuksien tunnistamista. Tilastopiikit on helpompi havaita ja niihin liittyvät turvallisuusuhat mahdollista torjua oikeilla toimenpiteillä oikeaan aikaan.

Turvallisuuden ennakointi merkitsee usein liiketoiminnallisia hyötyjä. Hälytysdataa analysoimalla voi yritys optimoida työvuoroja turvallisuusnäkökulmasta ja näin välttää ikävil-tä yllätyksiltä myöhemmin. Dataa voi hyödyntää sesonkien ja kävijäpiikkien ennakointiin, ja esimerkiksi markkinointikampanjoiden oikeaan ajoittamiseen.

– Sekä turvallisuuteen että liiketoimintaan liittyvät päätökset kannattaa aina tehdä faktoihin, ei arvauksiin nojaten, kiteyttää Hirvonen.



## Lentoasemalla turvallisuus ja asiakaskohtaaminen kulkevat käsi kädessä

Helsinki-Vantaan lentoaseman käytävillä kulkee päivittäin kymmeniä tuhansia ihmisiä. Matkustajien turvallisuuden varmistamiseksi Finavia yhdistää uusimman turvallisuusteknologian huippuunsa hiottuun asiakaskohtaamiseen.

Kaksi terminaalialue, lähes 20 000 työntekijää ja yli 17 miljoonaa matkustajaa vuosittain. Helsinki-Vantaa on Finavian suurin lentoasema ja samalla yksi Suomen vilkkaimmista paikoista. Siitä huolimatta suuretkin matkustajajoukot kulkevat Helsinki-Vantaalla sujuvasti ja turvallisesti lähtöportilta toiselle.

Finavia panostaa matkustajien kokonaisvaltaiseen turvallisuuden tekemällä tiivistä yhteistyötä AVARN Securityn kanssa, joka tuottaa lentoasemalle muun muassa turvatarkastuspalveluita.

– Turvatarkastajien ensisijainen tehtävä on palvella matkustajia, jotta heidän matkansa sujuisi mahdollisimman mukavasti, kiteyttää AVARN Securityn turvatarkastaja **Lotta Hiltunen**.

– Uusimman teknologian ansiosta matkustajapolku on hyvin pitkälti automatisoitu, joten matkustajan ensimmäinen ihmiskohtaaminen on usein turvatarkastajan kanssa. Sen vuoksi tarkastuksessa painotetaan ystävällistä asiakaskohtaamista. Haluamme häiritä matkustajia mahdollisimman vähän.

### Kulttuurieroja kunnioitetaan

Helsinki-Vantaan vilskeessä kansainvälisyys näkyy kaikkialla. Lentoaseman matkustajista 50 prosenttia on ulkomaalaisia, ja aseman henkilökuntakin on monikulttuurista. Lentoaseman turvallisuussäännöt ovat kaikille samat, mutta matkustajien kulttuurieroja halutaan kunnioittaa.

– Esimerkiksi uskonnollisia symbolikoruja käyttävien matkustajien ei poikkeuksellisesti tarvitse riisua koruja turvatarkastuksessa, vaan suoritamme tarkastuksen toisella tavalla. Perehdymme erilaisiin kulttuuritapoihin jo peruskoulutuksessamme, huomauttaa Hiltunen.

Joskus turvatarkastaja ei löydä matkustajan kanssa edes yhteistä kieltä.

– Palvelemme tarvittaessa vaikka elekielellä. Tärkeintä on, että matkustaja saa ystävällistä opastusta ja että hänellä on turvallinen olo, kertoo Hiltunen.

### Reaaliaikainen matkustajavirtojen seuranta

Korkeatasoinen teknologia on välttämätöntä lentoaseman turvallisuuden varmistamisessa, korostaa Helsinki-Vantaan turvallisuuspäällikkö **Ari Kumara** Finaviasta. Helsinki-Vantaalla on käytössä huippuälykästä kameravalvontaa ja matkustajavirtoja reaaliajassa seuraavaa laitteistoa. Uudet innovaatiot vahvistavat Helsinki-Vantaan mainetta edistyksellisenä ja asiakaslähtöisenä liikennekeskuksena.

– Teknologia auttaa turvallisuuden hallinnassa, mutta on tärkeää muistaa, että tarvitsemme myös ihmisiä turvaamaan matkustajien liikkumista. Mittaamme jatkuvasti matkustajiemme turvallisuudentunnetta, ja tulokset kertovat sen syntyvän ennen kaikkea mukavista asiakaskohtaamisista, muistuttaa Kumara.



## Turvapuhelin hälyttää yli miljoona kertaa vuodessa

Turvapuhelin helpottaa ikääntyneen kotona asumista. Puhelimen päässä päivystävä asiantuntija arvioi asiakkaan hoidontarpeen ja lähettää tarvittaessa tämän luokse AVARN Securityn turva-auttajan.

– Tyypillisin syy hälytykselle on ikääntyneen asiakkaan kaatuminen. Joskus olen nostanut asiakkaan kylpyammeesta, kerran vaatekaapista, AVARN Securityn turva-auttajana toimiva **Sauli Suvanto** kertoo.

Turva-auttajapalvelu toimii yhteistyössä kotipalveluyhtiö Stellan kanssa. Stellalla on yhteensä 35 000 turvapuhelinasiakasta, joista suurin osa on yli 65-vuotiaita. Kun asiakas painaa turvarannekkeen hälytyspainiketta, puheyhteys avautuu Stellan hälytyskeskukseen.

Stellan turvapuhelimilla kutsuttuja hoivakäyntejä tekevät AVARN Securityn turva-auttajat. Kaikki tehtävässä työskentelevät ovat kokeneita terveysalan ammattilaisia.

– Turva-auttajan työ on vastuullista, mutta saamme tarvittaessa Stellan lääkärivetoisesta hälytyskeskuksesta apua ympäri vuorokauden. Rauhallisesta luonteesta ja hyvästä fysiikasta on hyötyä, sillä työhön kuuluu paljon nostotehtäviä, ensihoitoon erikoistunut lähihoitaja Suvanto jatkaa.

Hälytyskeskukseen tulee vuoden aikana yli miljoona puhelua, joista jokaiseen vastaa puhelimesta tapahtuvan hoidontarpeen arvioinnin koulutuksen saanut ammattilainen. Hälytyskeskuksen päivystäjä arvioi tilanteen ja lähettää asiakkaan luokse tarvittaessa turva-auttajan.

### Nopeus on valttia

Yhä suurempi osa ikääntyneistä suomalaisista haluaa asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Uudet teknologiat mahdollistavat sen, että apua on tarvittaessa saatavilla nopeasti.

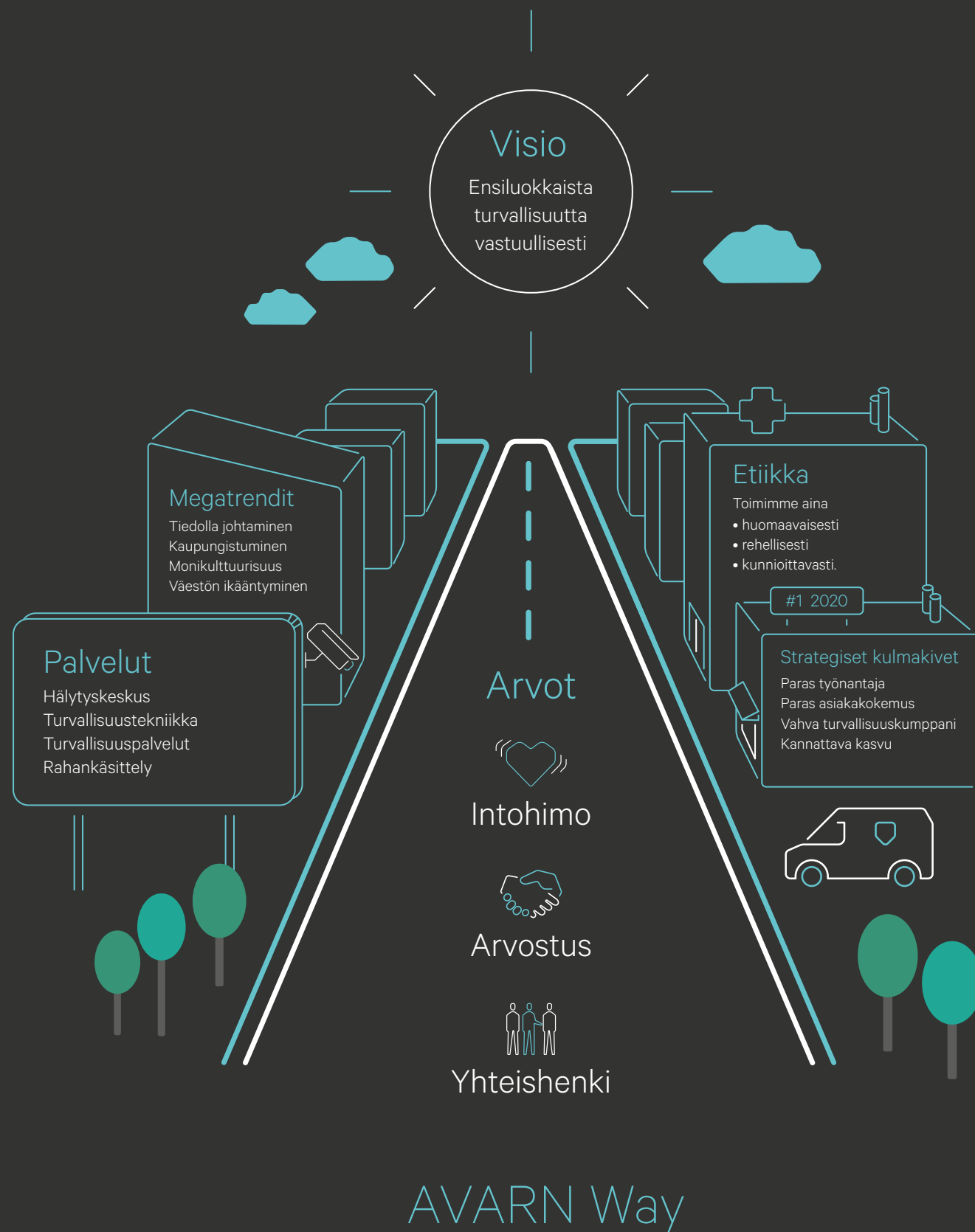
Stellan turvapuhelimeen on mahdollista liittää automaattisesti toimivia ovi-, palo- tai kaatumishälytyksiä, jolloin asiakkaan ei itse tarvitse painaa hälytyspainiketta. Palvelu tuo turvaa niin asiakkaalle kuin tämän omaisille.

– Turvapuhelin on erityisen tarpeellinen silloin, kun omaiset asuvat kaukana. Panostamme ennen kaikkea asiakas kohtaamiseen, sillä yksin asuva asiakas saattaa olla järkyttyneessä mielentilassa loukkaantumisen jäljiltä. Turva-auttajan vierailu on usein hyvin merkityksellinen, Stellan toimitusjohtaja **Juhani Pälve** kertoo.

Turvapuhelin on suunniteltu ennalta-arvaamattomia tilanteita varten. Turva-auttaja avustaa asiakasta esimerkiksi kaatumistilanteissa ja pienten vammojen hoidossa. Joskus pahasti itsensä loukannut asiakas vaatii kiireellistä sairaalahoitoa.

– Kun hälytys tulee, nopeus on valttia. Joskus puhelinhälytyksissä ei ole mahdollista saada asiakkaaseen puheyhteyttä, jolloin tilanne on erityisen kiireellinen. Perille päästyäni arvioin välittömästi, tarvitaanko paikalle kotihoito, omainen vai ambulanssi, turva-auttajana jo yhdeksättä vuotta toimiva Suvanto kertoo.

– Ihmisten kohtaaminen ja auttaminen on tässä työssä parasta. Haastavinta sen sijaan on se, että koskaan ei tiedä mitä hälytys tuo tullessaan.



## AVARN Way luotsaa henkilöstön uuteen aikaan

Kahden yrityksen yhdistyminen yhdeksi merkitsee muutoksia ennen kaikkea työntekijöille. Osa uudistuksista on fyysisiä ja näkyviä, kuten uuden brändin mukaiset työasut ja autojen teippaukset. Vielä isommin uudistus koskee avarnilaisten kokoonpanoa ja organisointia. Entisen kilpailijayrityksen työntekijät ovat nyt kollegoita – tiimiläisiä, esimiehiä tai alaisia – ja asiakkaina on yhä laajempi joukko yrityksiä ja organisaatioita ympäri Suomea.

Merkittävin muutos, johon fokusoidaan pitkälle vuoteen 2017 asti, on uusi työn tekemisen tapa, **AVARN Way**.

### Läpinäkyvyys kulmakivenä

AVARN Way on kaikkia 2 800 avarnilaista yhdistävä toimintatapa, joka ohjaa päivittäistä työtä ja päätöksentekoa. AVARN Way on kunnianhimoinen tavoite tuoda yhtiön arvot – intohimo, arvostus ja yhteishenki – lähelle jokaista työntekijää. Kaikki palvelut ja prosessit kuvataan, jotta henkilökunnan on mahdollisimman helppo toimia haastavissakin tilanteissa.

Rekrytointiin, perehdyttämiseen, urapolulla etenemiseen, palkitsemiseen ja työhyvinvointiin liittyvät asiat määritellään AVARN Wayssä. AVARN Way tekee avoimeksi ja läpinäkyväksi yrityksen periaatteet kaikille: tasa-arvon ja monimuotoisuuden kunnioittaminen toteutuu niin omien parissa kuin kentällä.

Työssä viihtyminen

Työssä viihdytään, kun se koetaan merkitykselliseksi ja sopivan haasteelliseksi. Urapolullamme kannustetaan aktiivisesti kouluttautumaan ja ottamaan askeleita eteenpäin turvallisuuden ammattilaisena.

Turvallisuuden moniosaajat

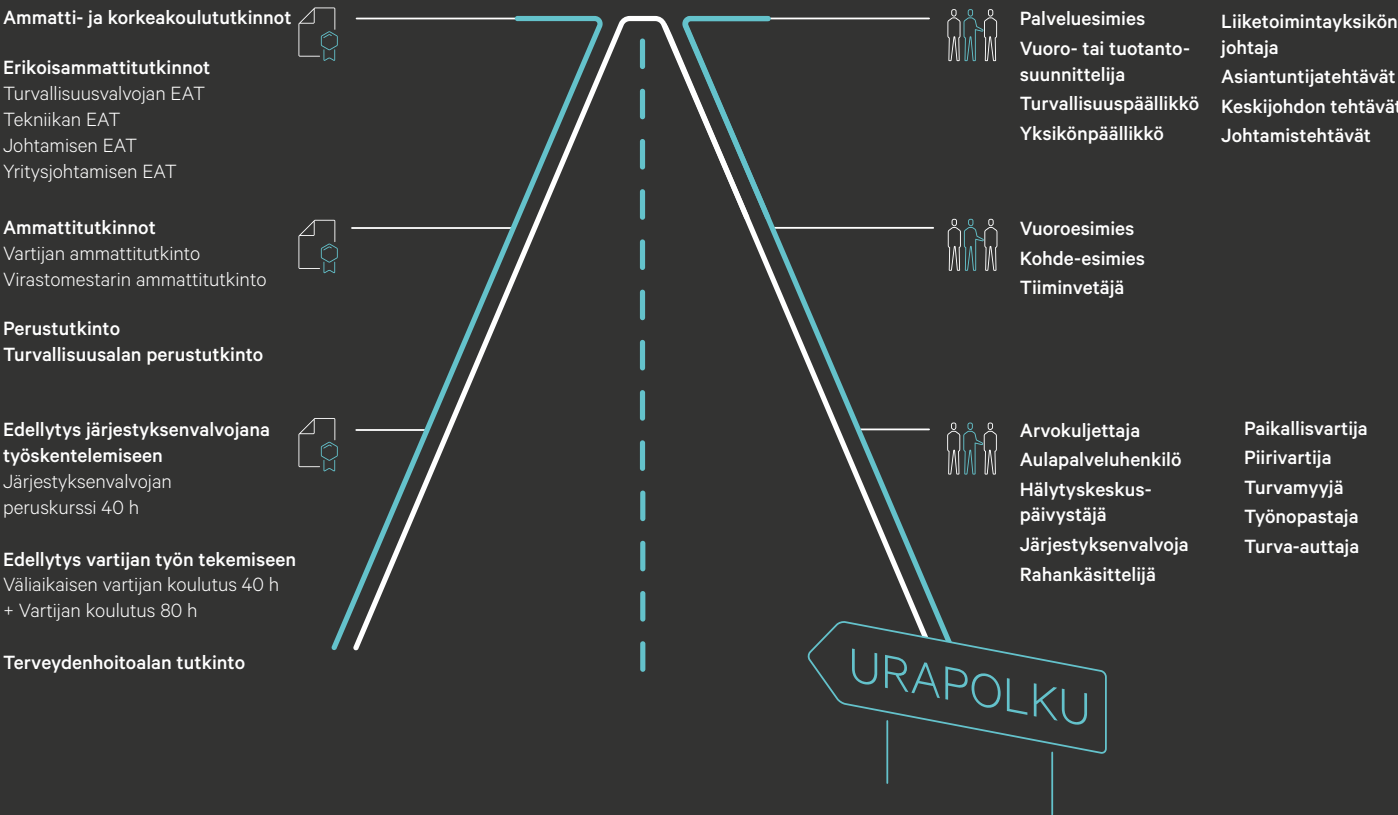
Turvallisuusalan ammattilaisilla on nyt ja tulevaisuudessa yhä laaja-alaisempaa osaamista. Riveistämme löytyy vartijoita, jotka ovat samalla turva-auttajiä, arvokuljettajia, lähihoitajia tai palomiehiä. Monipuolisten työntekijöidemme osaamisen jatkuva ylläpitäminen ja kasvattaminen näkyy esimerkiksi pitkäjänteisen yhteistyömme Amiedun kanssa.

Turvallista työntekoa

Vartijan työhön liittyy uhkaavien tilanteiden ja väkivallan vaara, mutta uhkatilanteista syntyy vain harvoin henkilövahinkoja. Työtapaturmien osalta tavoittelemme nollassa: kaikki työtapaturmat halutaan ennakoida ja ehkäistä. Suurin osa avarnilaisten työtapaturmista tapahtuu työmatkalla, esimerkiksi liukastumalla. Vuonna 2017 toteutamme työturvallisuusriskien kartoituksen. Työturvallisuudelle ja -terveydelle puitteet antaa OHSAS 18 001 -laatujärjestelmä.

Työtyytyväisyys

Toimintamme on henkilöstöintensiivistä, ja tärkein voimavaramme on hyvinvoiva työyhteisö. Siihen panostamme jatkossakin joka päivä. Ensimmäinen työtyytyväisyyskysely tehdään avarnilaisille keväällä 2017.



## Laatu tekee asiakastyytyväisyyden

Laatu syntyy kahdesta tekijästä: hyvistä **työntekijöistä** ja modernista **teknologiasta**.

Turvallisuuden ammattilaisemme pitävät huolen siitä, että asiakasta kuunnellaan, arvostetaan ja palvellaan. Vartijan työtä tehdään aina ihmiseltä ihmiselle. Vartijan toimenkuva on yhä monipuolisempi, ja käsittää perinteisen vartioinnin lisäksi esimerkiksi neuvontaa ja opastusta, hoivaa, kiinteistöjen tuntemusta ja asiakaspalvelua. Arvostamme asiakkaitamme ja heidän turvallisuutensa on meidän intohimomme.

Moderni teknologia tekee turvallisuudesta ennakoivaa ja liiketoimintaa kasvattavaa. Etävalvontajärjestelmät, kamerateknologia, sensorit ja anturit laajentavat turvallisuuden kenttää. Turvatekniikan avulla asiakas saa tietoa muun muassa asiakasmääristä, se-songeista ja ruuhka-ajoista ja markkinointikampanjoiden tehokkuudesta

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja edellytämme eettisesti kestäväää toimintaa myös yhteistyökumppaneiltamme. AVARN Securitylle on myönnetty:

- ISO 9001:2008 laatusertifikaatti
- ISO 14001 ympäristösertifikaatti
- OHSAS 18001:2007 työterveys ja –turvallisuussertifikaatti
- ETJ+ Energiatehokkuusjärjestelmä



## Ympäristö entistä paremmin huomioon

Tiedostamme myös ympäristövaikutuksemme ja tavoitteenamme on asettaa niiden vähentämiselle mitattavat tavoitteet. Turvalisuusala kuormittaa ympäristöä verrattain vähän, ja ympäristötyömme kiteytyy pääasiassa ajoneuvojen tuottamien päästöjen minimointiin. Ajoneuvojemme polttoainekulutus oli vuonna 2016 keskimäärin 6,2 litraa 100 ajokilometriä kohti. Vuonna 2017 tavoitteleimme keskiarvon pudottamista alle kuuteen litraan.

Ajoneuvomme ovat suurimmaksi osaksi dieselautoja. Kokeilemme myös vaihtoehtoisia polttoaineita ja käytössämme on jo joitakin hybridiajoneuvoja. Lisäksi käytössämme on kaksi sähköautoa.

Polttoainekulutuksen lisäksi seuraamme jatkuvasti sähkönkulutusta, vedenkulutusta ja jätteen tuotantoa. Tähän asti kulutusta on mitattu euroissa, mutta vuodesta 2017 alkaen alamme mitata todellisen kulutuksen mukaan, esimerkiksi litroissa ja kilowateissa. Näin pystymme luotettavammin seuraamaan energiankulutusta ja asettaa kulutusta paremmin vastaavat päästövähennystavoitteet tulevaisuudelle.

## Asiakaskokemus suurennuslasin alla

Korkea asiakastyytyväisyys on toimintamme edellytys, ja siksi käynnistimme vuoden 2017 tammikuussa pitkäjänteisen asiakaskokemusta mittaavan projektin. Ensimmäiset tulokset asettavat asiakaskokemukselle lähtökohdan, jota pyrimme jatkuvasti parantamaan asiakkaidemme toiveiden mukaan. Lähtötasomittaukseen vastasi 187 asiakastamme, ja se toteutettiin puhelinhaastatteluina ja web-kyselynä.

Vahvin asiakaskokemusta parantava tekijä on mahdollisuus ostaa kaikki turvallisuuspalvelut samalta toimijalta, jonka kaksi kolmesta (61 %) asiakkaastamme kokee lisäarvoa tuottavaksi. Suurin osa asiakkaistamme (65 %) ei ole havainnut G4S:n ja Turva-tiimin yhdistymisen AVARN Securityksi tuoneen näkyvää muutosta toimintaamme. Osalle (14 %) mielikuva on parantunut entisestään, ja molempien yritysten vahvuuksia on hyödynnetty palvelutarjonnassa.

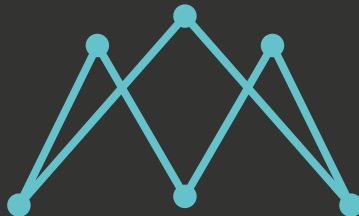
Uusi organisaatio on myös aiheuttanut osalle asiakkaistamme epäselvyyksiä (21 %). Aiomme jatkossa vahvistaa yhteydenpitoa ja selkeyttää kommunikointia, jotta yhteistyö asiakkaan kanssa ei heikkene muutostilanteissakaan.

|                                                                                                                       |                |                      |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|----------------------------------|
| <br>Arvosanat palveluistamme (ka) | Rahankäsittely | Arvokuljetus         | Hälytyskeskus                    |
|                                                                                                                       | 8,9            | 8,8                  | 8,8                              |
|                                                                                                                       | Laskutus       | Vartiointi           | Yhteistyön käynnistäminen        |
|                                                                                                                       | 8,2            | 7,7                  | 7,7                              |
|                                                                                                                       | Turvatekniikka | Järjestyksenvalvonta | Yhteishenkilöiden tavoitettavuus |
|                                                                                                                       | 7,2            | 7,2                  | 7,0                              |

Tavoitteenamme on kehittää erityisesti turvatekniikkaa (ka 7,3) ja järjestyksenvalvontaa (ka 7,2) entistä paremmin asiakkaitamme palveleviksi kokonaisuuksiksi. Palautteen perusteella kiinnitämme jatkossa huomiota erityisesti yhteyshenkilöiden tavoitavuuteen ja muutostarpeiden toteuttamiseen, joiden keskiarvot jäivät heikoimmiksi (7,0 ja 7,1).

Jatkamme asiakaskokemuksen mittaamista ja kehittämistä ympärivuotisesti, jotta täyttaisimme ja ylittäisimme asiakkaidemme odotukset jatkossakin.

*Ensiluokkaista turvallisuutta vastuullisesti.*



- AVARN Security

Puh.  
E-mail  
Web

0204 2828  
info@avarn.fi  
avarn.fi