

Fokusområde — kundrelationer

Kundrelationer handlar om att skräddarsy våra lösningar utifrån kundernas krav. Resultatet är mer djupgående samarbeten som befäster vårt ledarskap i branschen.

Fokus på kundernas behov

“Vår modell för kundrelationer kombinerar stark lokal närvaro med global enhetlighet, vilket hjälper oss att betjäna våra kunder utifrån bästa praxis.”

Vi arbetar med kunder av alla storlekar och från alla branscher och vi förstår att olika kunder har olika behov. Det kräver en öppen dialog, ett flexibelt synsätt och tid. Kombinationen av att ha platschefer som arbetar tätt tillsammans med våra kunder lokalt och en stark specialiserad organisation för globala kunder är ett framgångsrikt recept för att stärka våra kundrelationer. Samtidigt som coronapandemin utgjorde den största utmaningen för vårt strategiarbete under 2020, kunde vi också stödja våra kunder och göra Anpassningar till deras nya behov, ofta med kort varsel.

Securitas arbetar med 153 000 kunder (exklusive kunder med enbart larmövervakning), varav 150 är globala kunder som förväntar sig samma höga nivå av service överallt i världen. Vår modell för kundrelationer kombinerar en stark lokal närvaro med global enhetlighet, vilket hjälper oss att betjäna och odla relationerna med våra kunder utifrån bästa praxis. Det vägleder oss också i övergången till ett mer kundcentrerat sätt att tänka som vi har prioriterat genom utbildning och förbättrade digitala verktyg.

Vi kunde med digitala medel stärka våra kundrelationer under 2020 och hålla god kontakt trots begränsningar i resor och fysiska möten. Digitala möten kommer att fortsätta att spela en roll i vårt arbete med att sätta kunden i centrum samt i vårt hållbarhetsarbete för att minska koldioxidutsläppen, även efter att pandemin har klingat av.

PLATTFORM LYFTER PRODUKTIVITETEN

Målet är att öka den tid våra platschefer och övriga medarbetare med kundrelationer tillbringar tillsammans med våra kunder. Med den nya Client Excellenceplattformen, som är ett system för hantering av kundrelationer, automatiserar och standardiserar vi många nyckelprocesser och effektiviserar kundernas livscykel. Det kommer att stödja cheferna och säljstyrkan på vår resa mot att i ännu högre grad sätta kunden i centrum.

Utöver att automatisera processer gör den nya plattformen det möjligt att samla in data för att kartlägga kundrelationer och kontaktpunkter. Genom detta kan vi utveckla nya trygghets- och säkerhetstjänster som bygger på



och på de platser där vi inte har egen verksamhet kan vi ändå säkerställa samma höga servicenivå, affärs-etik och enhetligt genom Securitas Certified Partner-program. Vi har tagit fram programmet för att garantera att tillförlitliga samarbetspartners, som hanteras genom vårt globala kundprogram, har möjlighet att tillhandahålla våra säkerhetslösningar på många platser i världen.

Trots de utmaningar som coronapandemin gav upphov till växte vår globala verksamhet under 2020. Även om många av våra kunder påverkades av restriktioner till följd av nedstängning behöll de sin säkerhetspersonal från Securitas. För att skapa ytterligare värde använde vi tiden till att lansera ett e-utbildningsprogram och vidareutbilda de team som arbetar med globala kunder inom säkerhetsmedvetande samt hälso- och säkerhetsrutiner. Den extra utbildningen innebar att Securitas medarbetare i frontlinjen vid behov kunde övergå till en roll mer inriktad på hälsa och säkerhet. Våra väktare utbildades i att utföra feberkontroller och hjälpa till med covid-19-tester på plats hos kunderna, vilket gjorde att många av dem kunde hålla sina verksamheter öppna.

MÄTA FRAMSTEGEN

Securitas har en definierad uppsättning nyckeltal för att mäta och kartlägga framstegen inom våra kundrelationer. Vi har en lojal kundbas, med en kundkontinuitet på mer än 90 procent. Vi använder också kundnöjdhetsundersökningar för att kontinuerligt mäta och följa upp hur kunderna upplever vår service.

de data och insikter som genereras. Vi uppskattar att IT-transformationen kommer att lyfta produktiviteten bland våra chefer och frigöra mer tid för kundengagemang.

För att ytterligare stärka kundvärderbjudandet anställde vi 100 nya platschefer i Nordamerika under 2020 och vi är nu i färd med att övergå till en struktur med säkerhetslösningar i den nordamerikanska divisionen vilket kommer att slutföras under 2021. I och med den nya strukturen kommer varje chef ha en mindre kundportfölj, vilket gör det möjligt att vara mer proaktiv och sätta kunden i centrum.

Vi inrättade också under året specialiserade team i flera länder för att stödja platscheferna genom att

tillhandahålla produkt- och lösningsexpertis för kunder av alla storlekar och även för dem med verksamhet i flera länder.

GLOBALA KUNDER

Vår globala kundverksamhet ökade under 2020, till 16 procent av Securitas totala omsättning. Bland våra tio största globala kunder finns stora teknikbolag och datacenter som värdesätter Securitas höga kvalitet, vår digitala kapacitet, våra lösningar och globala samarbeten. Tillväxten i vår globala verksamhet uppvägde förluster inom andra områden, så som flygplatssäkerhet, som påverkades negativt av coronapandemin.

Securitas har en ledande global och lokal närvaro i säkerhetsbranschen,



Case — kundrelationer

Lynk & Co är ett nytt globalt urbant varumärke som har fokus på behovet hos den uppkopplade generationen som söker efter lättillgänglig och hållbar mobilitet.

”Det erbjudande som Securitas tog fram är ett utmärkt exempel på en säkerhetslösning som integrerar flera av våra säkerhetstjänster.”

Lynk & Co erbjuder medlemskap där kunderna betalar en månadsavgift för att få fullständig tillgång till en bil. För att sänka månadskostnaden kan kunden välja att dela bilen med andra. Tanken är att det är effektivare att äga en bil om man delar den, eftersom många bilar för det mesta står parkerade. Modellen för medlemskapet är också avsett att uppmuntra människor att dela sina fordon och på så sätt minska det totala antalet bilar ute på vägarna.

För att presentera bilarna och för att skapa en unik upplevelse för besökarna används showrooms, även kallade klubbar. Klubbarna ställer nya säkerhetskrav och Lynk & Co vände sig till Securitas för en heltäckande säkerhetslösning för lokalerna och gav Securitas utmaningen att göra lösningen ”osynlig” för att den inte skulle inkräkta på besökarnas upplevelse.

Det erbjudande som Securitas tog fram är ett utmärkt exempel på en säkerhetslösning som integrerar flera av våra säkerhetstjänster, inklusive teknik, fjärrbevakning och mobil bevakning. Lösningen omfattar skydd mot intrång, passerkontroller och videoövervakningstjänster, kopplade till Securitas Operation Center, SOC. Dessutom får personalen på Lynk & Co utbildning av Securitas i hur man använder den första hjälpen- och HLR-utrustning som finns på plats. I och med att klubblösningen grundar sig på Securitas standarder kan Lynk & Co snabbt införa den på många ställen i Europa när nya klubbar öppnas och då behålla samma utformning samt kvalitets- och servicenivåer.