

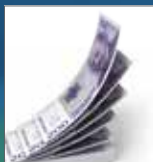
– Kvalitet Nokas' høyeste verdi

Kvalitet er ikke lenger bare et begrep man snakker om i generelle vendinger og som nevnes i vage målsetninger. Kvalitet er i dag et konkurransefortrinn for dem som kan bevise at de klarer å levere.



Kvalitet i Nokas

Vårt kundefokus gjør oss
avhengig av å levere kvalitet.



Trenger vi kontanter?

Det vil være et stort behov for
kontanter som betalingsmiddel
også i fremtiden.



IT-strategi for fremtidsrettede bedrifter

– Med en tydelig strategi i bunn
leverer vi det vi sier vi skal levere.



2

LEDER

Norden som ett marked

Med flere oppkjøp, samt integreringen av G4S, har Nokas det siste året styrket sin posisjon i det nordiske markedet. Dette arbeidet vil fortsette med full styrke, og noe av det viktigste for 2015 blir utviklingen av ett felles, nordisk hjemmemarked for alle våre forretningsområder.

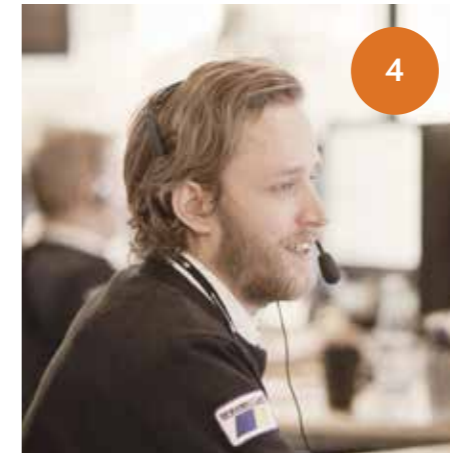
Nokas leter hele tiden etter løsninger for hvordan vi kan strukturere og øke tilstedeværelsen i de ulike landene. Hvorfor? Først og fremst fordi det kommer våre kunder og samarbeidspartnere til gode.

Vi har mye å lære av våre nye kollegaer. Derfor bygger vi en nordisk profil i selskapet, med nordiske ledergrupper som jobber på tvers av landene. Det handler om å trekke den beste praksisen ut av hverandre, og å være ydmyke overfor den kompetansen de ulike aktørene besitter.

Selv om vi vokser, skal vi fortsatt være innovative og ha fokus på økt kompetanse og kvalitet i alle ledd. Vi skal bygge en lærende organisasjon, der alle de 7500 medarbeiderne vil kunne nyte godt av hverandres bakgrunn og erfaring. Den fantastiske reisen Nokas har hatt til nå, er takket være innsatsen til hver enkelt av våre medarbeidere. Derfor er de ansatte, og deres kompetanse, den viktigste plattformen vi skal bygge videre på.

I Nokas er vi opptatt av å levere det kundene våre etterspør. Da er det også viktig for oss å fokusere på organisk vekst, innovasjon og kvalitet. Kundene våre stiller store krav til oss og vi skal alltid etterstrebe å levere i tråd med våre verdier: handlekraft, redelighet, åpenhet og engasjement. For å lykkes forventes det at organisasjonen har fokus på kostnader og effektivitet. Dette for å sikre tilfredsstillende marginer i fremtidige investeringer, til beste for kunder, arbeidsplassene og eierne. Vi tror på og investerer langsiktig i bransjen. Derfor er jeg trygg på at Nokas i Norden vil kunne jobbe enda smartere i morgen enn det vi gjorde i går.

Heine Wang



Innhold

3

Slagkraftig svensk oppkjøp 4

Sikkert sykehus 6

Danske kunder blir i Nokas Værdihåndtering 8

Suksessfull sammenslåing 10

Kvalitet som konkurransefortrinn 12

O-toleranse for ran! 13

Kontantene lever! 14

– IT er et to-hodet dyr 16

En god reise betyr trygghet fra første stund! 18

Nokas er et ledende sikkerhetskonsern med virksomhet i Norge, Sverige og Danmark. Selskapet ble etablert i 1987 og forventer en omsetning på mer enn 3,6 milliarder kroner i 2014. Nokas konsernet har etter oppkjøpet av SBT, ca. 7500 medarbeidere fordelt på fire divisjoner: Cash Handling, Security, Systems og Safety. Vi leverer sikkerhets- og kontanthåndteringsløsninger til kunder i hele Norden. Som totalleverandør spenner våre leveranser seg fra vaktjenester, tekniske sikkerhetsløsninger, industri- og sikkerhetsberedskap til verdi- og kontanthåndtering.

Nokas' visjon, "Europas ledende totalleverandør av trygghet for mennesker og verdier", er drivkraften i alle selskapets funksjoner, tjenester og produkter.

Sikre Sider er et kundemagasin fra Nokas Group. Ansvarlig redaktør: Heine Wang Redaksjon/utforming: Consilio Kommunikasjon AS Foto: Bård Gudim, Petter Halskjær og Nokas.

firmapost@nokas.no Les mer om oss på www.nokas.no - www.nokas.se - www.nokas.dk

Telefon: Norge 02580 Sverige +46 10-222 60 00 +46 77-550 07 00 Danmark +45 70 15 76 00



Slagkraftig svensk oppkjøp

Med oppkjøpet av Svensk Bevakningstjänst (SBT) styrker Nokas både markedsandeler og slagkraft i det nordiske markedet. – Sverige er et spennende marked, sier konserndirektør Vidar Berg i Nokas Security.

Som følge av oppkjøpet skifter Svensk Bevakningstjänst navn til Nokas ved årsskiftet. Oppkjøpet styrker Nokas sin markedsandel betydelig, og selskapet vil få en omsetning i Sverige på rundt 1,6 milliarder svenske kroner.

Konserndirektør Vidar Berg i Nokas har store forhåpninger til den nye konstellasjonen.

Ser mot Norden

– Nokas er allerede et stort sikkerhetskonsern med virksomhet i flere land og vi ser på Sverige som et veldig spennende marked. Med dette oppkjøpet er strategien å utvikle det svenske sikkerhetsmarkedet og bygge en skandinavisk plattform for videre vekst i Nokas, sier Berg.

Med oppkjøpet av SBT er Nokas i ferd med å bli et av Nordens største sikkerhetskonsern, med en totalomsetning på nærmere 4,5 milliarder norske kroner.

– SBT har et solid økonomisk fundament, høy anerkjennelse i markedet, og en imponerende leveransequalität i alle ledd. Dette skal vi bygge videre på, sier Berg.

Selskapet har gått fra å være en mindre

regional aktør til å bli et av Sveriges ledende sikkerhetsselskap med en omsetning på nærmere 900 millioner SEK.

Over landegrensene

– Svensk Bevakningstjänst AB vil tilføre konsernet betydelig kompetanse gjennom sine mer enn 2000 dyktige medarbeidere. For våre kunder vil oppkjøpet gi gode synergieffekter i hele Norden, både gjennom optimalisering og ikke minst kompetanseutveksling på tvers av landegrensene, sier Berg.

Det blir Anders Lønnebo som får ansvaret for den samlede Nokas-satsingen på vaktjenester i Sverige. Han vil inngå i ledergruppen i den nordiske Securitydivisjonen i Nokas, under ledelse av Vidar Berg.



– Kommer kundene til gode

Anders Lønnebo har ansvaret for den samlede Nokas-satsingen på vaktjenester i Sverige. Han ser frem til å jobbe under den nye konstellasjonen, og tror at kundene vil merke flere positive effekter av oppkjøpet.

– Å bli en del av Nokas føles veldig bra. Svensk Bevakningstjänst har hatt en sterk vekst gjennom mange år, og vi får nå tilgang til et helt nytt spekter av tjenester og produkter som vil hjelpe oss videre i utviklingen, sier Lønnebo.

Oppkjøpet har ifølge Lønnebo blitt tatt godt imot i det svenske kollegiet.


– Jeg føler meg trygg på den kulturen som eksisterer i Nokas, og måten konsernet drives. Vi ser frem til å jobbe sammen med over 5000 dyktige kollegaer, og jeg tror at vi har mye å lære av hverandre, avslutter Lønnebo.



– Med oppkjøpet av Svensk Bevakningstjänst er Nokas i ferd med å bli et av Nordens største sikkerhetskonsern, med en totalomsetning på nærmere 4,5 mrd. norske kroner, sier konserndirektør Vidar Berg i Nokas.

Sikkert sykehus

 **3.000**
kortlesere

 **750**
låser

 **Ingen**
boring



”

Vi presenterte en løsning som teknisk sett passet godt, og vi hadde nøyaktige planer for hvordan utskiftningen kunne skje mens sykehuset var i full drift.

Erik Stenvaag
Salgssjef i Nokas Teknikk

Se for deg at du bytter 3000 kortlesere og 750 låser. Uten boring eller skruehull, og med minimalt med nedetid på anlegget. Er det egentlig mulig?



SIKKERT OG STRØMLINJEFORMET: Med et sykehus i full drift måtte arbeidet på Oslo Universitetssykehus gjøres nesten uten nedetid på anlegget og med så lite støy som mulig.

Oslo Universitetssykehus er i dag et lite minisamfunn. Mange tusen ansatte går ut og inn dørene hver dag, i tillegg til pasienter, besøkende og vareleveranser. Det er til enhver tid rundt 14.000 aktive adgangskort i omløp, alle med personlige profiler og ulike tilganger.

Da sykehuset i fjor skulle skifte ut hele sikkerhetssystemet, var alle de store aktørene med i konkurransen. Nokas trakk til slutt det lengste strået om jobben, med sine løsninger for det komplette adgangskontrollanlegget for sykehuset.

– Vi presenterte en løsning som teknisk sett passet godt, og vi hadde nøyaktige planer for hvordan utskiftningen kunne skje mens sykehuset var i full drift, sier Erik Stenvaag, salgssjef i Nokas Teknikk.

Foruten monteringsjobben, var den virkelige store utfordringen å arbeide så sømløst at den vanlige driften ved sykehuset kunne gå som normalt. Kontrakten stilte derfor store krav til planlegging, og ikke minst en grønn profil. Både pasienter og ansatte skulle forbli nærmest uforstyrret og arbeidsplassene skulle være støvfrie.

Fornøyde med samarbeidet

Hele arbeidet tok omtrent ett år og ledelsen ved Oslo Universitetssykehus er svært fornøyd med jobben som er gjort.

– Absolutt alle som jobber på Rikshospitalet er omfattet av det nye systemet. Det går mange tusen mennesker ut og inn dørene her hver dag, det er som en liten by, sier seksjonsleder for ID-kort og adgangskontroll Kjetil Sagstad ved Oslo Universitetssykehus.

– Det var mye koordinering og planlegging knyttet til dette prosjektet. På et sykehus er det jo ikke noe som heter ”stengt”, så her måtte arbeidet gå parallelt med den daglige driften på sykehuset. Det arbeidet gikk veldig bra, og vi hadde bare ett avvik i løpet av hele prosjektet, skryter Sagstad.

I dag gjenstår kun noen justeringer i leveransen, blant annet å få hele administrasjonen av adgangskontrollen over i ett program. Dette arbeidet er nå i gang.

– Alt i alt, så er vi veldig fornøyde med gjennomføringen av dette prosjektet sammen med Nokas. I dag fungerer løsningen veldig bra, sier seksjonsleder Sagstad.



Danske kunder blir i Nokas Værdihåndtering

– Nokas har ført det danske sikkerhetsmarkedet opp til et helt nytt nivå og det er vi svært stolt av, sier administrerende direktør Peter Junge i Nokas Værdihåndtering i København. Et strategisk kundefokus har vært drivkraften bak hele operasjonen.

Med oppkjøpet av Dansk Værdihåndtering i 2011 har Nokas Værdihåndtering introdusert innovasjon med hensyn til sikkerhet, tekniske løsninger og selve kontanthåndteringen ute hos kundene. Nå begynner det danske markedet å ligne på det svenske og norske, men det vil nok fremdeles ta noen år til før aktørene stabiliserer seg både med hensyn til innhold og pris på tjenestene, forklarer Junge. – De siste to årene har vi

opplevd at hele 98 prosent av våre kunder har fornyet sin avtale med oss. Det bekrefter vår posisjon, noe vi forvalter med stor respekt, understreker Junge. – Årsaken bak vår suksess, er en profesjonell diagnostisering som satte i gang riktige og planmessige tiltak for en snuoperasjon av selskapet. Først ut var å iverksette strakstiltak og investere betydelige midler for å bedre sikkerheten i et marked som hadde opplevd

flere ran de siste årene. Med sikkerheten på et etablert høyt nivå, og i tråd med retningslinjene vedtatt for kontanthåndtering i Danmark, ga det oss gode rammebetingelser for å kunne fokusere på våre kundetilpassede løsninger kombinert med et planmessig kundefokus, forklarer Junge videre.

Tilfredse kunder blir lojale kunder
– Tilfredse kunder er veien til lojale kunder,

men de blir ikke det av seg selv, understreker Junge. – Derfor har vi jobbet konsekvent med å bygge opp tillit og beveget oss innover i kundenes egen verdikjede. Vi tilpasser løsninger som gir merverdi for kundene. AutoCash produktet blir svært godt mottatt i Danmark. Stadig flere av kundene våre ser den økonomiske fordel av å fokusere på sin kjernevirksomhet ved å overlate kontanthåndteringen til oss. Dermed får de full oversikt og kontroll over kontantstrømmen og levering av veksler. Svinnet reduseres og sikkerheten økes, sier han.

Gode kundeopplevelser belønnes
– Alle ledende medarbeidere har fått et kundeansvar. Vi har investert i opplæring hos våre ansatte for å gi kunden det servicenivået de forventer og helst litt til, forklarer Junge videre. – Opplæringen har fokus på service og kunnskap for å kunne forstå og møte kunden i deres virkelighet. På denne måten blir Nokas-ansatte motivert av kundens suksess,

og får inspirasjon til å jobbe stadig bedre. Dette er en spennende erfaring. Derfor belønnes gode kundeopplevelser her hos oss.

Markedsleder

– Sikkerhetsmarkedet i Danmark har en spennende fremtid med Nokas som ledende markedsaktør, understreker Junge. – Det vil

si at vi stadig skal utvikle nye, innovative og kundetilpassede løsninger. Vi skal ta et større ansvar i kundens verdikjede til riktig pris. Det krever mye av oss, men vi vil fortsette vår strategi og fokusere på å dra kundeorienteringen enda lenger. I Danmark har vi jo bare så vidt begynt, avslutter Junge.



– Tilfredse kunder er veien til lojale kunder, men de blir ikke det av seg selv, understreker administrerende direktør i Nokas Værdihåndtering i København.

FAKTA

Dansk Værdihåndtering ble kjøpt opp i 2011 og ble Nokas Værdihåndtering.

Antall ansatte: 187

Store kunder: COOP, Dansk Supermarked, Supergrøt, Spar Nord, Nykredit, Bank Nordic

Driftresultatutvikling, mill. DKK

Kjøpt opp av Nokas i 2011





NYE ARENAER: Fusjonen med G4S har gjort Nokas synlige på flere arenaer enn tidligere og gitt konsernet en enda bredere kompetanse enn før.

Suksessfull sammenslåing

– Det har vært krevende, men jeg er helt sikker på at sammenslåingen blir en suksess. Og det beste av alt, våre kunder er de virkelige vinnerne, sier Nokas konserndirektør Salg og Marked, Petter Falch Pedersen.

Sikkerhetsbransjen har vært i en voldsom utvikling de siste årene. Fra et marked med mange små selskaper, ser vi nå en struktur der noen få store aktører har tatt betydelige markedsandeler.

– Noen vil kanskje si at dette ikke er bra fordi det nå blir færre aktører å velge mellom, sier Falch Pedersen. Han peker på at bransjen tradisjonelt sett har drevet med svært lave marginer, noe som har gjort den ustabil.

I januar 2014 ble det klart at Nokas overtok 100% av aksjene til de engelske G4S-selskapene i Norge.

– Nokas' viktigste kvalitet er menneskene som jobber her, og det er alfa og omega at våre ansatte opplever det som en trygg arbeidsplass. Etter fusjonen med G4S klarte vi å øke volumet på leveransene, og ikke minst kontinuiteten i arbeidet. Dette vil komme våre kunder til gode, først og fremst fordi de vil oppleve en økt stabilitet og en forutsigbarhet i de tjenestene vi leverer. I tillegg har vi økt vårt tjenestespekter og kompetanse og det er nettopp disse tingene som nå gjør oss rustet til å ta steget videre ut i Europa, sier Falch Pedersen.

Framtidsutsiktene er ifølge Falch Pedersen svært gode. Likevel er det ikke til å komme unna at den foregående omstillingsprosessen har vært krevende.

– Når man slår sammen to så like selskaper, blir det nødvendigvis noen personer til overs. I den prosessen vi har vært gjennom, forsvant det noen flotte mennesker. Det er klart det er tøft å stå midt oppi det, men jeg må si at vi har kommet styrket ut av det hele. Vi har fått fantastisk mange gode kollegaer med på laget videre, både i utøvende virksomhet og blant lederne. Det er virkelig et privilegium å kunne plukke fra de beste og vi har i dag en fin miks av tidligere Nokas- og G4S-ansatte i alle ledd, sier han. Den nye organisasjonen er oppe og går, men det gjenstår fortsatt arbeid med å få begge de tidligere virksomhetene over på samme systemplattform.

– Dette er en pågående prosess, og vi har satt en dato der alle skal være samlet. Vi jobber så fort vi kan, men vi kan ikke la det organisatoriske arbeidet gå ut over de tjenestene vi skal levere til våre kunder. Derfor må det gjøres i den farten det gjøres, sier Falch Pedersen.



Kvalitet som konkurransefortrinn



Vi er avhengig av å levere kvalitet i alt vi gjør dersom vi skal innfri vårt kundeløfte, sier Nokas konserndirektør for kvalitet, Bjarte Falch Pedersen.



Kvalitet er ikke lenger bare et begrep man snakker om i generelle vendinger og som nevnes i vage målsetninger. Kvalitet er i dag et konkurransefortrinn for dem som kan bevise at de klarer å levere.

– Kvalitet er å prestere og bevise korrekt handling til rett tid. Det ligger stor kunnskap og erfaring bak en kvalitetshandling. Det er dette kvalitet handler om, forklarer Nokas konserndirektør for kvalitet, Bjarte Falch Pedersen. – Verdien av kvalitetshandlinger oppleves ikke før man erfarer det motsatte.

Kvalitet er veien til god lønnsomhet

– Vi ser at kvalitet nå oftere og oftere blir nevnt i anbudskonkurransene som måleparameter, og jeg har opplevd at kvalitet har blitt likestilt med pris. Om forhåpentligvis kun kort tid finnes det ikke et anbud som ikke inneholder kvalitet som vurderings-

kriterium og jeg kan ikke forstå annet enn at evnen til å kunne levere kvalitet vil bli vektlagt i mye større grad ved tildelingen enn det som praktiseres i dag, fortsetter Falch Pedersen. – Dette fordi sammenhengen mellom lønnsomhet og graden av kvaliteten i en tjeneste er sammenfallende for virksomheter, uansett hva man driver med. Feil og avvik er noe av det dyreste en virksomhet kan utsette seg for, både på kort og lang sikt, understreker han.

Dokumentasjon av kvalitet

– De aktørene som kan dokumentere sin kvalitet gjennom konkrete resultater, er derfor aktørene som blir de mest attraktive og får konkurransefortrinn som gjør kundene trygge i sitt valg av leverandør. Er man trygg i valget av leverandør kan fokuset rettes helt og holdent mot virksomhetens kjernevirksomhet og sørge for vekst og utvikling der. Slik oppnår man lønnsom drift, konstaterer Pedersen.

Nokas tjenester er styrt av kvalitet

– Vi er avhengig av å levere kvalitet i alt vi gjør dersom vi skal innfri vårt kunde-

løfte. I årevis har vi derfor jobbet med ulike kundeundersøkelser, evalueringer, avviksrapportering og kontinuerlige internrevisjoner. Det har igjen dannet grunnlaget for en omfattende kompetansestrategi for hele konsernet, der kompetanse og kommunikasjon er satt i system. For uten riktig kompetanse og et godt kommunikasjonsnivå med de som skal utføre handlinger, blir det liten grad av kvalitet, forklarer Pedersen.

Øvelser sikrer kvalitetsfokus

– Kompetansen i Nokas sikres hos den enkelte gjennom sikkerhetsklareringer, kurs, teoretisk og praktisk opplæring og oppfølging. Nokas har bygget en kultur hvor vi bruker øvelser som et viktig verktøy for kvalitetsforbedringer og for å sikre «beste praksis». Kommunikasjonsnivået sikres gjennom teknologi og gode rutiner i informasjonsoverføring. – På denne måten utføres arbeidsoppgavene etter prosedyrer slik at effektiviteten økes og resultatet blir likt hver gang, men i tråd med den konkrete situasjonen. Det er Nokas kvalitet. Det er handlinger våre kunder skal stole på, avslutter Pedersen.



Nulltoleranse for ran!

At Sverige i mange år har ligget på verdenstoppen i antall ran av verditransporter, er for de fleste av oss helt uforståelig. Utbredelsen av kriminelle ligaer, gjenger og mafia terroriserer det svenske samfunnet og representerer en betydelig utfordring og risiko for sikkerhetsbransjen spesielt. 97 prosent av ranene utføres i Stockholm.

I USA ble det i 2012 registrert 38 ran av verditransporter, tilsvarende tall året etter i Sverige, var 31 ran og verdier for millioner av kroner har aldri kommet til rette.

– Noe måtte gjøres og grepene vi i Nokas innførte etter fusjonen med G4S i 2012 viser seg å fungere svært godt. Vi har greid å snu ransutviklingen av våre verditransporter. Målsetningen om null ran er innenfor rekkevidde, forklarer Nokas sikkerhetsjef i Sverige, Johan Petersson.

Snur ranstrenden

Allerede i 2013 hadde vi klart å snu trenden, og kun 3 av totalt 31 ran ble gjennomført på Nokas transport. I 2014 har Nokas opplevd kun ett ranstille, heldigvis ble ingen fysisk skadet eller verdier gikk tapt. – Resultatene er bekreftelsen på at vår nye strategi fungerer, men ett ran er allikevel ett for mye. Den personlige belastningen en ransfare representerer for den enkelte medarbeider, er nærmest ubeskrivelig, forklarer Petersson.

– Derfor er det ekstra interessant å se at det er nettopp den enkelte vekteren som er årsaken til at vi har klart å snu ranstrenden.

Godt arbeidsmiljø

Strategien har vært motivert av å skape et godt arbeidsmiljø med kunnskapsrike og trygge medarbeidere. – Ved å gi rett utdanning, rett trening og rett utrustning, har vi funnet måten å optimalisere tjenesten på gjennom personene som utøver den.

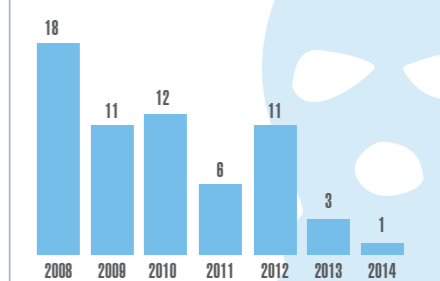
Aktiv risikoanalyse

– Basert på grundige analyser av historiske data og evalueringer utviklet Nokas i 2012 opplæringsprogrammet “Guard and Carrier”. Dette gir taktisk kunnskap til den enkelte vekteren for å oppnå kompetanse i gjennomføring av små og korte risikoanalyser. Disse analysene gjennomføres gjennom hele arbeidsoperasjonen, som er delt inn i tre sikkerhetssoner. I tillegg har vi utviklet et system som innebærer avviksanalyser, samarbeid med politi og fagmiljø, samt overvåking av sosiale medier og mediebildet generelt, sier Petersson.

– På denne måten skapes økt mulighet til å vurdere situasjoner underveis. Vekteren kan avbryte og endre handling i tråd med hand-

Utviklingen over antall ran av Nokas' verditransporter i Sverige

Nokas går inn som eier i 2012



Vi har målsetningen om 0-ran innen rekkevidde, sier Nokas sikkerhetsjef i Sverige, Johan Petersson.

lingsinstruksene. Dette fører til økt selvopplevd kontroll over situasjonen og dramatisk reduksjon i mulighetene til ranerne. Med økt kunnskap, kombinert med riktig utstyr og kontinuerlig trening, er vi nå innstilt på å nå målet om null ran i 2015 og årene fremover, avslutter Petersson.

– Når mengden av kontanter i omløp har vært konstant de siste årene, tyder alt på at det også i tiden fremover vil være et stort behov for kontanter som betalingsmiddel, sier Peter Wesenberg, konserndirektør i Nokas Cash Handling.

Kontantene lever!

Til tross for stadig økende kortbruk, viser det seg at kontanter fremdeles står for en betydelig del av omsetningen i flere bransjer. Mengden med kontanter i omløp forblir konstant, og mange foretrekker fremdeles å betale med fysiske penger.

Nokas Cash Handling fortsetter med å være en pådriver for å effektivisere håndteringen av kontanter, slik at de skal være tilgjengelig for folk og at håndteringen av dem skal være kostnadseffektiv og sikker. Norges Bank rapporterer at omtrent ni av ti betalinger her til lands gjøres med kort. Det er jo ikke så rart. Det er lenge siden de fleste av oss betalte for hus, bil, hytte og andre kapitalvarer med kontanter. Det er også lenge siden vi oppbevarte våre sparepenger fysisk i madrassen hjemme. Finansnæringen bygger ned

sin infrastruktur, det blir færre minibanker, og stadig flere bankfilialer legges ned eller blir kontantløse. Det er imidlertid fremdeles mange som setter pris på den anonymitet, fleksibilitet og anvendelighet som kontanter gir.

Fire av ti er kontantkjøp

I dagligvarebutikker, servicehandel og småbutikker er det fremdeles slik at fire av ti kjøp betales med kontanter. De store dagligvarekjedene rapporterer at over 20 prosent av deres omsetning er i fysisk betalingsform. Mange

” Kontantene har sin plass som betalingsmiddel, og vi får ikke et kontantfritt samfunn i overskuelig fremtid. Eftersom bankene trekker seg ut, handler det dermed om å gjøre kontanter tilgjengelig for folk.

Kontantmengden som er i omløp i Norge ligger rimelig konstant på 50 milliarder kroner.



betaler også med kontanter i kiosker, på bensinstasjoner, i restauranter og i bedrifter knyttet til turisme. Dette gjør at kontantmengden som er i omløp ligger rimelig konstant på 50 milliarder kroner. Forbrukerne har i større grad tatt i bruk de nye mulighetene for å dekke sitt kontantbehov gjennom bank-i-butikk, post-i-butikk, og ca 20 prosent av alle kontantuttak skjer i butikk gjennom såkalt cash back systemer. Det betyr at sirkulasjonen av kontantene endrer seg. Butikkene, særlig dagligvarebutikkene, får en

tydeligere rolle i kontantdistribusjonen.

Fremtidig stort behov

– Når mengden av kontanter i omløp har vært konstant de siste årene, tyder alt på at det også i tiden fremover vil være et stort behov for kontanter som betalingsmiddel, men sirkulasjonsmønsteret endrer seg, sier Peter Wesenberg, konserndirektør i Nokas Cash Handling. Markedet for outsourcing av kontanthåndtering fra både bank og butikk er i vekst og Nokas Cash Handling er en pådriver for å

effektivisere håndteringen av kontanter. Nokas autoCash innebærer at Nokas tar ansvaret for hele kontanthåndteringsprosessen i butikken, eller i banken. – For butikkene innebærer tjenesten at kunden får sin kontantomsetning inn på konto hver dag, og Nokas sørger for at butikken hele tiden har riktig mengde og miks av veksel tilgjengelig. Kontanthåndteringen outsources altså i sin helhet, og for de fleste kunder kan dette medføre en kostnadsbesparelse på opp mot 20 prosent av de samlede kontanthåndterings-

kostnadene. Samtidig øker sikkerheten for de ansatte og kontantsvinnet i butikkene reduseres. Kontantene har sin plass som betalingsmiddel og vi får ikke et kontantfritt samfunn i overskuelig fremtid. Eftersom bankene trekker seg ut, handler det dermed om å gjøre kontanter tilgjengelig for folk, samtidig som håndteringen av kontanter gjøres så effektiv, sikker og rimelig som mulig. Nokas styrer målrettet mot å bli Europas mest lønnsomme og innovative kontanthåndteringsaktør, avslutter Peter Wesenberg.

Oppkjøpet av Kontanten – Nokas inn i verdikjeden

Kontanten AB var en uavhengig aktør i det nordiske minibankmarkedet. Mens bankene i all hovedsak bygger ned sin infrastruktur og trekker seg ut av kontantområdet, har Nokas gjennom sitt oppkjøp av Kontanten AB tatt en strategisk viktig posisjon og gått inn i verdikjeden som distributør av kontanter til

forbrukerne. Det er fremdeles et stort behov for kontanter hos befolkningen, og det er viktig at kontanter er tilgjengelig der folk ferdes. Med dette oppkjøpet har Nokas blitt Nordens tredje største minibankaktør med anslagsvis 350 minibanker i Norge, 600 i Sverige og 50 i Finland. Peter Wesenberg regner

med en dobling av volumet i Norge og Sverige, og en økning til 3-400 enheter i Finland. Før oppkjøpet ble minibankene driftet av Kontanten selv fra deres driftssentraler i Oslo og Stockholm. Disse er nå lagt ned og driften overført til Nokas sitt operasjonssenter i Oslo.

Kontantmaskiner i utlandet driftes fra Oslo

Fra operasjonssenteret sitt i Oslo driver Nokas ca 1.400 minibanker i Norge, Sverige og Finland. I tillegg styres flere hundre kontantmaskiner for butikker i Norge, Sverige, Danmark, Tyskland og Nederland. I prinsippet kan man styre ulike kontantmaskiner i hele Europa fra driftsorganisasjonen i Oslo. Leveranse-

plattformen er bygd opp for å kunne håndtere både bank- og retailmaskiner, også på tvers av landegrensener. Plattformen er dermed skalerbar og muliggjør vekst både i allerede etablerte land og ekspansjon mot nye land. Nokas Cash Handling har fokus på mulighetene i Europa.

– Leveranseplattformen reflekterer en stor vilje og evne til å satse på innovasjon og dette gir oss en unik mulighet til å etablere nye markeder for våre tjenester. Nokas Cash Handling er i ferd med å bli en IT-bedrift, forteller Wesenberg.



– IT er et to-hodet dyr

Det er lett å tenke at IT handler om å sørge for at kollegaer skal ha tilgang til server og unngå kø på printerene, men IT-avdelingen i Nokas er så mye, mye mer.

Har du problemer med å koble deg på internett? Får du ikke til å skrive ut fra skriveren i tredje etasje? Kanskje innloggingen er feil på et eller annet viktig program du bare MÅ bruke? IT er helt avgjørende for å få en effektiv arbeidshverdag, også i Nokas. Men arbeidsoppgavene til IT-direktør Jon Oluf Brodersen stopper ikke der: – 60% av arbeidstiden min bruker jeg på å sørge for god daglig drift, mens 40% går med til strategisk tenkning og utvikling. IT er et to-hodet dyr som er en nødvendighet for at en arbeidsdag skal være effektiv, samtidig som vi må tenke strategisk for å utnytte mulighetene IT gir oss nå og i fremtiden.

IT som en katalysator

En god IT-strategi er ifølge Brodersen først og fremst et virkemiddel for å oppnå de strategiske og forretningsmessige målene konsernet har. Derfor må IT-ledelsen kjenne konsernet godt, og vite hvor skoen trykker.

– Når vi utvikler en IT-strategi, griper vi fatt i forretningsstrategien og plukker ut 3-4 hovedområder som våre overordnede mål. I Nokas er ett av dem å bevare og sikre kjernevirksomheten, sier Brodersen. Det neste trinnet i en vellykket IT-strategi er å bryte ned disse overordnede målene og stille spørsmål som IT kan finne svar på.

– For eksempel fant vi ut at et løpende kostnadsfokus var en viktig verdi for å bevare kjernevirksomheten. For å få til det, må man blant annet ha en god og levende rapportering. Det fant vi ut at vi ikke hadde, og introduserte QlikView for mer fleksible og ønskede rapporteringer.

Strategisk kart

Analysen av behovene for IT-forbedringer har ført til et fokus på 8-10 større aktiviteter som skal implementeres i konsernet. Dette skal strekkes ut i tid for ikke å gape over for mye på en gang. Dermed dannes et strategisk kart som blir et grunnlag for endring.

”

– Når vi utvikler en IT-strategi, griper vi fatt i forretningsstrategien og plukker ut 3-4 hovedområder som våre overordnede mål. I Nokas er ett av dem å bevare og sikre kjernevirksomheten, sier Brodersen.



En god reise betyr trygghet fra første stund!

Ved Oslo Lufthavn har Nokas Aviation Security ansvaret for sikkerhetskontroll av gods og passasjerer, samt det generelle vaktholdet av lufthavnens inne- og uteområder. Med dagens organisasjon har Nokas ivarettatt dette arbeidet siden 2008 (G4S håndterte avtalen frem til fusjonen med Nokas i 2014) og har i dag 870 mennesker i arbeid ved Oslo Lufthavn. Sikre Sider møtte administrerende direktør for Nokas Aviation Security i en travel hverdag for å få et inntrykk av arbeidet som blir gjort der.

▲ Med dagens reisemønster ved bruk av web ved bestilling og innsjekking er vi ofte det første menneskelige kontaktpunktet man møter på reisen. Vi skal alltid gi passasjerene en hyggelig velkomst.

▼ Sikkerheten er det viktigste, men vi er ikke fornøyd før vi når målsetningen om at 95% av passasjerene ikke skal vente mer enn fem minutter er nådd, sier administrerende direktør Kjell Frode Vik, Nokas Aviation Security.

Hva er spesielt med arbeidet på en flyplass, administrerende direktør for Nokas Aviation Security, Kjell Frode Vik?

– Det er et ekstremt kvalitetsfokus i alle arbeidsoppgaver vi utfører. De ansatte har den lengste opplæringen i vektorbransjen og vi stiller svært høye krav til representativitet og evne til å yte service. For den menneskelige faktoren er helt avgjørende både for å kunne takle oppgavene og for å imøtekomme kravene vi stiller, forklarer Vik. – Arbeidet innebærer et test- og kvalitetsregime som jeg kun kan beskrive som svært intenst, fortsetter Vik. – Det vil si at rutiner og hvordan vi utfører tjenesten, kontinuerlig blir utfordret og vurdert av oss selv, Avinor, Luftfartstilsynet og av ESA.

Mener du at service er en del av sikkerhetsarbeidet?

– Ja, så absolutt, svarer Vik og forklarer. – At vi leverer en tjeneste som oppleves som sikker og trygg av passasjerene, er viktig for at opplevelsen av å være på Oslo Luft-

havn skal bli best mulig. Passasjerene skal vite at vi er opptatt av dem og hvordan de opplever å være på reise. Derfor skal vi nå for eksempel i gang med å henvende oss mer direkte til passasjerene når vi møtes i billett/dokument-kontrollen. Alle skal vite at de blir sett og vi skal være helt åpne på at vi har kontroll, forklarer Vik. En reise starter på flyplassen og vår oppgave er å bidra til at reisen oppleves som god fra første stund, poengterer Vik videre.

Nyansatt flyplassjef på Gardermoen, Øyvin Hasaas, uttalte nylig i et intervju med Aftenposten at "Terminalen skal være preget av orden og ryddighet på alle måter". Hvordan bidrar Nokas til dette?

– Siden vi ivaretar sikkerheten ved flyplassen, er vi i kontakt med passasjerene i mange ulike situasjoner. Vi representerer da Oslo Lufthavn ved at vi inngår i deres totaltilbud og er en del av deres ansikt utad. Vi er derfor svært nøye med vår egen adferd, uniformering og fremtoning. Vår oppgave er å gi passasjerene en god opplevelse når de benytter flyplassen, samtidig som vi er

ansvarlige for sikkerheten. Det er faktisk to sider av samme sak, forklarer Vik videre.

Hvor ligger den største utfordringen i denne oppgaven?

– Det er å forutse og drifte store variasjoner i antall passasjerer i sikkerhetskontrollen. Kjøtilstandene vi opplevde enkelte dager sommeren 2014, har ført til at vi siden september har vært i full gang med å planlegge sommeren 2015. Vi jobber for å unngå at ventetiden skal være mer enn fem minutter. Lang ventetid i sikkerhetskontrollen oppleves som frustrerende for de reisende og en utfordring i den videre kjeden på flyplassen. Det er dermed kritisk for vår leveranse at vi leverer på dette punktet. Ved hjelp av historiske data og nitidig planlegging, er vi i ferd med å utarbeide løsningen for hvordan oppgaven skal løses på best mulig måte. Sikkerheten er det viktigste, men vi er ikke fornøyd før vi når målet om at 95% av passasjerene ikke skal vente mer enn fem minutter, avslutter Vik bestemt.

OSL:



23 millioner
passasjerer i 2013



4x

Europas mest
punktlige flyplass



60.000
sikkerhetsjekkes daglig



117.000

nye kvadratmeter og 21 nye
utganger står klare i 2017



”

Sikkerheten er det viktigste, men vi er ikke fornøyd før vi når målsetningen om at 95% av passasjerene ikke skal vente mer enn fem minutter er nådd



NOKAS SIKRER NORDEN KONTANTER

Nokas har over 1000 kontant-automater plassert på sentrale steder over hele Norden. Der kan du raskt og trygt ta ut kontanter – der du ferdes og når trenger det!