



Video är det område i säkerhetsbranschen där utvecklingen mot security as a service har kommit längst. Här en kameraoperatör på Nyx Security som tar emot och agerar direkt på inkommande larm.

”Security as a service är nästa självklara steg i säkerhetsevolutionen”

Säkerhetsbranschen befinner sig i inledningen av en process där det gamla produkttänkandet byts ut mot ett tjänstetänkande.

– Branschen är extremt produktorienterad, inte lösningsfokuserad. Vi utgår från att en skada ska inträffa, men kunden vill inte ha problem över huvud taget, säger Mats Karlsson, affärsenhetschef för Siemens, Fire Safety.

Av Henrik Söderlund

För tre år sedan fick Mats Karlsson och hans kollegor i uppdrag att försöka förändra kulturen på Siemens Fire & Safety. Företaget ska gå från en produktkultur till en tjänstekultur. Men det tar tid och han uppskattar att det kommer att ta ytterligare några år innan han kan sägas vara nöjd. Siemens är en

utvecklas eller flyttas till andra arbetsuppgifter. Det här är en helt annan värld, säger han. Många säljare pratar teknikaliteter. Relationen med kunden måste vara mycket närmare.

Allt fler vill abonnera

Mats Karlsson menar att hårdvaran har varit väldigt dominerande i säkerhetsbranschen men att det pågår en generationsväxling och att allt fler kunder nu vill abonnera på säkerhet.

– Kunder efterfrågar lösningar på problem och de bryr sig inte om vilken teknik vi använder för att lösa problemen. Security as a service är precis det som kunderna vill ha, men vi har inte varit beredda på det och därmed inte kunnat leverera det, säger han.

Niscayahs vd i Sverige, David Källsäter, har en likartad syn och menar att Niscayah går allt mer mot tjänstebaserade lösningar.

– Ja, det gör vi. Vi ser att det är fler och fler kunder som efterfrågar – och har nytta av det.

När vi tar fram nya säker-



Mats Karlsson, affärsenhetschef för Siemens, Fire Safety.

hetstjänster så utgår vi alltid från specifika kundbehov eftersom det är en absolut förutsättning för att kunna leverera effektivitet och lönsamhet. Men säkerhetsbranschen ligger efter många andra, säger han.

Varför det?

– Det är en bra fråga. En anledning är att den tekniska utvecklingen historiskt sett inte har varit jättesnabb. En annan anledning är att säkerhetsbranschen levt ”ett eget liv” under en längre tid. Men det har hänt väldigt mycket de senaste åren och säkerhetsbranschen växer nu ihop med it, telekom och fastighetssystem. Det innebär också i sin tur att det dyker upp fler nya spelare som kan leverera nya tjänster.

Går det att säga när övergången mot ett mer tjänstebaserat tänkande startade?

– Det har skett gradvis, men efter Lehman-kraschen 2008 har vi sett att kunderna har blivit mer professionella. Nya funktioner hos kund som inköp, it och ekonomi har fått mer att säga till om när det gäller köp av säkerhet. Kunderna vill veta vad de får och vad de betalar för. Nytt och funktion blir då mer viktigt.

”I framtiden tror jag att mycket kommer att out-sourcas och fjärrstyras. Det är en katalysator för att driva på utvecklingen mot security as a service.”

David Källsäter

Hur ser du på en affärsmodell där kunden abonnerar på säkerhet?

– Fler och fler kunder behöver inte äga utrustningen, det är en tydlig trend. Det här kommer mer och mer och säkerhetsbranschen kommer absolut att gå samma väg som it-branschen och telekom-branschen redan har gjort. Det handlar också om kompetens. Det är vi som arbetar med säkerhet hela dagarna, vi kan inte kräva att kunderna ska bygga upp och upprätthålla kompetens om säkerhet. Istället ska vi se till att vara en bra tjänsteleverantör

”Security as a service är precis det som kunderna vill ha, men vi har inte varit beredda på det och därmed inte kunnat leverera det.”

Mats Karlsson

produktorienterad organisation där mycket handlar om forskning och utveckling av produkter.

– Att förändra management och organisation kräver en lång process för att organisationen ska förstå att det är på riktigt. Stora delar av den befintliga säljorganisationen behöver kompetens-





Andreas Johansson Österberg, grundare av Nyx Security.

som garanterar säkerhetskompetensen över tid.

Mats Karlsson på Siemens, Fire Safety menar att det krävs en kulturförändring för att gå från en produktbaserat tänkande till ett tjänstetänkande. Håller du med?

– Ja, för oss är det en nyckel att ändra synsätt och utveckla kompetensen hos våra medarbetare. I ett tjänstetänkande säkerhetsföretag är förståelse för kunden och kundens behov av central betydelse i kombination med kunskap om säkerhet och teknik. En annan viktig faktor är vår larmcentral som håller kontakt med kunderna året om dygnet runt. Den står i centrum för arbetet eftersom mycket av kundvärdet skapas här och eftersom förutsättningarna att leverera säkerhet som en tjänst härifrån är ypperliga.

”Hur många svenska företag betalar 450 000 kronor för en ny Volvo? Nä, de leasar istället.”

Andreas Johansson Österberg

Upplever du att larm och passersystem ligger efter CCTV när det gäller security as a service?

– Det vi ser mycket just nu är att kameror ska kunna göra så många olika saker, som att räkna kunder och läsa registreringskyltar samtidigt som den tekniska utvecklingen inom kamera är snabb vilket gör det svårt för kunderna att hänga med och det innebär att security as a service drivs på ganska hårt där. Men det finns bra förutsättningar inom både larm och passerskontroll.

I framtiden tror jag att mycket kommer att outsourcas och fjärrstyras. Det är en katalysator för att driva på utvecklingen mot security as a service.

Alla tjänar på det

Inom säkerhetsbranschen tekniska sektor har utvecklingen av IP-nätverk varit en avgörande faktor för security as a service och det är kanske ”hostad” video som ligger längst fram när det gäller tjänstetänkande. Nyx Security är ett företag vars grundidé är att använda videoanalys i realtid och företagets kameraoperatörer tar emot larm och kan till exempel be en obehörig lämna området, eller larma polis eller väktare. Företagets grundare Andreas Johansson Österberg menar att security as a service är nästa självklara steg i ”säkerhetsevolutionen”.

– I framtiden tror jag tror inte att någon kommer att köpa ett system som bara spelar in. Alla kommer att koppla det till en larmcentral. För kunder som redan har ett traditionellt CCTV-system kan vi erbjuda att ta över ansvaret för driften av detta och dessutom erbjuda fler tjänster.

Andreas Johansson Österberg menar att alla har att tjäna på en mer tjänstebaserad affärsmodell.

– Leverantören får lättare att sälja tjänsten eftersom den inte tär på cash-flow och samma sak gäller för slutkunden. Hur många svenska företag betalar 450 000 kronor för en ny Volvo? Nä, de leasar istället. Likadant är det till exempel med kopieringsmaskiner. Jag tror att säkerhetsbranschen har varit insnöad på det gamla tänket. Men successivt har företagen nu börjat anamma det här, säger han.

Enklare att budgetera

På frågan om hur ett företag ska ställa om till att bli mer tjänstefokuserat svarar han att alla företag måste driva sin verksamhet så att den passar kunden.

– Och för kunden kommer detta att vara ett självklart val.

Varför det?

– Slutkunderna vill ha det paketerat, de betalar hellre 2 000 kronor i månaden för tjänsten än att köpa ett larm- eller kamerasystem för betydligt mer. En månadsavgift där allt, eller åtminstone det mesta ingår gör det lätt för kunden att budgetera för investeringen.



David Källsäter, vd för Niscayah i Sverige.

Vilka kommer erbjuda tjänsteförpackade säkerhetslösningar?

– De större aktörerna gör och kommer att göra det i egen regi och de mindre gör det vanligen via finansbolag. Elektronikkedjor arbetar redan så, de marknadsför många produkter med att kunden kan betala månadsvis.

Hur säljer man tjänsten?

– Som en helhetslösning. Leverantören syr samman systemet till en plattform och kan därmed optimera tjänsten.

Kan Security as a service vara en hype som blåser upp och försvinner?

– Nej det är ingen hype. Vi har aldrig fått en uppsägning och samtliga kunder har förlängt sina avtal när de har löpt ut.

Värdebaserad prissättning

Mats Karlsson tror precis som Andreas Johansson Österberg att både säkerhetsföretag och slutkunder har att tjäna på en mer tjänstebaserad affärsmodell där säkerheten blir en driftskostnad. Han menar att det redan finns i så många andra sammanhang att det inte är något nytt för kunderna.

– I dag har vi kostnader, gör ett marginalpåslag och kommer fram till det pris som kunden ska betala. Med en värdebaserad prissättning skulle vi kunna ha både en högre och lägre marginal. Prissättningen blir en unik lösning där vi utgår från vilket värde tjänsten skapar för kunden. Ingen affär kan jämföras med en annan, vi utgår från behov, inte vad fem detektorer kostar.

Så varje lösning kan ge olika bra betalt?

– Ja, gör vi ett bra jobb får kunden en fördel och vi får bättre betalt. Ett sämre jobb ger lägre ersättning. Vi måste hitta nya prestationsbundna debiteringssätt.

Mats Karlsson menar att perspektivet är för kort i dag. Och vid nyproduktioner är fokus på pris väldigt stort.

– Man tänker inte i ett kundperspektiv utan bara på att man behöver upphandla ett säkerhetssystem. Men säkerhetssystemet ska betjäna kunden under 10, 15, kanske 20 år och utgångspunkten blir alla regelverk som styr snarare än kundens behov. I stället blir det tilläggsarbeten eftersom den som ritat byggnaden inte har en aning om människoflöden och då får man omarbete passersystemet senare.

”Om säkerhetsbranschen inte tar vara på möjligheterna kommer it-branschen att göra det.”

Mats Karlsson

Han säger att de som inte är med och tänker i ett kundperspektiv kommer att få stora problem i framtiden.

– Kundens behov handlar inte om video, passersystem eller brandlarm. Vad som är intressant är om centralapparater kommer att behövas eller om allt kommer att vara IP-baserade enheter. Det finns inget självändamål med brandlarmcentral eller manövertablå för räddningstjänsten. Det primära för dem och nyttjaren av lokalerna är att bekämpa brand.

Vad bromsar utvecklingen mot mer tjänstetänkande?

– Regelverk och standarder som utgår från tekniken i stället för kundens verkliga behov. Teknikutvecklingen går enormt snabbt men alla hänger inte med. Om säkerhetsbranschen inte tar vara på möjligheterna kommer it-branschen att göra det. De har platser i sina nätverk och funderar över vad de kan utveckla. It-branschen är superintresserad av vad som händer i säkerhetsbranschen just nu, avslutar Mats Karlsson. ■