

Turvallisuuspalveluiden kehittyneet etäkuvavalvontaratkaisut tukena kier- to- ja hälytysvartioinnin arvontuotossa mobiilipalveluissa (*Lätkkuvat palvelut*)

12 Turvallisuusjohdon koulutusohjelma

Tutkielma

Jari Virta

ISS Security Services

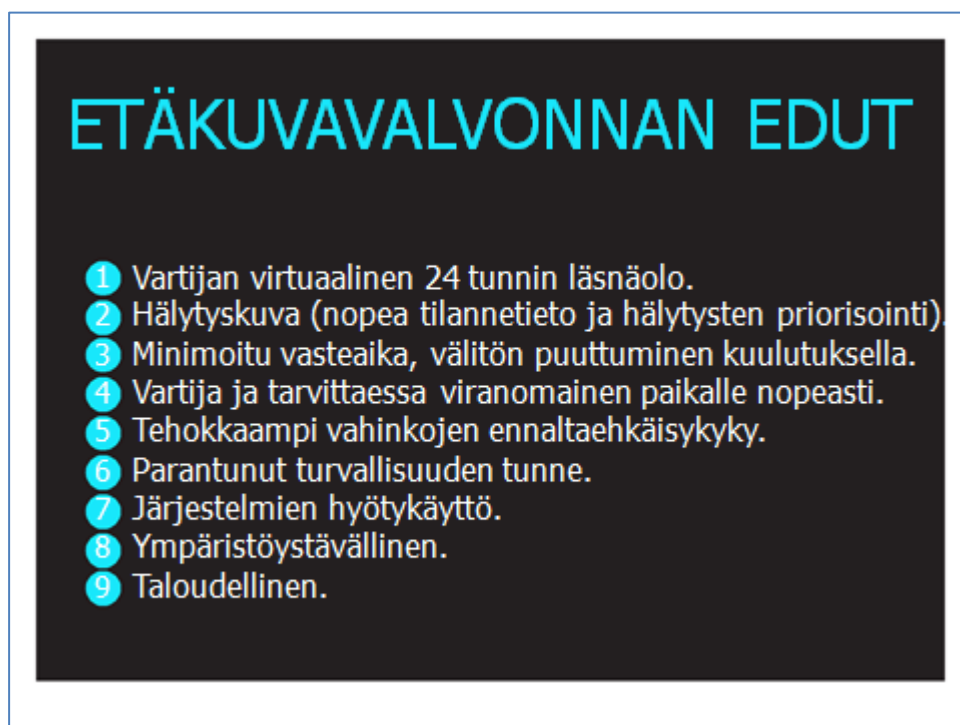
13.12.2012

Aalto University Professional Development – Aalto PRO

Tiivistelmä

Tutkielman tarkoitus ja tavoite oli tarkastella turvallisuuspalveluiden kehittyneiden etäkuvavalvontaratkaisujen tukea mobiilipalveluiden arvontuotossa. Mitä todellista arvoa etäkuvavalvontaratkaisut antavat mobiilipalveluissa ja niiden toteuttamisessa tuloksellisesti käytännössä eri intressinäkökulmin.

Tutkielma pohjautui pääasiassa elettyyn ja tehtyyn ja suoraan yli tuhannen kameran ja välillisesti yli kahden tuhannen kameran antamiin kokemuksiin erilaisissa asiakasympäristöissä ja valvontatarkoituksissa liikkuvissa vartiointipalveluissa. Erilaisten tekemisten kokemusten ja eri intressitahojen kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta on voitu kehittyneiden etäkuvavalvontaratkaisujen tuoma etu mobiilipalveluissa kiteyttää seuraavaan tauluun:



Kun palvelut siirretään mobiilipalveluissa verkkoon ja hyödynnetään uusinta tekniikkaa ja eri järjestelmäintegraatioita keskitetyn valvontakeskuksen kautta, toimii turvallisuustekniikka ja valvomoinfrastruktuuri keskuksen päivystäjän kautta kenttäorganisaatiolle lisäsilminä ja/tai aivan kuin ”todennäköisyyden kristallipallo”. Yhdessä ne ajoitusohjaavat turvallisuustoimenpiteet kohdennettuihin turvatilanteisiin perinteistä tapaa tarkoituksenmukaisemmin, oikea aikaisemmin, taloudellisemmin ja ympäristöystävällisemmin. Tekniikan, verkon ja palvelujen kehittyessä sekä laajentuessa syntyy uusia tekniikkaa hyödyntäviä, arjen kenttää tukevia, uuden ajan palveluratkaisuja.

Sisällysluettelo

Johdanto	4
1.1 Aiheen valintaperusteet	4
1.1.1 Tutkielman tavoite	4
2 Tutkielman teoria, viitekehys, menetelmät, rajaukset ja luotettavuus ...	5
2.1 Tutkielman tarkasteltava asia	5
2.1.1 Tutkielman aihevalinnan yhteys tekijän asiakokemukseen	5
2.1.2 Tutkielman tutkielmallinen luonne vrt. tutkielmaohje.....	5
2.1.3 Tutkielman aiheen teoria ja ideologiatausta	6
2.1.4 Tutkielman menetelmät ja tulosten koostamisen tavat	6
2.1.5 Tutkielman rajaukset.....	6
2.1.6 Tutkielman määritykset	8
2.1.7 Tutkielman luotettavuus.....	10
3 Tulokset / uuden ajan mobiilipalvelut.....	11
3.1 Realistinen ja käytäntöä tukeva vartioinnin automatisointi	11
3.1.1 Tekniikan ja etäpalveluiden hyödyntäminen vartioinnissa....	13
3.1.2 Oikea mitoitus	14
3.1.3 EI – jatketaan perinteisellä, EI – jatketaan kehittyneemmin..	14
3.1.4 Uuden ajan mobiilipalveluratkaisuja käytännössä.....	15
3.1.5 Etäkuvavalvonnan tuomat edut (arvo) mobiilipalveluissa.....	20
3.1.6 Yksityiskohtia / haasteita / kehitettävää / mahdollisuuksia ...	20
3.1.7 Haja-asutusalueiden liitäntä virtuaalisiin mobiilipalveluihin	23
4 Tulosten tarkastelu arvontuoton näkökulmasta BSC viitekehyksessä. 24	
4.1 Tulosten tarkastelun toteuttamistapa ja arvokulttuuri	24
4.1.1 Asiakas - näkökulma.....	25
4.1.2 Omistaja - näkökulma	26
4.1.3 Palvelutuotanto (prosessi) näkökulma	26
4.1.4 Henkilöstö - näkökulma.....	27
4.1.5 Kehittyminen - näkökulma	27
4.2 Kun kaikki voittavat	28
4.2.1 Sarkastinen loppulause.....	28
5 Johtopäätökset ja yhteenveto	29
5.1 Johtopäätökset / tulokset ja ratkaisuehdotukset	29
6 Lähdeluettelo.....	32
6.1 Lähdeluettelo.....	32

Johdanto

1.1 Aiheen valintaperusteet

Tutkielman tarkoitus oli tarkastella ja analysoida turvallisuuspalvelujen kehittyneiden etäkuvavalvontaratkaisujen tukea mobiilipalveluiden arvontuotossa asiakkaan, palveluntuottajan (omistaja), palveluprosessin (palvelutuotanto), henkilöstön (vartija/päivystäjä) ja tuotekehityksen näkökulmasta.

Aihevalinta konkretisoitui tahtona käsitellä tutkielman muodossa arjessa tehtyjä mobiilipalveluiden kehitysprojekteja / tuloksia ja tarkastella markkinoilla vallitsemaa palveluiden ja asiakasodotusten nykytilaa ja suuntaa sekä pureutua näiden arvontuotokysymyksiin eri tarkastelunäkökulmien kautta.

Tuotteen kohdalla on usein puhuttu siitä, ettei perinteinen kiertävä vartiointi kohdistu kovin hyvin kohdennettuihin turvatilanteisiin vaan ennalta ehkäisemiseen ja lisävahinkojen ehkäisyyn. Vartiointi ja etäkuvavalvonta yhdessä turvallisuustekniikan kanssa mahdollistavat mobiilipalveluissa kehittyneemmän vartioinnin ajoitusohjautuvuuden kohdennettuihin turvatilanteisiin. Kun tekniikan ja verkkojen hyödyntämisen kautta mobiilipalveluissa saadaan tilannekuva hälytyksestä heti, voidaan priorisoida hälytys oikein ja lähettää oikea ja tilanteen vaatima riittävä apu nopeammin paikalle, vastai-ka ensimmäiseen puuttumiseen voidaan minimoida etäkuulutuksin ja kiertävälle vartijalle voidaan antaa lisäinformaatiota kohteella vallitsevasta tilanteesta ennen vartijan kohteelle saapumista ja toimia keskustukena vartijalle toimenpiteissä kohteella, raportoinnissa, jatkohälytyksissä sekä työturvallisuusmielessä. Mitä nämä ja muut asiat tarkoittavat tuotteen arvontuotossa?

1.1.1 Tutkielman tavoite

- ❖ Tarkastella ja analysoida mitä todellista arvoa/lisäarvoa etäkuvavalvontaratkaisut antavat mobiilipalveluissa ja niiden toteuttamisessa tuloksellisesti käytännössä eri tarkastelunäkökulmista tarkasteltuna.

2 Tutkielman teoria, viitekehys, menetelmät, rajaukset ja luotettavuus

2.1 Tutkielman tarkasteltava asia

Tutkielman tarkasteltava asia nivoutuu ja kiteytyy tutkielman otsikossa: Turvallisuuspalveluiden kehittyneet etäkuvavalvontaratkaisut tukena kierto- ja hälytysvartioiden arvontuotossa mobiilipalveluissa (liikkuvat palvelut).

Tutkielma tarkastelee ja analysoi viiden näkökulman asiakas, omistaja, prosessi, henkilöstö ja kehittyminen viitekehyksessä, miten uusimmat etäkuvavalvonnan ratkaisut voivat toimia tukena mobiilipalveluiden arvontuotossa.

2.1.1 Tutkielman aihevalinnan yhteys tekijän asiakokemukseen

Olen saanut toimia ensimmäisten joukossa ja alan eturintamassa tutkielmasani käsiteltävän aihealueen asioissa ideoinnista toteutukseen ja palvelujen jalkauttamisesta ja ratkaisumyynnistä palvelujen tuottamisen johtamiseen.

2.1.2 Tutkielman tutkielmallinen luonne vrt. tutkielmaohje

Tutkielmaa voi luonnehtia ohjeen mukaisesti siten, että se täyttää käytännön työelämästä lähtevän kokemukseräisen tehtävän kuvauksen ja / tai kriittisen analyysin, osittain teknisten ratkaisujen arvioinnin tai uusia ratkaisuja ideoi- van teoreettisen tarkastelun jolla on jo alkuun konkreettista kokemuspintaa.

Tutkielman aineisto ja kokemusten analyysi ja sen pohjalta tehdyt luotettavat johtopäätökset perustuvat palveluratkaisuihin ja niistä arvokokemuksiin.

Yksityiskohtaisia asioita/yksityiskohtia on tarkoituksella rajattu luottamuksellisista ja kilpailullisista syistä pois. Asiakkaat joista on koostettu/hyödynnetty sekä kokemukseräinen että numeraalinen fakta on luokiteltu tutkielmassa salaiseksi/luottamukselliseksi, eli niitä ei ole voitu ilmaista ja siten ne on jätetty nimeämättä ja rajattu ulos, mutta käytetty tutkielmassa.

2.1.3 Tutkielman aiheen teoria ja ideologiausta

Miten toteutetaan vartijan ajoitusohjaaminen kohdennettuihin turvatilanteisiin asiakasta, palveluntuottajaa, henkilöstöä sekä prosessia palvelevasti ja joka siten olisi perinteistä tapaa kehittyneempi arvon tuottamisen näkökulmasta kunkin odotusnäkökulman kannalta tarkasteltuna erikseen ja yhdessä.

2.1.4 Tutkielman menetelmät ja tulosten koostamisen tavat

Tutkielma pohjautuu hyvin pitkälti elettyyn ja tehtyyn. Tehdystä työstä, kokemuksista, yhdessä tekemisestä, keskusteluista, palautteista, onnistumisista, epäonnistumisista, haasteista, haasteiden ratkaisuksista, paikkansa lunastamisesta, uuden edelleen jalkauttamisesta ja valtakunnallistamisesta, markkinaseurannasta, vertailuista, eri tekijöiden muutoksista palveluun, tekniikkaan ja tietoliikenneverkkoihin prosessin/projektien aikana ja niiden vaikutuksesta palveluratkaisujen tuotetarkasteluun, myyntiin ja kehittämiseen.

Edellä kirjoitetuista kokemuksista ja menetelmistä sekä niiden erilaisten asiapalasten työstöniputtamisesta yksiin kansiin on syntynyt tämä tutkielma.

2.1.5 Tutkielman rajaukset

Tutkielman aiheen käsittely on tarkoin ja tarkoituksella tarkkaan rajattu. Tutkielma käsittelee otsikoitua aihetta vain arvontuoton näkökulmasta.

Tutkielma ei käsittele tarkoituksella teknisiä eikä palveluprosessien yksityiskohtia vaan pidättäytyy palveluratkaisuissa, kokemuksista arvontuoton näkökulmasta asiakkaan, omistajan, henkilöstön, prosessin ja kehittymisen tarkastelunäkökulman viitekehyksessä.

Tutkielmassa kuvansiirto (verkko ja liitännät) ja niiden yksityiskohtainen määrittely on jätetty tarkoituksella tarkastelun ulkopuolelle luottamuksellisista syistä. Palveluratkaisun kannalta kuvansiirron ja verkkoratkaisun toteutusmallit ovat hyvin merkityksellisiä yksityiskohtia lopputuotteen kannalta.

Tutkielmassa palveluratkaisuun soveltuvien videojärjestelmien, kuten tallentimien, kameroiden ja muiden turvatekniikan tuotteiden, joita palveluratkaisuissa hyödynnetään, yksityiskohtainen kuvaaminen ja määrittely on jätetty tarkoituksella tarkastelun ulkopuolelle luottamuksellisista syistä. Palveluratkaisun kannalta käytetyt tekniset järjestelmät ja laitteet sekä asennus ja ylläpito ovat hyvin merkityksellisiä yksityiskohtia lopputuotteen kannalta.

Tutkielmassa ei tarkoituksella kuvata tarkennetusti ja yksityiskohtaisesti palvelutuotannon prosesseja perinteisten eikä uuden ajan totutuksien osalta.

Esimerkkeinä käytettyjä markkinoilla olevia palveluratkaisuja käsitellään lopputuotteina ja miten ne vastaavat tutkielmassa tarkasteltavaan aiheeseen, sekä esimerkkien kautta pyritään havainnollistamaan tarkastelussa käsiteltävä aihe käytännöksi ja aihekokonaisuus mahdollisimman ymmärrettäväksi.

Tutkielmassa valvomon rakennus- ja toteutusvaatimukset sekä sijaintikysymykset valvonnan ja etäkuvavalvonnan suorittamisen osalta sivuutetaan yksityiskohdilta ja kuvavalvomon/hälytyskeskuksen määritykset sekä ohjelmisto- ja verkkojen integraatiot jätetään tarkoituksella tarkastelun ulkopuolelle ja kuvaamatta. Valvonnan tietoverkkoratkaisujen infrastruktuurissa suositetaan vain ja ainoastaan turvallisia ns. suljettuja tietoverkkoratkaisuja ja ne tuodaan tarkoituksella esimerkkipalvelujen palveluratkaisuissa esille.

Tutkielmassa rajataan mobiilipalvelut keskittymään aiheen tarkastelussa vain turvallisuusalan vartiointi-, etävalvonta-, valvonta- ja hälytystehtäviin.

Tutkielma ei kuvaa tai puolla mitään erityisesti markkinoilla olevaa tuotetta yksityiskohtaisesti. Käytännön tarkastelumahdollisuuksien ollessa Suomessa rajoittuneet, ovat tekijän keräämä tieto, kokemukset ja yhteydet markkinoilla vallalla oleviin tuotteisiin tutkielman esimerkki ja tarkastelupohjana.

Tutkielma keskittyy aiheen tarkasteluun mobiilipalveluiden näkökulmasta. Tutkielma ei käsittele aihetta läsnäolopalveluiden eikä lähivartiointin näkökulmasta vaikka tutkielman ratkaisuista ja tarkastelunäkökulmien tuloksista voidaan soveltaa suoraan tai sovelletusti valtaosaa myös näissä palveluissa.

Mobiilipalvelut voidaan käsittää turvallisuuspalveluissa tai turvallisuuspalveluita käsiteltäessä eri tavoin. Samoin mobiilipalveluiden sisään kuuluvista alatuotteista, palveluista ja palveluratkaisuista käytetään erilaisia tuote- ja palvelunimiä aiheen käsitelijästä, palvelujen ostajasta tai turvallisuuspalveluiden tuottajasta riippuen. Tutkielman määrityksessä pyritään kuvaamaan pelkistetyn yksinkertaisesti mitä mobiilipalvelut turvallisuuspalveluissa sisältää tutkielman aiheen käsittelyn kannalta, sekä mitä kaikkea se voi muut palvelut ja järjestelmät huomioiden kaiken kaikkeaan lopulta pitää sisällään.

Tutkielmassa ei käsitellä lakia ja asetusta yksityisistä turvallisuuspalveluista eikä myöskään etäkuvavalvonnan tai kuvavalvonnan kannalta merkittäviä lakeja ja asetuksia ylipäätään. Laki tulee kuitenkin jokaisen kuvavalvontaa ja etäkuvavalvontaa harjoittavan että ostavan ottaa toiminnassa huomioon, tehdä tarvittavat toimenpiteet ja ilmoitukset. Tutkielmassa annetaan lähde-luettelossa tiedot etäkuvavalvonnassa huomioitaviin lakeihin ja asetuksiin.

Tutkielma käsittelee aihetta arvontuoton näkökulmasta. Tutkielma ei mene pitkälle arvailemaan tulevaisuuden palveluratkaisuja, mutta ottaa kantaa odotettavaan kehityssuuntaan, samoin kuin nykyisiin haasteisiin, joita tulisi ratkaista, sekä mahdollisuuksiin joita erityisesti tekniikan ja verkkojen nopea kehitys antaa ja mitä se voi lopputuotteen näkökulmassa mahdollistaa.

2.1.6 Tutkielman määrittelyt

Tuotenimiä ei voida pelkistää faktaksi tässä tutkielmassa. Rakkaalla lapsella on niin monta erilaista nimeä ja tuotenimeä, että kaikkien nimien ja erillisten tuotenimien kerääminen tähän täyttäisi tutkielman sivumäärävelvoitteen.

Tässä tutkielman kohdassa keskityn kuvaamaan alan vakiintuneimmilla ja tunnetuimmilla ylätuotenimillä asiat, asiayhteydet ja päätuotteet joita mobiilipalvelut pitävät sisällään, jotta lukija pystyisi hahmottamaan käsiteltävän asian, sekä myöhemmin käsittelemään mobiilipalveluiden keskeisiä asioita erilaisten turvallisuuspalvelujen tuotenimien viidakossa ja niistä huolimatta.

Mobiilipalvelut muodostavat luonnollisen vartiointikonaisuuden:

- ❖ hälytyskeskuspalvelut vartiointipalveluissa
- ❖ kiertävä piirivartiointi- ja hälytyspalvelut vartiointipalveluissa
- ❖ etäkuvavalvontapalvelut vartiointipalveluissa
- ❖ kuvansiirto- ja tietoliikenneyhteyseratkaisut etäkuvavalvontapalvelujen tuottamiseen (turvallinen tietoliikenneyhteys / järjestelmäliitäntä)

Hälytyskeskuspalvelut pitävät sisällään yksinkertaistettuna ja pelkistettynä kaikki ne tuotteet ja toimenpiteet, joissa vartiointiliike vastaanottaa ja välittää erilaisia hälytyksiä ja palvelupyyntöjä. Hälytyskeskuspalvelut suoritetaan 24/7/365 periaatteella vartioimisliikkeen hälytyskeskuksesta tai sen infrastruktuuriin liitetystä virtuaalivalvomosta. Hälytyskeskuspalvelut tuotetaan yhdessä sovittujen vartiointi- ja toimenpideohjeiden mukaisesti.

Kiertävä piirivartiointi ja hälytyspalvelut pitävät sisällään yksinkertaistettuna ja pelkistettynä kaikki ne tuotteet ja toimenpiteet jossa vartiointiliike suorittaa useamman kohteen kattavaa kiertävää piirivartiointia, määräaikaista vartiointitehtäviä tai tehtäviä ilmoituksesta tai hälytyksestä piiri- ja hälytyskeskuspalveluasiakaskohteisiin. Kiertävä piirivartiointi- ja hälytyspalvelut tuotetaan yhdessä sovittujen vartiointi- ja toimenpideohjeiden mukaisesti.

Etäkuvavalvontapalvelut pitävät sisällään yksinkertaistettuna ja pelkistettynä kaikki ne tuotteet ja toimenpiteet, joissa vartiointiliike suorittaa verkon yli toteutettua etäkuvavalvontaa kamerakierroksin, kuvakierroksin, rikosilmoitinlaitehälytyksestä tai muusta hälytysimpulssista. Etäkuvavalvontapalvelut suoritetaan 24/7 periaatteella vartioimisliikkeen hälytyskeskuksesta tai sen infrastruktuuriin liitetystä kuvavalvomosta. Etäkuvavalvontapalvelut tuotetaan yhdessä sovittujen vartiointi- ja toimenpideohjeiden mukaisesti.

Etäkuvavalvontapalveluiden kuvansiirtopalvelut pitävät sisällään yksinkertaistettuna ja pelkistettynä turvallisen suljetun verkkoyhteyden valvottavan kohteen ja vartiointiliikkeen infrastruktuurin välillä. Yhteyden nopeuden määrittää tarve, johon vaikuttaa mm. kameroiden lukumäärä, niiden käyttötarkoitus ja tapa, kuvan pakkaus, oheislaitteet ja tarpeet mm. äänen siirto. Lisäksi kuvansiirtopalvelut pitävät sisällään kuvansiirtämisen laiteliitännän. Liitännässä keskeistä on yhteensopivuus ja tarkoituksenmukaisuus sekä liitännöjen kokonaisturvallisuus. Liitäntä voidaan tehdä yhteensopivaan järjestelmään tai ratkaisulla palvelujen tuottamisen kannalta yhteensopivaksi.

Kun yhdessä palveluiden kanssa toteutetaan toimeksiantosopimuksellisesti lopputuote, johon keskeisesti sisältyy turvallisuustekniikka ja tietoliikenneyhteydet palvelun toteuttamiseksi, puhutaan usein palveluratkaisuista. Palvelut voidaan kuitenkin liittää myös yhteensopiviin asiakkaalla jo olemassa oleviin teknisiin rikosilmoitin-, kulunvalvonta- ja videojärjestelmiin, joka luonnollisesti on järkevää ja kustannustehokasta jos olemassa olevaa esim. videojärjestelmää ja kameroita on mahdollista käyttää hyväksi, ja se palvelee hyvin haluttuja uusiakin tavoitteita ja uuden ajan palveluratkaisuja.

Tietoliikenneyhteydet on kuitenkin suositeltavampaa rakentaa erikseen muista järjestelmistä, asiakkaan omasta tuotannosta ja julkisesta internetistä suljettuina turvallisina tietoliikenneyhteyksinä, sekä liitettynä kiinteästi turvallisuuspalveluihin ja turvallisuuspalveluiden toimeksiantosopimukseen.

Mobiilipalveluratkaisut voivat kaiken kaikkiaan sisältää esimerkiksi jopa seuraavanlaisen, erittäin laajan loppupalvelukokonaisuuden:

- ❖ hälytyskeskuspalvelut
 - murto, palo, ryöstö, vartijakutsu, LVIS, kylmälaite, järjestelmähälytys, palovaroitin, paikannus ja valvontaohjelmallisen kytkennätarkistuksen / luvattoman poiskytkennän ym.
- ❖ rikosilmoitinlaitteen ja ylläpitopalvelut
 - rikosilmoitinlaite keskuslaitteineen ja ilmaisimineen asennettuna määräaikaishuoloin ja ylläpitopalveluin ym.
 - langattomat henkilöturvajärjestelmät, turvapainikkeet sekä turvapuhelimet ym.
- ❖ kulunvalvonta- ja työajanseurantajärjestelmän ja ylläpitopalvelut
 - kulunvalvonta ja työajanseuranta sekä ylläpitopalvelut ym.
 - *myös pääkäyttäjäpalvelut, henkilökorttipalvelut ym.*
- ❖ piirivartiointi- ja hälytyspalvelut
 - määräaikaistehtävät, vartiokierrokset, turvakierrokset, hälytyspalvelun, takapäivystyksen, avainpalvelun ym.
- ❖ etäkuvavalvontapalvelut
 - RI hälytyskuvavalvonta, ohjelmistopohjainen hälytyskuvavalvonta, kamera- tai kuvakierrokset, etäkuulutusratkaisun, etävalaistusratkaisun, kaksisuuntainen puheyhteys, VPN, ym.
- ❖ etäkäyttöpalvelut
 - etäporttiohjaukset / etäporttipalvelut, tallennepalvelut ym.
- ❖ videolaittejärjestelmän ja ylläpitopalvelut
 - videolaittejärjestelmä tallentimiseen ja kameroineen asennettuna sekä ylläpitopalvelut ym.

Tutkielma käsittelee otsikoitua aihetta arvontuoton näkökulmasta ja vain vartiointipalvelujen osalta sen mobiilipalvelut lopputuotekokonaisuudessa.

2.1.7 Tutkielman luotettavuus

Se mikä ei ole käytännössä todistettua on joko kesken, ajatuksia, tai sananhelinää. Tutkielman luotettavuutta voidaan punnita käytännön näyttöjen, asiakaspalautteiden, ydin asian, asian kiinnostavuuden / valtakunnallistamisen ja erilaisten keskustelufoorumien kautta, sekä tulevaisuuden suuntausten suuntana, jotka ovat vallalla valtakunnallisesti ja globaalisesti tarkasteltuna. Mielestäni tutkielmani tulokset ja tarkastelut ovat luotettavia tuotekoetusti.

3 Tulokset / uuden ajan mobiilipalvelut

3.1 Realistinen ja käytäntöä tukeva vartiointin automatisointi

Vielä muutama vuosi sitten tämä ei ollut laajemmassa mitassa mahdollista. Viimeisen viiden vuoden aikana verkko ja videotekniikka ovat kehittyneet valtavasti samaan aikaan, kun hinnat ovat muuttuneet palvelujen tuottamisen kannalta kilpailukykyisiksi niin, että uuden ajan palveluratkaisuja on voitu tuoda markkinoille. Muutos on ollut valtava, mutta silti vasta alussa.

VARTIOINNIN AUTOMATISOINTI

Virtuaalivartijapalvelut antavat

- ✓ Tehostaa, tukee ja kohdentaa fyysistä vartiointia mahdollistaen laadukkaamman lopputuloksen

Virtuaalivartijapalvelut vaativat

- ✓ Uskottava vartiointipalvelujen automatisointi edellyttää alueellisesti kattavaa kenttäorganisaatiota (autoyksiköt) ja läsnäolopalvelujen resurssia sekä tuotekohtaista vartiointiosaamista
- ✓ Osaavaa tekniikan toimitusta, asennusta ja ylläpitopalveluja
- ✓ Turvalliset verkkoratkaisut
- ✓ Toimivat kuvavalvomoratkaisut
- ✓ Osaavat vartijat ja päivyvät
- ✓ Toimivat ja käytäntöä tukevat toiminta-, ja palveluprosessit
- ✓ Yhteistyötä / yhteenkuuluvaisuutta kentän ja valvontakeskuksen sekä tekniikan ja operaattorin välillä

Automatisointi toimii!

24h kuvavalvomo

Vartiointin automatisointi turvallisuuspalveluiden mobiilipalveluissa ei tarkoita kiertävien piirivartijoiden korvaamista tekniikalla, vaan vartiointipalvelujen siirtämistä verkkoon, ja tekniikan hyödyntämistä uudella tavalla vartiointin tukena ja kohdentamisessa sekä palveluprosessien tehostamisessa ja tarkoituksenmukaistamisessa. Tekniikka ei tietenkään korvaa kenttäorganisaatiota, koska se on koko vartiointin perusta ja kivijalka. Tekniikan hyödyntäminen turvallisuuspalvelujen ollessa verkossa, mobiilipalvelut saa

siitä uuden ulottuvuuden ja kyvyn kohdentaa valvonta- ja vartiointitoimenpiteet kohdennettuihin turvatilanteisiin perinteisiä turvapalveluja merkittävästi laajemmin, kohdennetummin, nopeammin ja lisäarvoa tuottavammin.

Virtuaalivartijapalvelut ovat siis osana uuden ajan mobiilipalveluja, jotka palvelujen siirto verkkoon ja kehittyneet turvallisuustekniikan tuotteet ovat mahdollistaneet uudenlaisien palvelujen kehittämisen kautta ja tuloksena.

Uuden ajan mobiilipalvelut ovat osa turvallisuuspalvelujen tuote- ja palvelukokonaisuutta joita muutamaa markkinoilla olevaa yksittäistä tuotetta lukuun ottamatta käsitellään palveluntuottajista riippumatta yksittäisinä erillis-tuotteiden ”summana”, eikä omina nimettyinä uuden ajan palvelutuotteina.

Tuotteet ja palvelut

IHMINEN TURVAAMASSA

- Palkkivartiointi
- Järjestyksenvalvonta
- Piirikartiointi
- Aulaj- ja vastaanottopalvelut
- Turvatarikastukset
- Myymäläturvallisuuspalvelut
- Saliraajaturvallisuuspalvelut
- Hälytyskeskus palvelut
- ISS Virtuaalivartijatuoteperhe
 - ISS Virtuaalivartija
 - ISS CAlert 24/7
 - ISS CPatrol 24/7
 - ISS CVirtualBarkkeija
- Pääkäyttäjöpalvelu
- Avain- ja lukostonhallinta



HÄLYTYS- JA PALVELUKESKUS

- Kuvavalvonta
- Hälytysten vastaanotto
- Etävartiointi
- Etäkämöpalvelut
- Palvelukeskusohjinta
- Pääkäyttäjöpalvelu
- HelpDesk
- CallCenter
- Kuvansiirto



JÄRJESTELMÄT TURVAAMASSA

- Videovalvontajärjestelmät
- Kulunvalvonta- ja työajaseurantajärjestelmät
- Rikoslomittinjärjestelmät
- ISS Private - Täyden palvelun hälytysvalvonta
- Paloilmoittinjärjestelmät
- Projekti- ja huoltopalvelut

TIETOLIIKENNERATKAISUT

- Hälytyskennsilintopalvelu
- Kiinteistövalvonta

EXTRANET -PALVELUT

- ISS Security OnLine
- ISS Access

SUUNNITTELU-, KOULUTUS- JA KONSULTOINTIPALVELUT



ISS Securityn turvaverkkoon liitetyt uuden ajan mobiilipalvelut ovat osa ISS Virtuaalivartija™ palveluratkaisukokonaisuutta ja sen tuoteperhettä.



3.1.1 Tekniikan ja etäpalveluiden hyödyntäminen vartioinnissa

Erityisesti verkko ja kehittyneet videolaitejärjestelmät, äly- ja erityiskamerat sekä älyilmaisimet ovat viime vuosina mahdollistaneet vartiointipalveluissa uusia kehittyneempiä tuotteita ja palveluja aivan kuin rikosilmoitinjärjestelmät tekivät 70/80 luvulla. Molemmissa tapauksissa on syntynyt ja syntyy uusia palveluja, jotka muuttivat ajatuksia, käsityksiä, valintoja ja tekemistä.



Kun palvelut siirretään mobiilipalveluissa verkkoon ja hyödynnetään tekniikkaa ja eri järjestelmien integraatiohyötyjä keskitetyn valvontakeskuksen kautta, toimii turvallisuustekniikka ja valvomon infrastruktuuri keskuksen päivistäjän kautta kenttäorganisaatiolle (vartija) kuin lisäsilmit, tai aivan kuin se haluttu kristallipallo, yhdessä ne ajoitusohjaavat turvallisuustoimenpiteet kohdennettuihin turvatilanteisiin ympäristöä ja energiaa säästäen.

Ilman verkkoa ja älykkäitä järjestelmiä edellä mainittu ei ole mahdollista, vaan vartiointi tapahtuu rikosilmoitinlaitehälytyksestä tai epäsäännöllisten tai määräaikaisten vartiokierrosten kautta. Ilman palvelujen siirtämistä verkkoon ja ilman etäkuvavalvontapalveluratkaisuja ei mobiilipalveluissa ole mahdollista toteuttaa vartiointia, jonka palvelutuotantoprosessi huomioi tilanteen alusta loppuun ja tilanteen välillä. Uusi tapa mahdollistaa 24/7 virtuaalivartijan, kehittyneemmän havaitsemisen, tilannekuvan, priorisoinnin, lisäävun nopeammin, minimivasteajan ensipuuttumiseen ja taustatuen.

3.1.2 Oikea mitoitus

Oikea mitoitus on keskeistä. Selvitetään ja päätetään oikea turvallisuuspalveluiden ja teknisten järjestelmien taso ja mitoitus riskienhallinnan ja yritysturvallisuuden tarpeiden kautta. Ollaan avoimia, realistisia ja käytännöllisiä!

3.1.3 EI – jatketaan perinteisellä, EI – jatketaan kehittyneemmin

Kaikki uusi tai modifioitu tapa tehdä, synnyttää aina alkuun muutosvastarintaa. Se ei ole pelkästään huono asia, vaan antaa itse asiassa eväitä parempiin keskusteluihin tekemisestä, kunhan molemmilla osapuolilla on avoin mieli ja kyky kuunnella ja ymmärtää myös toisen näkemyksiä sekä tulla itse ymmärretyksi. Monesti on syynä pelko ja useimmiten turhaan, joka taas johtuu tietämättömyydestä tai siitä ettei voinut tietää. Tässä tutkielman asiassa on ollut elävässä elämässä vastarintaa joka pääosin on johtunut tietämättömyydestä, mutta myös siitä, että automatisointi on automatisoijankin puolelta ymmärretty väärin ja vastarinta on ollut ikään kuin selviytymiskamppailua.

Kun vartiointin automatisointi ymmärretään oikein ja sitä tehdään oikein, ei mobiilipalveluiden automatisoinnissa synny vastarintaa, koska uuden ajan mobiilipalvelut tuoteperhe on harmoninen kokonaisuus, joka tukee luonnollisesti toisiaan erityisesti silloin, kun tuotanto on toteutettu kuin ”lähiruoka”, ja jonka intressisuhteet on huomioitu kenttä ja esimiesorganisaatiovastoissa.

Muutosvastarintaa esiintyy työntekijöiden osalta lähinnä pelkona työpaikoista, uudesta tekniikasta tai uusista toimintamalliprosesseista omassa työssä. Esimiestasolla muutosvastarinta esiintyy tietämättömyyden, kokonaisuuden ymmärtämättömyyden kautta, tai siitä, että organisaation johto on tehnyt tuotannon johtamisesta sisäisesti kilpailevan, organisaatorakenne on tavoitetta vastaan, tai siitä, että raha ei ohjaudu oikein tai oikeudenmukaisesti. Muutosvastarinta on täysin oikeutettua, jopa suotavaa silloin kun tekeminen on arvopohjatonta ja lyhyen ajan hyötyjä tavoittelevaa, jolloin koko asia on muutoinkin toinen ja suorastaan vaatii ”selviytymiskamppailua”.

Kun tavoiteltu malli syyjuurineen tavoiteltavaan lopputulokseen on käyty läpi ihmisten kanssa ja pelisäännöt ovat selvät, sekä raha ja tekeminen ohjataan oikein, ei tule ongelmia. Uuden ajan mobiilipalvelut ovat eri näkökulmista tarkasteltuna antavia, ei ottavia, tästä myöhemmin luvussa neljä (4).

3.1.4 Uuden ajan mobiilipalveluratkaisuja käytännössä

Tämä luku ei sisällä pitkää historiaa, koska historia ei sisällä aiheen palveluratkaisuja. Kaikki tämän tutkielman aiheen tunnetuista tekemisistä alkoivat vuoden 2005 muutoksista ja murroksesta. Ensimmäiset tähän lasketut tuotteet Suomessa tulivat vuoden 2006 lopulla markkinoille. Tätä ennen oli vain ”tökkiviä kamerakerroksia ja jumiutuneita hälytyskuvia”. Uusi aika alkoi Suomessa vuonna 2007. Paljon on menty siitä kaikkineen eteenpäin niin operaattorien, tekniikan tuottajien kuin vartiointipalvelujen tuottajien näkökulmasta katsoen ja tarkasteltuna. Maailma avautuu uusin silmin ☺ hienoa!

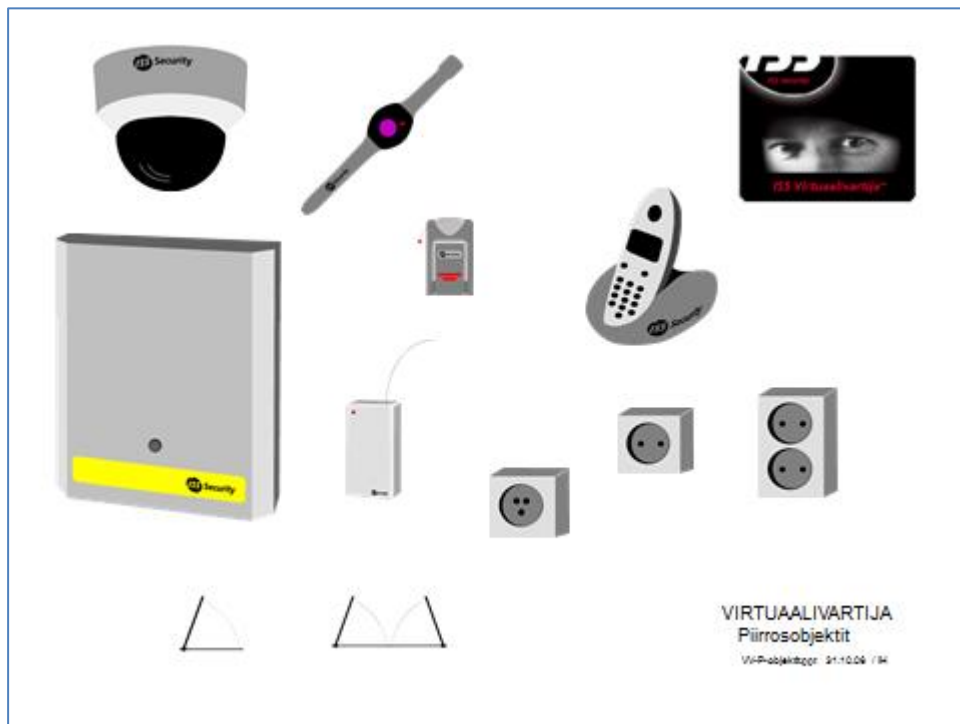


Henkilöturvaratkaisu esimerkki (ISS Virtuaalivartija™ henkilöturva):



Henkilöturvahälytys → ilmoitus partiolle → hälytyskuva → kaksisuuntainen puheyhteys → turvapuhelu → vartija ja/tai poliisi paikalle tai peruutus.

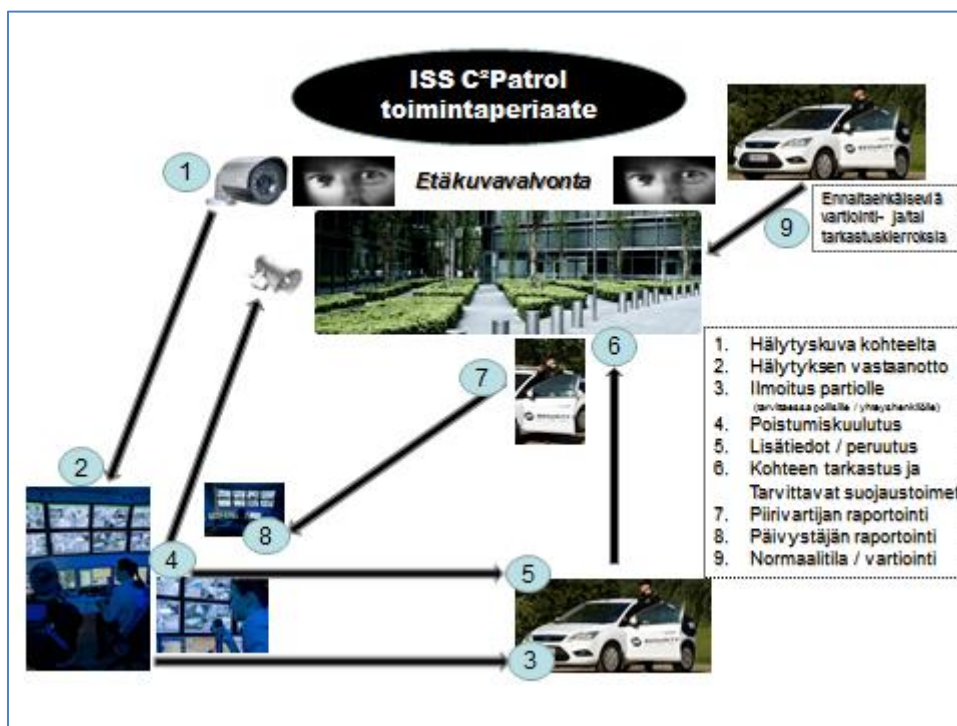
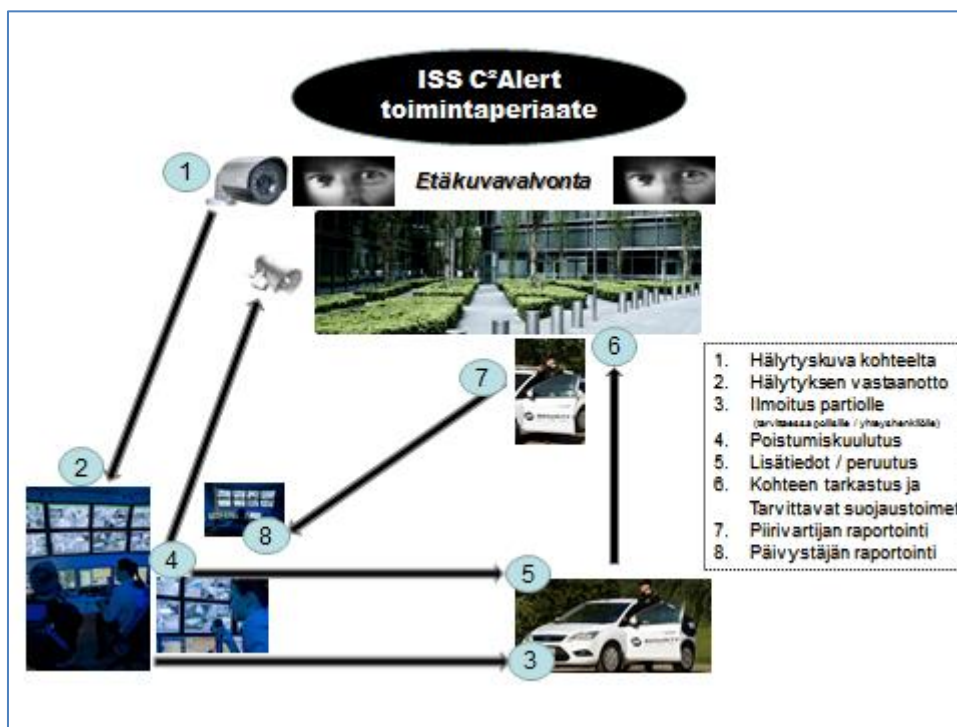
ISS Virtuaalivartija™ - henkilöturvapalveluratkaisun laitekoostumus:



24/7/365 Hälytyskeskuspalvelut hälytyskuvavalvonnalla ja lisäoptioilla erilaisiin, yritykseen, kohde, alue ja henkilösuojaustarpeisiin:

HÄLYTYSKUVA

- ✓ **Rikosilmoitinlaitehälytyksestä**
 - ✓ Hälytyssilmukka / rikosilmoitinlaitteen hälytys
 - ✓ Optiona etäkuulutus
- ✓ **Liikehälytyksestä**
 - ✓ Kamerakuvahälytys
 - ✓ Optiona etäkuulutus ja etävalaistus
- ✓ **Henkilöturva**
 - ✓ Langallinen tai langaton henkilöturvahälytin
 - ✓ Optiona kaksisuuntainen ääniyhteys



ISS C²Alert ja ISS C²Patrol palveluiden tarkoitus on optimoida vartiointin ajoitusohjaaminen kohdennettuihin turvatilanteisiin mobiilipalveluiden kohde, alue ja henkilöturvallisuus toimeksiantojen toimenpiteissä ISS:n liikkuvissa MB palveluissa PK sektorissa. ISS C²Alert ja ISS C²Patrol tuoteratkaisu on tehty kiertävän vartiointin kohde-, alue-, myymälä- ja henkilöturvaan.

VIRTUAALIVARTIJAPALVELU

- > Antaa asiattomille nopeasti poistumiskäskyn ja ehkäisee vahinkoja ennalta.
- > Älykamerat tunnistavat liikkeen, tekevät tarvittaessa etähälytyksen ja pystyvät myös hämäräkuvaamiseen.
- > Jos jotakin poikkeavaa tapahtuu, siitä saadaan heti kuvaa.
- > Tapahtumia voidaan seurata, ja vartija lähtee tarvittaessa paikalle.

MITEN ETÄVALVONTA TOIMII KÄYTÄNNÖSSÄ?

- 1 Kun rikosilmoitin tai kamera havaitsee liikettä, lähettää se hälytyksen valvomoon.
- 2 Valvomosta voidaan antaa yleisluontoinen poistumiskäsky kohteeseen.
- 3 Jos se ei tehoa, kuulutus annetaan yksilöidymmin.
- 4 Seuraavaksi paikalle lähetetään vartija.
- 5 Jos asiattomat lähtevät pois paikalta, hälytys voidaan peruuttaa.

MIKSI VIRTUAALIVARTIJA ON TEHOKAS?

- 1 Hälytyksen vasteaika on lyhyempi kuin koskaan.
- 2 Järjestelmä on taloudellinen ja ympäristöystävällinen: se minimoi ilkeiden aiheuttamat kulut ja turhat hälytykset ajomatkoineen.
- 3 Kameravalvonta tuo vartijat entistä laajemmalle alueelle.
- 4 Tapahtumat tallennetaan.

Etäkuvavalvonnan hyödyntäminen PK myymäläturvallisuudessa:



Perinteinen tapa PK mobiilipalveluiden myymäläturvallisuuspalveluissa on ollut epäsäännöllisen epäsäännölliset myymäläturvakäynnit ja henkilöturvahälytyspalvelut, sekä aika ajoin tai erityistarpeesta läsnäolovartiointipalvelu.



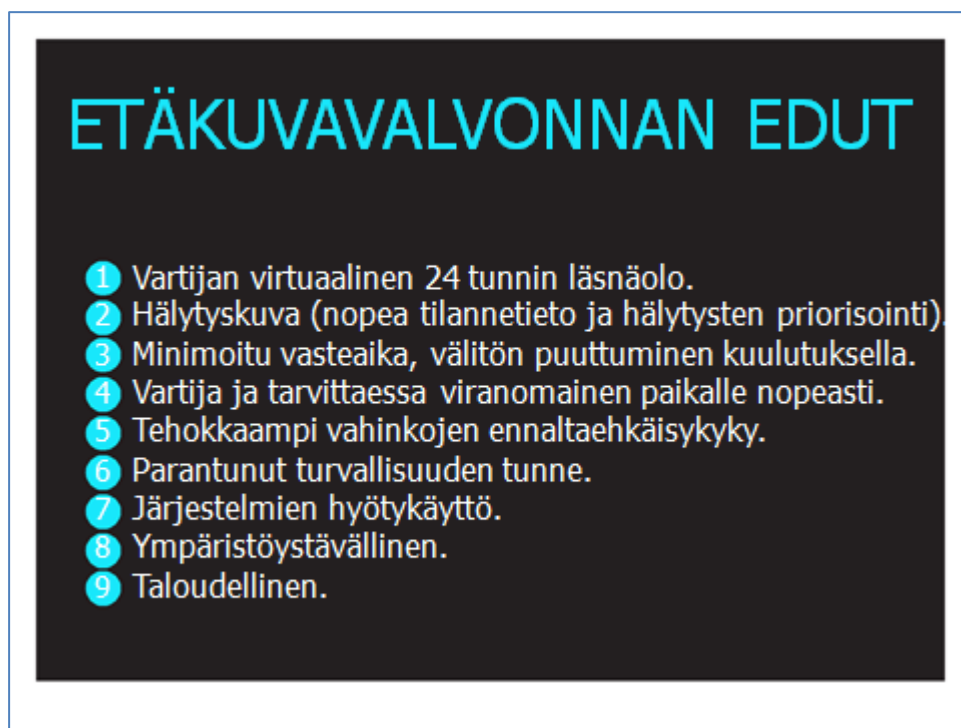
Yksi mahdollisuus on keskittyä puhtaasti turvallisuustilanteiden luomaan todelliseen turvallisuustarpeeseen, oikean avun saamiseen nopeasti paikalle silloin kun tilanne oikeasti sitä vaatii. Tätä palvelevat erilaiset henkilöturvahälytysjärjestelmät ja turvahälytyskuvavalvonta kaksisuuntaisella puheyhteydellä, jolla voidaan erottaa vika, vahinko ja todelliset tilanteet toisistaan ja priorisoida oikea ja riittävä apu paikalle nopeasti sekä tarkoituksenmukaisesti. Yli puolet turvahälytyksistä on vahinko- ja/tai virrehälytyksiä. Palveleeko muutaman minuutin kiertävä vartija turvallisuutta vai se, joka tulee tilannetietoisesti paikalle turvallisuustilanteeseen mahdollisimman nopeasti?



Ketjujen osalta on mahdollista luoda keskitetty myymälätarkkailu ja hälytyskuvavalvonta silloin, kun ketjun alue tai valtakunta tekee keskitetyn päätöksen. Haasteena on reagointi (partio). Ensivaste puuttujana on kokeiltu kiskopallokameraa, mutta sen ongelmiksi nousi tuotantokustannus ja toimintavarmuus etäohjauksessa. Keskitetyn myymälätarkkailun ja asiakas- ja kohderäätälöidyn myymäläturvapiirikombinaation on todettu toimivan.

3.1.5 Etäkuvavalvonnan tuomat edut (arvo) mobiilipalveluissa

Tämä tutkielma pohjautuu suoraan yli tuhannen ja välillisesti yli kahden tuhannen kameran antamiin kokemuksiin erilaisissa asiakasympäristöissä ja valvontatarkoituksissa vartiointipalveluissa. Tekemisen kokemusten ja eri intressitahojen kanssa käytyjen keskustelujen sekä ”poolissa” mietityn pohjalta voidaan kehittyneen etäkuvavalvonnan tuoma etu perinteiseen toimintamalliin mobiilipalveluissa kiteyttää seuraavaan yhdeksän kohdan tauluun:



3.1.6 Yksityiskohtia / haasteita / kehitettävää / mahdollisuuksia

Uuden ajan mobiilipalvelujen palvelutuotanto- ja myyntiprosessi vaatii tuotekohtaiset tuote-esitteet, esittelyaineistot, hinnoittelusäännöt, hankintasäännöt, tarjouspohjat, sopimuspohjat, palvelukuvaukset, sopimusehdot, haltuunotto-ohjeet, vartiointi- ja toimenpideohjeet, tekniikan asennus- ja luovutusdokumentit, operaattorisopimukset, rajaukset vakioituun ja muuttuviin osiin, pelisäännöt myynti – vartiointi – tekniikka – operaattori, hyväksymissäännöt sekä johtamisen ja valvonnan että sovittuja pelisääntöjä noudatetaan. Osa palvelusta tulee olla aina vakioitu, suurimmat muuttujat palveluratkaisussa tulee muodostua kameroiden ja kuulutuspuisteiden lukumäärästä, tallentimen koosta tai lukumäärästä, vartiointi- ja kuvakierrosten lukumäärästä, valvonta-aikaikkunasta sekä rikosilmoitinlaitejärjestelmän koosta ja silmukkamäärästä. Kohdetarkennetun tuoteratkaisun palvelutuotannon pro-

sessi tulee olla vakioitu vartioinnissa (kiertävä piirivartija / päivystäjä). Kaiken tehdyn tulee dokumentoitua ja tallentua vähintään lain ja asetusten vaatimusten mukaisesti, mutta käytännössä palvelu edellyttää kaiken ilmoitetun, puhutun ja kirjatun tallentumista omistajan, asiakkaan, henkilöstön ja prosessin oikeusturvan kannalta. Lisäksi kaikki uusi tekniikka tulee aina käytännössä koekäyttää (demo) ennen tuotantoon / markkinoille laskemista.

Myynnin/suunnittelun/tuotannon tulee edellä mainitun lisäksi huomioida:

- ❖ kameroiden laatu ja malli olosuhteisiin nähden sekä lukumäärä
 - valaistus → IR valaistus → lisävalaistus ja/tai IR valaistus → lämpökamera → kääntöpäakamera valonheittimellä → etc.
 - valvontakohde / alue – suojattava omaisuus ja/tai henkilöstö
 - valvonta-aukot
 - tarkoitus / tarpeet
 - tunnistaminen / havaitseminen / yleiskuva
 - laki www.finlex.fi
- ❖ häiriötekijät / soveltuvuus → palveluratkaisu
- ❖ verkon nopeus → valvonta / vartiointi vaatimus → palvelulupaus
- ❖ toimituksen aikatekijät operaattoriyhteys / asennus / haltuunotto
- ❖ vaaditut dokumentit / LYTP / LHJ
- ❖ oikea ja rehellinen palvelulupaus – älä luo yliodotuksia!
- ❖ sisäinen valvonta (kohteiden läpikäynti)
- ❖ kriittinen oman työn arviointi ja pyrkimys jatkuvaan parantamiseen
- ❖ asiakastyytyväisyyskyselyt / reklamaatioiden hoito ja käsittely
- ❖ yhteistyö myynti – tuotanto – yhteistyökumppanit
- ❖ benchmarking – kuuntelu – ajattelu – yhdistely – oppiminen

Haasteita tulee kun:

- ❖ kun, edellä mainituista lipsutaan
 - reklamaatiot / palvelujen irtisanominen
 - korvaukset/irtisanomiset/luottamus/julkinen kuva
 - tekniikan vaihtotyöt
 - sopimuskannattavuus/luottamus/julkinen kuva
 - mielen pahoittaminen
 - pettymys/turhautuminen/suorituskyky/julkinen kuva

Kehitettävää:

Tämä ala kehittyy monien toimijoiden muutostarpeista jatkuvasti. Tällä hetkellä viiden vuoden aikajaksolla suurimmat kehitystarpeet ovat olleet:

- olosuhteiden ymmärtäminen tekniikan valinnassa käytännössä
 - tehdyt kompromissit = laatueroavaisuudet!
- tekniikan älytoimintojen virhemarginaali ("turhat hälytykset")
 - kamera, tallennin, ilmaisin (sade, pyry, myrsky, eläin)
- integraatio / yhteensovittaminen / liittäminen
 - tietyt merkit

Nämä edellä mainitut ovat kehittyneet silti valtavasti viiden vuoden aikana.

Mahdollisuuksia:

Mahdollisuuksia on paljon. Paljon on mitä emme tiedä, mitä tulisi tehdä. Verkkojen nopeus ja 4G tekniikka tuovat varmasti uusia palvelumahdollisuuksia turvallisuuspalveluihin. Markkinoista ovat kiinnostuneet viime aikana myös puhtaat operaattorit turvallisuuspalvelujen tuottajien lisäksi, joista osa on myös luonut tai luomassa nahkaansa uudelleen viime aikoina. Uskon, että etäpalveluiden liitännä mobiilipalveluissa tulee voimakkaasti kasvamaan ja niiden kilpailu voimistumaan. Uudet ratkaisut tulevat joka tapauksessa muuttamaan osapuolten ajatuksia, käsityksiä, valintoja ja tekemistä.

- RI ja kamerakuvahälytyskuva yleistyy sekä optiopalvelut
 - laaja LIVE kamera-/kuva-/kohdekuvanäkymä
 - silmukka-/kamerakohtainen "hälytyskuvaotos" (ei live kuva)
 - optiot; etäkuulutus/etävalaistus, kaksisuuntainen puheyhteys
- vartiokierrosten automatisointi (suorituksen kohdentaminen)
- pääkäyttäjäpalvelut ja tekniikka (lukitus - tarkastaminen/valvonta)
 - tarkastustoimenpide vain kun tekniikka ilmoittaa vikatilasta
- 4G käyttö tulee yhteyksissä mukaan ja uusiin liikkuviin palveluihin
- keskitetty myymälätarkkailu myymäläturvallisuudessa (ketjuissa)
- automatisoidut / tulkitsevat kuvakierrokset yleistyvät
 - viitekehyksenä laki
- RI järjestelmä mukautetaan hälytyskuva- ja valvonnan mahdollisuuksiin
 - RI kuittaus / kamerat (mahdollistetaan täysi virtuaalisuus)
- tekemisen kohdentuminen/tarkoituksenmukaisuus kaikessa korostuu

3.1.7 Haja-asutusalueiden liitää virtuaalisiin mobiilipalveluihin

On selvää, että edellä kuvattua tekniikkaa ja verkkoa hyödyntävä turvallisuuspalvelu voi toimia uskottavasti laajemman alueen toimintasektorissa. Oikein mitoitettuna, sekä oikeilla järjestelmillä ja yhteensovittamisella voidaan poistaa suuri osa toissijaisesta liikkeestä melko riskittömästi ja saada riittävä kohdetarkastus virtuaalisesti. Partio- tai jälleenhälytys tehdään vain oikeasta tarpeesta tarkastaa kohde fyysisesti, näin hälytysajot minimoidaan. Tämä luonnollisesti on mahdollista yritysten osalta, ei yksityishenkilöasiakaiden osalta luonnollisesti, toki teknisesti se on mahdollista, mutta olisi osapuolten näkökulmasta arveluttavaa ostettuna turvallisuuspalveluna.

Teknisesti tämä edellyttää:

- ✓ Palvelut verkkoon
- ✓ Toimiva etäkuvavalvontaratkaisu palvelu- ja asiakaspäässä
 - kameramäärä, laatu, sijoittelu, kattavuus, valaistus
 - optiot kuten etäkuulutus / etävalaistus
 - itse kuittaantava rikosilmoitinlaitejärjestelmä

Kun kohteen sijainti jää liian kauaksi hälytyspalvelujen järjellisestä toteuttamisesta voidaan tarkastaminen toteuttaa, kuten nykyisinkin, asiakkaan oman päivystysjärjestelmän avulla. Tässä yöherätykset voidaan minimoida virtuaalitarkastusten kautta, fyysisessä kohdetarkastuksessa palvelut voivat toimia keskustukena henkilölle tarkastus- ja henkilöturvallisuuden osalta.

Kun etäisyydet ovat kaikille osapuolille liian pitkät, hoidetaan kohdetarkastus täysin virtuaalisesti kaikissa tapauksissa ja otetaan myös enemmän harkintariskiä. Tällöin jää ongelmaksi vain se, että kun jotain oikeasti on tapahtunut, eikä sitä saada virtuaalisesti torjuttua tai vahinkoja minimoitua, tulee vahinkojen korjaaminen ja lisävahinkojen estäminen kuitenkin hoitaa läsnä.

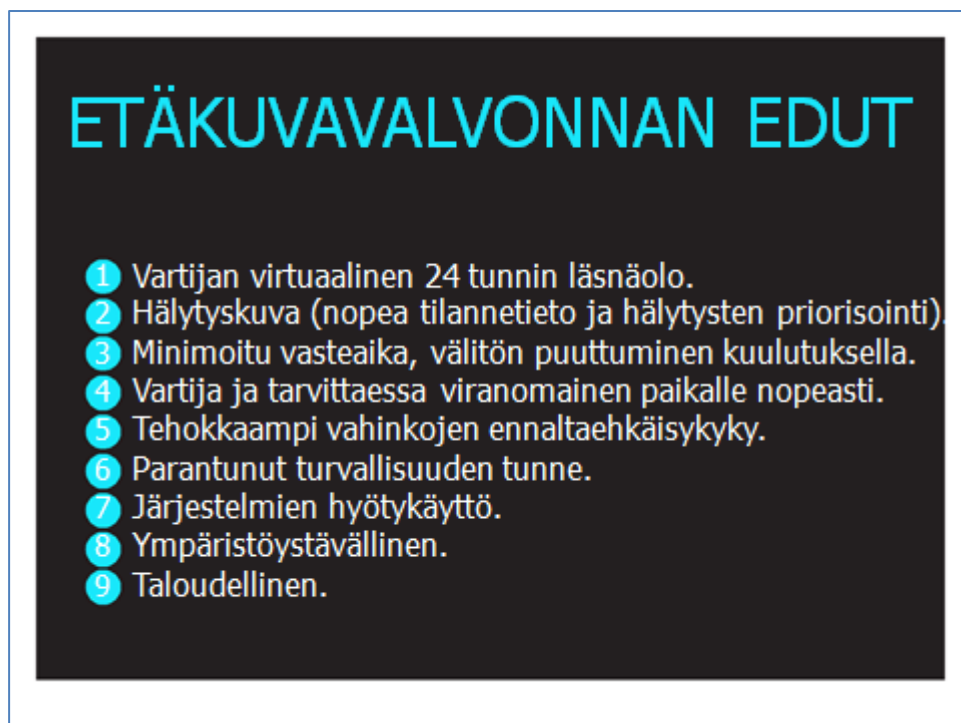
Viranomaisen havaintojen mukaan liikkuvat yksityisen turvallisuuspalveluiden autoyksiköt ja vartijat vähentävät rikollisuutta alueilla suhteessa jos alueella ei näitä liikkuisi. Tästä huomiosta voidaan myös johtaa lisäys turvallisuuden tunteesta, jota ei aina tuo pelkästään ranteessa oleva turvahälytinpainike tai ulkoseinän kamera, vaan myös turvallisuutta tuova fyysinen turva-alan ammattilainen. Paras turvallisuusratkaisu löytyy usein mallista, jossa on oikein mitoitettu ja hyötyoptimoitu tekniikka ja vartiointipalvelut.

4 Tulosten tarkastelu arvontuoton näkökulmasta BSC viitekehyksessä

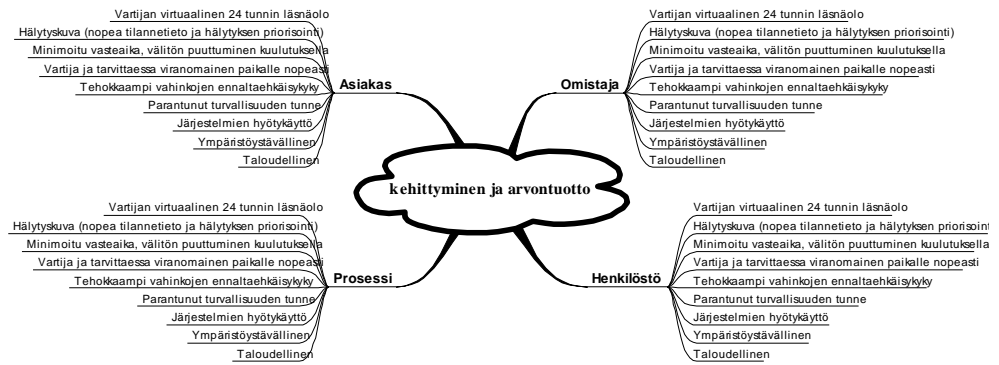
4.1 Tulosten tarkastelun toteuttamistapa ja arvokulttuuri

Tulosten tarkastelu on toteutettu arvontuoton näkökulmasta. Tuotteiden kehityksen lähtökohta tulee olla asiakkaan elävän elämän tarpeet ja ongelmat. Parhaimmat tulokset kehittämistyössä saadaan, kun tarve- ja toteutuskartta balansoituu tasapainoisesti asiakas, omistaja, prosessi, henkilöstö ja kehittyminen näkökulmasta. Kun kaikki voittavat, mennään yhdessä eteenpäin kestävin teoin ja sujuvin liikkein, ei pelkästään puhein tai omaetuodotuksin.

Tulosten tarkastelun pohjana, on luvussa 3.1.5 kuvatut kehittyneiden etäkuvalvalvontaratkaisujen tuomat edut (arvo) mobiilipalveluiden arvontuotossa:



Tarkastelu on toteutettu Balanced Scorecardin 4+1 näkökulman viitekehyksestä, joka antaa hyvän tarkastelukehiksen lueteltujen arvoasioiden osalta.



Kaikki 9 etäkuvavalvonnan etua asiakas, omistaja, prosessi, henkilöstö ja kehittyminen tarkastelunäkökulmittain tarkasteltuna tuovat lisäarvoa mobiilipalvelujen kokonaisarvontuotossa. Mitä kukin merkitsee siitä seuraavassa.

4.1.1 Asiakas - näkökulma

Asiakkaalle merkittävää on saatu vastine maksamastaan palvelusta. Se, että kun jotain tapahtuu, on hän sillä hetkellä tärkeyden keskipisteenä, tapahtunut turvallisuustilanne hoidetaan hyvin ja nopeasti yhdessä sovittujen valvonta- ja vartiointipolisääntöjen / ohjeiden mukaisesti. Lisäksi raportointi ja informointi toimisivat niin, että kaikki tarvittava toimintakunnon varmistamiseksi on voitu tehdä siten, että vahinkotapauksissakin siitä olisi mahdollisimman vähän haittaa toiminnalle ja yritys olisi nopeasti toimintakuntoinen.

On täysin selvää, että etäkuvavalvonnan yhdeksän etua ovat asiakkaille arvoja sellaisenaan. Jatkuvan parantamisen ajatus mobiilipalveluissa on toteutunut hänen ostaessaan uuden ajan palveluratkaisun, kun hän on kokenut saavansa tällä enemmän vastinetta turvallisuuspalveluille / palvelumaksulle.

24h läsnäolo ja lisäpalvelumahdollisuudet, hälytyskuvan mahdollistama tilannetieto ja hälytyksen oikea priorisointi turvatilanteessa, minimoitu vasteaika ja siten tehokkaampi vahinkojen ennaltaehkäisykyky tehokkaamman ja laajemman kohdennettavuuden lisäksi, parantunut turvallisuuden tunne, järjestelmien hyötykäyttö, ympäristöystävällisempi toimintamalli arvona ja yhteisenä tahtotilana, taloudellisuus rahalle paremman vastineen muodossa.

4.1.2 Omistaja - näkökulma

Omistajalle / palveluntuottajalle on merkittävää onnistua tuottamaan palveluratkaisuja, jotka ovat markkinoilla kiinnostavia, innovatiivisia, kysytyjä ja jotka tuovat lisäarvoa asiakkaalle ja tukevat aiempaa paremmin asiakkaiden toiminnan häiriöttömyyden tukemista ja turvaamista. Mahdollistavat lisäpalveluja, ovat kannattavia, herättävät asiakkaiden lisäksi myös työntekijöissä positiivisen kiinnostuksen ja halun olla osa tiimiä ja kehittyneempää tekemistä, tekemistä millä on tarkoitus ja jossa työtulokset on tehty yhdessä.

On täysin selvää, että etäkuvavalvonnan yhdeksän etua ovat omistajalle, eli palveluntuottajalle, onnistumisen arvoja tarjoamiensa palvelujen välityksellä sellaisenaan. Jatkuva parantaminen palvelujen tuottamisessa on toteutunut.

24h läsnäolo ja lisäpalvelumahdollisuudet palveluiden ollessa verkossa, hälytyskuvan mahdollistama tilannetieto ja hälytyksen oikea priorisointi turvatilanteessa ja hälytysjonossa, minimoitu vasteaika ja siten tehokkaampi vahinkojen ennaltaehkäisykyky tehokkaamman ja laajemman kohdennettavuuden lisäksi, parantunut turvallisuuden tunne ja työturvallisuustoiminta, järjestelmien hyötykäyttö, ympäristöystävällisempi toimintamalli arvona ja yhteisenä tahtotilana, työajan/volyymin kautta kannattavampi liiketoiminta.

4.1.3 Palvelutuotanto (prosessi) näkökulma

Prosessin kannalta tämä mahdollistaa loogisen ketjun turvatilanteen alusta loppuun ja sillä välillä. Tee / luo prosessi sekä tekemistä jolla on tarkoitusta!

On täysin selvää, että etäkuvavalvonnan yhdeksän etua ovat paremman prosessin arvoja perinteiseen sellaisenaan. Jatkuva parantaminen on toteutunut.

24h virtuaalinen läsnäolo ja lisäpalvelumahdollisuudet palveluiden ollessa verkossa, hälytyskuvan mahdollistama tilannetieto ja hälytyksen oikea priorisointi turvatilanteessa ja hälytysjonossa sekä oikea apu nopeammin paikalle. Mahdollisuus puuttua tilanteeseen ennen partion saapumista paikalle on minimoinut vasteajan ensipuutumiseen ja siten toteutuu tehokkaampi vahinkojen ennaltaehkäisykyky tehokkaamman ja laajemman kohdennettavuuden lisäksi, parantunut turvallisuuden tunne henkilöstöllä ja työturvallisuustoiminta turvahälytyksessä keskustukena vartijalle, järjestelmien hyötykäyttö, ympäristöystävällisempi toimintamalli arvona ja yhteisenä tahtotilana, taloudellisuus tehokkaamman prosessin, volyymin ja liikuteltavuuden kautta.

4.1.4 Henkilöstö - näkökulma

Henkilöstölle on merkitystä olla osa ja mukana palveluratkaisuja, jotka ovat markkinoilla asiakkaita ja työntekijöitä kiinnostavia, innovatiivisia, kysytyjä ja jotka tuovat lisäarvoa asiakkaalle, prosessille, vartijoille ja yritykselle sekä tukevat aiempaa paremmin asiakkaiden toiminnan häiriöttömyyden tukemista ja turvaamista. Huomioivat työturvallisuutta ja palveluprosessin vaiheita käytäntöä palvelevasti, ovat kannattavia ja siten mahdollistavat työtä, innostavat hyvään tekemiseen ja halun olla osa tiimiä ja kehittyneempää tekemistä, tekemistä millä on tarkoitus ja jossa työtulokset on tehty yhdessä.

On täysin selvää, että etäkuvavalvonnan yhdeksän etua ovat henkilöstölle, vartijoille ja päivystäjille tekemisen tulosten arvoja palvelujen välityksellä sellaisenaan. Jatkuva parantaminen palvelujen tuottamisessa on toteutunut.

24h läsnäolo ja lisäpalvelumahdollisuudet palveluiden ollessa verkossa, hälytyskuvan mahdollistama tilannetieto ja hälytyksen oikea priorisointi turvatilanteessa ja hälytysjonossa, minimoitu vasteaika ja siten tehokkaampi vahinkojen ennaltaehkäisykyky tehokkaamman ja laajemman kohdennettavuuden lisäksi, parantunut turvallisuuden tunne ja työturvallisuustoiminta, järjestelmien hyötykäyttö, ympäristöystävällisempi toimintamalli arvona ja yhteisenä tahtotilana, työn / tekemisen tarkoituksenmukaisuus ja tuottavuus.

4.1.5 Kehittyminen - näkökulma

Käytäntöä palvelevien palveluratkaisujen kehittäminen on jatkuvaa toiminnan ja siihen liittyvien tekijöiden parantamista ja keskenään hyödyntämistä.

On täysin selvää, että etäkuvavalvonnan yhdeksän etua ovat mobiilipalvelujen lopputuotteen arvontuoton arvoja sellaisenaan. Jatkuva parantaminen palvelujen tuottamisessa ja sen erilaisissa prosesseissa on toteutunut harmonisesti asiakas, omistaja, henkilöstö, prosessi ja kehittyminen näkökulmasta.

Kehittymistä on Vartijan virtuaalinen 24 tunnin läsnäolo, hälytyskuva (nopea tilannetieto / hälytysten priorisointi), minimoitu vasteaika (välitön puuttuminen kuulutuksella), vartija ja tarvittaessa viranomaisen paikalle nopeasti, tehokkaampi vahinkojen ennaltaehkäisykyky, parantunut turvallisuuden tunne, järjestelmien hyötykäyttö, ympäristöystävällinen ja taloudellinen.

Kokonaisuutena uuden ajan mobiilipalvelut ovat kehittymistä perinteisestä.

4.2 Kun kaikki voittavat

Kun tuotetta kehitetään, modifioidaan tai luodaan kokonaan uusi tuote tai toimintamalli, onnistuu sen prosessointi paremmin ja saavutetaan sen tavoitteet varmemmin, kun kaikki voittavat. Kaikki ovat lujemmin mukana ja kokevat asian omakseen, sekä yhteisinä. Lopputulos on parempi ja kestävämpi. Tutkielman aiheasiassa ”turvallisuuden kehittyneet etäkuvavalvontaratkaisut tukena mobiilipalvelujen arvontuotossa” kaikki voittavat toteutuu.

Esimerkki:

Kohde X, jonka vartiointi on toteutettu hälytyskeskuspalveluina, sekä piirivartiointina neljä kertaa yöaikaan hintaan XXX euroa kuukaudessa. Kohteen aidatun alueen sisäpuolelle tunkeutuu joka viikko asiattomia henkilöitä tehden ilkivaltaa ja joskus murtojakin. Palvelu muutettiin ISS C²Alert turvallisuusratkaisuksi, jossa hälytysvalvonnan ja etäkuvavalvonnan lisäksi hyödynnettiin etäkuulutusta. Vertailujakson neljän kuukauden aikana 480 piirikierrosta muuttui 59 hälytysajoon kamerakuvahälytyksestä. Kaikissa hälytyksissä käytettiin etäkuulutusta 54 % onnistumisasteella (41 kpl). Vahinkoja / ilkivaltaa ei syntynyt. Kokonaispalveluhinta hälytyskäynteineen oli 87,5 % aiemmasta. Mitä tämä tarkoitti käytännössä; asiakas sai rahalleen paremman vastineen, vartijan työllä oli suurempi tarkoitus ja tuottavuus, prosessi tuotti arvon häiriöttömyytenä, omistaja sai työaikaan ja pääomaan nähden paremman tuoton. Kaikki voittivat, palvelu oli laadukkaampaa, palvelujen toimintamalli oli vanhaa tapaa kehittyneempi ja arvoa tuottavampi.

Asiakas: ”Turun kaupunki otti ISS Turvallisuuspalveluiden virtuaalivartijan (C²Alert) käyttöön vuonna 2010. Sen avulla seurataan 7. koulun ja 3. päiväkodin ulkoalueita. Virtuaalivartijapalvelu on toiminut erinomaisesti, Turun Kaupungin ilkivaltakustannukset ovat sen myötä edelleen laskussa” Jaakko Laaksonen Turun Kaupungin Kiinteistöpäällikkö / FINNSEC messut 2011.

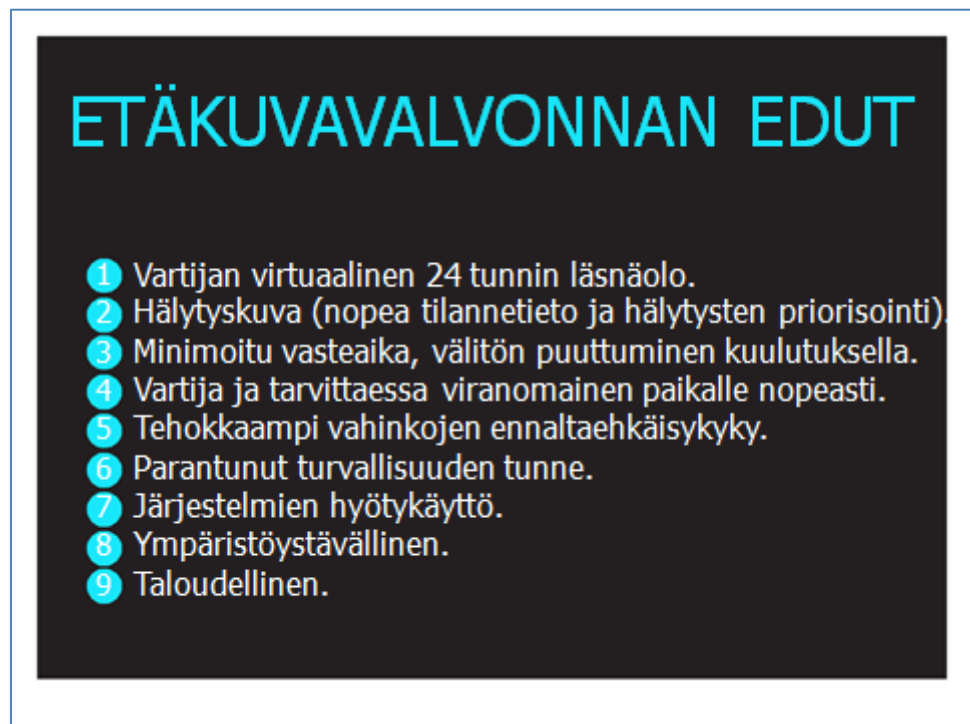
4.2.1 Sarkastinen loppulause

On selvää, että kaikki eivät tarvitse etäkuvavalvontaa. Kaikki eivät tarvitse vartiointipalveluitakaan. On kuitenkin yhtä selvää, että jos yritys on riippuvainen turvallisuuspalveluista omaisuuden, henkilöstön ja häiriöttömyyden suojaamiseksi, hyötyy yritys todennäköisesti uuden ajan palveluratkaisuista.

5 Johtopäätökset ja yhteenveto

5.1 Johtopäätökset / tulokset ja ratkaisuehdotukset

Tutkielma esitteli ja tarkasteli, sekä analysoi käytännöllisesti ja ymmärrettävästi kehittyneiden etäkuvavalvontaratkaisujen tukea mobiilipalvelujen arvontuotossa turvallisuuspalveluiden arjessa BSC:n tutusta asiakas, omistaja, prosessi, henkilöstö ja kehittyminen tarkastelunäkökulman viitekehuksesta, sekä kokosi kehittyneiden etäkuvavalvontaratkaisujen arvokartan / edut.



Tutkielman tarkastelun ja analysoinnin pohjalta voidaan todeta, että kehittyneet etäkuvavalvontaratkaisut lisäävät mobiilipalveluissa arvontuottoa asiakkaan, omistajan, prosessin, henkilöstön ja kehittymisen näkökulmasta sekä odotuksista tarkasteltuna. Uuden ajan mobiilipalvelut muodostavat luonnollisen kokonaisuuden turvallisuuspalveluiden liikkuvissa palveluissa.

Erityisesti verkko ja kehittyneet videolaitejärjestelmät, äly- ja erityiskamerat sekä älyilmaisimet ovat viime vuosina mahdollistaneet vartiointipalveluissa uusia kehittyneempiä tuotteita ja palveluja joista on syntynyt ja syntyy uusia palveluratkaisuja, jotka muuttavat ajatuksia, käsityksiä, valintoja ja tekemistä. Nyt tulisi vielä enemmän keskittyä kehittämään teknistä alustaa ja työkaluja entisestään teknisesti virheettömämmiksi ja älyä tuottavammaksi, sekä palvelujen lopputuoteratkaisuissa näitä uusia ominaisuuksia enemmän hyödyntävämmäksi. Myös prosesseja tulee hioa aukottomammiksi sekä oma-valvontaa kehittää. Myynnin työkaluja ja tuotteistamista tulisi kehittää arkea palvelevammaksi, samoin kuin markkinointia, joka tällä hetkellä on palvelujen tuottajasta riippumatta hyvin perinteistä, sirpaloitunutta ja laadutonta.

VARTIOINNIN AUTOMATISOINTI

Virtuaalivartijapalvelut antavat

- ✓ Tehostaa, tukee ja kohdentaa fyysistä vartiointia mahdollistaen laadukkaamman lopputuloksen

Virtuaalivartijapalvelut vaativat

- ✓ Uskottava vartiointipalvelujen automatisointi edellyttää alueellisesti kattavaa kenttäorganisaatiota (autoyksiköt) ja läsnäolopalvelujen resursseja sekä tuotekohtaista vartiointiosaamista
- ✓ Osaavaa tekniikan toimitusta, asennusta ja ylläpitopalveluja
- ✓ Turvalliset verkkoratkaisut
- ✓ Toimivat kuvavalvomoratkaisut
- ✓ Osaavat vartijat ja päivystäjät
- ✓ Toimivat ja käytäntöä tukevat toiminta-, ja palveluprosessit
- ✓ Yhteistyötä / yhteenkuuluvaisuutta kentän ja valvontakeskuksen sekä tekniikan ja operaattorin välillä

Automatisointi toimii!

24h kuvavalvomo

Vartiointin automatisointi turvallisuuspalveluiden mobiilipalveluissa ei tarkoita kiertävien piirivartijoiden korvaamista tekniikalla, vaan vartiointipalvelujen siirtämistä verkkoon ja tekniikan hyödyntämistä uudella tavalla vartiointin tukena ja kohdentamisessa sekä palveluprosessien tehostamisessa ja tarkoituksenmukaistamisessa. Tekniikka ei tietenkään korvaa kenttäorganisaatiota, koska se on koko vartiointin perusta ja kivijalka. Tekniikan hyödyntäminen turvallisuuspalvelujen ollessa verkossa, mobiilipalvelut saa siitä uuden ulottuvuuden ja kyvyn kohdentaa valvonta- ja vartiointitoimpiteet kohdennettuihin turvatilanteisiin perinteisiä turvapalveluja merkittävästi laajemmin, kohdennetummin, nopeammin ja lisäarvoa tuottavammin.

On selvää, että edellä kuvattu tekniikka ja verkkoa hyödyntävä turvallisuuspalvelu voi toimia uskottavasti laajemman alueen toimintasektorissa. Oikein mitoitettuna, sekä oikeilla järjestelmillä ja yhteensovittamisella voidaan poistaa suuri osa toissijaisesta liikkeestä melko riskittömästi ja saada riittävä kohdetarkastus virtuaalisesti. Partio tai jälleenhälytys tehdään vain oikeasta tarpeesta tarkastaa kohde fyysisesti, tällöin hälytysajot minimoidaan. Viranomaisen havaintojen mukaan liikkuvat yksityisen turvallisuuspalveluiden autoyksiköt ja vartijat vähentävät rikollisuutta alueilla suhteessa jos alueella ei näitä liikkuisi. Tästä huomiosta voidaan myös johtaa lisäys turvallisuuden tunteesta jota ei aina tuo pelkästään ranteessa oleva turvahälytinpainike tai ulkoseinän kamera, vaan myös turvallisuutta tuova fyysinen turva-alan ammattilainen. Paras turvallisuusratkaisu löytyy usein mallista, jossa on oikein mitoitettu ja hyötyoptimoitu tekniikka ja vartiointipalvelut.

Vartiointin mobiilipalveluiden automatisointi strategiana tai vaihtoehtona perinteiselle toiminnalle ja tavalle toimia tulisi olla tekemisen tasolle asti pureskeltua siten, että se ymmärretään oikein ja se mihin sillä pyritään. Asian tulisi olla selvää kaikille osapuolille, jotta uuden ajan toimintamalli ja tavoitteet saavutettaisiin parhaimmalla mahdollisella tavalla. Informaatiota ja koulutusta on siis lisättävä samoin kuin yhteistyötä. Vartiointin, tekniikan, operaattoreiden, myynnin, tuotannon piirivartijoiden ja päivystäjien, palvelutuotannon johdon ja esimiesten sekä erityisasiantuntijoiden tulee tehdä yhteistyötä enemmän ja pyrkiä näkemään yhteinen tavoite selkeästi ja tavoiteltavat tulokset yhteisinä, sekä niiden saavuttaminen yhdessä tehtynä. Tavoite on vaikea, koska osa henkilöketjusta on oman yrityksen ulkopuolisia ja se tekee haasteen oman suojeltavan edun suojelemisesta kilpailevalta toiminnalta. Kuitenkin paljon on yhteistyössä kehitettävää ja toisilta opittavaa. Erilaiset näkemykset ja kokemukset antavat hyviä rakennusaineita uusien kehittyneempien uuden ajan mobiilipalvelujen luomiseen markkinoille.

Uskon että tutkielmassani esitetyn kaltainen turvallisuuspalvelu mobiilipalveluissa tulee voimakkaasti kasvamaan tulevaisuudessa. Kaiken perusta ja mahdollistaja on kuitenkin kenttäorganisaatio. Ihminen ja tekniikka yhdessä oikein toimintaan, odotuksiin ja tarpeisiin mitoitettuna on tämän asian ydin!

Katson tutkielmani tavoitteen täyttyneen. Mikäli lukija on ymmärtänyt ydin asian tästä ja saanut lukemastaan positiivisen käsityksen, olen tyytyväinen.

6 Lähdeluettelo

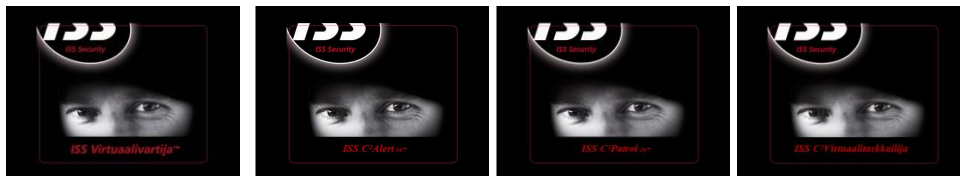
6.1 Lähdeluettelo

Henkilökeskustelut:

Jari Virta	Markus Vähä	Hannu Kankkunen
Tapio Lehtinen	Ari Pitkäranta	Jyri Kuusela
Jari – Pekka Rajala	Juhani Kipinoinen	Harri Tapper
Pasi Lahti	Tomi Suomela	Tomi Heinonen
Juha-Pekka Laine	Vesa Sinisalo	Juha Laine
Mikko Kesti	Tero Rantanen	Sami Salmela
Mika Vienola	Marco Ylä-Kojola	Pekka Vainonen
Timo Jääskeläinen	Tomi Leonsaari	Veli-Matti Luukkanen

Asiakaspinta joka on tutkielman perusta kaiken tekemisen lisäksi:

Kameralukumäärä asiakaskohteista joista on johdettu informaatio kokemus:



- suoraan yli 1000 kameraa ja välillisesti yli 2000 kameraa
- 1. pääkenttätarkastelu; Turku 24h kuvavalvomo / kenttäorganisaatio
- 2. hälytyskeskus HKI / kaupan etämyymälätarkkailuvalvomo Oulu
- + kilpailijakokemukset

Lähteet internetistä:

<http://www.fi.issworld.com>

<http://www.securitas.com>

<http://www.g4s.fi>

<http://www.turvatiimi.fi>

<http://www.stanleysecuritysolutions.fi>

<http://www.verisure.fi/>

<http://www.teleprojekti.fi/>

<http://www.svll.fi/yritykset.php>

<http://www.finlex.fi>

<http://www.poliisi.fi>

<http://www.poliisihallitus.fi> (mm. Kameravalvontaopas 2010 – poliisi)

<http://www.fkl.fi>

<http://www.google.fi>

Operaattorit:

ISS Palvelut Oy, DNA, Sonera, Elisa, Alueelliset operaattorit



ISS ipHSJ (turvallinen hälytysten- ja etäkuvansiirtoon)

Turvatekniikka:

Mirasys Oy, ASAN, Avigilon, Boch, Axis, FSM, Pelco

Tarkastelunäkökulman viitekehys:

Balanced Scorecard - näkökulma 4+1

Asiakas referenssilause FINNSEC 2011 messuilta: Turun Kaupunki

Esko Heinonen

Jyrki Eriksson

Jaakko Laaksonen

Tutkielmani ohjaajana toimi:

Risto Karhunen

Johtaja

Finanssialan Keskusliitto (FKL)