

En tydligare framtid med SOS Alarm

I maj i år beslutade SOS Alarms bolagsstyrelse att inleda ett strategiskt förändringsarbete för att säkerställa företagets långsiktiga konkurrenskraft. Projektet fick namnet **Strategi 2015**. Bakom behovet av förändring finns ett antal identifierade utmaningar både internt i verksamheten och i omvärlden.

- **SOS Alarm har idag** en komplex och svårstyrd organisation som skapar en otydlighet både inom SOS Alarm och utåt mot våra kunder. Vi har kostnader som ökar snabbare än intäkterna samt ökade krav på kompetenshöjning och affärsmässighet från er kunder. Vi behöver därför införa en ny strategi och organisation för att skapa tydliga kontaktvägar och bättre kvalitet för våra kunder, säger Johan Hedensiö VD på SOS Alarm.

Syftet med strategiarbetet är att säkerställa att SOS Alarm får en tydlig strategisk inriktning som möjliggör en långsiktig god konkurrenskraft, kvalitet och kundnytta. Därtill säkerställs att företaget organiserar sig på ett sätt så att strategin kan realiseras på ett kundfokuserat, tydligt och kostnads-effektivt sätt.



Johan Hedensiö

Ny Strategi 2015

Den nya strategin utgår som tidigare från SOS Alarms mission "För ett tryggare samhälle" och har som mål fem huvudområden:

- **Kundvärde** - vi ska öka det upplevda kundvärdet av våra tjänster och säkerställa att vi långsiktigt kan möta kundernas ökade krav på kvalitet, kompetens och kostnadseffektivitet.
- **Medarbetare** - vi ska verka för engagerade och friska medarbetare.
- **Varumärke** ska stärkas genom att identifiera vilka faktorer som påverkar och arbeta med dessa.
- **Intäktsutveckling** - vi ska fokusera på ökad affärsmässighet i vår dialog med kunderna.
- **Resultatutveckling** ska motsvara ägarnas krav på minskade produktionskostnader och säkerställa lönsamheten för att kunna investera i ny teknik.

forts ►

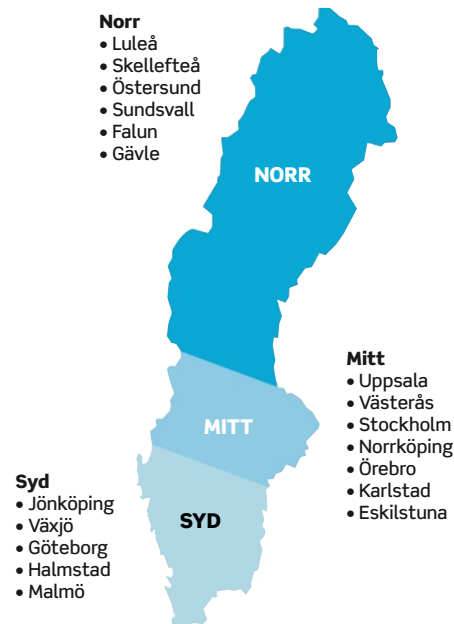
Organisation och arbetssätt

För att kunna uppnå de uppsatta strategiska målen kommer SOS Alarm att skapa en ny organisationsstruktur och nytt arbetssätt. Detta är en grundförutsättning för att kunna arbeta kundfokuserat och kostnadseffektivt.

Ny affärsorganisation

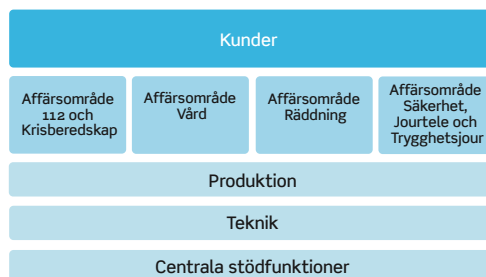
För att säkerställa att vi har en kundfokuserad och tjänstebaserad organisation skapas en ny organisationsstruktur med tydliga styrprinciper. Organisationen utgår från fyra affärsområden med tydligt kund- och resultatansvar.

Varje affärsområde får ansvar för tjänsteägandet, förvaltning, affärsutveckling, försäljning och kundsupport. Detta gör att alla beslut kommer att kunna tas nära kunden. Utifrån de kundbehov och krav som identifieras i affärsområdena drivs sedan utveckling i nära samarbete med Produktion, Teknik och Centrala stödfunktioner.



Nästa steg

Den nya organisationen på övergripande nivå kommer att gälla från och med den 1 oktober 2010. Arbetet kommer parallellt att fortsätta med att detaljera och formulera handlingsplaner och styrprinciper för genomförande av hela Strategi 2015.



Ny produktionsorganisation

Samtliga 18 centraler bibehålls och organiseras i tre geografiska produktionsområden. En gemensam anropsskö införs i respektive produktionsområde så att centralerna tillsammans kan verka som en virtuell central.

I samråd med våra kunder kommer vi att formulera ramverket för en framtida produktionsstrategi. Det inkluderar exempelvis att utvärdera införande av ökad specialisering av operatörer och produktionsenheter, utveckla verktyg som gör det möjligt att sätta produktionsmål samt mäta och följa upp dessa.

Huvudkontoret

Huvudkontoret och de centrala stödfunktionerna kommer att organiseras och anpassas så att de på ett optimalt sätt stödjer verksamheten och säkerställer enkelhet, tydlighet, kundfokus och möjliggör effektiv styrning.

SAMMANFATTNING

Målet är att Strategi 2015 ska säkerställas

- En tydlig målbild och inriktning för verksamheten och SOS Alarms utveckling
- Nöjda kunder
- Ständiga förbättringar av effektivitet, kvalitet och kundnytta
- Företagets framtida konkurrenskraft och framgång
- Engagerade och friska medarbetare

Den nya organisationen ska säkerställas

- Högt kund- och affärsfokus
- Tydligt kund- och resultatansvar
- Effektiv produktion med hög servicenivå och kundnytta
- Enkel och effektiv styrning
- Tydliga roller med ansvar och befogenheter
- Effektiv realisering av strategin

– Vår förhoppning är att våra kunder inom räddningstjänsten ska märka av ett effektivare SOS Alarm som är mera lyhört för era behov och krav, säger VD Johan Hedensiö.

Hälsningar


Johan Hedensiö VD SOS Alarm

Kontakta din lokala platschef på SOS Alarm om du önskar mer information eller har frågor.