



SECURITAS PORTUGAL, COSS.

NUEVOS SERVICIOS REMOTOS PERSONALIZADOS, ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE



SOBRE SECURITAS PORTUGAL

SECURITAS PORTUGAL, FILIAL DEL GRUPO SECURITAS AB, DESDE SIEMPRE LÍDER DEL MERCADO, FUE PIONERA EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN PORTUGAL. SU ACTIVIDAD TUVO INICIO EN LISBOA EN 1966 EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA VIGILANCIA HUMANA. ESTÁ PRESENTE EN PORTUGAL CONTINENTAL, ASÍ COMO EN LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE AZORES Y MADEIRA A TRAVÉS DE NUEVE DELEGACIONES.

SECURITAS PORTUGAL SIRVE A UNA **AMPLIA GAMA DE CLIENTES DE DIFERENTES SECTORES** BUSCANDO SIEMPRE LA MEJOR SOLUCIÓN DE SEGURIDAD PARA CADA UNO. LOS SERVICIOS DE PROTECCIÓN, DESARROLLADOS EN CONJUNTO CON SUS CLIENTES, SE PROYECTAN PARA **INCORPORAR UN ALTO GRADO DE CONTENIDO TECNOLÓGICO**. SI BIEN LA VIGILANCIA HUMANA TODAVÍA REPRESENTA LA PIEDRA ANGULAR DE SECURITAS, LA TECNOLOGÍA FORMA PARTE DE LA TENDENCIA DEL MERCADO Y PERMITE **INCREMENTAR LA CALIDAD DE LAS SOLUCIONES** ASÍ COMO DIVERSIFICAR LA OFERTA DE LOS SERVICIOS, CON SOLUCIONES ESPECÍFICAS QUE SATISFACEN DIFERENTES NECESIDADES.

DESAFÍO

EN 2012, SECURITAS SE ENCONTRÓ CON LA **NECESIDAD DE REDUCIR COSTES OPERACIONALES** CON UNO DE SUS CLIENTES, A QUIEN PROPORCIONABA SERVICIOS DE VIGILANCIA EN SUS DIFERENTES LOCALIZACIONES.

LA VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES ESTABA ASEGURADA POR EL SISTEMA DE CCTV Y POR RONDAS LOCALES, CON DOS O MÁS VIGILANTES EN CADA LOCALIZACIÓN, DURANTE 24 HORAS AL DÍA, SIETE DÍAS A LA SEMANA.

EL CLIENTE ESTABA SATISFECHO CON EL NIVEL DEL SERVICIO PRESTADO Y NO QUERÍA ELIMINAR LAS OPERACIONES QUE YA ESTABAN IMPLEMENTADAS Y GARANTIZABAN LA SEGURIDAD DE SUS ACTIVOS, PERO TENÍA LA NECESIDAD DE REDUCIR SUSTANCIALMENTE LOS ELEVADOS COSTES DE LA OPERACIÓN GLOBAL DE SEGURIDAD.

SOLUCIÓN

SECURITAS, CON EL OBJETIVO DE ENCONTRAR LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD ADECUADA, CONFIABLE Y ACCESIBLE A SU CLIENTE, MANTENIENDO UN NIVEL ELEVADO DE SERVICIO, ENCONTRÓ LA RESPUESTA QUE BUSCABA EN LOS **SERVICIOS REMOTOS, PRESTADOS A PARTIR DEL COSS - CENTRO OPERACIONAL DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD**.

CADA EDIFICIO DEL CLIENTE FUE OBJETO DE UN PROYECTO DE SEGURIDAD ESPECÍFICO, QUE CONSISTIÓ EN LA INSTALACIÓN DE NUEVOS EQUIPAMIENTOS Y LA REGULARIZACIÓN DE LOS SISTEMAS EXISTENTES. ESTA INVERSIÓN INICIAL EN TECNOLOGÍA FUE NECESARIA PARA VIABILIZAR EL PROCESO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS LOCALES A SERVICIOS REMOTOS, PERO FUE TOTALMENTE AMORTIZADO A MEDIO PLAZO, MEDIANTE LA REDUCCIÓN SUSTANCIAL DE LOS COSTES TOTALES DE LA OPERACIÓN DE SEGURIDAD.

ORGANIZACIÓN
SECURITAS - Serviços e Tecnologia de Segurança, S.A

LOCALIZACIÓN
PORTUGAL

MERCADO
SEGURIDAD PRIVADA

"ATENDIENDO A LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE Y A LAS TENDENCIAS DEL MERCADO PORTUGUÉS, AGORA FUE LA HERRAMIENTA IDEAL PARA AYUDAR A SECURITAS PORTUGAL A PERSONALIZAR Y ADAPTAR NUEVOS SERVICIOS REMOTOS DE FORMA SIMPLE Y RÁPIDA."

JOÃO COSTA,
MANAGER DEL COSS DE SECURITAS PORTUGAL





JOÃO COSTA
MANAGER DEL COSS DE SECURITAS PORTUGAL

PARA GARANTIZAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO REMOTO, SE ESTUDIÓ LA SOLUCIÓN DE RED DE FORMA MUY DETALLADA. SE CONSIGUIÓ ASÍ QUE **TODOS LOS EQUIPAMIENTOS ESTUVIERAN CONECTADOS A LA PLATAFORMA** DE SERVICIOS REMOTOS DEL COSS - EL AGORA CMS. LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE CCTV, DE LOS SISTEMAS DE DETECCIÓN DE INTRUSOS Y LOS INTERCOMUNICADORES IP PODÍA PASAR A HACERSE DE **FORMA REMOTA A TRAVÉS DE LA INTERFAZ AGORA.**

LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, EL TRATAMIENTO REMOTO DE ALARMAS Y LOS NUEVOS SERVICIOS OFRECIDOS POR AGORA **PERMITIERON LA SUSTITUCIÓN TOTAL DE LOS VIGILANTES** EN LAS DIFERENTES LOCALIZACIONES, EL MANTENIMIENTO DE LOS NIVELES DE SEGURIDAD EXISTENTES Y LA **REDUCCIÓN SIGNIFICATIVA DE LOS COSTES FIJOS** DE LA OPERACIÓN GLOBAL.

NUEVOS SERVICIOS REMOTOS

EL COSS - CENTRO OPERACIONAL DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD - PASÓ A PRESTAR NUEVOS SERVICIOS REMOTOS PERSONALIZADOS A CADA CLIENTE. LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS FUE IMPRESCINDIBLE PARA PERMITIR PASAR A PRESENTAR ALTERNATIVAS A LOS VIGILANTES LOCALES EN DETERMINADOS HORARIOS, DISMINUYENDO COSTES PARA EL CLIENTE SIN REDUCIR EL NIVEL DEL SERVICIO PRESTADO.

ALGUNOS DE LOS SERVICIOS CREADOS FUERON:

- **VÍDEO VERIFICACIÓN DE ALARMAS:** PERMITE A UN OPERADOR DISTINGUIR UNA FALSA ALARMA (FALSO POSITIVO) DE UNA ALARMA REAL (POSITIVO REAL). EN EL CASO DE QUE SE TRATE DE UNA FALSA ALARMA, ES MUY IMPORTANTE DETECTAR, LO MÁS RÁPIDAMENTE POSIBLE, QUE ES REALMENTE FALSA PARA EVITAR EL ENVÍO DE RECURSOS HUMANOS A ESA LOCALIZACIÓN Y/O TOMAR OTRAS MEDIDAS INNECESARIAS Y DISPENDIOSAS. EN CASO DE QUE SE TRATE DE UNA ALARMA REAL, RESULTA AÚN MÁS IMPORTANTE ASEGURAR UNA RESPUESTA INMEDIATA Y COMPLETA POR PARTE DEL OPERADOR.
- **APERTURA Y CIERRE REMOTO DE INSTALACIONES:** PERMITE HACER UNA RONDA DE VÍDEO POR TODAS LAS CÁMARAS DE LA INSTALACIÓN, PARA REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE LA APERTURA O CIERRE DE UNA INSTALACIÓN. EL OPERADOR PUEDE ASÍ MONITORIZAR REMOTAMENTE EL ÁREA Y ACTIVAR O DESACTIVAR EL PANEL DE INTRUSIÓN DEL LUGAR. EN EL CASO DE QUE PERMANEZCAN TRABAJADORES EN LAS INSTALACIONES FUERA DEL HORARIO ESTABLECIDO, EL OPERADOR SIGUE LAS INSTRUCCIONES DE TELEFONEAR A ESE PUNTO Y VERIFICAR EL MOTIVO DE SU PERMANENCIA ALLÍ. TODAS LOS ACONTECIMIENTOS, EN CONCRETO LAS EXCEPCIONES, QUEDAN REGISTRADAS EN EL SISTEMA Y PUEDEN SER OBJETO DE UNA AUDITORÍA A POSTERIORI.
- **GESTIÓN REMOTA DE PORTERÍAS EN UN DETERMINADO HORARIO:** DURANTE UN DETERMINADO HORARIO, EL SERVICIO DE PORTERÍA ES REALIZADO LOCALMENTE POR EL RECEPCIONISTA DE LA EMPRESA. EN EL HORARIO RESTANTE, CUANDO UN VISITANTE PRETENDE ENTRAR EN LAS INSTALACIONES, EL COSS RECIBE UNA LLAMADA DE LA PORTERÍA, INTERACTÚA CON LA PERSONA, REGISTRA LA ENTRADA CON SUS DATOS, CONFIRMA LA AUTORIZACIÓN DE LA ENTRADA EN LA LISTA DE PERSONAS PREVIAMENTE AUTORIZADAS O CON UN RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN Y, POR ÚLTIMO, REALIZA LA APERTURA REMOTA DE LAS INSTALACIONES.
- **RONDA DE VÍDEO REMOTA:** PERMITE SUSTITUIR O COMPLEMENTAR RONDAS DE VIGILANCIA REALIZADAS POR VIGILANTES IN SITU. LAS RONDAS PUEDEN DEFINIRSE PARA UNA HORA ESPECÍFICA O ALEATORIAMENTE. EL OPERADOR ES GUIADO POR UNA SERIE DE PUNTOS DE CONTROL PREVIAMENTE CONFIGURADOS, CON INFORMACIÓN RELEVANTE (VÍDEO, AUDIO, ESTADO DE LA PUERTA, ESTADO DE OTRO DISPOSITIVO, ETC.) Y UN CONJUNTO DE INSTRUCCIONES PARA SEGUIR Y/O CUESTIONES QUE RESPONDER. AGORA ASEGURA QUE EL SERVICIO SE PRESTA Y QUE SE ATIENDE A TODA LA INFORMACIÓN EN CADA PUNTO DE CONTROL.

EN EL FUTURO, SECURITAS PORTUGAL PODRÁ **CONTINUAR AÑADIENDO NUEVOS CLIENTES DE SERVICIOS REMOTOS** A SU SISTEMA SIN ESFUERZO, ASÍ COMO IMPLEMENTAR NUEVOS SERVICIOS Y NUEVOS EQUIPAMIENTOS, SIN NECESIDAD DE REDIMENSIONAR SU CENTRO DE OPERACIONES O DE DAR FORMACIÓN A SU PERSONAL. EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO Y LA INTEGRACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS NO SERÁN UN PROBLEMA, PUES LA ARQUITECTURA ABIERTA Y GRADUABLE DE LA PLATAFORMA AGORA CONTINUARÁ PERMITIENDO SEGUIR LA EVOLUCIÓN DE ESTA ORGANIZACIÓN.



ACCESO REMOTO A SISTEMAS DE SEGURIDAD

OPTIMIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD Y REDUCCIÓN DE COSTES



PROCEDIMIENTOS PERSONALIZADOS

EL OPERADOR SIGUE LAS INSTRUCCIONES PASO A PASO, DEFINIDAS POR EL CLIENTE



IOT READY

INTEGRA DIFERENTES SISTEMAS DE VARIAS MARCAS



BUSINESS INTELLIGENCE

AGORA MONITORIZA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL Y EL NEGOCIO

LAS VENTAJAS

PROCEDIMIENTOS INTERACTIVOS PERSONALIZADOS

AGORA HA PERMITIDO LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES NORMALIZADOS, QUE HAN SIDO DISEÑADOS A LA MEDIDA DEL CLIENTE, SIGUIENDO LAS RECOMENDACIONES DE SECURITAS. ESTOS PROCEDIMIENTOS FORMAN PARTE DEL FLUJO DE TRABAJO DINÁMICO DE AGORA, QUE GUÍA AL OPERADOR DEL COSS, PASO A PASO, EN LA RESOLUCIÓN DE TODAS LAS ALARMAS, GARANTIZANDO QUE SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ESTIPULADAS. ESTAS INSTRUCCIONES HAN PERMITIDO UNIFORMIZAR EL TRATAMIENTO DE EVENTOS Y MINIMIZAR LA APARICIÓN DE ERRORES Y MALAS DECISIONES, AUMENTANDO LA SEGURIDAD DE PERSONAS Y BIENES.

COMPROBATIVO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

EL SOFTWARE AGORA PERMITE QUE LAS ORGANIZACIONES COMPRUEBEN EL SERVICIO A TODOS LOS CLIENTES A TRAVÉS DEL MÓDULO DE INFORMES Y AUDITORÍA. AGORA REGISTRA TODAS LAS ACCIONES RELEVANTES DEL OPERADOR EN LA BASE DE DATOS, JUNTO CON TODOS LOS VÍDEOS Y AUDIO A QUE SE HA ACCEDIDO. AGORA PERMITE ENVIAR INFORMES CON TODOS LOS PASOS RELEVANTES DEL SERVICIO PRESTADO. LOS INFORMES SE CONFIGURAN DE FORMA AUTOMÁTICA Y CON LA FRECUENCIA QUE EL CLIENTE DESEE.

GARANTIZAR Y MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

AGORA MEJORA DRÁSTICAMENTE EL TIEMPO DE LA PRIMERA RESPUESTA: SE PRESENTAN TODAS LAS ALARMAS EN CURSO A LOS TÉCNICOS, ORDENADAS POR PRIORIDAD DESCENDIENTE Y RELACIONADAS POR LUGAR. CUANDO UN OPERADOR COMIENZA A PROCESAR UNA ALARMA, ES GUIADO PASO A PASO DE FORMA RÁPIDA Y FÁCIL POR LA RESOLUCIÓN DE LA MISMA. DE ESTA FORMA, LOS TIEMPOS DE LA PRIMERA RESPUESTA Y DE PROCESAMIENTO DE ALARMAS SE MEJORAN Y EL ERROR HUMANO

SE REDUCE SIGNIFICATIVAMENTE, AHORRANDO DINERO Y REDUCIENDO LOS RIESGOS. LA HERRAMIENTA DE BUSINESS INTELLIGENCE PERMITE MONITORIZAR LOS TEMPOS DE PRIMERA RESPUESTA PARA QUE EL DIRECTOR DE SEGURIDAD PUEDA GARANTIZAR QUE LOS CONTRATOS ESTÁN SIENDO RESPETADOS.

UNIFICACIÓN DE SISTEMAS Y OPTIMIZACIÓN DEL COSS

EL SOFTWARE AGORA CMS PERMITE LA GESTIÓN DE DIFERENTES SISTEMAS Y EQUIPAMIENTOS EN UN ÚNICO FLUJO DE TRABAJO, RECOGIENDO, ANALIZANDO Y CORRELACIONANDO LA INFORMACIÓN DE LAS DIFERENTES FUENTES, GARANTIZANDO QUE EL OPERADOR NO NECESITA PREOCUPARSE CON LOS SISTEMAS SUBYACENTES. ESTA UNIFICACIÓN SIMPLIFICA LA OPERACIÓN Y PERMITE AL OPERADOR CONCENTRARSE EXCLUSIVAMENTE EN LA GESTIÓN DEL EVENTO QUE SE LE PRESENTA.

MEJORAR EQUIPAMIENTOS EXISTENTES Y PROCEDER A LA MIGRACIÓN GRADUAL

AGORA ES UNA PLATAFORMA ABIERTA Y UNIFORMIZADORA QUE PERMITE UNA MODERNIZACIÓN PROGRESIVA DE LOS EQUIPAMIENTOS. ALGUNOS EQUIPAMIENTOS EXISTENTES TIENEN A VECES MÁS DE 10 AÑOS Y LOS CLIENTES NO QUIEREN SU SUSTITUCIÓN INMEDIATA. A MEDIDA QUE LOS EQUIPAMIENTOS SE VAN AVERIANDO VAN SIENDO SUSTITUIDOS POR EQUIPAMIENTOS MÁS ACTUALES TECNOLÓGICAMENTE, CON UN MEJOR RENDIMIENTO Y QUE CUMPLEN CON LA LEGISLACIÓN EN VIGOR.

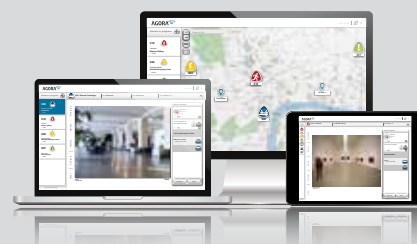
BUSINESS INTELLIGENCE

LA PLATAFORMA AGORA PERMITE ANALIZAR EL RENDIMIENTO DEL COSS, A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE. UN USUARIO ACREDITADO PUEDE MONITORIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A ALARMAS, LAS ALARMAS POR LOCALIZACIÓN Y POR TIPO, POR OPERADOR, ETC., PARA PODER TOMAR LAS MEJORES DECISIONES DE GESTIÓN DE SUS OPERACIONES.



AGORA CMS

AGORA CMS ES UNA PLATAFORMA UNIFICADA DE MONITORIZACIÓN PARA SU CENTRO DE RECEPCIÓN DE ALARMAS, QUE INTEGRA TODO EL EQUIPAMIENTO, OPTIMIZA LAS OPERACIONES E INCREMENTA LA PRODUCTIVIDAD. CON NUESTRO SOFTWARE CONSEGUIRÁ REDUCIR LOS COSTES GLOBALES DE LA OPERACIÓN A TRAVÉS DE LA REDUCCIÓN DE FALSAS ALARMAS, ASÍ COMO MEJORAR LOS TIEMPOS DE TRATAMIENTO Y DE RESPUESTA A ALARMAS. VA A PODER IMPLEMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y OFRECER NUEVOS SERVICIOS A SUS CLIENTES, TALES COMO RONDAS REMOTAS, GESTIÓN DE ACCESOS, PROTECCIÓN DE TRABAJADOR SOLITARIO, PORTERÍAS REMOTAS...



JOÃO COSTA

MANAGER DEL COSS DE SECURITAS PORTUGAL