



## SECURITAS PORTUGAL, COSS

NOVOS SERVIÇOS REMOTOS CUSTOMIZADOS E ADAPTADOS À NECESSIDADE DE CADA CLIENTE



### SOBRE A SECURITAS PORTUGAL

A **SECURITAS PORTUGAL**, SUBSIDIÁRIA DO GRUPO SECURITAS AB, DESDE SEMPRE LÍDER DE MERCADO, FOI PIONEIRA NO SECTOR DA SEGURANÇA PRIVADA EM PORTUGAL. DEU INÍCIO À SUA ATIVIDADE EM LISBOA, EM 1966, NA ÁREA DE NEGÓCIOS DA VIGILÂNCIA HUMANA. ESTÁ PRESENTE EM PORTUGAL CONTINENTAL, BEM COMO NAS REGIÕES AUTÓNOMAS DOS AÇORES E MADEIRA, ATRAVÉS DE NOVE FILIAIS.

A SECURITAS PORTUGAL SERVE **UMA AMPLA GAMA DE CLIENTES DE DIFERENTES SEGMENTOS** PROCURANDO SEMPRE A MELHOR SOLUÇÃO DE SEGURANÇA PARA CADA CLIENTE. OS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO, DESENVOLVIDOS EM CONJUNTO COM OS CLIENTES, SÃO PROJETADOS PARA INCORPORAR **UM ALTO GRAU DE CONTEÚDO TECNOLÓGICO**. ENQUANTO A VIGILÂNCIA HUMANA AINDA REPRESENTA A PEDRA ANGULAR DA SECURITAS, A TECNOLOGIA FAZ PARTE DA TENDÊNCIA DO MERCADO E PERMITE **INCREMENTAR A QUALIDADE DAS SOLUÇÕES** E DIVERSIFICAR A OFERTA DOS SERVIÇOS, COM SOLUÇÕES ESPECÍFICAS QUE SATISFAZEM NECESSIDADES DISTINTAS.

### DESAFIO

EM 2012, A SECURITAS DEPAROU-SE COM A **NECESSIDADE DE REDUZIR CUSTOS OPERACIONAIS** NUM DOS SEUS CLIENTES, A QUEM PROPORCIONAVA SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA NAS SUAS VÁRIAS LOCALIZAÇÕES.

A VIGILÂNCIA DAS INSTALAÇÕES ERA ASSEGURADA PELO SISTEMA DE CCTV E POR RONDAS LOCAIS, COM DOIS OU MAIS VIGILANTES EM CADA LOCALIZAÇÃO, DURANTE 24 HORAS POR DIA, SETE DIAS POR SEMANA.

**O CLIENTE ESTAVA SATISFEITO COM O NÍVEL DO SERVIÇO PRESTADO**, E NÃO QUERIA ELIMINAR AS OPERAÇÕES QUE ESTAVAM JÁ IMPLEMENTADAS E GARANTIAM A SEGURANÇA DOS SEUS ATIVOS, MAS TINHA A NECESSIDADE DE REDUZIR SUBSTANCIALMENTE OS CUSTOS ELEVADOS DA OPERAÇÃO GLOBAL DE SEGURANÇA.

### SOLUÇÃO

A SECURITAS, COM O OBJETIVO DE ENCONTRAR A SOLUÇÃO DE SEGURANÇA CERTA, CONFIÁVEL E ACESSÍVEL PARA O SEU CLIENTE, MANTENDO UM NÍVEL ELEVADO DE SERVIÇO, ENCONTROU A RESPOSTA QUE PROCURAVA NOS **SERVIÇOS REMOTOS, PRESTADOS A PARTIR DO COSS - CENTRO OPERACIONAL DE SOLUÇÕES DE SEGURANÇA**. CADA EDIFÍCIO DO CLIENTE FOI ALVO DE UM PROJECTO DE SEGURANÇA ESPECÍFICO, QUE CONSISTIU NA INSTALAÇÃO DE NOVOS EQUIPAMENTOS E REGULARIZAÇÃO DOS SISTEMAS EXISTENTES. ESTE INVESTIMENTO INICIAL EM TECNOLOGIA FOI NECESSÁRIO PARA VIABILIZAR O PROCESSO DE MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS LOCAIS PARA SERVIÇOS REMOTOS, MAS FOI TOTALMENTE AMORTIZADO A MÉDIO PRAZO, PELA REDUÇÃO SUBSTANCIAL DOS CUSTOS TOTAIS DA OPERAÇÃO DE SEGURANÇA.

ORGANIZAÇÃO  
**SECURITAS - Serviços e Tecnologia de Segurança, S.A**

LOCALIZAÇÃO  
**PORTUGAL**

MERCADO  
**SEGURANÇA PRIVADA**

*“ATENDENDO ÀS NECESSIDADES DE CADA CLIENTE E ÀS TENDÊNCIAS DO MERCADO PORTUGUÊS, O AGORA FOI A FERRAMENTA IDEAL PARA AJUDAR A SECURITAS PORTUGAL A PERSONALIZAR E ADAPTAR NOVOS SERVIÇOS REMOTOS DE FORMA SIMPLES E RÁPIDA.”*

JOÃO COSTA,  
GESTOR DO COSS DA SECURITAS PORTUGAL





**JOÃO COSTA**  
GESTOR DO COSS DA SECURITAS PORTUGAL

PARA GARANTIR O BOM FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO REMOTO, A SOLUÇÃO DE REDE FOI ESTUDADA DE FORMA PORMENORIZADA. CONSEGUIU-SE ASSIM QUE **TODOS OS EQUIPAMENTOS ESTIVESSEM LIGADOS À PLATAFORMA** DE SERVIÇOS REMOTOS DO COSS - O AGORA CMS. A GESTÃO DO SISTEMA DE CCTV, DOS SISTEMAS DE DETECÇÃO DE INTRUSÃO E OS INTERCOMUNICADORES IP PODIA PASSAR A SER FEITA **DE FORMA REMOTA ATRAVÉS DO INTERFACE AGORA.**

A IMPLEMENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, O TRATAMENTO REMOTO DE ALARMES E OS NOVOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA SOLUÇÃO AGORA **PERMITIRAM A TOTAL SUBSTITUIÇÃO DOS VIGILANTES** NOS DIVERSOS LOCAIS, A MANUTENÇÃO DOS NÍVEIS DE SEGURANÇA EXISTENTES E A REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DOS CUSTOS FIXOS DA OPERAÇÃO GLOBAL.

## NOVOS SERVIÇOS REMOTOS

O **COSS - CENTRO OPERACIONAL DE SOLUÇÕES DE SEGURANÇA** - PASSOU A PRESTAR NOVOS SERVIÇOS REMOTOS PERSONALIZADOS A CADA CLIENTE. A IMPLEMENTAÇÃO DESTES SERVIÇOS FOI IMPRESCINDÍVEL PARA PERMITIR PASSAR A APRESENTAR ALTERNATIVAS A VIGILANTES LOCAIS EM DETERMINADOS HORÁRIOS, DIMINUINDO CUSTOS PARA O CLIENTE SEM BAIXAR O NÍVEL DE SERVIÇO PRESTADO.

ALGUNS DOS SERVIÇOS CRIADOS FORAM:

- **VÍDEO VERIFICAÇÃO DE ALARMES:** PERMITE A UM OPERADOR DISTINGUIR UM FALSO ALARME (POSITIVO FALSO) DE UM ALARME REAL (POSITIVO REAL). CASO SEJA UM FALSO ALARME, É MUITO IMPORTANTE DETETAR, O MAIS RAPIDAMENTE POSSÍVEL, QUE É FALSO PARA EVITAR O ENVIO DE RECURSOS HUMANOS PARA O LOCAL E/OU TOMAR OUTRAS MEDIDAS DESNECESSÁRIAS E DISPENDIOSAS. CASO SEJA UM ALARME REAL, É AINDA MAIS IMPORTANTE ASSEGURAR UMA RESPOSTA IMEDIATA E COMPLETA POR PARTE DO OPERADOR.
- **ABERTURA E FECHO REMOTO DE INSTALAÇÕES:** PERMITE FAZER UMA RONDA DE VÍDEO POR TODAS AS CÂMARAS DA INSTALAÇÃO, DE FORMA A ACOMPANHAR A ABERTURA OU O FECHO DE UMA INSTALAÇÃO. O OPERADOR PODE ASSIM MONITORIZAR REMOTAMENTE A ÁREA E ARMAR OU DESARMAR O PAINEL DE INTRUSÃO DO LOCAL. CASO PERMANEÇAM TRABALHADORES NAS INSTALAÇÕES FORA DO HORÁRIO ESTABELECIDO, O OPERADOR SEGUE AS INSTRUÇÕES DE TELEFONAR PARA O LOCAL E VERIFICAR O MOTIVO DA PERMANÊNCIA. TODAS AS OCORRÊNCIAS, NOMEADAMENTE AS EXCEÇÕES, FICAM REGISTRADAS NO SISTEMA E SÃO PASSÍVEIS DE AUDITORIA À POSTERIORI.
- **GESTÃO REMOTA DE PORTARIAS NUM DETERMINADO HORÁRIO:** DURANTE UM DETERMINADO HORÁRIO, O SERVIÇO DE PORTARIA É EFECTUADO LOCALMENTE PELA RECEPCIONISTA DA EMPRESA. NO RESTANTE HORÁRIO, QUANDO UM VISITANTE PRETENDE ENTRAR NAS INSTALAÇÕES, O COSS RECEBE A CHAMADA DE PORTARIA, INTERAGE COM A PESSOA, REGISTA A ENTRADA COM OS SEUS DADOS, CONFIRMA A AUTORIZAÇÃO DA ENTRADA COM A LISTA DE PESSOAS PREVIAMENTE AUTORIZADAS OU COM UM RESPONSÁVEL DA ORGANIZAÇÃO E POR FIM FAZ A ABERTURA REMOTA DAS INSTALAÇÕES.
- **RONDA DE VÍDEO REMOTA:** PERMITE SUBSTITUIR OU COMPLEMENTAR RONDAS DE VIGILÂNCIA REALIZADAS POR VIGILANTES NO LOCAL. AS RONDAS PODEM SER DEFINIDAS PARA UMA HORA ESPECÍFICA OU ALEATORIAMENTE. O OPERADOR É GUIADO POR UMA SÉRIE DE PONTOS DE CONTROLO PREVIAMENTE CONFIGURADOS, COM INFORMAÇÕES RELEVANTES (VÍDEO, ÁUDIO, ESTADO DA PORTA, ESTADO DE OUTRO DISPOSITIVO, ETC.) E UM CONJUNTO DE INSTRUÇÕES PARA SEGUIR E/OU QUESTÕES A RESPONDER. O AGORA ASSEGURA QUE O SERVIÇO É PRESTADO E TODAS AS INFORMAÇÕES EM CADA PONTO DE CONTROLO SÃO ATENDIDAS.

NO FUTURO, A SECURITAS PORTUGAL PODERÁ **CONTINUAR A ACRESCENTAR NOVOS CLIENTES DE SERVIÇOS REMOTOS** AO SEU SISTEMA SEM ESFORÇO, BEM COMO IMPLEMENTAR NOVOS SERVIÇOS E NOVOS EQUIPAMENTOS, SEM NECESSIDADE DE REDIMENSIONAR O SEU CENTRO DE OPERAÇÕES OU DE DAR FORMAÇÃO AOS SEUS COLABORADORES. O CRESCIMENTO DO NEGÓCIO E A INTEGRAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS NÃO SERÃO UM PROBLEMA, POIS A ARQUITETURA ABERTA E ESCALÁVEL DA PLATAFORMA AGORA CONTINUARÁ A PERMITIR ACOMPANHAR A EVOLUÇÃO DESTA ORGANIZAÇÃO.



### ACESSO REMOTO A SISTEMAS DE SEGURANÇA

OTIMIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE SEGURANÇA E REDUÇÃO DE CUSTOS



### PROCEDIMENTOS CUSTOMIZADOS

O OPERADOR SEGUE AS INSTRUÇÕES PASSO-A-PASSO, DEFINIDAS PELO CLIENTE



### IOT READY

INTEGRA DIFERENTES SISTEMAS DE VÁRIAS MARCAS



### BUSINESS INTELLIGENCE

AGORA MONITORIZA A OPERAÇÃO DA CENTRAL E O NEGÓCIO

## AS VANTAGENS

### PROCEDIMENTOS INTERATIVOS CUSTOMIZADOS

O AGORA PERMITIU A IMPLEMENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS NORMALIZADOS, QUE FORAM DESENHADOS À MEDIDA DO CLIENTE, SEGUINDO AS RECOMENDAÇÕES DA SECURITAS. ESTES PROCEDIMENTOS SÃO PARTE INTEGRANTE DO WORKFLOW DINÂMICO DO AGORA, QUE GUIA O OPERADOR DO COSS, PASSO A PASSO, NA RESOLUÇÃO DE TODOS OS ALARMES, GARANTINDO QUE SÃO CUMPRIDAS AS MEDIDAS DE SEGURANÇA ESTIPULADAS. ESTAS INSTRUÇÕES PERMITIRAM UNIFORMIZAR O TRATAMENTO DE EVENTOS E MINIMIZAR A OCORRÊNCIA DE ERROS E MÁS DECISÕES, AUMENTANDO A SEGURANÇA DE PESSOAS E BENS.

### COMPROVATIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O SOFTWARE AGORA PERMITE QUE AS ORGANIZAÇÕES COMPROVEM O SERVIÇO PARA TODOS OS CLIENTES ATRAVÉS DO MÓDULO DE RELATÓRIOS E AUDITORIA. O AGORA REGISTA TODAS AS AÇÕES RELEVANTES DO OPERADOR NA BASE DE DADOS, JUNTAMENTE COM TODOS OS VÍDEOS E ÁUDIO ACEDIDOS. O AGORA PERMITE ENVIAR RELATÓRIOS COM TODOS OS PASSOS RELEVANTES DO SERVIÇO PRESTADO. OS RELATÓRIOS SÃO CONFIGURADOS DE FORMA AUTOMÁTICA E COM A FREQUÊNCIA QUE O CLIENTE PRECISA.

### GARANTIR E MELHORAR TEMPOS DE RESPOSTA

O AGORA MELHORA DRASTICAMENTE O TEMPO DA PRIMEIRA RESPOSTA: SÃO APRESENTADOS TODOS OS ALARMES A DECORRER AOS TÉCNICOS, ORDENADOS POR PRIORIDADE DESCENDENTE E RELACIONADOS POR LOCAL. QUANDO UM OPERADOR COMEÇA A PROCESSAR UM ALARME, É GUIADO PASSO A PASSO DE FORMA RÁPIDA E FÁCIL, PELA RESOLUÇÃO DO MESMO. DESTA FORMA, OS TEMPOS DA PRIMEIRA RESPOSTA E DE PROCESSAMENTO DE ALARMES SÃO MELHORADOS E O ERRO HUMANO É REDUZIDO SIGNIFICATIVAMENTE,

POUPANDO DINHEIRO E DIMINUINDO OS RISCOS. A FERRAMENTA DE BUSINESS INTELLIGENCE PERMITE MONITORIZAR OS TEMPOS DE PRIMEIRA RESPOSTA PARA QUE O DIRETOR DE SEGURANÇA POSSA GARANTIR QUE OS CONTRATOS ESTÃO A SER RESPEITADOS.

### UNIFICAÇÃO DE SISTEMAS E OPTIMIZAÇÃO DO COSS

O SOFTWARE AGORA CMS PERMITIU A GESTÃO DOS DIFERENTES SISTEMAS E EQUIPAMENTOS NUM ÚNICO WORKFLOW, RECOLHENDO, ANALISANDO E CORRELACIONANDO A INFORMAÇÃO DAS DIFERENTES FONTES, GARANTINDO QUE O OPERADOR NÃO PRECISA DE SE PREOCUPAR COM OS SISTEMAS SUBJACENTES. ESTA UNIFICAÇÃO SIMPLIFICA A OPERAÇÃO E PERMITE AO OPERADOR CONCENTRAR-SE APENAS NO TRATAMENTO DO EVENTO QUE LHE É APRESENTADO.

### MELHORAR EQUIPAMENTOS EXISTENTES E PROCEDER À MIGRAÇÃO GRADUAL

O AGORA É UMA PLATAFORMA ABERTA E UNIFORMIZADORA QUE PERMITE UMA MODERNIZAÇÃO PROGRESSIVA DOS EQUIPAMENTOS. ALGUNS DOS EQUIPAMENTOS EXISTENTES TÊM POR VEZES MAIS DE 10 ANOS E OS CLIENTES NÃO QUEREM A SUA SUBSTITUIÇÃO IMEDIATA. À MEDIDA QUE OS EQUIPAMENTOS VÃO AVARIANDO VÃO SENDO SUBSTITUÍDOS POR EQUIPAMENTOS MAIS ATUAIS TECNOLÓGICAMENTE, DE MELHOR PERFORMANCE E QUE CUMPREM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR.

### BUSINESS INTELLIGENCE

A PLATAFORMA AGORA PERMITE ANALISAR A PERFORMANCE DO COSS, ATRAVÉS DE FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE. UM UTILIZADOR CREDENCIADO PODE MONITORIZAR OS TEMPOS DE RESPOSTA A ALARMES, ALARMES POR LOCALIZAÇÃO E POR TIPO, POR OPERADOR, ETC, DE FORMA A TOMAR AS MELHORES DECISÕES DE GESTÃO DAS SUAS OPERAÇÕES.



## SOBRE O AGORA CMS

O AGORA CMS - CENTRAL MONITORING STATION - É UMA PLATAFORMA UNIFICADA DE MONITORIZAÇÃO PARA UM CENTRO DE RECEÇÃO DE ALARMES, QUE INTEGRA DIVERSOS SISTEMAS (VIDEOVIGILÂNCIA, SISTEMAS DE ALARME, SISTEMAS DE INCÊNDIO, SISTEMAS DE GPRS, SISTEMAS DE INTERCOMUNICAÇÃO, DISPOSITIVOS LONE WORKER, ENTRE OUTROS) DE DIFERENTES MARCAS, ADICIONANDO PROCEDIMENTOS INTERATIVOS ADAPTADOS A CADA CLIENTE. PERMITE OFERECER NOVOS SERVIÇOS REMOTOS CUSTOMIZADOS AOS CLIENTES, TAIS COMO RONDAS REMOTAS, GESTÃO DE ACESSOS, PROTECÇÃO DE LONERWORKER, PORTARIAS REMOTAS... TAMBÉM OTIMIZA AS OPERAÇÕES E AUMENTA A PRODUTIVIDADE AO REDUZIR OS CUSTOS ATRAVÉS DA REDUÇÃO DE FALSOS ALARMES, BEM COMO MELHORAR OS TEMPOS DE TRATAMENTO E DE RESPOSTA A ALARMES.



JOÃO COSTA

GESTOR DO COSS DA SECURITAS PORTUGAL