|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ResumenPaís: EspañaSector: Seguridad.Perfil del ClienteProsegur es la empresa líder en el mercado de la seguridad en España. Presta servicios de vigilancia, transporte y custodia de fondos y la instalación de sistemas de seguridad y de alarmas residenciales. En los primeros nueve meses de 2007 obtuvo un beneficio de 64,7 millones de euros.Situación de NegocioLos vigilantes de segu­ridad enviaban desde sus centros de trabajo vía fax o, in­cluso, a través del teléfono, toda la información sobre su actividad diaria. En el clásico cuadrante de papel figuraban todos los datos necesarios para elaborar la nómina de cada empleado y la cantidad a facturar al cliente. SoluciónLa compañía ha dotado a los jefes de equipo de PDAs con tecnología GPRS. Se implantó un programa desarrollado a medida con tecnología .NET para la plataforma Microsoft Windows Mobile.Beneficios* Mejora en la calidad de la información.
* Reducción de las reclamaciones.
* Mayor calidad de servicio.
*
* Beneficio 3
* Beneficio 4
* Beneficio 5
 |  |  | “Seleccionamos .NET y Windows Mobile por cuestiones como prestaciones o facilidad de uso, ya que nos ofrecían una solución mucho más amigable y sencilla para nuestros vigilantes”Marisa Martínez, directora de Tecnología de Información de Prosegur. |
|  |  | Prosegur ha emprendido un ambicioso proyecto de movilidad destinado a mejorar la eficiencia de la actividad de vigilancia de sus trabajadores en los centros de trabajo y el servicio que ofrecen a sus clientes. La tecnología de Microsoft es protagonista de esta iniciativa. Tras barajar diversas opciones, se optó por dotar a los jefes de equipo de PDAs con tecnología GPRS de transmisión de datos y, para ello, se implantó un programa para la plataforma Microsoft Windows Mobile 2003, en el que cada jefe de equipo o el responsable del centro correspondiente introdu­cen los datos que anteriormente se apuntaban en el papel. El desarrollo de la aplicación presente en la PDA ha sido rea­lizado por la compañía NTS Mo­bile, Gold Certified Partner de Microsoft en el área de movilidad, con lo que se consigue una mayor calidad de servicio y una mejora en la calidad de la información con la correspondiente mejora en la aplicación de gestión de cara al cliente. |
|  |  |  |  |
| nts |  |  | CEPFiles_Logo_Windows_Mobile |
|  |

**Situación**

Tradicionalmente, los vigilantes de segu­ridad de Prosegur enviaban desde sus centros de trabajo vía fax o in­cluso a través del teléfono, toda la información relativa a su actividad diaria. En el clásico cuadrante de papel figuraban las horas de en­trada y salida de cada empleado, unos datos de gran valor para conocer el tiempo exacto que traba­jaban cada mes y elaborar, poste­riormente, la nómina a cobrar y la cantidad a facturar al cliente.

|  |
| --- |
| “La tecnología de Microsoft es muy flexible para realizar todo tipo de desarrollos posteriores, conocida por nuestros informáticos y muy próxima al usuario: son todo ventajas”.Marisa Martínez, directora de Tecnología de Información de Prosegur. |

Del mismo modo, cualquier posible incidencia que se producía en el centro también era registrada por los vigilantes en papel. “Era una información que no ofrecía com­pletas garantías de calidad, ya que se introducía manualmente en la aplicación —3,5 millones de horas en todo el país— y procedía de un soporte físico que podía dar lugar a errores. Además, se recibía siem­pre a posteriori, por lo que no era posible mantener actualizadas las modificaciones de las planificacio­nes anticipadas”, explica Germán Galarza, responsable de Adminis­tración y Gestión de Mano de obra de Prosegur.

**Solución**

Tras barajar diversas opciones que ayudasen a subsanar las deficien­cias de este tradicional sistema, los responsables de Prosegur decidie­ron a principios de 2006 que la mejor solución pasaba por dotar a los jefes de equipo de PDAs con tecnología GPRS de transmisión de datos. De esta forma podrían enviar directamente y de forma automática toda la información del cuadrante y las incidencias a los servidores de la compañía. “El objetivo era sacar el máximo pro­vecho de las nuevas tecnologías para enlazar los centros de trabajo con los responsables de Prosegur, dada la dispersión de los lugares en los que prestamos nuestros ser­vicios”, apunta Galarza.

Para conseguirlo, se implantó a las PDAs un programa desarrollado a medida con tecnología .NET para la plataforma Microsoft Windows Mobile 2003, en el que cada jefe de equipo o el responsable del centro correspondiente introdu­cen los datos que anteriormente se apuntaban en el papel. “Tiene el aspecto de una hoja de cálculo: en la parte superior aparecen los días, mientras que en la columna de la izquierda se sitúa el nombre de los vigilantes. De este modo, la introducción de los turnos de cada uno resulta tremendamente senci­lla con sólo buscar la intersección de los dos campos”, explica Ga­larza. “Estudiamos la posibilidad de realizar el proyecto con otras tecnologías y modelos de PDA. Finalmente seleccionamos .NET y Windows Mobile por cuestiones vitales como prestaciones o facili­dad de uso, ya que la tecnología de Microsoft nos ofrecía una solución mucho más amigable y sencilla para nuestros vigilantes. Ade­más, era un entorno de desarro­llo muy conocido por nosotros”, dice Marisa Martínez, directora de Tecnología de Información de Prosegur.

El desarrollo de la aplicación presente en la PDA ha sido rea­lizado por la compañía NTS Mo­bile, Gold Certified Partner de Microsoft en el área de movilidad. Como señala Carlos Polo, socio fundador: “Hemos dedi­cado muchas horas de desarro­llo para optimizar la interfaz de usuario con el objetivo de que resultase muy fácil de usar y mejorar al máximo los tiem­pos de introducción de datos”. Una vez realizado este proceso de insertar la información en el dispositivo, una conexión GPRS de Movistar los envía a los ser­vidores de la compañía. “La pro­pia aplicación te obliga a realizar una conexión diaria para poder disponer así de la información completamente actualizada, permitiéndonos gestionar las operaciones de una forma ágil y fiable”, señala Martínez. Allí son recogidos por el programa espe­cífico de nóminas de Prosegur y el de facturación de los clientes. “La comunicación se realiza a través de Microsoft Internet In­formation Server y web services, que permiten la recepción de los ficheros XML transmitidos por la PDA: es decir, posibilitan la carga de la información en la base de datos de nuestra aplicación, de­sarrollada también en Microsoft Visual Basic”, indica la respon­sable tecnológica. “La calidad de la información es máxima y el margen de error mínimo, lo que se ha traducido, por ejemplo, en una reducción de las reclama­ciones de los vigilantes”, continúa Martínez. “Por supuesto, tam­bién repercute en la facturación que realizamos a los clientes, ya que pagan por todas las horas de servicios prestados, ni más ni menos”, comenta por su parte Galarza.

En opinión de Marisa Martínez, la apuesta por la tecnolo­gía de Microsoft para la realización de este proyecto ha sido todo un acierto: “Es muy flexible para realizar todo tipo de desarrollos posteriores, conocida por nuestros informáticos y muy próxima al usuario: son todo ventajas”, apunta. Al mis­mo tiempo, asegura que ha demostrado su rentabilidad con creces, lo que corrobora aún más la elección. “Incluso hemos desarrollado nuestro propio actualizador de versiones en entorno Microsoft, lo que nos permite actualizar en remoto la versión presente en las PDAs y rentabilizar al máximo este proyecto”, indica.

En estos momentos están fun­cionando 1.000 dispositivos móviles y el objetivo de la com­pañía es llegar a los 2.000 en un periodo de dos años. Con todo, los responsables de Prosegur no descartan que cualquier centro pueda contar con una PDA en un futuro, ya que este proyecto no se va a quedar únicamente en ofrecer información sobre las horas de trabajo de los vigilan­tes.

**Beneficios**

**Mejora en la calidad de la información.** Los propios vigilantes de Prose­gur han sido también los prime­ros en alabar la nueva solución de movilidad implantada, ya que les permite obtener con rapidez información de calidad sobre las horas que han trabajado duran­te un determinado mes y la nó­mina que les corresponde. “Al principio esperábamos un cierto rechazo, pero nuestra sorpresa ha sido considerable al ver que ha tenido una excelente acogi­da por todos al tratarse de una solución muy sencilla e intuitiva que mantiene el mismo formato de cuadrante que antes tenían en papel”, apunta Galarza. “No cabe duda de que la tecnología Microsoft y su entorno tan cono­cido y amigable han tenido mu­cho que ver en esta aceptación”, señala Martínez.

**Reducción de las reclamaciones.** “El siguiente eslabón es que la información sobre las inciden­cias también llegue a la central de Prosegur de forma automáti­ca y que, a través de la web, se traslade lo más rápido posible al propio cliente para que pue­da conocer siempre que lo desee cualquier suceso existente en su centro de trabajo”, indica Galar­za. De hecho, está previsto que el apartado de incidencias esté operativo durante los próximos meses de junio y julio. “Esta in­formación resulta de gran ayuda para que tanto nosotros como los propios clientes podamos acceder en tiempo real a datos de gran importancia como, por ejemplo, días de la semana que resultan más problemáticos en un centro comercial, lo que pos­teriormente servirá para tomar las decisiones más adecuadas”, explica Martínez.

**Mayor calidad de servicio.** A este proyecto, le seguirán otros servicios que hagan percibir a los clientes el valor añadido en los servicios prestados por Prosegur y ayuden a incrementar todavía más la eficiencia de la actividad operativa de vigilancia. “Espe­ramos que a finales de año esté operativo el módulo de Servicio de Inspección de los centros de trabajo, una labor realizada por inspectores de Prosegur y cuyo resultado en forma de informe de calidad se ha plasmado siempre en papel“, ratifica la responsa­ble de tecnología. En él se ana-liza el trabajo de los vigilantes, los equipos de que disponen, los medios auxiliares, cumpli­miento de la normativa en caso de un siniestro, etcétera, así como el nivel de satisfacción del cliente. “Al igual que ahora sucede con el cuadrante, esta información se enviará al back office de Prosegur para luego subirla a la web y ponerla en conocimiento de los clientes”, sostiene Galarza.

**Mejora en la aplicación de gestión de clientes.** El proyecto también contempla equipar en un fu­turo a los comerciales con una PDA para que puedan disponer de una aplicación de gestión de clientes. Gracias a ella, queda­rá registrada información como el día y la hora de una reunión, nombre de la persona de contac­to, asuntos tratados durante el encuentro, compromisos adqui­ridos, etcétera. “De este modo, todos los comerciales y responsa­bles de Prosegur dispondrán en tiempo real de información digi­talizada sobre toda la actividad comercial”, indica el responsable de Administración y Gestión de Mano de obra.

Soluciones Microsoft

|  |
| --- |
|  |
| Software y Servicios* Productos

Microsoft .NETMicrosoft Internet Information Server y web servicesMicrosoft Visual Basic |  |

Para Más Información

Para más información sobre los productos y servicios de Microsoft llame al teléfono de Atención al Cliente: 902 197 198. Para acceder a más información sobre los productos y servicios de Microsoft para grandes organizaciones, consulte nuestra Web: www.microsoft.com/spain/enterprise

Para más información sobre los productos y servicios de **PROSEGUR**, llame al teléfono +34 **915 898 100** o visite su Web: **www.prosegur.es**

Para más información sobre los productos y servicios de **NTS Mobile**, llame al teléfono +34 **915 030 685,** o visite su Web: **www.ntsmobile.com**