

Normalmente al inicio se envía a alguien experimentado con la intención de dar buena imagen.  
Ajustado en espacio y tiempo  
Utilizar Matrícula v3

### Resumen:

### Somos:

Computer Consulting, SL. Asesora a otras empresas para que incorporen TIC en todos sus niveles. Se envía al trabajador más nuevo (debido a nuestra metodología) el cual habla con un director no técnico (hay que planificar mejor las reuniones) No rellena el formulario que se le entrega.

### Nos contrata:

Empresa HenarSecur, SA. Localizada en un polígono industrial con poca infraestructura.

### Administrativos:

- Las nóminas no permiten los pagos de las horas extra del mes.
- Contabilidad y nóminas no relacionadas.

Información de la reunión inicial  
(Primera parte del .pdf)

### Modo de entrega:

- T\_HENARSECUR\_GC3 : Trabajo
- P\_HENARSECUR\_GC3 : Presentación del trabajo.

Entregar por todos los miembros del grupo.

### Descripción de HENARSECUR

Empresa local que ofrece servicios de seguridad:

- Instalación y mantenimiento de dispositivos y sistemas de seguridad.

Fue fundada por dos personas con experiencia en el sector de la seguridad y la vigilancia.

### Productos:

- Alarms antirrobo
  - Conectadas a una central (Pago mensual)
  - Radio
  - Cabilcadas (su demanda está bajando, excepto en empresas constructoras)
  - No conectadas → Pretenden disuadir
- Circuitos cerrados de TV
- Sistemas de televigilancia
- Aparatos de control de accesos
- Sistemas de detección y extinción de incendios
- Cartelers disuasorios
- Sensores de movimiento
- Contactos magnéticos.

### Servicios:

Reparaciones puntuales.

Se instalan y mantienen alarmas aunque no hayan sido compradas en la empresa.

Asesoramiento a clientes para aconsejarles el mejor sistema para ellos.

### Situación actual del sector

Los delitos han aumentado y con ellos la demanda. (Falta de policía y aumento de inseguridad)

El número de alarmas de seguridad ha aumentado tanto en locales como en viviendas (Especialmente viviendas)

### Clientes:

- Particulares: está aumentando la demanda en los pisos, normalmente estos no eran clientes habituales.  
Los clientes son de clase media-alta, aunque el sesgo social está disminuyendo.
- Empresas: reportan muchos ingresos. Tanto establecimientos como polígonos.
- Administraciones públicas: tanto alarmas como seguridad privada para eventos.
- Empresas de seguridad: otras empresas del sector realizan contratos para instalar sus alarmas y alarmas conectadas a centrales receptoras.
- Constructores: instalan sistemas de seguridad.

## Competencia

- Otras empresas: empresas similares de instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad con influencia en la zona.
- Grandes empresas de seguridad: ofrecen muchas servicios acompañados de una garantía. Vigilantes, patrulleros, alarmas, centrales receptoras...
- Empresas on-line: si el cliente no está en la zona este debe buscar como instalar sus servicios. En ocasiones el cliente puede realizar la instalación si es pequeña y sencilla con la ayuda de un manual.
- Fabricantes de sistemas de seguridad: venden directamente a los clientes.
- Grandes almacenes: ubicados en el centro de las ciudades tienen una gran variedad aunque poco especializada y de baja calidad. Tienen éxito gracias al asesoramiento que ofrecen sus vendedores.
- Tiendas de electrónica: venden elementos de seguridad y en ocasiones ofrecen instalación.

## Herramientas de atención y asesoramiento

- Están registrados en los directorios de empresas de seguridad (internet y guías de anuncios provinciales)
- Página web para publicitar los servicios (puede interactuar con los clientes e-mail)
- Buzoneo antes de verano (periodo en el que hay más ventas)
- Tarjetas de visita y artículos de papelería con logo
- Boca a boca (muy efectivo si los clientes quedaron satisfechos)

## Ubicación

Polygono industrial a las afueras cerca de las importantes vías de comunicación.

Permite buen acceso a suministros y servicios de la zona (el polygono tiene pocas instalaciones)

Posibilidad de subcontratación de servicios de otras empresas.

## Personal

Debe integrar a un ingeniero técnico y dos instaladores por Ley (5 si fueran estatales en vez de autonómicos)

- Director: emprendedor graduado en electrónica.

Coordinar el trabajo de los equipos y supervisa las tareas de gestión de empresa.

Realiza actividades comerciales, en especial con los clientes más importantes.

- Jefe de Administración: conecta los subsistemas de Personal y Contabilidad.

Automatiza la facturación de empresas clientes.

### Control de presupuestos

- 1 Administrativo para contabilidad
- 1 Administrativo para facturación

3 personas en el departamento de administración.

- Jefe de personal

Gestión de la información del personal en tiempo real (información laboral, personal, bajas, formación, vacaciones...)

Controla los gastos de personal (nominas) para controlar gastos e ingresos.

En contacto con el jefe de administración mediante la contabilidad.

- 1 Ayudante administrativo
- 6 Teleoperadores (cubren 24h por turnos)

8 personas en el departamento de personal

- Responsable de vigilancia: gestión de servicios: cuadrantes, guardias y cambios

- 12 vigilantes (cubren 24h) dan servicios a grandes clientes por largos períodos.
- 3 instaladores realizan la instalación y el mantenimiento de los equipos de seguridad. (Cubren 24h)

16 personas en el departamento de seguridad

- Responsable de Transporte y Valija: gestión de servicios de transporte:

Vehículos, vigilantes, recorridos y mantenimiento de medios.

- 12 vigilantes (cubren 24h)
- 6 conductores (cubren 24h)

18 personas en el departamento de Transporte y Valija.

→ 47 personas en total

## Nuevo departamento

- Televigilancia: supone una fuerte inversión en infraestructura, personal, mantenimiento y formación.

Proporcionará muchos beneficios y aumentará la competitividad.

- 4 instaladores (cubren 24h)

- 6 teleoperadores (cubren 24h)

- 2 comerciales: gestión de la cartera de clientes

14 personas en el departamento de Televigilancia

#### • 1 administrativo

61 personas con el nuevo departamento.

#### Servicios subcontratados

Asesoría jurídica, fiscal, laboral y contable.

De forma puntual, cuando se incorporan nuevas tecnologías y servicios STIC

#### Instalaciones

100 m<sup>2</sup> a repartir entre:

- Despacho del director
- Zona de recepción e información
- Zona de exposición de productos
- Pequeño almacén con stock para los productos de mayor rotación (No es necesario que sea grande) Los productos se adquieren cuando se necesitan.
- Servicios y aseos.
- Garaje cerrado para 3 furgones blindados, 3 furgonetas, 3 vehículos comerciales y 4 vehículos particulares
- Aparcamiento en superficie para 20 vehículos

#### Equipos

- 2 TPV: ordenador, cajón portamonedas, impresora de tickets y facturas
- 8 ordenadores: ordenador, impresora y fax.

#### Deseos de expansión

Se plantean ofrecer nuevos servicios y ampliar el área de trabajo debido a la creciente demanda.

Se busca implantar un SI que optimice y mecanice todas las tareas posibles (existentes o nuevas)

La dirección ha aprobado la creación del SI con las TIC que sean necesarias.

Se deben analizar las expectativas y las resultados finales. Ofrecer nuevos servicios que mejoren la calidad de los servicios de vigilancia que se prestan. Hay que tener cuidado con la contratación de personal adicional y balancear los costes con los beneficios esperados.

#### Departamentos afectados

Principalmente Recursos Humanos RRHH y Administración ADMON

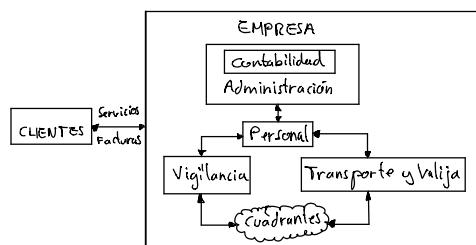
#### Objetivos

- Aumentar los beneficios (mínimo 12% anual)
- Mejorar la gestión de los recursos
- Minimizar los problemas de las asignaciones de trabajo
- Aumentar la comunicación interna de la empresa (Red interna que permita reducir la comunicación por papel hasta el 5%)
- Disponer de personal TIC cualificado (Poder realizar proyectos propios I+D+i y "llave en mano" para clientes VIP)

#### Comité de dirección

Se crea para el análisis y planificación del SI y las TIC

- Jefe de personal
- Jefe de Administración
- Responsable del servicio de vigilancia
- Responsable de Transporte y Valija
- Futuro responsable de Telvigilancia.



PROCESOS	Generación de cuadrante de servicios	Factura a un cliente
INFORMACIÓN	Empleados Clientes Tipos de servicio Tipo de empleado	Cuadrantes Clientes Tarifas de precios
REQUISITOS	Un empleado según su tipo podrá realizar un servicio. A un mismo cliente se le pueden realizar muchas servicios	La facturación es mensual. Se recorre el cuadrante del mes correspondiente y se factura según horas trabajadas y precio hora (depende del servicio)

## Matriz del estudio actual de los procesos en HEMARSECUR

NOTAS de <sup>100</sup> a <sup>100</sup>

- Gestión de cuadrante de servicios
- Facturación
- Conexión con contabilidad
- Cálculo de nóminas
- Telervigilancia
- Conexiones remotas de sistema

## Infraestructura tecnológica

Alternativas planteadas:

- Sistema informático con red local y contratación de un servidor web para alojar una aplicación web.  
Fuerte inversión que debe cuantificarse  
Sw, Hw, mantenimiento, seguro ...
- Outsourcing. Externalización, pagar mensual o anualmente a otra empresa para que mantenga el servidor web.

## Para investigar:

- Telervigilancia como actividad de una empresa de seguridad
- Situación actual del outsourcing

## Para presentar

Presupuestar y estudiar las dos posibles infraestructuras tecnológicas.

- Descripción de los SI de la empresa
- Modelos que forman
- Propuesta de proyectos con calendario y prioridad
- Evaluación de los recursos necesarios para los proyectos más inmediatos
- Plan de seguimiento y control de la adecuación de

1.1 Qué desea la empresa que hagamos. Comité de la empresa, Aprobación  
 1.2 Objetivos estratégicos.  
 1.3 Responsables, comunicación con la empresa.

2.1 Descripción de los procesos actuales | Objetivos en cada proceso.  
 2.2 Usuarios de cada proceso.  
 2.3 Plan de trabajo → Hoja de ruta general. Metadefinición de la empresa  
 2.4 Comunicación del plan de trabajo.

3.1 Describir los procesos que realiza la empresa | Cómo lo hacen  
 3.2 Requisitos del cliente. Lo que quiere obtener una vez mejorado el sistema.

Transparencia  
29 T3

4.1 Tabla o gráfico que describa los procesos. Actuales

4.2 Datos que se necesitan para realizar cada proceso. Información a manejar.  
 4.3 Requisitos que debería cumplir cada proceso

3.2

5.1 Que SI Actuales van a modificar con el SI  
 5.2 Descripción de cómo son los SI actuales.  
 5.3 Requisitos que van a cumplir en cada proceso

que

G.1 Comparación 4 con 5: qué cosas se conservan, cuáles se cambian.

G.2 (2.2) Si que se van a implantar OAS TPS ERP INTRANET

cómo  
quiero  
que  
hacer

7.1 Arquitectura tecnológica. ALTERNATIVAS. ← posible producto.

7.2 Arquitectura tecnológica.

• Microsoft Dynamics NAVISION

8.1 (2.3)\* Calendario de realización del proyecto ← mencionar prioridades.

8.2 Plan de mantenimiento.

que  
quiero  
que  
hacer

\* 9.1 Reunión final del SI planteado Convocatoria de la reunión con el comité de dirección

9.2 Evaluación de 2.3 hemos cumplido con el plan.

9.3 Aprobación formal (Nos inventamos que nos han dicho que si)

9.4 Evaluación del 2.3 Plan de trabajo

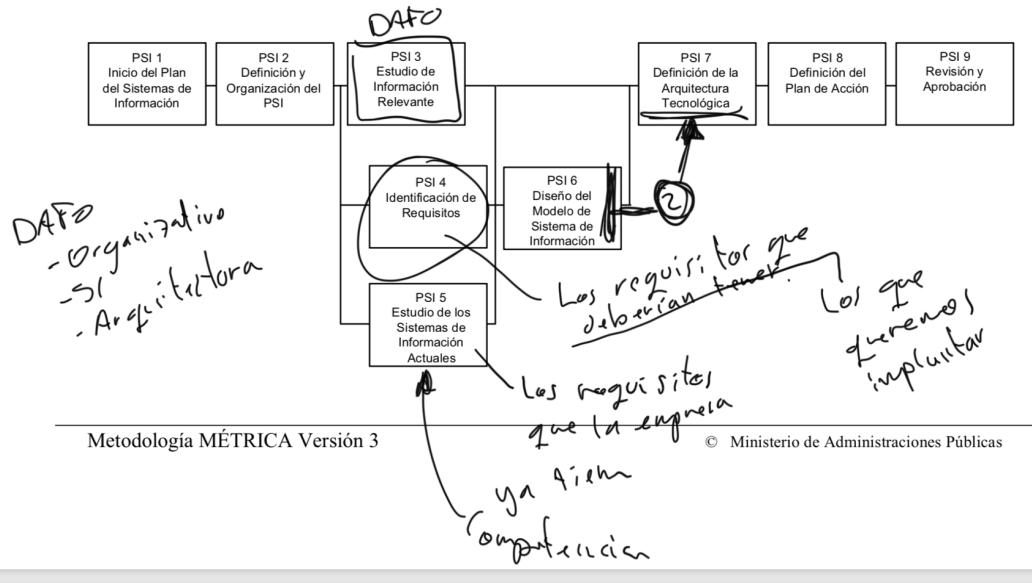
Herramienta CRM para unificar los proyectos

de venta

3 Los requisitos que quiere el cliente

\* 4 Los que debería tener

5 Los que yo tiene.



Aplicación → OAS

MENSAJES ≡ INTRANET

