

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...) contratos...

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 Los productos se adquieren cuando se necesitan.
- Pequeño almacén con stock para los productos de mayor rotación (No es necesario que sea grande)
- 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

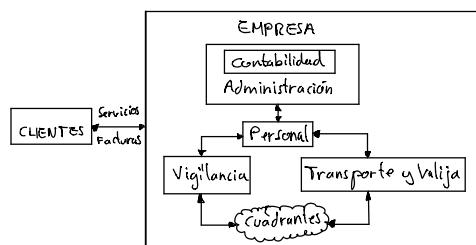
#### Objetivos

- 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 estado actual de los procesos en HEMARSECUR

NOTAS de <sup>100</sup> a <sup>1000</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

Serv, 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.