

Estudio de Caso: Prosegur



Prosegur es la empresa líder en el sector de la seguridad privada a través de Soluciones Integrales. Esta compañía es proveedora de servicios globales de seguridad y cubre todas las necesidades de sus clientes en esa área, aportando soluciones integrales y asumiendo un papel de especialista en el análisis, diseño, planificación, operación y mantenimiento.



Prosegur cuenta en la actualidad con un equipo de más de 104.000 empleados en el mundo repartidos entre Europa - España, Francia, Portugal y Rumanía- e Iberoamérica -Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú y Uruguay-. En Asia, Prosegur está presente en Singapur e India. En este último país, a través de una Joint Venture con SIS, uno de los principales grupos de seguridad en Asia.

Con 35 años de experiencia, Prosegur es la empresa líder en seguridad de España gracias a los más de 10.000 clientes corporativos y 140.000 particulares que confían en su conocimiento específico de las necesidades de seguridad como base para el desarrollo de soluciones.

PERFIL DEL CLIENTE

Sector: Seguridad Privada

Organización: Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

Empleados: 104.000

Ventas en 2010: 2.560 millones/€

En cada una de sus áreas de negocio (Vigilancia, Tecnológica, Logística y Seguridad residencial y PYMES) la empresa incluye una gran variedad de servicios de seguridad desarrollados bajo una filosofía corporativa claramente definida y diferenciadora dentro del sector: combinar el mejor equipo humano con las tecnologías más avanzadas logrando un enfoque de mejora continua orientado a conseguir unos resultados medibles que reflejen la implicación y el compromiso con los clientes.

RESUMEN DEL ESTUDIO DE CASO

EMPRESA:

Prosegur

OBJETIVO

Implantar una herramienta software para optimizar el proceso de gestión de proyectos y demanda del área TI

SOLUCIÓN

CA Clarity™ PPM

BENEFICIOS

- Mejora en la gestión global del Gobierno TI
- Homogenización a nivel corporativo
- Apoyo en el control económico y en gestión de recursos

OBJETIVO

Muchas organizaciones reconocen los beneficios potenciales que la tecnología puede proporcionar a la hora de responder de forma rápida y segura a las necesidades del negocio. Hoy más que nunca, las empresas son conscientes de que el Gobierno de TI integra e institucionaliza las prácticas de planificación, organización e implementación, a la vez que avala la entrega de servicios y soporte.

Prosegur ha recurrido a los servicios de **OdPe Business Solutions**[®] para implantar una solución tecnológica que le ayude en la gestión global de su Departamento de TI.

Estudio de Caso: Prosegur

Así, tras la implantación de la herramienta CA Clarity, Prosegur optimiza la gestión de aplicaciones, activos, proyectos, programas, peticiones y la cartera de inversiones de cada área del Departamento de TI (DTI).

Además, a lo largo del periodo de implantación Prosegur ha obtenido una solución para el control y seguimiento de los proyectos por parte de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), así como para ayudar en la auditoría de calidad de los mismos.

Esta solución ha facilitado la implantación de una metodología común a todos los países y áreas de la DTI, para la gestión de la demanda recibida. Así mismo, ha facilitado la coordinación con el área financiera para el control de costes, internos y externos, por inversión, ayudando a detectar aquellas inversiones poco rentables y a optimizar el uso de los recursos.

"Optimización y homogenización de Procesos de Gestión de la Demanda"



SOLUCIÓN

Para muchas organizaciones, la información y la tecnología que la soporta representan unos de los activos más valiosos de la empresa. Así lo considera Prosegur, que para hacerse con un escenario tecnológico perfectamente controlable y medible ha recurrido a la implantación de CA Clarity PPM.

"En 2008 se inició el proceso de implantación de una PMO corporativa, siendo Clarity la herramienta elegida como soporte a los procesos de gestión de demanda y de recursos. Desde el primer piloto en España, a comienzos de 2009, hasta hoy, tanto Clarity como la PMO se han consolidado como dos pilares básicos en la gestión del Gobierno del departamento de TI, dando servicio a más de 400 integrantes y colaboradores de todas las áreas del departamento en los diferentes países dónde Prosegur está presente."

Dirección PMO de IT de Prosegur

Esta solución ha sido diseñada por CA Technologies para ser una herramienta de gestión que permite a las organizaciones ganar visibilidad, control y transparencia global sobre sus carteras de inversiones, a la vez que facilita la reducción de costes mediante una mayor eficiencia operacional.

En el caso de Prosegur, a través de la implantación de Clarity y de una metodología de Gestión de Demanda, el avance ha sido muy significativo en términos de visibilidad sobre las inversiones, facilitando el control sobre las mismas tanto en términos cualitativos (calidad de gestión) como cuantitativos (económicos, utilización de recursos)

BENEFICIOS

Tras concluir la implantación, alrededor de 400 usuarios que forman parte del Departamento de TI disfrutaban de cada uno de los siguientes beneficios otorgados por CA Clarity:

- Soporte en la toma de decisiones sobre el valor aportado por cada proveedor, viendo el coste asociado a los proyectos contratados a externos, así como los mantenimientos anuales.

Estudio de Caso: Prosegur

- Apoyo en la coordinación con el área financiera en todo el ciclo de vida de las inversiones.
- Metodología interna de DTI de gestión de la demanda integrada en Clarity
- Ayuda a la Oficina de Proyectos y de Calidad mediante la automatización de procesos de auditoría de proyectos que permite conocer el grado de calidad de los proyectos, así como el nivel de madurez de la organización en la gestión de proyectos.
- Repositorio único y centralizado de toda la cartera de trabajo del Departamento de TI: proyectos, aplicaciones, servicios, ideas, peticiones.
- Obtención de un punto único de entrada de peticiones de trabajo, tipificado y categorizado siguiendo las buenas prácticas de ITIL. Esto facilita una reducción de costes debido a la disminución de herramientas de gestión de incidencias, mantenimientos y peticiones de trabajo.

ARQUITECTURA

Clarity es una herramienta J2EE que permite la ejecución en entornos multi-plataforma y sobre diferentes servidores de bases de datos como Oracle y SQL Server.

Prosegur es un claro ejemplo de ello, disponiendo de una arquitectura:

- Servidor de Aplicaciones Apache Tomcat sobre Windows Server.
- Servidor de base de datos Oracle sobre RedHat Enterprise (RHEL).
- Servidor de informes SAP Business Objects sobre Windows y Apache Tomcat.

Así, la arquitectura sigue el modelo clásico de 3 entornos, tal y como se describe a continuación:

- Entorno de Desarrollo: donde el equipo de OdPe realiza las *releases* trimestrales, así como comprobaciones ligadas al soporte. Este entorno tiene reducida su capacidad, además de disponer de un único servidor para SAP Business Objects y CA Clarity PPM.
- Entorno de Pre-producción: donde se realizan las pruebas de puesta en producción, la formación de equipos de trabajo y pruebas por parte de Prosegur de las *releases* entregadas.
- Entorno de Producción: Donde se da servicio al departamento de TI.

RESULTADOS

- Alrededor de 1.000 recursos registrados en Clarity entre plantilla, asistencia técnica, empresas proveedoras y clientes internos.
- Más de 70 iniciativas y 10.000 peticiones gestionadas anualmente.
- Más de 500 proyectos anuales.
- Mejora en el registro de trabajo del tiempo de los equipos en los proyectos.
- Mejora en el uso y asignación de los recursos de la DTI.