

Seguridad  
Securitas Direct



## SECURITAS DIRECT RENUEVA SU PLATAFORMA DE IMPRESIÓN Y DISMINUYE NOTABLEMENTE EL NÚMERO DE INCIDENCIAS

**Nombre de la empresa:** Securitas Direct

**Sector:** Seguridad

**Fundación:** 1988

**Localización:** Madrid

**Servicios:** Sistemas de alarmas

**Relación con Canon:** 5 años

**Website:** [www.securitasdirect.es](http://www.securitasdirect.es)

### Objetivo

Contar con un servicio de impresión centralizado y optimizado que permitiese obtener un control total sobre los costes.

### Retos

- Controlar íntegramente el parque de impresión
- Reducir los costes
- Disminuir el número de incidencias

### La solución de Canon

Canon ha renovado el parque de impresión de la central y de las más de 60 sedes añadiendo opciones de impresión en movilidad que, además, mantienen la seguridad del proceso de impresión.

### Resultados

- **Centralización:** El nuevo sistema de impresión unificado y gestionado permite a la compañía controlar el gasto por departamento y usuario en su sede central.
- **Seguridad:** Las nuevas capacidades de impresión permiten recoger los trabajos de impresión en cualquier equipo de la sede central. En este proceso, al validarse en el equipo con tarjeta o PIN, el usuario se asegura de que sólo él ve lo que imprime.
- **Capacidad de respuesta:** El tiempo de respuesta medio en la resolución de incidencias no ha superado nunca las 8 horas pactadas entre Securitas Direct y Canon, lo que aumenta la disponibilidad de equipos y, por ende, disminuye las situaciones de frustración por parte de los usuarios.

**Canon**



## La empresa

Securitas Direct nace en 1988 y actualmente tiene presencia en 14 países -España, Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Bélgica, Holanda, Francia, Portugal, Italia, Brasil, Chile, Perú y Reino Unido- y cuenta con más de 9.000 empleados.

A lo largo de más de 25 años de historia Securitas Direct se ha convertido en número uno en sistemas de alarmas con más de dos millones de clientes.

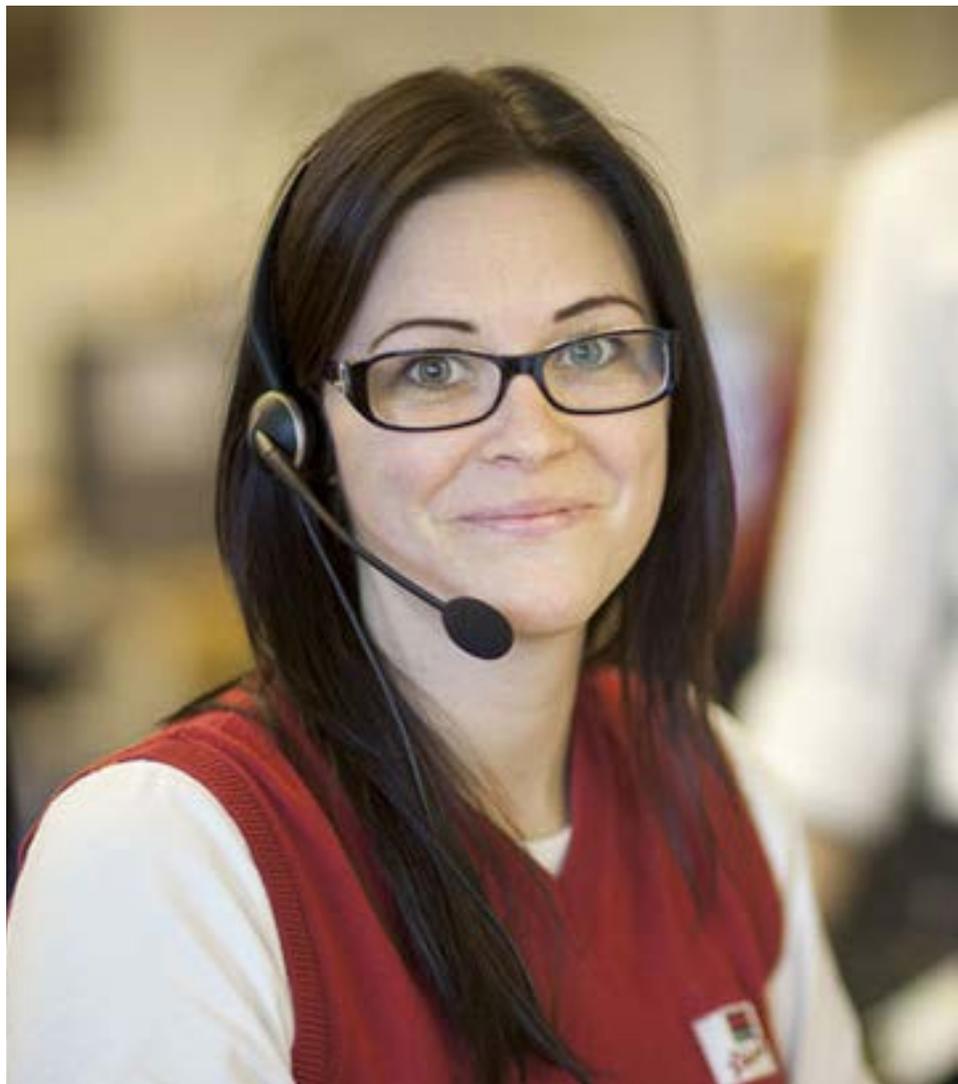
El grupo es pionero en innovación tecnológica y en mejora constante de un servicio eficaz. Como muestra, la Central Receptora de Alarmas de Securitas Direct es la mayor de Europa y gestiona al día más de 20.000 señales recibidas de los diferentes dispositivos de alarma. En esta central trabajan más de 300 expertos en seguridad por la tranquilidad de sus clientes las 24 horas al día, los 365 días del año.

## El reto

Securitas Direct ha experimentado en los últimos años un fuerte crecimiento, lo que ha desembocado en la ampliación de sus oficinas centrales a dos edificios, situados en Pozuelo de Alarcón, Madrid.

El crecimiento exponencial obligó a la compañía a replantear su sistema de impresión y, aunque ya contaban con un proveedor, éste presentaba problemas con el número de incidencias y la capacidad de respuesta, por lo que la empresa comenzó varias pruebas piloto con distintos proveedores para sondear y testear tanto los diferentes equipos como las soluciones que ofrecía el mercado.

Entre los retos que Securitas Direct planteó a los candidatos se encontraban la necesidad de contar con un parque de impresión centralizado para disponer de mayor control, optimización de costes y una drástica reducción del número de incidencias.



Entre los factores que llevaron a decidirnos por Canon estaba el coste del precio por copia pero, sobre todo, la sencillez que transmitió

David Lozano  
Responsable de compras, Securitas Direct

## La solución

Tras la puesta en marcha del concurso y la prueba piloto con distintas marcas, Securitas Direct se decantó por Canon. “Entre los factores que nos llevaron a decidimos por Canon estaba el coste del precio por copia pero, sobre todo, la sencillez que transmitió. Veníamos de una experiencia muy negativa, con muchos fallos a la hora del mantenimiento. El cambio ha sido muy positivo”, declara David Lozano, responsable de compras de Securitas Direct.

El proyecto comenzó a principios de 2015 con la renovación de la totalidad de los equipos multifunción en sus oficinas centrales. En una segunda fase, se modernizaron los equipos del resto de delegaciones.

Actualmente, el parque se compone de 136 equipos. 51 de ellos en las oficinas centrales de Pozuelo de Alarcón y 85 distribuidos en sus más de 60 oficinas por toda España.

Securitas Direct ha apostado por uniFLOW, la solución integrada de gestión de impresión y escaneo de Canon, para contar, mes a mes, con un sistema de informes donde se contemplan todos los costes de impresión, copia y escaneo de la sede central. Así, la compañía conoce con exactitud cuánto está gastando a nivel departamental y de usuario, para controlar y disminuir los costes y lograr un mayor ahorro.

Además, con esta solución, los usuarios de las oficinas centrales que precisan movilidad pueden imprimir desde sus dispositivos móviles en cualquiera de los equipos multifunción del edificio, algo que añade seguridad al proceso de impresión ya que el usuario, al validarse en el equipo con tarjeta o PIN, se asegura de que sólo él ve lo que imprime.



## Compromiso en el tiempo de respuesta

Con el objetivo de disminuir las situaciones de frustración por parte de los usuarios que se encontraban con equipos no operativos, Canon se comprometió con Securitas Direct a cumplir un tiempo de respuesta medio trimestral de 8 horas. Este tiempo de respuesta (el tiempo que transcurre entre que el cliente llama para dar un aviso y se registra en el sistema hasta que el técnico llega a la ubicación del equipo) atañe a cualquier problema relacionado con el ámbito de la impresión, algo que su anterior proveedor no podía ofrecerle y que obligaba al personal de TI de la propia Securitas Direct a involucrarse.

## Resultados

- Control centralizado de toda la plataforma
- Capacidades de impresión en movilidad
- Reducción del número de averías registradas
- Agilidad en los tiempos de respuesta por avería

Securitas Direct cuenta ahora con un sistema de impresión unificado y gestionado que permite controlar el gasto por departamento y usuario.

Las nuevas opciones de impresión en movilidad han supuesto importantes mejoras en materia de seguridad, así lo confirma Rafael Marcos Bodeguero, Communication Cost & Facility Manager de Securitas Direct, al indicar que “ahora no hay que cambiar de edificio para recoger las impresiones. Ahora podemos imprimir en cualquier máquina y evitamos de paso trasladar papeles de un lado a otro. Por otro lado, tenemos salas de formación donde pueden imprimirse, cómoda y rápidamente, incluso desde el móvil, los manuales o la documentación”.

El servicio técnico se ha convertido en uno más de los pilares de la satisfacción de la compañía con Canon. Tras tres años, el tiempo de respuesta nunca ha superado el KPI de 8 horas pactado, estableciéndose en un tiempo de respuesta medio total de 5 horas y 33 minutos. Además, el número de incidencias mensuales es sensiblemente menor en relación a las experimentadas con su anterior proveedor. Rafael Marcos indica que “la diferencia está a años luz con lo que veníamos sufriendo. Naturalmente, hemos tenido problemas puntuales, pero nos han resuelto la mayoría en remoto. Los equipos de Canon son totalmente transparentes: te dicen lo que necesitan y, de ser necesario, automáticamente, viene un técnico a solventarlo”.

Sobre el futuro, David Lozano añade: “El resultado está siendo satisfactorio y el objetivo ahora se centra en llevar las funcionalidades de uniFLOW al resto de sedes de España”.

Descubre más en: [www.canon.es/casosdeexito](http://www.canon.es/casosdeexito)



El resultado está siendo satisfactorio y el objetivo ahora se centra en llevar las funcionalidades de uniFLOW al resto de sedes de España.

David Lozano  
Responsable de compras, Securitas Direct

**Canon España**  
Av. de Europa, 6  
28108 Alcobendas  
Madrid  
Tel: 91 538 45 00  
Fax: 91 564 0117  
[www.canon.es](http://www.canon.es)

@CanonEmpresa

CanonEmpresa España

Canon España S.A