



## BlackBerry Customer Success

### Grupo Ombuds mantiene el contacto constante con el personal de trabajo y garantiza un servicio de seguridad óptimo, gracias a la solución BlackBerry

Grupo Ombuds es una compañía de seguridad española que proporciona servicios de protección a particulares, representantes del sector público, edificios y elementos clave de la infraestructura del país. Con casi 4.000 empleados, el grupo ha abierto más de 20 delegaciones durante sus 15 años de historia. No sólo es un actor importante dentro del sector de servicios de seguridad en España, sino que también juega un papel importante en la formación de futuros profesionales a través de su colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria y su curso especializado en Gestión de Seguridad.

#### BENEFICIOS DESTACADOS

- Información en tiempo real sobre un equipo que trabaja en remoto
- Alertas sobre cambios sin programar altamente sensibles
- Integración con sistemas informáticos centrales
- Proceso de facturación mejorado
- Gestión eficaz de dispositivos móviles

#### EL RETO

Grupo Ombuds proporciona a sus clientes equipos de personal que protegen a personas, lugares e infraestructuras. Algunos tienen el papel de escoltas profesionales, como parte del trabajo de Grupo Ombuds con una serie de clientes entre los que se encuentran representantes públicos.

Estos escoltas altamente formados pasan gran parte de su tiempo trabajando en remoto junto con los protegidos, respondiendo a un estricto programa que controlan muy de cerca. Para asegurarse de que los escoltas pueden cumplir con su planificación, dado que cualquier cambio imprevisto puede suponer una señal de posible peligro, Grupo Ombuds necesita estar constantemente al tanto de la ubicación de su equipo móvil, además de posibles cambios en las rutas o actividades planificadas.

Grupo Ombuds también necesita asegurarse de que la transferencia de datos altamente sensibles entre los dispositivos en remoto y los sistemas centrales de la empresa sea segura ya que habitualmente tratan información altamente confidencial, aunque siempre dissociada y codificada, como la relativa a los movimientos de los individuos protegidos. Además, los dispositivos móviles utilizados por los escoltas durante su jornada laboral se tienen que gestionar de forma centralizada y tienen que poder integrarse con los sistemas de informática de la compañía.

La empresa empezó a buscar una solución a largo plazo para proporcionar acceso en tiempo real a estos datos altamente sensibles. "Necesitábamos una garantía de disponibilidad y fiabilidad de la información", asegura Gabriel Aracil, Director de Informática del Grupo Ombuds. "No podíamos elegir cualquier dispositivo porque no podíamos estar cambiándolos continuamente, no con más de 1.000 escoltas trabajando en la calle".

#### LA SOLUCIÓN

En 1998, el Grupo Ombuds puso en marcha por primera vez una solución basada en un localizador móvil para la plantilla que trabajaba en remoto, y entre las soluciones que vendrían después hubo sistemas basados en mensajes SMS y WAP. Pero en 2008, la compañía decidió desarrollar una aplicación personalizada para smartphones BlackBerry® llamada Gestión Móvil de Servicios de Seguridad y Vigilancia, en colaboración con ITSoft, miembro del BlackBerry® Alliance Program.

“Gracias a la solución BlackBerry, tenemos un control completo de todo lo que está pasando con nuestros empleados, cómo están cumpliendo la planificación de sus servicios y cómo están utilizando los medios técnicos y materiales que ponemos a su disposición”.

**Gabriel Aracil, Head of IT,  
Grupo Ombuds**

---

### **Industry:**

Servicios profesionales - Seguridad

**Region:** España

**Company Size:** Grande

### **Solution:**

Smartphone BlackBerry®  
BlackBerry® Enterprise Server  
Aplicación Gestión Móvil de  
Servicios de Seguridad y Vigilancia  
de ITSoft

---

ITSoft es una empresa líder en el desarrollo de proyectos en movilidad a medida y ha completado con éxito proyectos de movilización con la arquitectura BlackBerry para grandes empresas y el sector público. ITSOFT combina la “creatividad” con “velocidad” para crear soluciones innovadoras que proporcionan a nuestros clientes ventajas competitivas reales.

Ahora, todos los escoltas de la compañía llevan smartphones BlackBerry como herramienta esencial para su trabajo diario. A través de su sistema de GPS integrado y la aplicación de Grupo Ombuds, la solución permite a los empleados registrar sus actividades, informar a la empresa de cualquier cambio en la programación y estar visibles para el sistema central en cuanto a ubicación, desde prácticamente cualquier lugar.

Los usuarios pueden acceder a la aplicación a través de una clave personal y mediante una serie de controles y políticas que Grupo Ombuds gestiona a través de BlackBerry® Enterprise Server, lo que permite a los empleados acceder a la información sobre su trabajo de forma segura y en remoto. La compatibilidad entre los sistemas de informática de la compañía y la solución BlackBerry® supone que la información se puede enviar a los usuarios a través de la aplicación, si surgiera el caso de que Grupo Ombuds requiriera más información o quisiera enviar alertas al usuario.

La solución BlackBerry también proporciona a los inspectores de la compañía una visión global de sus equipos en el campo. Toda la información que los escoltas introducen en la aplicación desde su smartphone BlackBerry es transferida de forma automática y segura al sistema de información central de la compañía, permitiendo así que los empleados de oficina puedan llevar a cabo el control necesario de las actividades programadas.

### **LOS BENEFICIOS**

Tras haber puesto en marcha la solución BlackBerry, ahora, Grupo Ombuds tiene una visión global de su equipo de escoltas y de sus actividades en remoto. “Ahora podemos observar el círculo de actuación completo a la hora de controlar los servicios que están muy dispersos geográficamente”, dice Aracil.

La comunicación en línea y en tiempo real con los empleados a través de sus smartphones BlackBerry significa que la compañía puede gestionar su equipo de escoltas de forma constante. “Gracias a la solución BlackBerry, tenemos un control completo de todo lo que está pasando con nuestros empleados y de cómo están utilizando los medios técnicos y materiales que tenemos en la calle”, dice Aracil.

Además, Aracil asegura tener confianza en los niveles de seguridad de la solución BlackBerry, gracias a la encriptación de datos transferidos entre el smartphone BlackBerry y el sistema central de la compañía, además de la capacidad del Grupo Ombuds para gestionar smartphones de forma remota a través de BlackBerry Enterprise Server. “Con la aplicación que tenemos nunca queda información en el smartphone BlackBerry”, cuenta Aracil. “Así, si ese dispositivo se pierde y no somos informados, nadie más podrá ver su contenido”.

La puesta en marcha de la solución BlackBerry también ha supuesto un punto favorable para los clientes de Grupo Ombuds. La compañía no sólo ha mejorado su cumplimiento de los requisitos a la hora de presentarse a un contrato público, gracias a la fiabilidad y la fuerza de la plataforma, sino que también ha mejorado el proceso de facturación. “Hoy en día, tenemos acceso a la información exacta y podemos facturar al cliente en base a las jornadas de trabajo realmente realizadas para cada servicio”, dice Aracil.

Además, a través de la aplicación BlackBerry, Grupo Ombuds puede proporcionar a los clientes información fiable y detallada en tiempo real sobre la ubicación de sus protegidos. “Tenemos un volumen altísimo de personas en la calle y si no tuviéramos una aplicación como ésta, no seríamos capaces de garantizar a nuestros clientes que los servicios se están ejecutando por completo”.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

