

## 6. Prosegur Alarmas

6.1. El valor de Prosegur Alarmas	101
6.2. Entorno de negocio y futuro	102
6.3. Cifras clave	103
6.4. Gestión de la experiencia del cliente	105





## 6.1. El valor de **Prosegur Alarmas**

Prosegur Alarmas, unidad de alarmas residenciales y para negocios de Prosegur, presta servicios de alta calidad para hogares y negocios adaptados a los requerimientos de seguridad del cliente. Así, la propuesta en esta línea de negocio cuenta con

un componente de personalización muy relevante, que redunde en una excelente calidad de servicio. Esta calidad se configura, por tanto, como un factor determinante en la decisión de compra.

Además, formar parte de un grupo especializado en seguridad es una característica fundamental que diferencia a Prosegur Alarmas de otros competidores del mercado.

### Algunos de los principales servicios prestados por Prosegur Alarmas son:



#### **PROSEGUR SMART**

Prosegur Smart es la **aplicación móvil** de Prosegur Alarmas y está concebida para que los usuarios puedan generar el mayor número de interacciones con su sistema de seguridad. Con este servicio, el cliente gestiona de forma remota su alarma, puede obtener imágenes en tiempo real de lo que sucede en su hogar y tiene acceso a la información sobre la actividad de la alarma, conexiones, desconexiones, etc.



#### **ACUDA**

El **Servicio de Intervención Inmediata**, conocido como Acuda, envía un vigilante de seguridad al lugar donde se ha producido un salto de alarma verificado. El vigilante cuenta con el apoyo de la Central Receptora de Alarmas que coordina la intervención con las fuerzas y cuerpos de seguridad. Los servicios de Acuda están monitorizados y tienen un tiempo de respuesta muy corto.



#### **OJO DE HALCÓN**

Es un servicio de **seguridad inteligente que garantiza la máxima protección en edificios las 24 horas** del día, todos los días al año. El vigilante del sistema interactúa en tiempo real y de forma permanente con los usuarios cuando estos entran o salen de sus hogares y, en caso de producirse alguna incidencia, alerta a la Policía brindando tranquilidad y seguridad a los vecinos.

## 6.2. Entorno de **negocio y futuro**

En el año 2018, Prosegur Alarmas ha conseguido un crecimiento orgánico en ventas del 18,9 por ciento, manteniendo un ritmo de progresión superior al de la media de la industria, a pesar de la ralentización en Argentina. Además, en el último periodo del año, inició operaciones en Turquía y realizó adquisiciones en los mercados de Paraguay y Sudáfrica.

El objetivo de Prosegur Alarmas de cara al futuro es la generación de valor sustentado en el crecimiento y la fidelización de los clientes. La unidad de negocio diseña el crecimiento de sus operaciones sobre la base del mejor talento, la mejora de los procesos, la productividad y el incremento de la calidad de sus servicios, con especial énfasis en su aplicación Smart.

Adicionalmente, en aquellos mercados que, por sus características geográficas y demográficas, supongan una buena oportunidad de negocio, la unidad estudiará las posibilidades de desarrollo, siempre con la exigencia de garantizar la calidad de los servicios que ofrece.

Prosegur Alarmas basa su estrategia de diferenciación en la experiencia del cliente a través de la calidad y de la personalización del servicio prestado. La meta de la compañía es seguir un proceso de digitalización que le permita mejorar su eficiencia para así mejorar la duración del ciclo de vida de sus clientes. De esta forma, Prosegur Alarmas continuará fijando sus objetivos en el crecimiento rentable con base en cinco pilares principales:

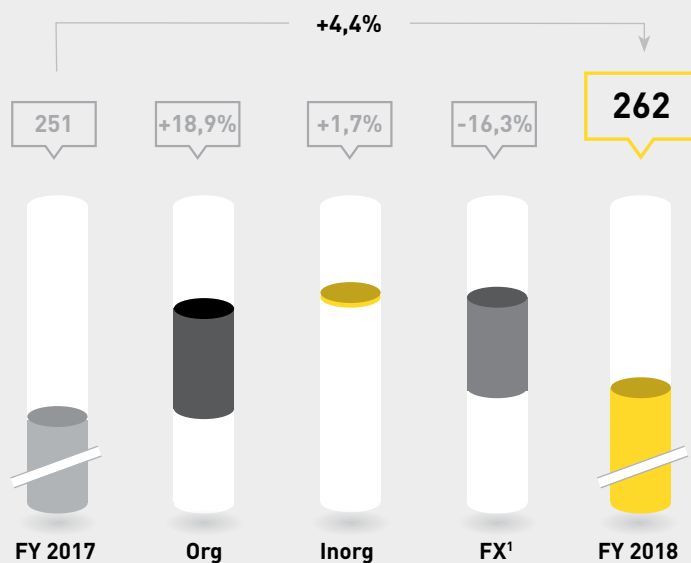


## 6.3. Cifras clave

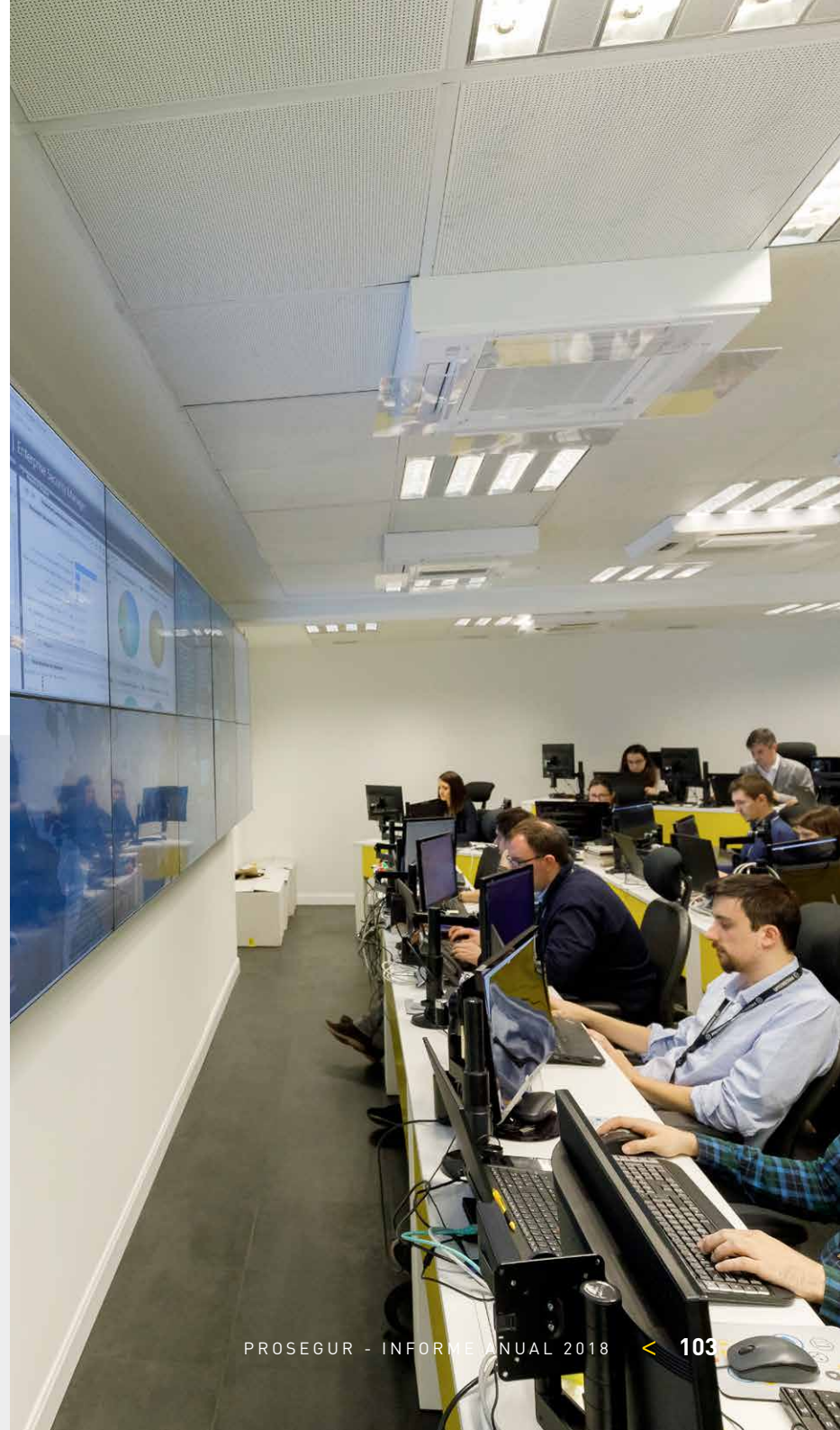
Prosecur Alarmas registró unas ventas de 262 millones de euros en 2018, un 4,4 por ciento superiores a las del año anterior. La unidad ha alcanzado las 547.000 conexiones, lo que representa un crecimiento neto del 10 por ciento en la base total con respecto a 2017.

Además, ha duplicado la penetración de su plataforma Smart, que ya alcanza al 15 por ciento de la base total de clientes. Por último, la unidad ha lanzado una serie de iniciativas encaminadas a mejorar su tasa de retención de clientes, la cualificación de la cartera e implementar mejoras en sus procesos cuyo impacto ya se observa en los resultados.

### Ventas (En millones de euros)

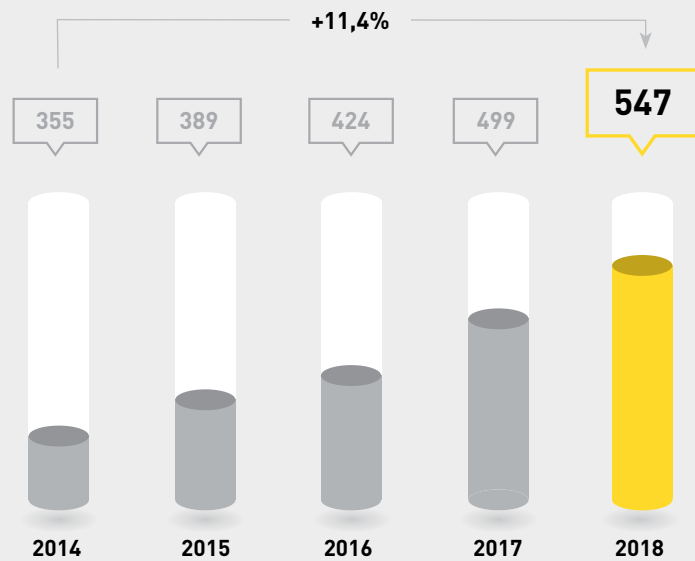


Constante crecimiento orgánico en ventas en el rango del 20 por ciento.



### BTC

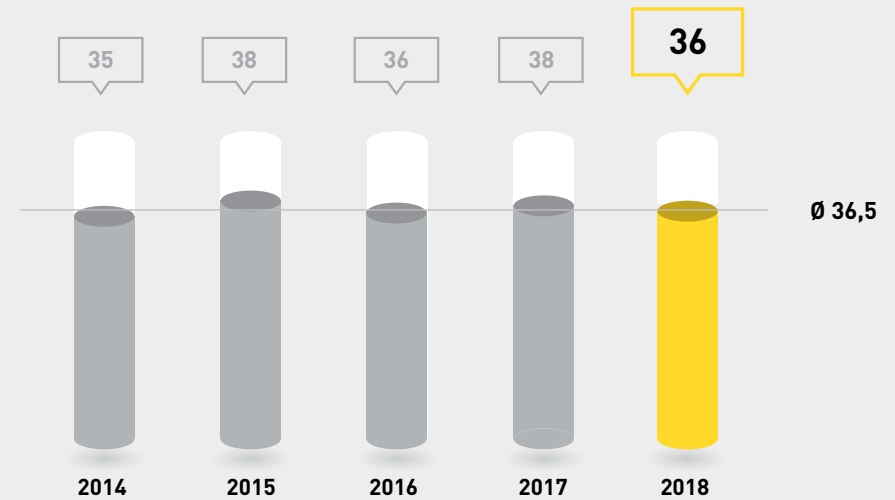
Miles de conexiones



Incremento de conexiones netas del 10 por ciento sobre el mismo periodo de 2017.

### ARPU (Average Revenue per User)

Ingresos promedio por usuario en euros



La cuota mensual recurrente se mantiene en línea a largo plazo, a pesar del entorno macroeconómico adverso en Iberoamérica.

## 6.4. **Gestión** de la experiencia del cliente

El objetivo principal de Prosegur Alamas es garantizar a los clientes un sistema de seguridad de calidad donde prime la customización y la confianza. Con tal fin, el trabajo de esta línea de negocio se ha centrado en poder ofrecer a sus clientes los servicios y procesos necesarios que garanticen en todo momento su satisfacción. Además, en un proceso de mejora continua, Prosegur Alarmas revisa sus productos y servicios para enriquecerlos con nuevas funcionalidades, de acuerdo con la evolución de los requerimientos del cliente. Para poder evaluar con rigor la calidad del servicio prestado, implementó la herramienta Right Now que mejora y se enriquece de forma permanente midiendo la satisfacción del cliente en la prestación del servicio en cinco puntos de contacto distintos:





Adicionalmente, los servicios de Prosegur Alarmas disponen de múltiples recursos que facilitan el mantenimiento de una comunicación bidireccional con los clientes y permiten dar respuesta a sus necesidades particulares. La compañía cuenta con los siguientes canales de comunicación activos:



## Avances en 2018

- › **Nueva versión de la App y del Portal del Cliente (Smart):** Durante el 2018 Prosegur ha continuado trabajando en mejorar las herramientas de control y gestión de la alarma, lanzando una nueva versión de la App y del Portal del Cliente (Smart). Ambas herramientas cuentan ahora con un diseño más atractivo, son más sencillas de utilizar y añaden nuevas funcionalidades que hace que sus clientes puedan controlar su alarma fácilmente y desde cualquier parte.
- › **Herramienta Genesys:** Se ha implantado en el Call Center la herramienta Genesys, que ha ayudado a reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de la atención al cliente, además de automatizar procesos y disminuir las tareas administrativas.
- › **Revisión del proceso de onboarding:** Se ha revisado completamente el proceso de onboarding

del cliente, mediante el cual se le aporta toda la información que necesita conocer desde el momento en el que contrata su alarma: cómo funciona, acceso a sus herramientas de control y gestión a través del alta automática en Smart, manual de uso, entre otros.

- › **Unificación de mensajes:** Se han unificado y mejorado los mensajes enviados a clientes ante eventos de la alarma con el objetivo de aportar información más clara y completa y reducir actividades innecesarias.
- › **Formación:** Se ha trabajado en formar a equipos en metodologías apropiadas para mejorar la satisfacción de los clientes, transmitiéndoles la importancia de conseguir de obtener información a través de las encuestas de medición de satisfacción. Este último año, se ha logrado duplicar la tasa de respuesta a encuestas de NPS.

