



Definición del reto

Una de las Líneas Estratégicas de nuestra empresa de seguridad CASVA, empresa del grupo SIMETRÍA, es digitalizar todos sus procesos a la búsqueda de tres objetivos muy claros: ser más eficiente, mejorar la experiencia del cliente y cubrir nuevas necesidades con nuevos servicios.

CASVA trabaja principalmente en 3 segmentos de clientes: Administraciones Públicas, Residencial complejo e Industria.

En este sentido lanzamos nuestro reto:

Como podríamos aumentar nuestros ingresos mejorando la experiencia de nuestros clientes

ASPECTOS RELEVANTES:

- Hoy en día el contacto de nuestros clientes es vías comerciales/central de alarmas/técnicos averías
- El servicio de seguridad no se integra con otros posibles servicios del cliente como gestión alumbrado exterior, de la movilidad, de los accesos, ...
- Nuestro cliente no tiene feedback de sus instalaciones que le hagan sentir más seguro
- Nuevos servicios no se distinguen de la competencia

Descripción detallada del reto:

- MEJORA DE LA INTERACCIÓN ACTUAL: Hoy en día el contacto de nuestros clientes se realiza:
 - Vías visitas o llamada comerciales
 - Mediante una llamada suya a la central de alarmas por avería
 - Llamada de la central de alarmas al cliente por detección de incidente
 - Visita técnicos de instalaciones por cuestiones de averías

En este sentido, ¿cómo podría mejorarse la experiencia del cliente mediante nuevas tecnologías?

Podríamos diseñar una app en el que el cliente pueda ver en qué proceso está cada una de sus interacciones de la empresa ("al estilo just eat" conociendo el estado de "mi pedido")

- consultar mi contrato y facturas
- fechas próximas revisiones de mantenimiento
- Consulta de la hora prevista de la visita del técnico avisando por ejemplo si se va a retrasar con previsión de la hora de llegada
- ...
- INTEGRACION y NUEVOS SERVICIOS EN SECTOR INDUSTRIAL: Por otro lado, uno de nuestros clientes es el industrial. En este sentido los servicios de seguridad que se ofrecen a este tipo de clientes son muy amplios:
 - Control de accesos externos (barreras)
 - Control de accesos internos (puertas)
 - lectura de matriculas

- Servicio de vigilancia mediante cámaras y/o vigilantes
- Detección de sobrecalentamientos en instalaciones durante la noche que produzcan riesgo de incendio

Pero podrían incluirse y centralizarse la gestión de otros servicios como:

- Gestión de alumbrado externo
- Gestión de riego externo
- Gestión de las circulaciones dentro de fabrica
- Gestión en general de campas...

En este sentido, ¿cómo podríamos ampliar el servicio prestado a nuestros clientes facilitándoles la gestión de todos los servicios periféricos a la industria y "haciéndoles la vida más fácil"?

Se podría integrar todos estos servicios en una plataforma cloud que permita a los responsables gestionar todos estos servicios remotamente, apagado/encendido, consumos, conocer su estado, conocer el histórico, ...

- **INTEGRACION y NUEVOS SERVICIOS EN SEGURIDAD DOMESTICA:** Finalmente también ofrecemos servicios de seguridad domiciliaría. En general nuestro target se centra casos complejos (viviendas aislada, o con extensión considerable, o viviendas con requerimientos de seguridad medio/alto ...)

¿Podemos también ofrecerle a nuestro cliente privado el mejorar el servicio que prestamos con las nuevas tecnologías?

¿Podemos ofrecer otros servicios de seguridad mediante las nuevas tecnologías que hasta hace unos años era impensable?

Podríamos ofrecer una plataforma en la que nuestro cliente pueda:

- Conexión/desconexión alarma
- conocer estado de la vivienda remotamente
- conocer apertura/cierre de puertas
- visitas, ...

Desarrollo de nuevos servicios:

- Integral el control parental siguiendo móvil hijos
- Control del estado de los electrodomésticos, climatización, calidad del aire, ...
-

EN-

Challenge definition

One of the Strategic Lines of our security company CASVA, a company of SIMETRIA group, is to digitize all its processes in search pursuit of three very clear objectives: to be more efficient, improve the customer experience and meet cover new needs withby developing new services.

CASVA works mainly in 3 customer segments: Public Administrations, Residential and Industry.

In this sense, we launch our challenge:

How we could increase our incomerevenues by improving the experience of our clients our customers' experience?

RELEVANT ASPECTS:

- Today the contact with our clients is mainly by commercial channels / alarm call center / repair technicians
- The security service is not integrated with other possible customer services such as exterior lighting, mobility, access, ...
- Our client has no does not have feedback from their facilities that would makes them feel safer more secure
- New services are indistinguishable do not differ from the competition

Detailed description of the challenge:

- IMPROVEMENT OF CURRENT INTERACTION: Today the contact of our clients is mainly by:
 - Via phisical Vvisits or commercial calls
 - Through aBy call from the customer to the alarm center due to a breakdown
 - Call from the alarm center to the customer for incident detection
 - Visit technical facilities for failure issues Technicians' visit due to breakdowns

In this sense, how could the customer experience be improved through new technologies?

We could design an app wherein which the client can see in what the process of each of their interactions ofwith the company is ("just eat style" knowing the status of "my order")

- check my contract and invoices
- upcoming maintenance review dates
- Checkconsultation of the scheduled time of the technician's visit, warning for example if it is going to be delayed with anticipation of the arrival time
- ...
- INTEGRATION and NEW SERVICES IN THE INDUSTRIAL SECTOR: On the other handMoreover, one of our clients is the industrial sector. In this sense, the security services offered to this type of client are very wide:
 - External access control (barriers)
 - Internal access control (doors)

- license plate reading
- Surveillance service through cameras and / or guards
- Detection of overheating in facilities during the night that cause fire risk

But the management of other services could be included and centralized, such as:

- External lighting management
- External irrigation management
- Management of circulations within the factory
- General campaign management ...

In this sense, how could we expand the service provided to our clients by facilitating the management of all peripheral services to the industry and "making their lives easier"?

All these services could be integrated into a cloud platform that would allow those responsible to manage all these services remotely, off / on, consumption, know their status, know the history, ...

• **INTEGRATION and NEW SERVICES IN DOMESTIC HOME SECURITY:** Finally, we also offer home security services. In general, our target focuses on complex cases (isolated houses, or with considerable extension, or homes with medium / high security requirements ...)

Can we also offer to our private client improvements based on the service we provide by implementing with new technologies?

Can we offer other security services through new technologies that were unthinkable until a few years ago?

We could offer a platform where our client can:

- Alarm connection / disconnection
- report the status of the home remotely
- report opening / closing doors
- visits,...

Development of new services:

- Comprehensive Integral parental control tracking children mobile
- Control of the state of electrical appliances, air conditioning, air quality, ...
-

RETOS OI SOMA – DESTACA
Innovación abierta
Call for solutions !!!

SOMA
TECH HUB

feria destaca

ORGANIZA: **CEEI CASTELLÓN**
CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS INNOVADORAS

UNIVERSITAT JAUME I
Càtedra d'Innovació Ceràmica

FINANCIA: **GENERALITAT VALENCIANA** | **TOTS A UNA VEU** | **IVACE**
INICIATIVA EUROPEA D'INNOVACIÓ INDUSTRIAL

CREAS CRECEIS