

Concurso de Casos de Clientes 2015



En el marco del Lanzamiento del Business Plan 2016, seleccionamos a los ganadores del Concurso Casos de Clientes.

En diciembre premiamos a los ganadores de Casos de Clientes 2015, el concurso que tiene como objetivo colaborar en la construcción de una cultura única y una visión compartida dentro de Securitas.

Como cada año, los Gerentes de las Regionales y la Dirección de Aviación se reunieron para compartir y exponer un caso de negocio exitoso correspondiente a sus servicios. Participar del Concurso les permite compartir buenas prácticas, experiencias y conocimientos de otras Gerencias, Regionales y Negocios. Por otro lado, es una oportunidad de capacitación que les ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes, sin perder de vista las metas de la Compañía.

1er puesto: Alí Ferrer
Gerente de Diseño Región Buenos Aires.
Caso Petromining S.A.



Cliente

Petromining es un puerto industrial de uso mixto en cuya primera etapa operativa se realizan operaciones de recepción, almacenamiento y transferencia de combustibles y en una segunda etapa en construcción operaciones con minerales. En las operaciones actuales se reciben combustibles en buques y se distribuyen en barcazas a Paraguay y en camiones dentro de Argentina.

Caso

Empezamos a brindar nuestros servicios cuando el Puerto estaba en obra. Iniciamos con un servicio básico de Seguridad Física, Mobile y botones de pánico. A través de la excelencia operativa, logramos crear un fuerte vínculo de confianza con el cliente, el cual nos empezó a involucrar como sus consultores en la protección de sus activos y operaciones. Tomando en cuenta los riesgos de este tipo de instalación y los requerimientos establecidos por las autoridades de aplicación, el equipo integrado por personal de Operaciones, Comercial, Tecnología y Diseño armó una propuesta de solución alineada con los requerimientos técnicos y económicos del cliente, y los legales establecidos por las autoridades de aplicación, garantizando la continuidad de su negocio.

Experiencia

Participar de un concurso a nivel nacional nos permite compartir las buenas prácticas y conocimientos. Además, podemos aprender de las realidades de otras provincias al familiarizarnos con las experiencias propias de los diferentes negocios e industrias. Es una experiencia sumamente enriquecedora para todo el grupo.

2do puesto: José María Aldazabal
Gerente-Coordenador Región Sur.
Caso Cargill.



Ciente

Desde hace más de 15 años, Cargill en Argentina se ha constituido en la principal empresa exportadora agroindustrial, habiendo sido así mismo, la primera empresa en el sector en obtener el Certificado ISO 9002 para sus plantas oleaginosas, procesos y productos.

Caso

Distintas Gerencias (Operativas, CTO, Técnica, Mobile, etc.) trabajando en equipo con el cliente vieron los resultados que se obtenían mediante el aporte de tecnología. Esto nos permitió replicar pequeñas soluciones, logrando que los referentes de seguridad de los sites nos vean como un solo elemento que cubre todos sus requerimientos”.

Experiencia

Siento que fue muy importante y constructivo poder exponer a los Gerentes de la Organización, los resultados que se obtienen cuando aunamos esfuerzos, establecemos planes de acción en forma conjunta y donde el principal protagonista es el cliente, quien nos ve como un elemento compacto a quien recurrir para cubrir todas sus necesidades de protección.

3er puesto: Sergio Gómez
Gerente Región Buenos Aires.
Caso CEAMSE.



Ciente

TECSAN es una empresa del grupo Benito Roggio ambiental que explota operacionalmente en el CEAMSE donde presta los servicios de necesidades urbanas e industriales derivadas de la generación de residuos, con la premisa de mantener el equilibrio entre la calidad del servicio y el cuidado responsable del medio ambiente, especializada en el tratamiento de los residuos.

El predio de 450 hectáreas ubicado en el Oeste de la Provincia de Buenos Aires, ingresan diariamente 17 mil toneladas de residuos desde treinta municipios del Conurbano y de la Ciudad un promedio de 1.500 camiones diarios a razón de UNO por minuto-

Caso

Entre CEAMSE y TECSAN se construyó la primera Planta de Tratamiento Mecánico- Biológico de la Argentina, que forma parte de un proceso de innovación del cliente. En forma proactiva lo acompañamos, ofreciéndole un Sistema de Seguridad Integrada, seguridad física, recorrida de móviles con dotación de patrullaje, cámaras, alarma y barrera infrarroja.

Utilidades Sustentables

Es así que Securitas mejora la rentabilidad del Servicio que presta con seguridad física la suma el Sistema de Seguridad Integral, Respecto al costo del desgaste de vehículos, se disminuyo los costos al trasladar los mismos a un sistema de alquiler.-

Cientes fidelizados

El cliente redujo los costos de facturación, ya que resto seguridad física y reemplazo con tecnología y un Sistema Integral de Seguridad manteniendo y mejorando el estándar de seguridad

El cliente ante esta actitud nos invito y ya estamos trabajando en dos nuevos site a nivel nacional, en Mar del Plata y en Mendoza

También nos invito a establecer el Plan de Seguridad para la segunda Planta de Tratamiento Mecánico-Biológico, en la zona de Lugano, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuyo proyecto

ya se encuentra aprobado por el GCBA, y se aguarda los permisos legales para comenzar con las obras en el corriente año 2016.

Empleados comprometidos

Nuestros colaboradores (los guardias) vieron mejorar sus haberes al negociar una mejora económica por la actividad que realizan.-

Experiencia

Interactuar con todos los Gerentes Operativos de Securitas Argentina, en el concurso **Casos de Clientes 2015**, es ampliar nuestra visión de mercado.

Como Gerente de Operaciones y cada uno de mis pares, tenemos una mirada parcial del mercado sobre el que interactuamos. Al profundizar y entender cada una de estas experiencias, ampliamos y tomamos conocimientos de nuevas tecnologías, estrategias, y soluciones a las necesidades de nuestros clientes.

En el 2014, participé del concurso **Casos de Clientes 2014** y obtuve el segundo puesto. Esa experiencia me facilitó la tarea y el entendimiento de las necesidades de nuestro cliente durante el 2015.

Creo que no es un simple concurso y debe tomarse como una jornada de trabajo. Entender y aprovechar las oportunidades de capacitarnos en mejorar nuestra sinergia para cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sin perder de vista las metas de nuestra organización.-

Pertenecer a una "Organización Aprendiziente" como Securitas, no solo certifica el crecimiento profesional de cada uno de sus integrantes, como en mi caso por ser Licenciado en Seguridad, Posgrado en Higiene y Seguridad Laboral, Management en Seguridad Corporativa, y actualmente cursando Abogacía, sino en un formato de organización que se centra en la gestión del intercambio del conocimiento a todos los niveles jerárquicos y funcionales de la empresa.

La participación de **Casos de Clientes 2015** va más allá de la excusa del concurso. Lo entiendo como la cultura organizacional de una continua necesidad de aprender. Realmente agradezco esta iniciativa y de que me permitan poder seguir aprendiendo.

No sería posible estos logros sin la cooperación de a mi equipo de trabajo: los Supervisores Marcelo Della, Gustavo Makoff, Roberto Funes, Norberto Castelli y Aníbal Mazur, que relacionan nuestra actividad diariamente entre los guardias y el cliente.

Del mismo modo agradezco integrar el equipo de trabajo del Director Raúl Alberio y mis pares Martín Rivas, Jorge Covacovich, Florencio Crespi y Carlos Cesari.