



## CASO DE ÉXITO: SECURITAS DIRECT

### Algunos datos de la compañía

- Securitas Direct, nació en 1988 como parte del grupo sueco Securitas AB. Posteriormente se convirtió en una compañía independiente. Sus accionistas principales son Bain Capital y Hellman & Friedman. Tiene presencia en 14 países: España, Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Bélgica, Holanda, Francia, Portugal, Italia, Brasil, Chile, Perú y Reino Unido. En Europa, cuenta con más de 1,6 millones de clientes y más de 6.500 empleados.
- A lo largo de estos más de 25 años de historia, Securitas Direct se ha convertido en número uno en sistemas de alarmas. Más de un millón y medio de personas en todo el mundo confían en su protección.
- 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 la alarma. En esta central trabajan con más de 300 expertos en seguridad que trabajan por la tranquilidad de los clientes las 24 horas al día, los 365 días del año.

### Securitas Direct gestiona sus Recursos Humanos con Cegid a nivel global

Securitas Direct, líder europeo en alarmas y servicios de seguridad, ha optado por PeopleNet, la solución global de Meta4, para gestionar los recursos humanos de sus

empleados a nivel mundial. La compañía posee cerca de 1.2 millones de clientes en todo el mundo y tiene presencia en nueve países: Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Francia, Bélgica, Países Bajos, España y Portugal. Securitas Direct cuenta con 5.500 empleados propios y con 1.500 más de partners.

*“Nuestro principal propósito fue detectar y mejorar los procesos de RR.HH. comunes a toda nuestra organización, con el objetivo de trabajar de manera más eficiente internacionalmente, perder menos tiempo en tareas administrativas y focalizarnos más en las operaciones más estratégicas del área de RR.HH.”*

Charlotte Birgander, Directora del Servicio Interno de Recursos Humanos de Securitas Direct

### Proceso de selección

La búsqueda de una solución tecnológica de recursos humanos que tuviese la capacidad de adecuarse a las necesidades de Securitas Direct comienza en el año 2008. El proceso de selección consta de varias etapas, en una primera fase más de 60 aplicaciones de software de recursos humanos de diferentes proveedores fueron analizadas, quedando solamente 4 de ellas validadas para pasar a la siguiente fase de análisis. En una segunda fase, basada en los

requerimientos y condiciones por Securitas Direct, quedan solamente dos compañías. Tras 9 meses de deliberaciones, el comité directivo específicamente designado para llevar a cabo el exhaustivo proceso de selección, finalmente opta por Cegid Peoplenet formalizando el contrato en marzo de 2009.

Charlotte Birgander, Directora del Servicio Interno de Recursos Humanos de Securitas Direct, señala: “El hecho de escoger a una empresa española, aquí en Suecia, resultó un poco sorprendente ya que solemos trabajar con proveedores nórdicos o con compañías más grandes pero Cegid Peoplenet fue la solución que mejor se ajustó a nuestras necesidades”.

### Objetivos del proyecto

- Pasar de un sistema principalmente manual a un sistema común y unificado de RR.HH.
- Disponer de información global de todos los empleados de la plantilla sin importar su ubicación geográfica.
- Mejorar y automatizar los procesos de Recursos Humanos pasando de tareas y funciones puramente administrativas a funciones estratégicas de RR.HH.

### Fases del proyecto

- En primer lugar se realizó un análisis gradual que asegurase que los procesos transcurriesen correctamente antes de involucrar a managers y empleados.
- Meses después de la firma del contrato, Meta4 PeopleNet ya estaba operativo en todos los países donde la compañía tiene presencia, asegurando la gestión óptima de sus Recursos Humanos.
- 6 meses después se presentó el Autoservicio del Empleado y del Manager, que comenzó a funcionar en febrero de 2011.

En segundo lugar, disponer de una solución global resultaba un factor muy importante para una compañía con crecimiento internacional. De igual forma, disponer del Autoservicio del Empleado y del Manager, les permitía contar con una herramienta útil y sencilla de utilizar.

Uno de los desafíos más importantes fue superar la distancia física entre Cegid España y Securitas Direct Suecia. En un primer momento, no resultó fácil conseguir encontrar el término medio para llevar a cabo las acciones conjuntas entre conexiones remotas o las conexiones a través de la web y el “cara a cara”, el modo de mantener el contacto fue variando según evolucionaba el proyecto.

Y precisamente como consecuencia de esta distancia para Securitas Direct, la época más delicada de la implantación fue la de la aceptación del proyecto o “test de aceptación” determinante para validar si los requerimientos del proyecto se estaban cumpliendo.

Sin embargo, para la segunda fase del proyecto, dedicada a implantar el Autoservicio del Empleado, los procedimientos cambiaron, hubo más contacto, las pruebas fueron mucho más específicas y al estar mejor distribuidas entre los diferentes responsables se optimizó el proceso resultando más satisfactorio.



Tres factores fueron determinantes para decidirse por Cegid Peoplenet. El primero fue la agilidad que garantizaba la herramienta en los procesos de Recursos Humanos.

## Mejoras en área de Recursos Humanos, empleados y managers

Cegid Peoplenet supuso una forma completamente nueva de trabajar en muchos países. El departamento de Recursos Humanos actualmente puede acceder a datos a los que antes no tenía acceso, gestionar un mayor volumen de información y los procedimientos se han vuelto más sencillos y flexibles.



Por otra parte, los responsables y empleados han descubierto que el Autoservicio del Empleado y del Manager es realmente una buena herramienta para ellos. De hecho, es el módulo más apreciado de Cegid Peoplenet “El Autoservicio del Empleado es la parte más vistosa del departamento de Recursos Humanos ya que permite que nuestra imagen aparezca en las pantallas de los ordenadores de nuestros empleados”.

Además, los managers están descubriendo su valor ya que con él pueden acceder a toda la información de los empleados y gestionar procesos tales como; contratar y modificar salarios, controlar los centros de coste y las unidades de trabajo e incluso revisar algunos aspectos de las evaluaciones de desempeño.

*“Con Cegid Peoplenet, hemos racionalizado y estandarizado nuestros procesos que ahora están alineados con los de TI. Pero también, desde una perspectiva central, cuando observamos los indicadores clave del desempeño, trabajamos con datos consolidados; antes era como comparar manzanas con peras.”*

Charlotte Birgander, Directora del Servicio Interno de Recursos Humanos de Securitas Direct

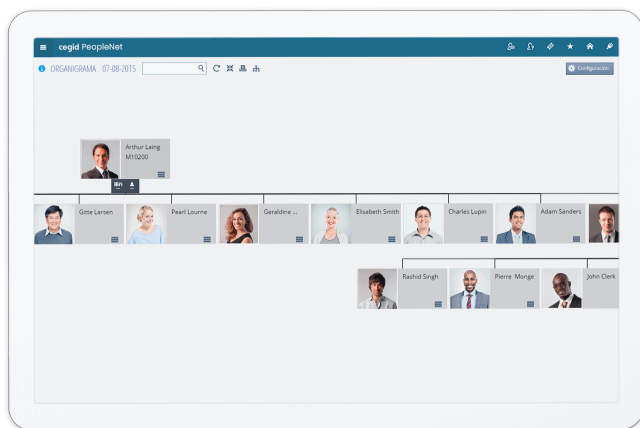
En algunos países, Securitas Direct también ha implementado “Mi tiempo de trabajo” que permite a los empleados controlar cómodamente las variaciones de su horario y solicitar vacaciones.

El primer reto para el área de Recursos Humanos surgido tras la implantación de la nueva solución, fue que su uso les obligaba a cambiar el sistema de trabajo habitual utilizado anteriormente. El departamento debía reemplazarlo y comenzar a operar con los nuevos procesos. A día de hoy, estos cambios están interiorizados y el departamento de recursos humanos está centrado en la explotación de los datos y en la obtención del máximo valor de los mismos.

En al área de TI también se registraron mejoras ya que la aplicación Cegid Peoplenet se ha integrado con el Directorio Activo de la compañía. Toda la información corporativa se encuentra siempre actualizada a través de este intercambio continuo de datos.

## Calidad de los datos y mejora de la comunicación interna

“Considero que es realmente importante que los managers iniciemos los procesos” comenta Charlotte Birgander. “Los managers conocen el día a día y son responsables de transmitir el conocimiento”. Por ejemplo, cuando algún responsable comienza un proceso de contratación, la información manejada en el proceso de selección es enviada a Recursos Humanos y se almacena en el sistema.



Además, Cegid Peoplenet también sirve para mejorar la comunicación interdepartamental. El sistema remite diferente información a las áreas involucradas, dependiendo de lo que necesitan conocer o hacer para ejecutar los siguientes pasos. Ahora, todos los departamentos conocen a un nuevo empleado al mismo tiempo de modo que, por ejemplo, el departamento financiero dispone de la información más relevante para sus procesos y el departamento de TI puede proceder a instalarle un ordenador y configurarle su cuenta de usuario.

Al permitir que los managers y los departamentos actúen y tomen decisiones, la compañía consigue que el departamento de RR.HH. descentralice sus procesos, consiguiendo que la información fluya y que mejore ostensiblemente la calidad de la comunicación entre el departamento de recursos humanos y los empleados.

## Beneficios de una gestión global de Recursos Humanos

Existen otras ventajas importantes que se han conseguido a través de este proyecto de Recursos Humanos Global. Charlotte Birgander destaca “estamos creciendo bastante, tanto orgánicamente como a través de adquisiciones, por lo que para nosotros es muy importante disponer de una solución que se pueda configurar fácilmente en un nuevo país”. Un mes después del inicio del Autoservicio del Empleado, esta situación se hizo efectiva. Securitas Direct adquirió una nueva compañía y fue fusionada a la organización sin costes adicionales. Sólo se tardó una semana para que todos los datos estuviesen disponibles en la aplicación y en el Autoservicio.

El resultado final ha sido la estandarización de los procesos transfronterizos como valor estratégico mundial. Securitas Direct ahora es capaz de diseñar y ejecutar políticas de recursos humanos a nivel mundial. “Los departamentos de Recursos Humanos de cada país podemos ayudarnos ya que conocemos, por ejemplo, si alguien está enfermo o si existen vacantes en cualquier otro país”.

Asimismo, la compañía puede operar estratégicamente a nivel internacional. Como Birgander resume “Con Cegid Peoplenet, hemos racionalizado y estandarizado nuestros procesos que ahora están alineados con los de TI. Pero también, desde una perspectiva central, cuando observamos los indicadores clave del desempeño, trabajamos con datos consolidados; antes era como comparar manzanas con peras”.

