



MIGUEL ÁNGEL FUEYO, DIRECTOR DE TECNOLOGÍA. SECURITAS DIRECT IBERIA & LATAM

“Nuestro negocio es un negocio digital”

« Miguel Ángel Fueyo lleva poco más de un año en Securitas Direct y ha dejado clara una filosofía de innovación que afecta a toda la organización. Hay que tener en cuenta los 14 millones de dispositivos que tienen conectados. Con una metodología Agile por bandera, la gestión de procesos en la nube es clave junto con unas capacidades analíticas que explotan la información en tiempo real.

¿Cuál es la estrategia de Securitas Direct en Innovación?

Nuestra estrategia se basa en una fuerte apuesta en I+D para ofrecer las soluciones de seguridad más efectivas, inteligentes y seguras del mercado, siempre orientadas a garantizar la mejor experiencia del cliente con una hiperpersonalización de nuestros servicios.

Para ello, combinamos la mejor tecnología con los expertos de seguridad más formados y cualificados, un equipo de profesionales que vela, 24/7, por la seguridad de nuestros clientes en nuestras dos Centrales Receptoras de Alarmas, ubicadas en Madrid y Cornellà, y que conjuntamente conforman la más grande de Europa. Esta combinación ganadora entre tecnología y personas es la clave de nuestra estrategia y nuestro éxito.

En cuanto a nuestro plan, tiene como base humanizar la tecnología, desarrollar sistemas intuitivos que permitan adaptarse al estilo de vida del usuario para, no solo prevenir y alertar, sino anticiparse mediante modelos predictivos, procesamiento de datos e inteligencia artificial ante cualquier situación de riesgo. Además, no nos limitamos a la protección dentro de las cuatro paredes de un hogar o pequeño negocio, sino que hablamos de protección personal, se encuentre donde se encuentre el usuario, concepto que denominamos protección total.

¿Este paso en innovación forma parte de algún plan específico de transformación digital?

Nuestro negocio, desde su nacimiento hace casi 30 años, es puramente digital, de ahí el elevado número de señales telemáticas que manejamos (19 millones al día) debido a los 14 millones de dispositivos que tenemos conectados.

Como referentes en el mercado de la seguridad, nuestras innovaciones siempre han marcado el camino de la industria, por lo que así seguirá siendo. De hecho, hoy estamos diseñando los sistemas de seguridad del futuro, que para nosotros pasa por repensar las ciudades como smart cities y redes colaborativas; la generalización del uso de drones (para hacer rondas de vigilancia, de la misma manera que un robot de limpieza es capaz hoy de realizar mapeos virtuales) y de cámaras; o el mayor uso de los wearables, que darán paso a dispositivos de visión computacional, reconocerán las peticiones de socorro a través de gestos o estados de ánimo...

¿Qué proyectos innovadores podría resaltar?

Como comentaba, nuestras innovaciones han marcado el presente y futuro de nuestro sector, hasta el punto de que se ha convertido en estándar para la industria.

Hemos sido pioneros en la verificación por voz, la instalación de módulos GSM en el panel de alarmas, sistemas de verificación por vídeo e imagen, servicios de seguridad basados en cámaras IP (conectadas a Internet), servicios de Home Security y Home Control a través del teléfono móvil, ZeroVision (que cambió las reglas del juego en materia de seguridad, ya que por primera vez actuábamos proactivamente para evitar una intrusión) y servicios enfocados a la protección de personas, como Protección Senior o Guardián.

Además, contamos con el uso en exclusiva de la red ATN o Sigfox, totalmente independiente de las redes móviles existentes, que nos ha permitido desarrollar sistemas antihibición exclusivo de Securitas Direct. Securitas Direct es la única compañía en España autorizada a utilizar esta red para usos de seguridad.



MIGUEL ÁNGEL FUEYO
SECURITAS DIRECT

LA IA COMO EJEMPLO

Nos apoyamos en inteligencia artificial y modelos predictivos para poder verificar una situación de riesgo en el menor tiempo posible, maximizando y eficientando nuestra respuesta. Establecemos patrones a través de inteligencia artificial que nos permiten saber la propensión al riesgo que tiene cada situación. Para ello, se tienen en cuenta, entre muchas cuestiones, tipo instalación, nivel de robos de la zona, ubicación y antecedentes, patrones de uso, etc.

Pero no se trata solo de generar modelos predictivos, sino de cómo trabajar todos esos datos y esta información en tiempo real, generar reglas que nos permitan tomar decisiones y, sobre todo, que ayuden a la toma de decisión al especialista que está en nuestra Central Receptora de Alarmas para continuar ofreciendo un servicio excelente.

Estamos ampliando nuestras capacidades de inteligencia artificial a las nuevas capacidades de nuestros nuevos sensores, cámaras de vídeo (audio y vídeo) y toda la tecnología de inteligencia artificial, algoritmos y procesamiento en tiempo real. A través de esta IA sobre vídeo (vídeo analytics: identificar patrones en imágenes) y audio (audio analytics: ejemplo, si hay un cristal roto el sistema identifica que puede ser un robo) exploramos todo el metadato que generan estos formatos.



¿Cómo se sincroniza Tecnología con Negocio?

La innovación es una parte esencial de la cultura de Securitas Direct, con una filosofía de investigación y desarrollo que no solo afecta al área de Tecnología, sino que está intrínseca en toda la organización y departamentos de la compañía. La innovación es la base de nuestro negocio y forma parte de nuestro ADN.

El reto de Securitas Direct radica en continuar su historia de éxito, tanto en innovación de productos y servicios, como en crecimiento de negocio, siempre manteniendo nuestros altos estándares en la calidad de servicio que damos a nuestros clientes; con una misión tan importante como la de proteger personas, está claro que no podemos fallar. A esto hay que añadir un contexto de constante transformación en la forma de trabajar, no solo desde un punto de vista de IT, sino como empresa en su totalidad.

Tenemos tres grandes focos en los proyectos que fortaleceremos como prioridades de negocio:

1. Los orientados al lanzamiento de nuevos productos y servicios focalizados en la protección de personas, tanto dentro como fuera del hogar.
2. Los orientados a la mejora del servicio y la experiencia de clientes en todo lo que tienen que ver nuestro equipo core (la central de monitorización de alarmas).

3. Y, finalmente, la mejora de la experiencia de nuestros clientes en los canales digitales.

La tecnología es el gran arma para la gestión de la crisis. ¿Qué tecnologías o sistemas son los que se han mostrado más eficaces durante la pandemia?

Nuestro negocio es un negocio digital. Por su naturaleza hemos podido prestarlo con normalidad, no solo manteniendo la continuidad del servicio, sino obteniendo excelentes niveles de satisfacción con nuestros clientes. Esta digitalización de todos los procesos no solo afecta a la tecnología en sí, sino a la propia cultura de la organización, por lo que en este sentido ya teníamos mucho camino recorrido.

Desde hace años, por ejemplo, incorporamos la metodología Agile en nuestros equipos y procesos de trabajo. Esto nos permite adaptar nuestro negocio y nuestros procesos a determinadas situaciones acortando los plazos. El mejor ejemplo ha sido durante la pandemia, momento en el que dimos la vuelta a nuestro servicio de protección a nuestros mayores, cambiando el proceso de reactivo -gestionar una incidencia- a proactivo -verificar el estado de salud de nuestros clientes, personas mayores-, para verificar que estaban bien y confirmar si necesitaban, o no, algún tipo de asistencia relacionada con la covid.

La ciberseguridad, ¿es una de las prioridades tecnológicas para Securitas Direct?

Como compañía de seguridad, está claro que es una absoluta prioridad. Todos nuestros protocolos, procesos y tratamientos de la información cumplen con los más altos estándares de calidad, teniendo en cuenta, además, que somos una compañía regulada por el Ministerio del Interior.

¿Dónde queda la estrategia de la entidad en torno a la nube?

Todo lo que tiene que ver con el procesamiento de datos y señales seguirá siendo clave, así como la automatización de procesos y mejoras del servicio a través de AI. Fuimos una de las compañías pioneras en desplegar dispositivos en el hogar conectados a través de la red móvil, lo que hoy es la base del Internet de las Cosas. En la actualidad seguimos siendo líderes con más de 14 millones de dispositivos conectados en los hogares en España. Nuestro negocio está basado realmente en IoT: gestionamos 19 millones de señales temáticas al día (570 al mes). Igualmente, gestionamos más de 100 millones de vídeos cada día, llegando al petabyte diario en transmisión de vídeo.

La gestión de estos procesos en la nube es clave para nosotros, porque nos ofrece una gran ventaja, como es la flexibilidad. Esto permite escalar fácilmente el uso de servidores externos, cambiar configuraciones en poco tiempo y cuenta con la ventaja de que ninguna decisión es irreversible.

¿Y en cuanto a la analítica de datos?

Hace muchos años -2008- decidimos que las decisiones correctas se tomaban analizando los datos. Fue entonces cuando invertimos en crear los primeros datawarehouse. A partir de ahí, todas las unidades de negocio construyeron sus capacidades analíticas y empezaron a tomar las decisiones con datos.

Desde 2013 creamos la comunidad del científico de datos, permitiendo la autonomía de estos científicos y promoviendo la utilización de nuevos algoritmos para, al mismo tiempo, desarrollar un programa de gobierno del dato que garantizara la calidad de este.

Somos un referente en la aplicación de algoritmos predictivos, capacidades analíticas y la explotación de información en tiempo real, y nuestros esfuerzos con estas capacidades se centran en la excelencia del servicio a nuestros clientes y en la innovación para ir un paso más allá como líderes que somos en los servicios que prestamos.



¿Cuál es el protagonismo de otras tecnologías innovadoras como IoT o machine learning?

Como comentamos, inteligencia artificial y modelos predictivos nos permiten verificar una situación de riesgo en el menor tiempo posible, maximizando y eficientando nuestra respuesta.

También usamos modelos predictivos para eficientar el uso de baterías, con el objetivo de anticiparnos a cuándo y cómo reemplazar las baterías de nuestros dispositivos mediante alertas tempranas. Del mismo modo, avanzamos en diseños específicos que garantizan el bajo consumo. Es el 'Energy Harvesting', es decir, disponer de dispositivos que se autoalimentan a través de distintas fuentes, como luz (sistemas fotovoltaicos), vibraciones (energía mecánica) o termoelectrónicos (utilizando convertidores termo eléctricos para convertir las pérdidas de calor en energía eléctrica), etc.

¿Cómo aborda la entidad el trabajo en remoto?

Como habíamos comentado, somos una compañía que desde hace muchos años había digitalizado todos sus procesos, por lo que el trabajo en remoto no ha supuesto una gran revolución para nuestro modelo de trabajo. La clave aquí, más que la tecnología, es asegurar que la cultura de la organización esté preparada para estas nuevas formas de trabajo. En Securitas Direct, sin lugar a duda, lo estábamos, con una orientación muy clara hacia la consecución de objetivos y resultados, con plena confianza en nuestros profesionales y en nuestros líderes. ■

La tecnología no solo afecta al área de Tecnología, sino que está intrínseca en toda la organización

Contamos con más de 14 millones de dispositivos conectados en los hogares en España