

# Innovación y Excelencia en las TICs al Servicio del Cliente



## Presentación Corporativa

Abril 2011

[tcsa@tecnicascompetitivas.com](mailto:tcsa@tecnicascompetitivas.com)



[www.tecnicascompetitivas.com](http://www.tecnicascompetitivas.com)

# Índice

- 1** **Nuestra Empresa**
- 2** **El Equipo**
- 3** **Áreas de Negocio y Sectores**
- 4** **Catálogo de Servicios**
- 5** **Mejora Continua**
- 6** **I+D+i y Cooperación**
- 7** **Casos de Éxito**

# 1 Nuestra Empresa



## Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs)

Somos una compañía dedicada a la prestación de servicios y al desarrollo de productos dentro del marco de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), especialmente en el ámbito de la **Sanidad**, la **Administración Pública**, la **Empresa Privada**, el **Sector Portuario** y las **Telecomunicaciones**.

Queremos convertirnos en socio tecnológico de las empresas o instituciones que confíen en nosotros, de forma que podamos contribuir a optimizar la toma de decisiones estratégicas referentes a las tecnologías de la información y la comunicación, ayudando así a consolidar su negocio o a mejorar los servicios que presta.

## Compañía Española Consolidada en Canarias con vocación Internacional

Con presencia en las islas Canarias y Madrid, contamos con personal desplazado “in situ” en clientes, lo que permite prestar un servicio rápido y eficaz. En 2009 iniciamos la internacional hacia Latinoamérica y África Occidental, a través del ICEX, dentro del programa PIPE.

## 2 El Equipo



**20 años de experiencia**



**75 profesionales altamente cualificados**



*“Ponemos en manos del cliente un equipo multidisciplinar de Profesionales Altamente Cualificados, con una experiencia de más de 20 años. En nuestro trabajo, la experiencia es fundamental, pero el trato personal es vital”.*

### Cualificación

Con un equipo de 75 profesionales altamente cualificados, un 43% titulados universitarios y un 29 % técnicos.

Con el apoyo de los principales fabricantes de tecnologías, (*Microsoft Gold Certified Partner* y *ORACLE Partner Network*) y de socios tecnológicos que nos permiten cubrir las distintas Áreas de Servicios TIC que ofrecemos a nuestros Clientes.

Garantizamos la calidad del servicio y ofrecemos una fiabilidad de la información de máximo rigor con el mínimo impacto medioambiental.

### 3 Áreas de Negocio y Sectores



**Telecomunicaciones**



**Sanidad**



**Administración  
Pública**



**Empresa Privada**

**Desarrollo de Software y Consultoría**

**Mantenimiento de Sistemas de Información**

**Administración y Mantenimiento de Infraestructuras**

**Centro de Gestión de Relaciones con Clientes (*Contact Center*)**

## 4 Catálogo de Servicios



### Soluciones y productos innovadores, competitivos, contrastados y fiables

Ofrecemos un Catálogo de Soluciones y Productos Innovadores, Altamente Competitivos, Contrastados y Fiables, que cubren las necesidades de gestión en toda la cadena de valor del cliente.

Creamos la solución de principio a fin y ofrecemos un servicio de soporte como la mejor garantía a nuestros clientes.

#### Desarrollo de Software y Consultoría

- Desarrollo de Aplicaciones a medida: Gestión, Geolocalización, AVL
- Sistemas de información para la gestión de riesgos previsible y emergencias.
- Desarrollo de Portales Web, Intranet, Extranet
- Diseño, implementación y mantenimiento de Aplicaciones
- Diseño e Implantación de Gestión Documental
- Sistemas de Gestión de Turnos, Colas y Cartelería Digital
- Consultoría de Planes de Sistemas

#### Mantenimiento de Sistemas de Información

- Mantenimiento y Administración de Sistemas, Bases de Datos, Gestores Documentales
- Servicios de Hosting y Housing

#### Administración y Mantenimiento de Infraestructuras

- Redes PMR, y TETRA para Emergencias, Transporte y Logística, etc.
- Redes LAN, comunicaciones inalámbricas WIFI, WIMAX, Videovigilancia, Tenefonía IP.
- Consultoría de Telecomunicaciones.

#### Centro de Gestión de Relaciones con Clientes (*Contact Center*)

- Servicios de Soporte a usuarios (información, microinformática y aplicaciones).
- Contact Center: Call Center, 010, 061,112.

## 4 Catálogo de Servicios



24 x 365

SOPORTE  
CONTINUO

Alta Disponibilidad

### Especializada en trabajar en el ámbito de soluciones de alta disponibilidad (24/365)

Soluciones tecnológicas **24\*365**, en el ámbito de la sanidad, la logística y los servicios de seguridad y emergencias, adaptándonos al Nivel de Servicio que el Cliente necesite, gestionamos la provisión de los servicios según la norma ISO 20000.

### “Estaremos satisfechos cuando Usted lo esté”

Definimos nuestra Estrategia de Servicios TIC, orientada a la **creación de valor al Cliente**, porque el valor está en el resultado del servicio y el impacto que éste tiene en el rendimiento de su negocio.

Proporcionamos a nuestros clientes la máxima **Calidad** atesorada por la **Garantía** de nuestros servicios asegurando que:

- Están **disponibles** cuando se necesiten
- Están **correctamente dimensionados** para cumplir sus objetivos
- Conforme** a sus necesidades
- Son **seguros**
- Y disponen de mecanismos de respaldo que permitirán su **continuidad**.



## 4 Catálogo de Servicios - Sectores

### Telecomunicaciones



**Expertos en Redes y Sistemas de Comunicaciones Inalámbricas**

### Sanidad



**Pioneros en Sistemas de Información para la Salud**

### Administración Pública



**Impulsores de la Administración Electrónica**

### Empresa Privada



**Referentes en Sistemas de Información Empresarial**

## 4 Catálogo de Servicios - Sectores

### Especialistas en Redes y Sistemas de Comunicaciones Inalámbricas



**Centros de Control de Seguridad y Emergencias**



**Redes Trunking TETRA y PMR**



**INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES**



**Consultoría de Telecomunicaciones**

**Redes: LAN, WIFI, WIMAX, Videovigilancia**

**“Las comunicaciones móviles, tecnología imprescindible para la sociedad actual”**

En Técnicas Competitivas somos especialistas en los servicios de comunicaciones móviles más extendidos, como la telefonía móvil terrestre, la comunicación móvil por satélite, las redes móviles privadas, redes Trunking PMR y TETRA, la radio mensajería, la geo localización GPS-AVL, las comunicaciones inalámbricas WIFI, WIMAX y el acceso a Internet móvil.

Orientamos nuestros servicios a todas aquellas organizaciones que necesiten comunicaciones en movilidad seguras y apoyadas en sistemas de última generación

#### Servicios y Soluciones TIC para Telecomunicaciones

- **Redes Trunking Tetra y PMR para Emergencias y Transporte.**
- **Redes: LAN, WIFI, WIMAX, Videovigilancia.**
- **Centralitas IP.**
- **Sistemas de Información para la Gestión de Seguridad y Emergencias.**
- **Consultoría de Telecomunicaciones.**

## 4 Catálogo de Servicios - Sectores

### Pioneros en Sistemas de Información para Sanidad



Tarjeta Sanitaria

Cita Previa

Historia Clínica

Receta Electrónica

### SANIDAD

“Nuevas Tecnologías de la Información para una Sanidad al servicio del Ciudadano”

Desde su fundación, Técnicas Competitivas se ha dedicado a la prestación de servicios y al desarrollo de productos dentro del marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente en el ámbito de la Sanidad.

Ofrecemos nuestra visión integral de la Sanidad apoyada en Sistemas de Información, I+D+i y Tecnología Diagnóstica, en una amplia gama de soluciones y servicios.

### Servicios y Soluciones TIC para el Sector Sanitario

- Tarjeta Sanitaria
- Cita Previa
- Historia Clínica, GARASS
- Receta Electrónica
- Telemedicina
- Registro MAV
- Portal del Ciudadano
- Business Intelligence (BI) Salud Pública

## 4 Catálogo de Servicios - Sectores

### Impulsores de la Administración Electrónica



**010. Call Center**  
Telemarketing



**Órganos Colegiados**



**ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**



**Gestión de Esperas**  
Gestión de Identidades



**Gestión Agendas**  
Cita Previa

### “Soluciones TI para aumentar la oferta de servicios online a los Ciudadanos”

El uso de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de las actividades y procedimientos que competen a la Administración, permite al ciudadano percibir una mejora sustancial en la calidad del servicio que la Administración le presta.

Técnicas Competitivas impulsa la administración electrónica o «eGovernment» entendido como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal, con el objetivo de la mejora, eficiencia y sostenibilidad de los Servicios Públicos

### Servicios y Soluciones TIC para la Administración Pública

- **010. Call Center.**
- **Órganos Colegiados**
- **Gestión de Esperas.**
- **Gestión de Agendas. Cita Previa**
- **Gestión de Identidades**
- **Gestión Documental. Intranets.**
- **Gestión de Contenidos. Portales**
- **Desarrollo de Aplicaciones a medida**
- **Intermediación Laboral**

## 4 Catálogo de Servicios - Sectores

### Referentes en Sistemas de Información Empresarial



**Gestión Empresas Estibadoras**



**Sistema TERCON**



**EMPRESA PRIVADA**



**Sistema TC-EDI**



**MOBILE ERP  
TC Mobile**

### “Los Sistemas de Información como mejora de la gestión empresarial”

La necesidad de innovación en las técnicas de gestión de las empresas ha exigido un proceso de transformación en el tiempo. En la mayoría de ellas se está produciendo una evolución, que está generando cambios relevantes relacionados con la mejora de la competitividad y con la modernización y automatización de las principales tareas.

En este contexto es indispensable que las empresas funcionen acorde con su modelo de negocio, de una forma eficiente y que, en la medida de sus posibilidades, se mejore la eficacia y eficiencia de sus operaciones.

### Servicios y Soluciones TIC para el Sector Empresarial

- **Gestión de Empresas Estibadoras**
- **Sistema TERCON**
- **Sistema TC-EDI**
- **Sistema ERP TC-Mobile**
- **Gestión Documental. Intranets**
- **Gestión de Contenidos. Portales**
- **Telemarketing. Recobros**
- **Call Center**

# 5 Comprometidos con la Mejora



**Excelencia  
TIC**

## “Nuestra filosofía es ofrecer un servicio excelente”

Técnicas Competitivas dispone de un **Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Servicios TI y Gestión de la Innovación** conforme a normas Internacionales, **ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000, ISO 27001 e UNE 166002**, que engloba los ámbitos de estandarización aplicables a la empresa en general y específicamente a los servicios TIC.

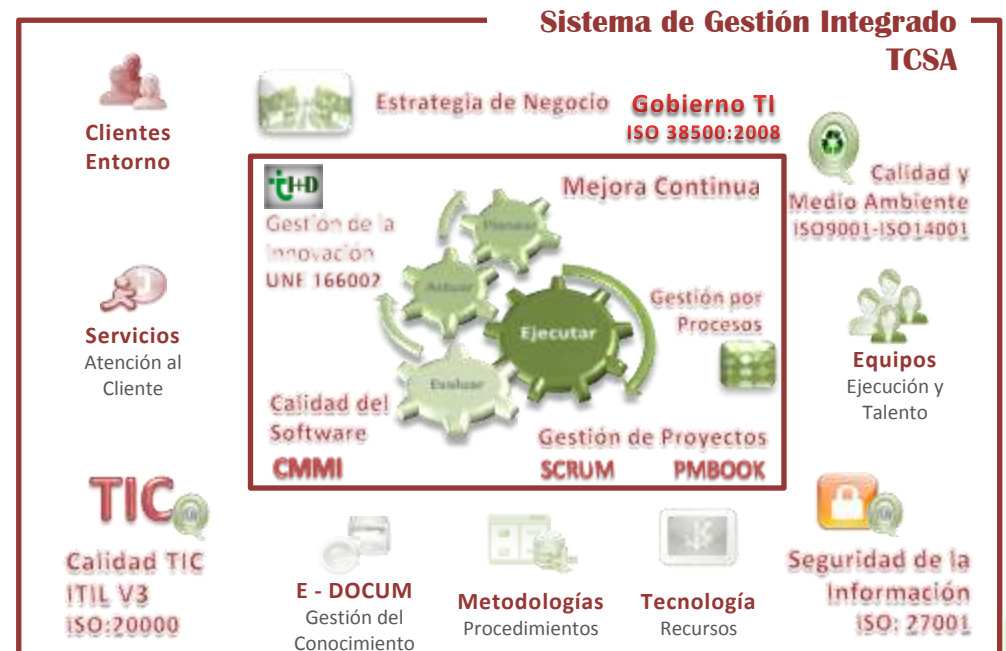
Alineamos nuestras actividades con las mejores prácticas reconocidas internacionalmente, **ITIL® v.3 Information Technology Infrastructure Library, CMMI® Capability Maturity Model Integration y Metodología Ágiles de Gestión de Proyectos SCRUM en Desarrollo de Software y PMBOK® Project Management Body of Knowledge.**

### Filosofía

- Nuestro foco es trabajar por y con el Cliente
- Ofrecer una Gestión de Servicios Excelente, basada en Mejores Prácticas
- Orientados la Innovación y la Mejora Continua
- Gestionados por Procesos
- Apoyados en Metodologías y Tecnología
- Impulsados por las Personas y trabajando en Equipo
- Hacia una Oficina sin papeles: E-DOCUM Gestión Documental Electrónica y Gestión del Conocimiento
- Sencillo y Accesible

### Compromisos

- Aumentar la Satisfacción de los Clientes
- Ofrecer Calidad, Eficiencia y Seguridad en los Servicios
- Contribuir a la Innovación y Mejora Continua
- Minimizar los impactos sobre el Medio Ambiente



## 6 I+D+i y Cooperación



Factoría de Innovación

### Referente en Innovación: “Innovamos en Red”

Nuestra **FACTORÍA DE INNOVACIÓN**: un espacio abierto e integrador para la innovación colaborativa, articulado de acuerdo a parámetros de eficiencia y eficacia en la aplicación de innovaciones y consecución de resultados. Invertimos en torno al **5% en I+D+i**, lo que nos permite estar en la vanguardia de los sistemas de información y las últimas tecnologías.

Hemos impulsado el Clúster Salud-Innovación y somos miembros de los clúster de Excelencia Tecnológica de Ingeniería de Canarias y del Clúster Marítimo de Canarias.



### La Cooperación uno de los ejes de la Estrategia

Cooperamos con grupos de investigación de la Universidad de La Laguna, Universidad de las Palmas de Gran Canaria y Universidad de Zaragoza, con el Instituto Canario de Ciencias Marinas, con el Centro Tecnológico de Ciencias Marina, además de con socios tecnológicos que le proveen de tecnologías como son: Microsoft, Oracle, Alfresco, CISCO, Intersystems.

Colaboramos con diferentes empresas del Sector para diferentes proyectos en la modalidad de concurrencia en UTE (Unión Temporal de Empresas), especialmente en el ámbito de licitaciones de la administración y empresas públicas. Actualmente participamos en porcentajes diferentes en función del proyecto Teltronic S.A., Sampol e Intecna Soluciones, S.L., Plexus, Setting Consultoría, Genaker, etc..



# 7 Casos de Éxito

