

# Tottus

La cadena de supermercados aprovecha su sistema avanzado de seguridad para optimizar sus operaciones e incrementar sus ventas



#### Industria

Retail, comercio minorista

#### Ubicación

Chile y Perú

#### Productos utilizados

Genetec™ Security Center, Security Center Omnicast™, Security Center Synergis™, Security Center Autovu™, KiwiVision™, Streamvault™

## Tottus en Chile mejora sus operaciones con la plataforma unificada de Security Center

Tottus es una cadena de supermercados del Grupo Falabella, con cerca de 140 tiendas en Chile y Perú. En la actualidad, la compañía tiene planes de expansión a otros países como Colombia y Argentina.

Dentro de Grupo Falabella, Tottus es la cadena que procesa más transacciones de ventas. Tan solo en sus locales de Chile, registra cerca de 6 millones de transacciones cada mes, una cifra muy superior a la de las otras cadenas. Por esta razón, parte de su visión es tecnologizar y automatizar cada vez más sus procesos para apoyar el crecimiento del negocio.

La compañía tiene un enfoque en la seguridad y el bienestar de sus clientes, de sostenibilidad medioambiental en su operación y de responsabilidad social con sus consumidores y proveedores.

### El desafío de tener una multiplicidad de sistemas de seguridad

Hasta el 2017, Tottus trabajaba con diferentes plataformas de videovigilancia, control de acceso e intrusión para garantizar la seguridad dentro de sus tiendas. Esta diversidad de plataformas generaba distintos problemas de operación, como por ejemplo: tiempos de respuesta bastante altos, pues tan solo ubicando las cámaras en la plataforma adecuada gastaban bastante tiempo; la utilización de distintas interfaces de software que requerían diferentes entrenamientos; y un consumo de ancho de banda muy elevado por parte de aplicaciones que ya estaban entrando en obsolescencia.

La necesidad principal de esta cadena minorista era la modernización de sus sistemas de videovigilancia. Para esto,

buscaban una plataforma que unificara la operación de sus distintos sistemas, que fuera flexible, soportara hardware de diferentes fabricantes y que fuera escalable para apoyar sus agresivos planes de crecimiento.

Este nuevo sistema debía no solo permitir unificar todas sus plataformas de seguridad, sino además, cumplir con los altos estándares de ciberseguridad de la compañía.

### El plan perfecto de modernización con Genetec Security Center

Ante las necesidades de modernización de sus sistemas, Tottus tomó la decisión de avanzar en su transformación digital. Ellos hicieron un caso de negocio y evaluaron distintas plataformas

tanto desde el punto de vista financiero, como desde el punto de vista técnico con diferentes pruebas de concepto. Finalmente, la que logró cumplir con todas sus expectativas fue Genetec™ Security Center.

Dentro del proyecto de implementación, en la fase uno se unificaron todos los sistemas de videovigilancia en una sola plataforma, Security Center Omnicast™. Según José Luis Villanueva “Omnicast nos permite centralizar los streams de video y optimizar los anchos de banda”.

Asimismo, también se empezó con la unificación del sistema de control de acceso con Security Center Synergis™, integrado con Active Directory para administrar los usuarios activos de la compañía. Por último, aquí también se llevó a cabo la integración del sistema de incendio y el de intrusión, para centralizar todas las alarmas en una sola interfaz.

Todos estos sistemas fueron instalados en los servidores Streamvault™, que les permitieron optimizar recursos y gestionar grandes anchos de banda de alrededor de 6.500 cámaras.

## Enorme mejora en la seguridad de las tiendas

El resultado directo de la implementación de esta solución fue la mejora de seguridad dentro de las tiendas. Con Security Center Omnicast, Tottus pudo aumentar de 2 a 3 veces el número de cámaras instaladas en cada tienda, lo que de entrada supuso un aumento significativo de la cobertura de monitoreo y de identificación de intentos de robo.

Adicionalmente, se disminuyó el tiempo de respuesta ante eventos. Con la nueva plataforma, los operadores podían dar respuesta a los incidentes en un tiempo de 30 segundos a 1 minuto, mientras que con los sistemas anteriores se tardaban más de 10 minutos.

Según César Venegas, Gerente de Sistemas: “Yo, como gerente de sistemas he estado preocupado los últimos dos, tres años, en automatizar buena parte de nuestra operación y Genetec ha sido una parte importante de las piezas que hemos tenido que poner para lograr esa automatización.”

En tercer lugar, gracias a la resolución del video y la facilidad de la plataforma para juntar evidencia, los gerentes de seguridad han podido compartir información clave con la policía para generar condena. En 2017 tenían aproximadamente 1.500 personas que eran imputadas por algún delito, hoy día tienen más de 4.000. Esto a su vez ha tenido un efecto disuasorio, pues los ladrones ya saben



que Tottus cuenta con altos niveles de seguridad y ya no se están arriesgando a cometer delitos en estas tiendas. Asimismo, esto ha aumentado la percepción de seguridad por parte de los clientes y ha aumentado el número de personas que visitan las tiendas.

## Beneficios comerciales más allá de la seguridad

Como un efecto secundario de la implementación de Genetec Security Center, Tottus ha logrado capitalizar la información obtenida a través de su sistema de seguridad para mejorar sus operaciones y obtener inteligencia de negocios, con impacto directo en el aumento de las ventas.

Para los gerentes de operaciones, por ejemplo, que tienen entre 10 y 20 tiendas a cargo, la aplicación de Genetec Mobile les permite hacer caminatas virtuales en sus celulares y recorrerlas en aproximadamente cinco minutos, sin necesidad de movilizarse a las 20 tiendas, lo cual les demoraba alrededor de 30 días. Con estas caminatas ellos pueden identificar distintas necesidades en las diversas áreas de los locales, ya sea de productos o de personal.

Según Darío Quintanilla, Gerente de Prevención de Pérdidas y Seguridad: “Eso es un valor agregado que después se lo entregamos a la parte operativa, que es fundamental para generar ventas y para poder lograr el estándar que se espera dentro de la compañía de cara a los clientes. Eso fue impresionante porque no estaba dentro de la planificación inicial.”

Por otro lado, Tottus creó un equipo de trabajo llamado Central de Apoyo Operacional, que no es de seguridad, sino que es un equipo que trabaja dándole soporte al área de operaciones, para que se pueda plantear o mantener una propuesta comercial adecuada que satisfaga las necesidades de los clientes y aumente las ventas.

Este equipo aprovecha las funcionalidades de Omnicast para hacer recorridos preconfigurados virtuales. Con la funcionalidad de agregar marcadores en el video, ellos identifican los momentos en donde se necesita hacer reposición de productos, monitorean el desempeño de las promociones y los procesos de recepción de las mercancías de los proveedores.

Con Security Center, el equipo de la Central de Apoyo Operacional puede hacer reportes de estos marcadores y mostrar en los dashboards estadísticas en tiempo real. Según Darío Quintanilla: “Lo que hacemos es que manejamos estadísticas que



se las entregamos a la operación para que sepan en qué tienda, por alguna razón, tienen problemas, ya sea operacionales o de propuesta comercial. Eso hoy día a ellos les aumentó la productividad, las ventas. Creo que ese es el valor agregado mayor de Genetec, que partió siendo de seguridad, pero ya hoy día se está abriendo a este mundo comercial.”

### Expandingo la seguridad en el futuro

A corto y mediano plazo, Tottus estará implementando la fase dos y tres. En la fase dos, se planea instalar video analíticas de detección perimetral de KiwiVision™ en las cercas del exterior de cada una de las tiendas, para complementar el sistema de intrusión dentro de las instalaciones y anteponerse de forma temprana al robo.

En la fase tres, Tottus tiene pensado instalar el sistema de reconocimiento de placas vehiculares en los estacionamientos con Security Center Autovu™. El objetivo principal es poder tener un registro de patentes que estén correlacionadas con fraudes o robos, para enviar alertas cuando algún sospechoso entre a las tiendas. Esto también les permitirá detectar cómo están operando ciertas bandas y compartir esta información con la policía para que ellos puedan actuar en tiempo y forma.

**“Lo que hacemos es que manejamos estadísticas que se las entregamos a la operación para que sepan en qué tienda, por alguna razón, tienen problemas, ya sea operacionales o de propuesta comercial. Eso hoy día a ellos les aumentó la productividad, las ventas. Creo que ese es el valor agregado mayor de Genetec, que partió siendo de seguridad, pero ya hoy día se está abriendo a este mundo comercial.”**

Darío Quintanilla, Gerente de Prevención de Pérdidas y Seguridad.

