

Étude de Cas : Castle Management

Comment GuardTek peut relier le service sécurité, maintenance et propreté sur une seule plateforme pour une organisation sans failles ?

« Nous utilisons GuardTek pour à peu près tout, et nous réalisons d'importantes économies de temps et d'argent en n'utilisant qu'un seul système pour l'ensembles des services. »

Lorenzo Johnson
Coordinateur des Opérations et Représentant RH

Description de l'entreprise

Castle Management est une société de gestion immobilière située aux Etats-Unis. Elle gère un parc de 800 résidences, ce qui représente plus de 2000 visiteurs et résidents quotidiennement. En plus de la maintenance des logements et parties communes, Castle Management est aussi responsable de la sécurité et propreté des lieux.

Résumé

La difficulté pour Castle Management était donc de gérer simultanément les équipes mobiles de plusieurs services. La société de gestion immobilière avait ultérieurement mis en place une application mais qui ne répondait pas à tous leurs besoins. « L'application précédente n'était pas suffisamment fluide. Il nous manquait certaines fonctionnalités comme l'ajout de photos dans les rapports ou la gestion multisites. Nous avons réellement besoin d'un outil mobile pour nos agents de sécurité mais également pour nos équipes de maintenance qui sont souvent sur le terrain. » déclara Lorenzo Johnson.

La solution Trackforce

Castle Management a déployé la solution Trackforce en 2015, initialement dans le service sécurité comme main courante électronique pour suivre et gérer différents incidents. Mais rapidement l'entreprise réalisa que GuardTek pouvait être utile pour d'autres tâches. Désormais, GuardTek est également utilisé par le service de maintenance et de propreté. Ainsi, si un agent de sécurité remarque un éclairage défectueux lors de sa ronde, il pourra utiliser l'application mobile m-Post pour remplir une demande de maintenance avec position GPS précise et photo d'illustration qui seront transmises au service compétent. GuardTek facilite et apporte une meilleure communication et un suivi détaillé des tâches entre chaque département.

Les Enjeux

En plus de faciliter le travail entre les équipes, l'outil GuardTek s'est montré vraiment utile dans le cas d'un litige où Castle Management a dû prouver que le service de sécurité et les patrouilles ont été correctement effectués. En effet, Castle Management a pu facilement générer le journal de sécurité électronique avec les horaires précis de prises de services des agents ainsi que le suivi détaillé de leur géolocalisation durant l'incident à l'origine du litige. Grâce à la récupération de donnée sur le terrain, Castle Management a été facilement mis hors de cause grâce à des preuves irréfutables qui ont permis de matérialiser le service de protection et de sécurité de l'entreprise.

Le Déploiement

Castle Management a facilement optimisé le déploiement du logiciel GuardTek.

« Nous avons commencé avec les sessions de formation offertes par Trackforce et le logiciel était plutôt intuitif et facile à utiliser. Depuis pour les nouveaux utilisateurs, nous les faisons travailler en binôme avec un employé déjà formé pour qu'ils apprennent, cela fonctionne plutôt bien surtout pour le système contrôleur de ronde. Nous faisons toujours deux sessions de formations par an pour les nouveaux employés. » déclara Lorenzo Johnson.

Le Résultat

La direction de Castle Management est très satisfaite des fonctionnalités et du déploiement facile de GuardTek. Le logiciel et ses applications mobiles sont utilisés par les agents de sécurité propreté et de maintenance. Au niveau de la direction, les superviseurs et directeurs sont informés en temps réel grâce à la plateforme en ligne. « **Nous sommes contents du logiciel GuardTek car la solution s'adapte aux différentes activités de l'entreprise. GuardTek offre une personnalisation rare, et très simple à la fois. Nous utilisons GuardTek pour à peu près tout, et nous réalisons d'importantes économies de temps et d'argent en n'utilisant qu'un seul système pour l'ensemble des services.** »

L'avenir

Castle management cherche maintenant à implémenter la solution GuardTek dans le service propreté. Ainsi il sera désormais possible de signaler les interventions entre services et documenter chaque tâche sur la plateforme en ligne pour faciliter le traitement des informations, mais également le calcul de heures de travail et la traçabilité des équipes mobiles sur le terrain.