

RKL INTEGRAL, S.C.P.:

Automatización de Procesos del Plan de Continuidad de Negocio de TELEFONICA UK



Jose María Sanz Yarritu
josemari@rklintegral.com
646321812
<https://rklintegral.com/>

-
-  **Actividad:** Consultoría e ingeniería especializada en Safety&Security con enfoque integral y convergente.
 -  **Sector:** Actividades de consultoría de gestión empresarial
 -  **Nº de personas empleadas:** 10
 -  **Localización:** Alameda San Mames 37, planta 2, Dpto 1, 48010, Bilbao - Bilbo, Bizkaia

Innovación **INCREMENTAL** de ámbito **INTERNACIONAL****¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?**

Porque se modifica la manera en que las personas actúan para aplicar un Plan de Continuidad de Negocio (el plan de una empresa para mantener las funciones esenciales tras una emergencia), al pasar de una simple hoja de cálculo Excel a un sistema de automatización de procesos. En concreto, se ha aplicado una herramienta de gestión de continuidad de negocio soportada por una plataforma multi-dispositivo (con posibilidad de acceso múltiple) que permite gestionar de forma segura, automática e inteligente la disponibilidad de recursos en situaciones críticas.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

RKL Integral es una startup de consultoría e ingeniería especializada en seguridad y ciberseguridad, fundada en 2016. Se creó con solo 2 personas, y actualmente cuenta con 10 empleados.

Aunque inicialmente la empresa ofrecía un servicio de consultoría más tradicional, en torno a 2018 se propuso innovar en su actividad. En este proceso, RKL Integral ha contado con el apoyo de distintos programas y entidades. Por ejemplo, en 2019 formó parte del programa Bizkaia International Startup Connection. También ha contado con la ayuda del CDTI y ha participado en programas Hazitek de SPRI. Uno de sus productos estrella es la plataforma VES (Virtual Ecosystem for Safety&Security), una solución de software de desarrollo propio dirigida a gestionar de manera holística los diferentes niveles de seguridad en una organización, incluyendo riesgos físicos y digitales en infraestructuras críticas.

Esta trayectoria llevó a RKL Integral a firmar en 2020 un acuerdo de colaboración con la multinacional norteamericana VEOCI, para distribuir y facilitar asesoramiento en sus soluciones SaaS (software como servicio), que permiten a los usuarios utilizar aplicaciones basadas en la nube. Se trata de soluciones que permiten digitalizar procesos de Gestión de Crisis, Continuidad de Negocio o Notificaciones Masivas en Centros de Control de Emergencias. Este acuerdo, el primero que la multinacional norteamericana firma con una empresa europea, supone que RKL Integral se ha posicionado como distribuidor autorizado de valor añadido (Value-Added Reseller, VAR) de VEOCI, con todas sus capacitaciones y certificaciones. Así, en el marco de esta colaboración, RKL configura el software desarrollado por VEOCI según necesidad del cliente, es decir, se le aporta valor a través de la consultoría y puesta en marcha de la herramienta y el servicio postventa.

A raíz de este acuerdo, RKL Integral ha introducido una importante innovación en Telefónica UK (Reino Unido), que consiste en la automatización de procesos de su Plan de Continuidad de Negocio (PCN). Telefónica UK, entidad que gestiona infraestructuras críticas de interés nacional, contrató a RKL Integral para automatizar los procesos de personas, procedimientos y tareas de los centros de control que tiene en Reino Unido, pasando de un sistema estático basado en una Hoja de Excel a otro automatizado con las soluciones SaaS de VEOCI. A partir de plantillas ejecutables, se ha creado un panel de control virtual en la nube, en servidores europeos replicados con disponibilidad 99.99%, y con posibilidad de acceso multi-dispositivo. Este sistema permite evitar errores humanos, mejorar tiempos de respuesta y alcanzar el retorno de la inversión. Es un sistema digital innovador que orquesta personas, equipos técnicos y procesos en tiempo real.

Antecedentes

RKL ha observado que habitualmente las empresas elaboran su Plan de Continuidad de Negocio (PCN) en un momento dado, pero éste no suele ser un instrumento ágil ni fácil aplicar en caso de crisis, generando dificultades para que cada responsable tenga claras sus funciones. Además, la seguridad en las organizaciones (tecnologías, procesos, personas,...) está muy fragmentada. De ahí el interés de RKL por promover la automatización de procesos, a fin de que el PCN deje de ser un documento estático y se convierta en una herramienta que coordine personas, procedimientos y tareas.

Reto

En lo que se refiere al mercado, RKL se ha encontrado con la dificultad de hacer entender a la clientela la necesidad de sus soluciones de automatización, diferentes a lo que el sector de la seguridad está acostumbrado. No ha sido fácil encontrar el nicho de mercado concreto donde vender sus servicios. Otro de los principales retos a los que se ha enfrentado RKL es la falta de talento, es decir, la falta de personas capacitadas para el desarrollo software requerido. A su vez, existe un reto económico-financiero: el de asumir el coste de las personas con esa capacitación especializada.

Acciones

- RKL se fundó a finales de 2016.
- A lo largo de 2019 participó en numerosos programas de apoyo a la innovación, como el Bizkaia International Startup Connection, impulsado por la Diputación de Bizkaia. El Grupo SPRI también ha apoyado a la empresa por medio de varios proyectos Hazitek, e Innobasque le ayudó a transformar su modelo de negocio desde el programa Bideberri, entre otros.
- En junio de 2020, RKL Integral estableció un acuerdo de colaboración con la empresa estadounidense Veoci. Esta herramienta permite a RKL Integral disponer de una solución SaaS (software como servicio) para digitalizar procesos en situaciones de emergencia o de crisis, y para el desarrollo de planes de continuidad de negocio, recuperación de desastres y operación desde centros virtualizados de mando y control. RKL Integral se convierte así en distribuidor autorizado de valor añadido de las aplicaciones de Veoci.

- En octubre de 2020, Telefónica UK contrató a RKL Integral para transformar digitalmente su Plan de Continuidad de Negocio (PCN).
- El proyecto para Telefónica UK se dio entre octubre 2020 y mayo 2021. En este tiempo, RKL Integral realizó un gran esfuerzo para cubrir todas las necesidades planteadas por Telefónica UK en el proceso de digitalización y automatización de su Plan de Continuidad de Negocio, partiendo de una Hoja de Cálculo Excel estática y manual.

Resultados obtenidos

- Para RKL Integral, la colaboración con 'Veoci' ha supuesto una interesante vía de acceso para la proyección de sus productos y servicios.
- Gracias a RKL Integral, Telefónica UK cuenta con una herramienta de gestión de continuidad de negocio y gestión de personal, que le permite orquestar de forma segura, automática e inteligente la disponibilidad de recursos en los diferentes puestos de alta criticidad en la empresa, así como el seguimiento pormenorizado de las funciones y tareas.
- El proyecto de Telefónica UK ha sido todo un reto para RKL Integral, puesto que ha requerido un gran esfuerzo (trabajo, aprendizaje, adaptación...), pero con resultados muy positivos para la empresa:
 - a. Ha supuesto una facturación muy importante para RKL: durante su desarrollo, el 20-25% de la facturación de la empresa procedía de este proyecto.
 - b. Un proyecto de esta envergadura y en Reino Unido ha permitido fortalecer el posicionamiento de RKL en mercados internacionales.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Producto: Software.

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

José María Sanz (CEO de RKL Integral)

“Realizamos un enfoque transversal del entorno físico y lógico para transformar digitalmente los modelos de gestión de seguridad de las organizaciones”.

José María Sanz (CEO de RKL Integral)

“El valor diferencial de RKL Integral es su enfoque holístico de la seguridad, donde el mundo físico y lógico convergen. Nuestra propuesta es gestionar la seguridad de forma automatizada e inteligente. Así, ayudamos a la toma de decisiones acertadas en operativas y estrategias de las organizaciones.”

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★☆☆★★

Colaboración e hibridación: ★★☆☆★★

Sistematización: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆★★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★☆☆★★

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★☆☆★★