OCTAVE

Libro electrónico

Los servicios gestionados mantienen a su agencia preparada para la misión

Contenido

Introducción	03
Desafíos de la agencia	04
¿Por qué utilizar un servicio gestionado?	06
Protección frente a los desafíos operativos actuales y futuros	07
Caso práctico: Los servicios gestionados benefician al condado de Arlington, Virginia	09
Servicios gestionados para diferentes roles	10
Responsabilidades de la agencia frente a los servicios gestionados	11
Los servicios gestionados no son todos iguales	12
¿Qué servicios gestionados son los adecuados para su organismo?	13
Servicios gestionados del proveedor que creó el sistema	14
Los servicios gestionados dan soporte a agencias críticas en todo el país	15

Libro
electrónico



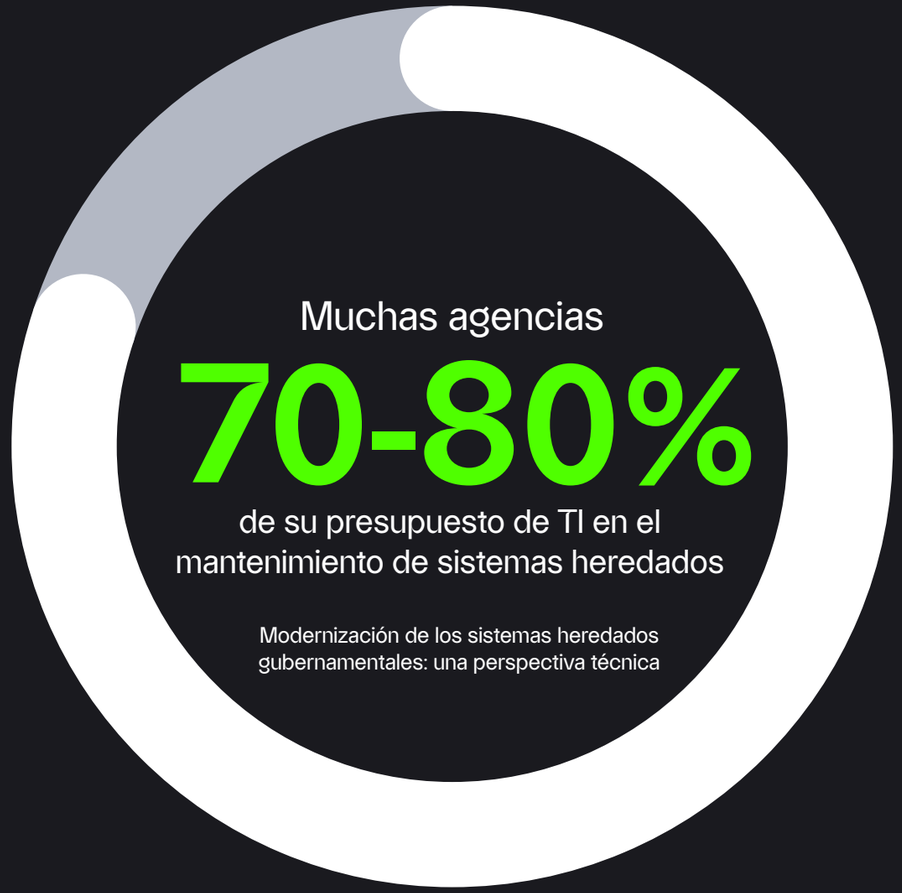
Los organismos de seguridad pública operan en entornos cada vez más complejos. Las expectativas públicas están creciendo y el margen de error se está reduciendo.

Muchos organismos siguen confiando en la tecnología heredada **mientras destinan del 70 al 80 % de sus presupuestos informáticos** a mantener los sistemas existentes en lugar de desarrollar nuevas capacidades. Esto dificulta cada vez más la mejora de la resiliencia, la seguridad y la preparación operativa.

Ya sea implementados en las instalaciones, en la nube o en entornos híbridos, los sistemas de seguridad pública actuales suelen incluir múltiples integraciones de terceros que requieren configuración, supervisión y optimización continuas. Las agencias también deben cumplir los requisitos normativos en constante evolución a la vez que protegen los datos confidenciales, todo ello mientras la tecnología continúa avanzando. Estas demandas pueden suponer una carga importante para las organizaciones que carecen de los recursos internos o los conocimientos técnicos necesarios para mantenerse al día.

Los proveedores de servicios gestionados ayudan a aligerar esa carga con un soporte proactivo y personalizado que trabaja junto a —o dentro de— una agencia para gestionar la complejidad del sistema, optimizar el rendimiento y respaldar la modernización continua. Los servicios gestionados no son solo asistencia de guardia. En muchos casos, los especialistas trabajan in situ como una extensión del equipo de la agencia.

Esto permite al personal centrarse en su misión principal de mantener sus comunidades seguras.





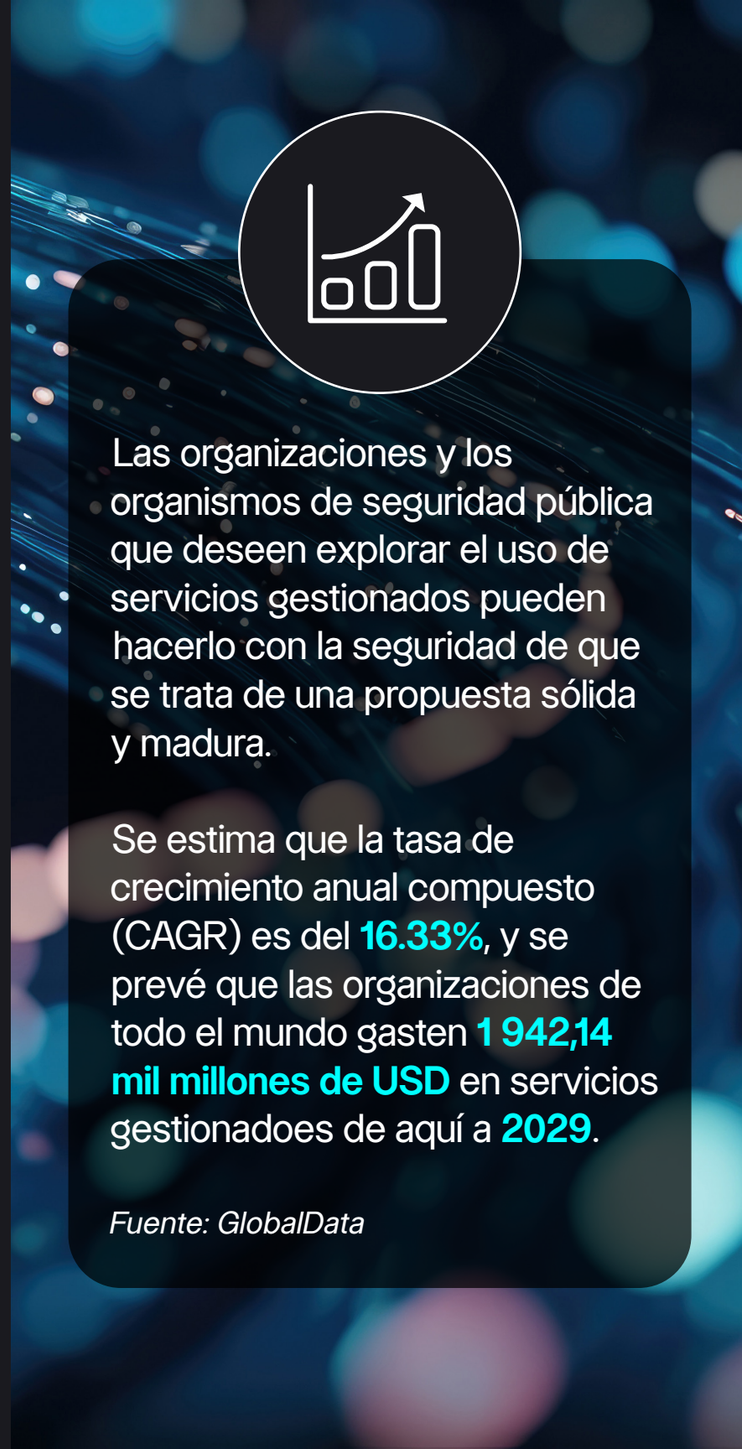
«Como centro de emergencias 911 de la capital del país, nuestras operaciones exigen una tecnología fiable, avanzada y disponible sin excepción.

***Nuestra alianza con** proporciona la experiencia necesaria para garantizar la estabilidad del sistema y la mejora continua, lo que nos permite seguir centrados en nuestra misión fundamental —salvaguardar la ciudad y a los profesionales que le prestan servicio».*

Heather McGaffin
Director
Office of Unified Communications, Washington, D.C.

¿Por qué utilizar un servicio gestionado?

- Mejore la fiabilidad y la operatividad del sistema
- Reduzca el riesgo operativo y minimice el tiempo de inactividad
- Optimice su tecnología para obtener una mayor eficiencia
- Asigne los recursos y el personal de manera más eficaz
- Mejore la capacidad de adaptación a los requisitos normativos, regionales y operativos
- Fortalezca el rendimiento a largo plazo y la resiliencia operativa
- Incorpore el soporte de primera línea internamente



Las organizaciones y los organismos de seguridad pública que deseen explorar el uso de servicios gestionados pueden hacerlo con la seguridad de que se trata de una propuesta sólida y madura.

Se estima que la tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) es del **16.33%**, y se prevé que las organizaciones de todo el mundo gasten **1 942,14 mil millones de USD** en servicios gestionadoes de aquí a **2029**.

Fuente: GlobalData

Protección frente a los desafíos operativos actuales y futuros

Las pequeñas agencias de seguridad pública y las grandes organizaciones multijurisdiccionales de todo el mundo se enfrentan a desafíos similares en los que los servicios gestionados pueden ofrecer ayuda.

Desafíos	Servicios gestionados
Mantenimiento, actualización y optimización de sistemas complejos e interconectados	Proporcione acceso a equipos de soporte expertos con un profundo conocimiento de las operaciones y los productos de seguridad pública
Actualización y mejora de sistemas heredados críticos (p. ej., CAD y RMS)	Complementar el equipo de una agencia con recursos cualificados que sean expertos en los sistemas centrales
Retener y encontrar personal de TI cualificado u otros recursos adecuados	Complemente los recursos de la agencia con expertos en seguridad pública y especialistas en productos
Navegación por diversos estándares de cumplimiento y entornos normativos	Gobierne la prestación de servicios a través de métricas de rendimiento y niveles de servicio claramente definidos
Actualizar las competencias de los equipos para mantenerse al día con tecnologías en constante evolución	Reducir la complejidad de gestionar, supervisar, asegurar y mantener los sistemas
Soporte y mantenimiento de modelos y servicios alojados en la nube	Gestione la infraestructura en nube, optimice el rendimiento y permita el intercambio de datos y la colaboración en tiempo real



«La solución móvil y de despacho asistido por ordenador (CAD) del 9-1-1 del condado de Jefferson es un sistema de misión crítica y no puede tratarse como una responsabilidad a tiempo parcial... Un administrador de sistemas residente a tiempo completo nos proporciona un recurso dedicado centrado en la gestión diaria del rendimiento del sistema, la configuración, las pruebas, la resolución de problemas, la asistencia al usuario y la planificación a largo plazo.

Contar con un profesional formado en Octave en este puesto garantiza que disponemos de experiencia interna para gestionar adecuadamente la complejidad de nuestro entorno Octave, proteger la integridad del sistema y realizar cambios de forma segura y eficiente».

John Whitehead, MPSA, ENP
Jefe
Condado de Jefferson 9-1-1

Los servicios gestionados benefician al condado de Arlington, Virginia

Vea el vídeo

El condado de Arlington (Virginia) modernizó su centro de emergencias del 911 al pasar de un entorno CAD heredado a Octave OnCall en la nube; un cambio impulsado por la necesidad de un nuevo enfoque para la tecnología de seguridad pública. La transición de las conexiones locales basadas en servidores a un modelo basado en la nube planteó preguntas comprensibles sobre la propiedad, la resolución de problemas y la rendición de cuentas.

La respuesta fueron los **servicios gestionados de Octave**: un profesional de Octave dedicado, formado en la tecnología de Octave e integrado como parte del equipo diario de Arlington. Arlington describe el puesto como algo «indudable» y destaca el recurso de servicios gestionados se integra como un empleado a tiempo completo, participa en las actividades del equipo y actúa como experto de referencia para la gestión del sistema CAD. El soporte resultó fundamental durante toda la implementación y la puesta en marcha, proporcionando disponibilidad ininterrumpida y tranquilidad 24/7, para que, sin importar la emergencia, la tecnología esté lista.



«Sentimos que los servicios gestionados eran una opción obvia para nosotros. (nuestro administrador de sistemas Octave) se integra con nosotros como si fuera uno de nuestros empleados».

Jacob Saur
Director de ECC
Condado de Arlington

«Está integrado con nosotros. Es uno de los nuestros. Está disponible en todo momento. Está disponible siempre».

Jeff Wobbleton
Administrador de sistemas (jubilado)
Condado de Arlington

Servicios gestionados para diferentes roles

Los servicios gestionados aportan valor en toda la organización, ayudando a los equipos técnicos, operativos y de liderazgo a centrarse en sus prioridades mientras garantizan que la tecnología de misión crítica siga siendo fiable, segura y optimizada.



Líderes de agencias

Céntrese en las prioridades estratégicas, el rendimiento operativo y la planificación a largo plazo.



Administradores de sistemas y de TI

Obtenga asistencia experta para la configuración, supervisión, actualización, resolución de problemas y optimización del sistema.



Personal de despacho y operaciones

Benefíciese de sistemas fiables y de alto rendimiento que admiten las operaciones diarias sin interrupciones.



Equipos de seguridad y cumplimiento

Mantenga entornos seguros y conformes mediante la supervisión proactiva, la gobernanza y la gestión del cambio.

Responsabilidades de la agencia frente a los servicios gestionados

Los servicios gestionados están diseñados para complementar a su organismo proporcionando la experiencia técnica necesaria para mantener los sistemas críticos en su máximo rendimiento.

Responsabilidades de la agencia	Capacidades de servicios gestionados*
Respuesta a emergencias y operaciones diarias	Monitorización del sistema y comprobaciones del estado
Apoyo a operadores de despachos, recepcionistas de llamadas y personal de campo	Configuración, optimización y ajuste del rendimiento
Planificación operativa y política	Actualización y pruebas de software
Compromiso de la comunidad y prestación de servicios	Resolución de problemas, resolución de incidencias y soporte técnico
Decisiones tecnológicas estratégicas	Orientación sobre modernización, adopción de la nube y mejores prácticas

* Dependiendo del nivel de servicio gestionado

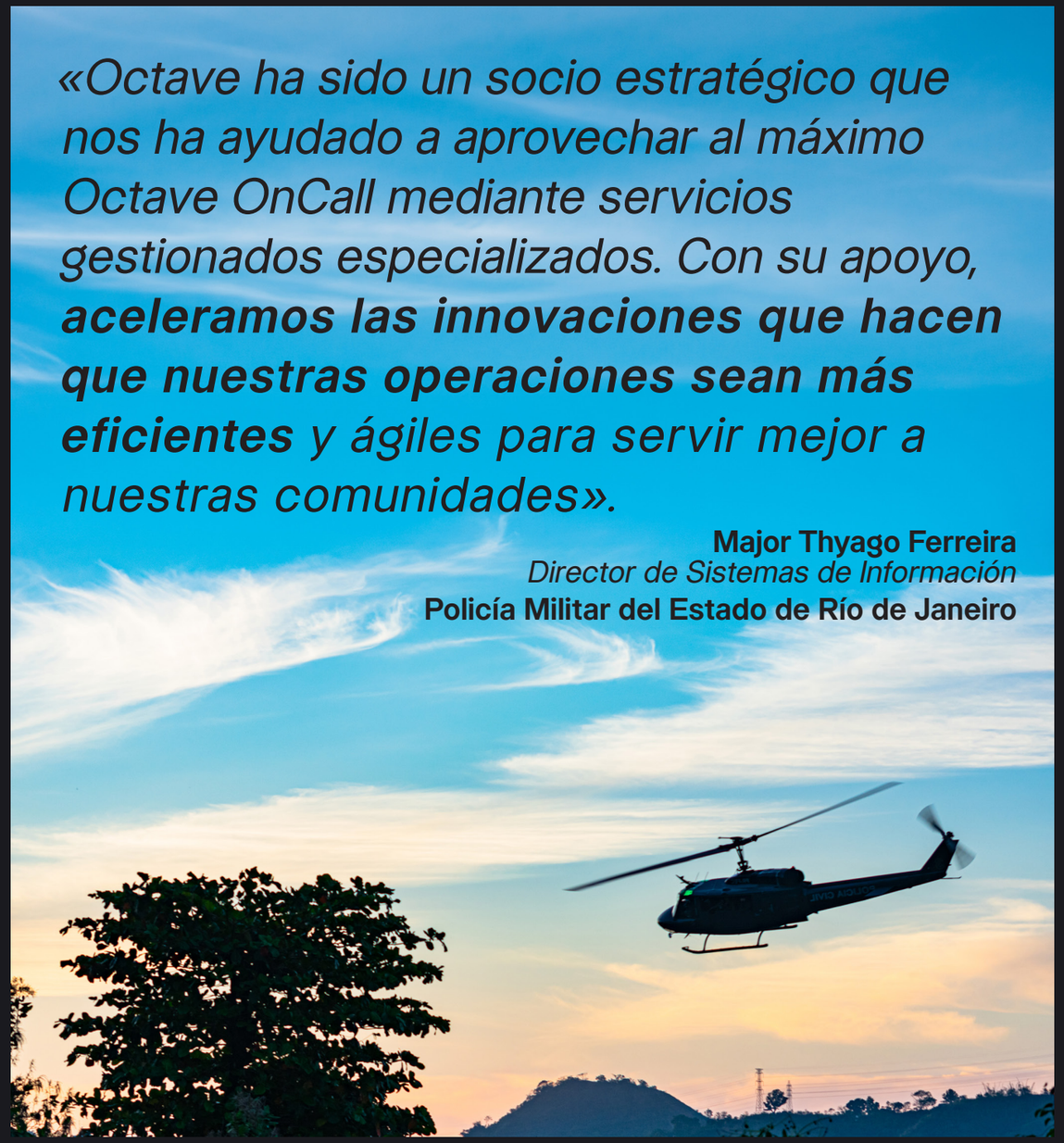
Los servicios gestionados no son todos iguales

Los servicios gestionados varían ampliamente en alcance, coste y calidad. Mientras que muchos proveedores «tradicionales» afirman tener cifras de tiempo de actividad impresionantes adecuadas para entornos comerciales, las agencias de seguridad pública operan bajo un estándar diferente. ***Por ejemplo, en el Reino Unido la red de radio TETRA actual tiene un tiempo de actividad del 99,7 %.***

Aquí es donde las agencias y organizaciones que optan por un servicio gestionado ofrecido por la empresa que diseñó, construyó y sigue desarrollando la plataforma cuentan con una clara ventaja.

Además de una experiencia técnica sin rival y la capacidad de aprovechar los conocimientos compartidos de otros organismos de seguridad pública que utilizan el sistema, adoptar este enfoque puede proporcionar ventajas comerciales.

Trabaje con un equipo de especialistas dedicado a optimizar sus operaciones hoy y de cara al futuro. Prepárese para adoptar innovaciones, desde la nube hasta la IA, adáptese a las normativas cambiantes y responda a un panorama de seguridad pública en constante evolución.





Los servicios gestionados preparan a su organismo para cualquier misión

Qué servicio gestionado ¿qué servicios son adecuados para su organismo?

No existe un enfoque único para los servicios gestionados. El modelo adecuado depende del entorno tecnológico de su agencia, los recursos disponibles y los objetivos operativos. Algunas agencias necesitan asistencia continua para los sistemas de misión crítica, mientras que otras buscan conocimientos especializados durante las principales actualizaciones, las migraciones a la nube o las iniciativas de modernización.

Para muchos organismos, los servicios gestionados:

- Empiece por el CAD, lo que ayuda a garantizar que el núcleo del PSAP se mantenga fiable, seguro y optimizado
- Expanda a RMS, análisis y otras tecnologías de seguridad pública a medida que evolucionen las necesidades operativas

Las agencias con recursos internos limitados pueden beneficiarse de un administrador de sistemas residente integrado en su equipo, mientras que otras pueden optar por un soporte remoto o basado en proyectos que complemente al personal existente.

El objetivo es crear una estrategia de servicios gestionados que se alinee con las prioridades de su organismo, fortalezca la resiliencia operativa y aporte valor a largo plazo.

Servicios gestionados del proveedor que creó el sistema

Elegir servicios gestionados de la empresa que diseñó y sigue desarrollando su tecnología de seguridad pública significa trabajar con un socio que comprende su entorno operativo y está comprometido con su éxito a largo plazo.

Respaldado por más de 30 años de experiencia en seguridad pública, Octave ayuda a las agencias a maximizar el rendimiento del sistema al tiempo que permite que los equipos internos se centren en las prioridades estratégicas y en las operaciones de misión crítica.



«Nuestro equipo de TI disfruta mucho teniendo al personal de Octave CAD a su lado mientras mantienen y construyen el sistema para el futuro. Actualizan el sistema todos los días y nosotros nos beneficiamos y la comunidad se beneficia de ello».

Scott Brillman
Director
Condado de Fairfax, VA

«Han adoptado la colaboración con nosotros como un verdadero socio, y estamos deseando ampliar la capacidad de los servicios gestionados y prestarles apoyo en los próximos años».

Chris Leaver
Director Ejecutivo
Octave



Los servicios gestionados dan soporte a organismos críticos de todo el país

Octave cuenta con una sólida base de éxitos en servicios gestionados en toda la región Asia-Pacífico, colaborando con organizaciones como una agencia nacional de seguridad pública en Nueva Zelanda y agencias de carreteras en varios estados de Australia.

Estas organizaciones prestan servicios esenciales a millones de residentes y confían en los servicios gestionados de Octave para obtener soporte proactivo.

«Han aceptado trabajar con nosotros como un socio de auténtica confianza, y tenemos muchas ganas de ampliar la capacidad de los servicios gestionados y de ayudarles en los próximos años», afirmó Chris Leaver, director ejecutivo de Octave, en referencia a los clientes de la región Asia-Pacífico.

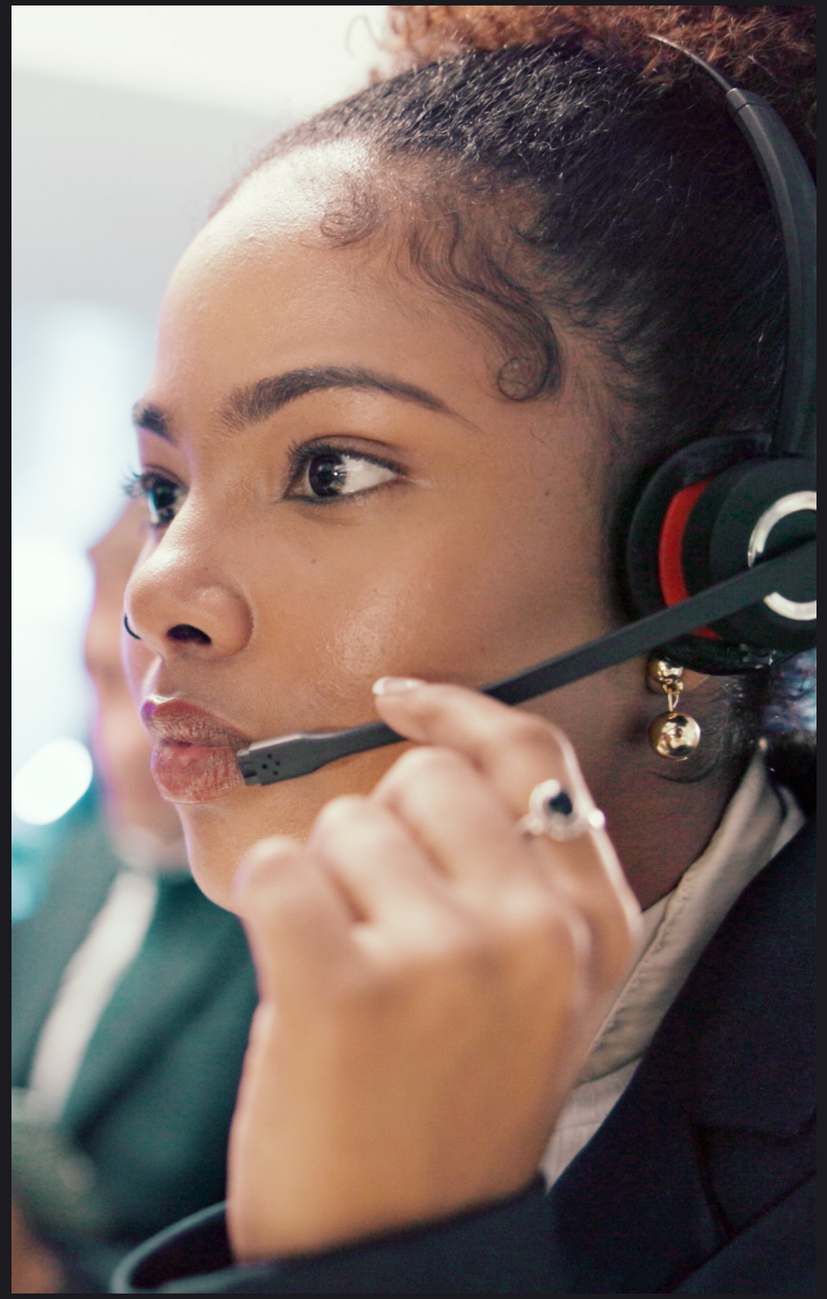
El uso de servicios gestionados permite a estas agencias hacer lo que mejor saben hacer, que es prestar servicio a sus comunidades. Por su parte, los expertos en productos de Octave pueden gestionar la tecnología. En definitiva, esto significa que el público recibe el mejor servicio posible.

El equipo global de especialistas de aporta un profundo conocimiento de la arquitectura de sus sistemas, las características de rendimiento, las integraciones y la hoja de ruta de futuros productos. Trabajando como una extensión de su equipo, proporcionan orientación proactiva, conocimientos técnicos y soporte continuo para ayudar a mantener los sistemas fiables, seguros y optimizados.

Diseñados para cumplir con diversos requisitos operativos y normativos, los servicios gestionados de Octave ofrecen un soporte flexible que se adapta a las necesidades de su agencia. Ya sea ofreciendo servicios operativos rutinarios, iniciativas de modernización o experiencia basada en proyectos, Octave ayuda a las agencias a mejorar el rendimiento, reducir la complejidad y prepararse para los futuros avances tecnológicos.

Explore los servicios gestionados de Octave

Respaldado por más de 30 años de experiencia en seguridad pública , Octave ayuda a las agencias a maximizar el rendimiento del sistema al tiempo que permite a los equipos internos centrarse en las prioridades estratégicas y las operaciones de misión crítica.



Acerca de Octave

Octave es líder en software empresarial, convirtiendo datos en acción decisiva e inteligencia en tu vanguardia. Nuestro software resuelve y simplifica la complejidad, desde el diseño y construcción hasta la operación y protección de personas, bienes y activos, para cualquier ámbito y escala. Durante décadas, hemos colaborado con clientes para mejorar el rendimiento, elevar la eficiencia y amplificar los resultados. Desde fábricas hasta ciudades enteras, nuestras soluciones están ajustadas para escalar lo posible desde el primer día.

Spanish: ©2026 Octave Intelligence plc y/o sus filiales y empresas asociadas.

OCTAVE


OCTAVE