

Respuesta a incidentes un 80 % más rápida: gestión de vídeo integrada para flotas de taxis en el Reino Unido

Proveedor de servicios telemáticos **ACSS**

Socio de Wialon de 2017

Cliente Proveedor de tecnología en el sector de taxis y vehículos de alquiler privado

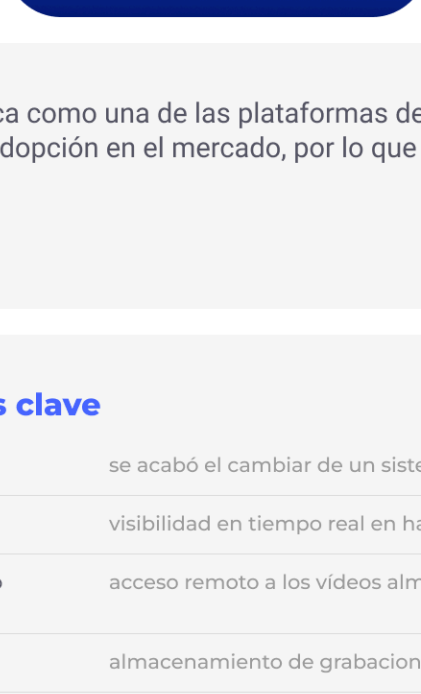
Más de 2000 vehículos conectados a través de las redes de los operadores

Reino Unido



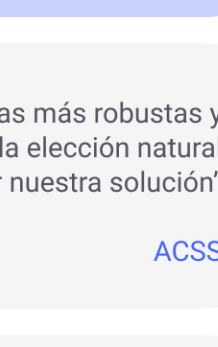
Solución de video-telemática

para flotas de taxis y vehículos de alquiler privado



150 vehículos

ya conectados al sistema



HASTA UN 80% DE MAYOR RAPIDEZ

en la respuesta a incidentes y recuperación de grabaciones

“Wialon destaca como una de las plataformas de gestión de flotas más robustas y con mayor adopción en el mercado, por lo que se convirtió en la elección natural para consolidar nuestra solución”

ACSS

Funciones y capacidades clave

● Control centralizado de la flota	se acabó el cambiar de un sistema a otro
● Transmisión de vídeo en vivo	visibilidad en tiempo real en hasta 4 vistas de cámara
● Recuperación de grabaciones bajo demanda	acceso remoto a los vídeos almacenados
● Almacenamiento seguro	almacenamiento de grabaciones cifrado con AES-256
● Seguimiento automatizado de mantenimiento	recordatorios de los intervalos de servicio técnico
● Informes avanzados	información detallada sobre el rendimiento de la flota y los hábitos de conducción
● Configuración lista para el cumplimiento normativo	adaptada a los requisitos del RGPD, la ICO y las licencias locales

Arquitectura de la solución

Software

- Wialon Hosting
- TaxiView (solución a medida desarrollada por ACSS)

Hardware

- Dispositivos de CCTV de ACSS que cumplen con los requisitos de las autoridades locales

Sobre el cliente

El cliente es un proveedor de tecnología con sede en el Reino Unido para el sector de taxis y vehículos de alquiler privado, especializado en soluciones de pago a bordo y gestión de flotas para operadores autorizados.

Su plataforma se utiliza actualmente para gestionar más de 2000 vehículos en las flotas de sus clientes. Además, operan su propia flota de unos 350 vehículos, lo que les permite conocer de primera mano y en el día a día los retos reales a los que se enfrentan los operadores.

Problema

Anteriormente, el cliente operaba con sistemas aislados para el control de vídeo y la gestión de flotas, lo que **limitaba la visibilidad de la flota**, provocando un **rastreo de vehículos ineficaz**. Los operadores dedicaban una cantidad considerable de tiempo a cambiar de una plataforma a otra.

La flota estaba equipada con un sistema de CCTV sin conexión (offline), lo que significaba que no había un control en vivo ni acceso remoto al vídeo. Para recuperar las grabaciones, los vehículos debían regresar a la base y ser retirados temporalmente del servicio: esto provocaba **tiempos de inactividad en la flota, una respuesta lenta a los incidentes y retrasos tanto en la gestión de reclamaciones de seguros como en la resolución de disputas**.

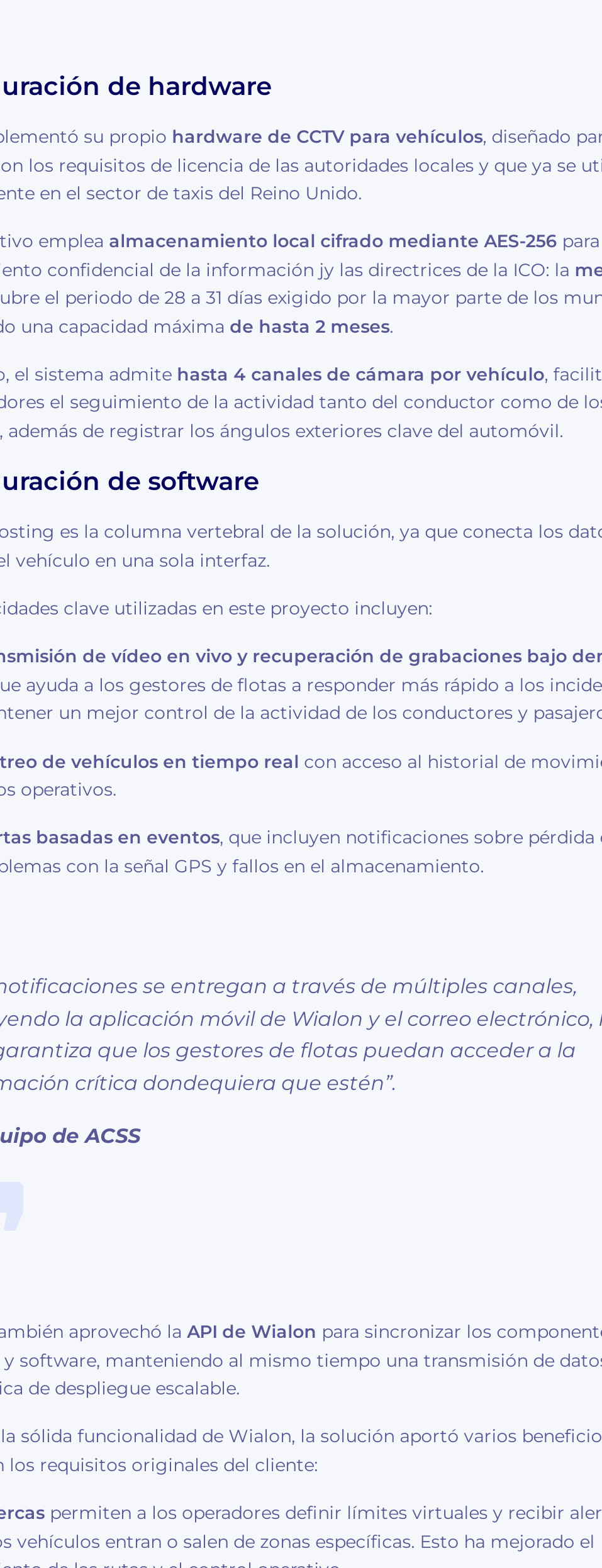
Estos desafíos eran especialmente significativos dadas las exigencias regulatorias del sector del transporte de pasajeros en el Reino Unido, donde el incumplimiento no es una opción. Muchas autoridades locales exigen el control por CCTV como parte de las condiciones para otorgar licencias, mientras que el RGPD y las directrices de la Oficina del Comisionado de Información (ICO) —el regulador de protección de datos del Reino Unido— ponen un fuerte énfasis en la seguridad de los datos.

Otro reto consistía en mantener un despliegue rentable en un mercado muy sensible a los precios. Muchas de las soluciones disponibles en el mercado **no cumplían** con las normativas vigentes o resultaban **demasiado costosas** para implementarse a gran escala en una flota mayor.

Siga leyendo para descubrir cómo [ACSS](#), socio de Wialon con más de 20 años de experiencia en el sector de taxis y vehículos de alquiler privado, integró una instalación de CCTV fuera de línea en una solución totalmente integrada para la digitalización de flotas.

Solución

Para optimizar las operaciones del cliente, ACSS desarrolló [TaxiView](#): una plataforma de gestión de flotas con capacidades de videotelemática.



“Al analizar el mercado, descubrimos que ofrecer el nivel de funcionalidad que nuestro cliente requería —especialmente en lo que respecta al acceso a vídeo en vivo, el rastreo y el control de la flota— normalmente exigiría múltiples soluciones independientes.

Al aprovechar Wialon junto con nuestro hardware y experiencia actuales, pudimos ofrecer una solución totalmente integrada que cumple con estos requisitos de una manera más eficiente y rentable. Este enfoque nos permitió entregar un sistema escalable y centrado en el operador que simplifica la gestión de la flota, al tiempo que mejora la visibilidad, el cumplimiento normativo y el control general”.

— Equipo de ACSS

Configuración de hardware

ACSS implementó su propio **hardware de CCTV para vehículos**, diseñado para cumplir con los requisitos de licencia de las autoridades locales y que ya se utiliza ampliamente en el sector de taxis del Reino Unido.

El dispositivo emplea **almacenamiento local cifrado mediante AES-256** para asegurar el tratamiento confidencial de la información y las directrices de la ICO: la **memoria interna** cubre el periodo de 28 a 31 días exigido por la mayor parte de los municipios, alcanzando una capacidad máxima **de hasta 2 meses**.

Asimismo, el sistema admite **hasta 4 canales de cámara por vehículo**, facilitando a los operadores el seguimiento de la actividad tanto del conductor como de los pasajeros, además de registrar los ángulos exteriores clave del automóvil.

Configuración de software

Wialon Hosting es la columna vertebral de la solución, ya que conecta los datos de vídeo y del vehículo en una sola interfaz.

Las capacidades clave utilizadas en este proyecto incluyen:

- **Transmisión de vídeo en vivo y recuperación de grabaciones bajo demanda**, lo que ayuda a los gestores de flotas a responder más rápido a los incidentes y a mantener un mejor control de la actividad de los conductores y pasajeros.
- **Rastreo de vehículos en tiempo real** con acceso al historial de movimientos y datos operativos.
- **Alertas basadas en eventos**, que incluyen notificaciones sobre pérdida de vídeo, problemas con la señal GPS y fallos en el almacenamiento.

“Las notificaciones se entregan a través de múltiples canales, incluyendo la aplicación móvil de flotas y pueden electrónicas, lo que garantiza que los gestores de flotas puedan acceder a la información crítica dondequiera que estén”.

— Equipo de ACSS

El socio también aprovechó la **API de Wialon** para sincronizar los componentes de hardware y software, manteniendo al mismo tiempo una transmisión de datos segura y una lógica de despliegue escalable.

Gracias a la sólida funcionalidad de Wialon, la solución aportó varios beneficios que superaron los requisitos originales del cliente:

Las **geocercas** permiten a los operadores definir límites virtuales y recibir alertas cuando los vehículos entran o salen de zonas específicas. Esto ha mejorado el cumplimiento de las rutas y el control operativo.

Además, Wialon permitió al cliente acceder a **informes más rápidos y detallados** que los que tenía disponibles anteriormente, lo que ofrece a los operadores una mayor visibilidad sobre el rendimiento de la flota, el uso de los vehículos y el comportamiento de los conductores.

“Estas capacidades adicionales han mejorado el valor general de la solución, proporcionando una mayor visibilidad, un control proactivo y una gestión optimizada sobre las operaciones de la flota.”

— Equipo de ACSS

Implementación

La solución se implementó en 150 vehículos. Durante la fase de implementación, ACSS trabajó en estrecha colaboración tanto con el cliente como con el equipo técnico de Wialon.

“El equipo de Wialon nos brindó un soporte ágil y especializado siempre que lo necesitamos. Al trabajar juntos, identificamos y resolvimos rápidamente los problemas de conectividad, garantizando una comunicación estable entre los dispositivos y el sistema: esto nos ayudó a mantener el ritmo durante todo el desarrollo y el despliegue.”

La experiencia de Wialon también nos ayudó a aprovechar mejor las capacidades de la plataforma, asegurando que TaxiView pudiera utilizar plenamente funciones como el rastreo en tiempo real, la integración de vídeo, las notificaciones y los informes”.

— Equipo de ACSS

ACSS continúa trabajando en estrecha colaboración con el cliente, utilizando sus comentarios para probar y lanzar nuevas funciones. Actualmente, el sistema se está desplegando en el resto de la flota.

Al mismo tiempo, este proyecto ha ayudado a ACSS a demostrar el valor de una solución integrada de videotelemática y gestión de flotas dentro del sector de taxis y vehículos de alquiler privado, abriendo nuevas oportunidades con otros operadores que buscan adoptar una tecnología similar.

Resultados

Con TaxiView, la solución basada en Wialon, el cliente optimizó sus operaciones, mejoró los tiempos de respuesta, incrementó el cumplimiento normativo y redujo significativamente los costes operativos indirectos en toda su flota.

✓ Respuesta a incidentes hasta un 80 % más rápida

Los operadores ya no necesitan retirar los vehículos de servicio para recuperar las grabaciones de CCTV. Según ACSS, el acceso remoto a las filmaciones redujo los retrasos operativos y los tiempos de respuesta ante incidentes, ayudando a las flotas a resolver disputas y reclamaciones de seguros de manera considerablemente más rápida.

✓ Visibilidad unificada de la flota

En lugar de lidiar con varios sistemas desconectados, los operadores ahora tienen todo en un solo lugar: videotelemática, rastreo y gestión de flotas. Esta mejora en la visibilidad de la actividad de los vehículos hizo que el control diario de la flota fuera mucho más sencillo.

✓ Sólido cumplimiento normativo y seguridad de datos

El almacenamiento cifrado con AES-256 y el acceso remoto controlado a las grabaciones ayudan a proteger los datos de vídeo, al tiempo que respaldan el cumplimiento de los requisitos del sector del transporte de pasajeros en el Reino Unido, incluidas las regulaciones de las autoridades locales y las directrices del RGPD y de la ICO.

✓ Capacidades operativas adicionales

Mediante el uso de las herramientas de informes y geocercas de Wialon, los operadores obtuvieron un mejor control sobre el seguimiento de rutas y el análisis de la flota. Estos datos estratégicos respaldan ahora una toma de decisiones más rápida e informada en todas las operaciones de la flota.

✓ Base escalable para el crecimiento futuro

El despliegue continúa expandiéndose en toda la red del cliente y ACSS planea una implementación más amplia, así como el desarrollo de funciones adicionales en el futuro.

Perfil de la empresa

Sector: Transporte de pasajeros

Sitio web: acss-uk.co.uk

Soluciones

Wialon

Leer más casos de éxito

Iniciar

Síguenos

