

Sesytel Solutions

Servicios de excelencia en monitoreo mayorista

Una empresa de monitoreo habilitada para operar tanto en la provincia de Buenos Aires como en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en constante crecimiento y enfocada en el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas aplicadas a la seguridad.



SESYTEL

☎ 0810-999-SESY (7379)
 ✉ ventas@sesytel.com.ar
 🌐 www.sesytel.com.ar

📘 /SesytelSolutions
 🐦 @SesytelSol
 📷 @sesytelsolutions



Walter Costa



Alan Costa

Con más de 30 años brindando servicio de monitoreo, Sesytel promueve la actividad en aquellas pequeñas empresas que aún no se decidieron o no encuentran el beneficio de ofrecer monitoreo a sus propios clientes.

Fundada en 1990 con la llegada de los primeros sistemas de alarma con servicio de monitoreo a distancia instalados en el país, se propuso brindar un servicio de excelencia a sus clientes y ofrecer soluciones innovadoras dedicadas a mejorar el confort y la seguridad. En esta nota, el Lic. Walter Ricardo Costa, CEO de la empresa, y Alan Walter Costa, COO de la compañía, hablan sobre el contexto actual del monitoreo y su vigencia, y de cómo acercan su propuesta de valor a empresas integradoras, de seguridad y técnicos instaladores

- ¿Son aplicables las normas IRAM al concepto de monitoreo mayorista?

Walter Costa: Sin ninguna duda. La responsabilidad de llevar adelante un proyecto que implique un centro de monitoreo (CRA) con servicio a distribuidores implica una responsabilidad aún mayor que la de un CRA convencional. Allí, a sabiendas o no, no solo está depositada la confianza

de los usuarios finales sino también la de tantas PyMEs que saben lo difícil que es organizar una actividad tan compleja como la del monitoreo de alarmas. Ya desde hace tiempo se fue ampliando el espectro de los servicios que puede brindar un centro de monitoreo, que se desarrollan no solo en su sala de operaciones sino en ámbitos como el de gestión de las alarmas no deseadas (IRAM 4179), o la aplicación de los criterios de confirmación de alarmas tal como lo especifica la norma UNE EN 50518-2 (2014) (Centro de supervisión y recepción de alarmas. Parte 2: Requisitos técnicos), que muy pronto tendrá su revalida en la Argentina con el nombre de IRAM 4174-2. Todo esto sin mencionar la necesaria satisfacción de la ya conocida IRAM 4174, actualizada con la denominación 4174-1.

¿Qué dice la norma IRAM sobre la confirmación de alarmas?

WC: "El flagelo de las falsas alarmas" fue una nota que escribí en esta misma revista en 2011. En ella, comentaba que el eslabón más delicado

de nuestra actividad es la respuesta de la autoridad pública, sobre la que ejercemos una demanda de servicio que debe ser compensada desde nuestra parte con un uso razonable. Es necesario que todos los actores que se relacionan con el servicio de monitoreo de alarmas (esto incluye a las empresas, las autoridades y los abonados) asuman que debe ejercerse un filtrado de señales en los CRA para limitar el aviso a la autoridad. Esto es cada vez más factible y preciso gracias a las tecnologías con las que contamos hoy.

- ¿De qué manera pueden confirmarse esas alarmas?

WC: Las principales son las denominadas "secuencialmente confirmadas", fundamentadas con un correcto diseño y distribución de suficiente cantidad de detectores; las alarmas "visualmente confirmadas", posibles debido a la accesible tecnología de videovigilancia; y las menos utilizadas, las alarmas "audiblemente confirmadas". En los tres casos es de aplicación la norma IRAM 4177.

- ¿Las normas IRAM solo determinan las buenas prácticas para alarmas contra intrusión y asalto?

WC: Tanto la 4174 y como la 4174-1 dejan bien en claro qué otras señales podrán ser recibidas en un CRA, en tanto esto no altere la calidad del servicio. Dicho de otro modo, hoy es natural que en un centro de monitoreo acorde a estas normas se puedan recibir y gestionar sin inconvenientes señales provenientes de sistemas de alarmas sociales, cuya norma específica ya hemos comenzado a estudiar en el IRAM. Estos sistemas pueden ser de imágenes con o sin video analítico, Localización Automática Vehicular (AVL, por sus siglas en inglés), seguridad tecnológica brindada a consorcios a través de distintas integraciones tales como el *Smart Building* y el *tótem de seguridad monitoreado*, domótica, IoT, protección a urbanizaciones especiales con sus cercos y perímetro, entre muchas otras soluciones tecnológicas.

- ¿Es hoy económicamente rentable ofrecer monitoreo?

Alan Costa: La situación se hizo más compleja a lo largo de los años, y entendemos que el cliente final busca con mayor frecuencia bajar los costos fijos y prioriza, por ejemplo, el servicio de cable o una plataforma de *streaming* por sobre la seguridad. Sin embargo, estamos convencidos de que el monitoreo está viviendo un proceso de cambio positivo y ampliando sus horizontes de servicios. Creemos que las pequeñas empresas integradoras también serán beneficiarias de esta nueva demanda en la medida que puedan visualizarla; para ayudarlas en ese camino está el equipo de Sesytel. Tengo la suerte de poder hablar y compartir experiencias cotidianamente con colegas y técnicos que trabajan de forma independiente. Estos últimos, en gran parte, temen o prefieren no meterse en ofrecer monitoreo: suelen transmitirme el poco tiempo que disponen para armar publicidad, la dificultad de cobrar los abonos, que sus clientes prefieren "auto monitorearse" y muchos otros comentarios de esa índole.

- ¿Cuál es la principal falencia que ve en esas empresas o profesionales?

AC: El principal problema es que les cuesta "venderse" el servicio a ellos mismos y esto dificulta el cierre de la venta del servicio con el cliente final. Como empresa de monitoreo, y al te-

ner tan incorporado en nuestra filosofía ese servicio, intentamos transmitirles a estos colegas las ventajas de ofrecer monitoreo y lo importante de dar el primer paso, que siempre es el más difícil. Obviamente, entendemos que los tiempos son otros y que es probable que muchos de ellos no cuenten con una estructura que les permita generar publicidad, vender e instalar al mismo tiempo, ya que todo eso recae muchas veces en la misma persona. Sin embargo, es fundamental que las nuevas empresas integradoras comprendan que un servicio de monitoreo de calidad no solo se trata de llamar al cliente para avisarle que se disparó la alarma, dado que hoy en día eso lo puede hacer el mismo usuario con su celular.

- ¿Cuáles son las ventajas de prestar servicios de monitoreo?

AC: El servicio de monitoreo fideliza; el cliente siente que tiene una empresa que lo protege las 24 horas, los 365 días del año. Permite generar estadísticas sobre los sistemas y resolver rápidamente las fallas sin necesidad de concurrir al lugar varias veces hasta diagnosticar correctamente la anomalía. Los reportes diarios posibilitan la rápida gestión de una solución si el sistema se encuentra sin comunicación. La autoridad pública, al recibir una notificación de una empresa habilitada con relación a una señal de alarma de un abonado declarado, está obligada a responder sin ningún tipo de objeción. No se trata de alguien que llama al 911 sino de una empresa registrada que satisface un determinado protocolo. Esto hace que sea viable una generación de ingresos mensuales, que permite que el técnico independiente o la empresa tenga un crecimiento sostenible e independiente de las problemáticas cotidianas y de la demanda de trabajo que deban afrontar.

- ¿Qué solución recomiendan para el tema del marketing?

AC: En cuanto a la dificultad de hacer publicidad, pueden comenzar llamando a sus clientes actuales para ofrecerles el servicio, igual que cuando se les presenta una nueva instalación. Pueden ofrecerles algunos meses sin cargo para que conozcan los beneficios. Luego y de a poco podrán ir avanzando en metodologías publicitarias con mucho retorno y bajo costo, como las que se canalizan por redes sociales. Por último, la dificultad de estar pendiente de

los cobros hoy en día no debe ser un impedimento para ofrecer monitoreo. Existen excelentes plataformas de gestión de pagos que facilitan y automatizan las cobranzas. Hay un mundo por explorar que mejorará la forma de trabajar y los ingresos de las empresas, y desde Sesytel sabemos cómo ayudarlos en ese trayecto.

- ¿Qué facilidades les dan a sus clientes minoristas para que puedan ofrecer los servicios de monitoreo?

AC: En primera instancia, les brinda todo el apoyo necesario para que conozcan cómo es y cómo se ofrece el servicio: les hablamos de los alcances, las soluciones disponibles y, por sobre todas las cosas, les damos la tranquilidad de que podrán ajustarse a las necesidades de cada cliente para brindar un servicio personalizado. Por otro lado, les ofrecemos comunicadores ya programados. También les creamos un acceso *web* a una plataforma para que generen, ellos mismos, aplicaciones celulares para control a distancia de los sistemas de alarma de sus clientes, con el logo de su propia marca. Ya en este punto, los minoristas están en condiciones de darles a sus clientes finales la posibilidad de que ejerzan la automatización y el control a distancia desde sus teléfonos celulares. También tendrán acceso a la visualización del estado de la señal de los equipos y a un teclado remoto para hacer configuraciones sin necesidad de concurrir a la propiedad del abonado, lo cual mejora aún más el servicio de posventa. Estas herramientas y otras son vistas por los abonados finales como un valor agregado diferenciado, y así se materializa esa fidelización que tanto anhelamos.

- ¿Como se retiene a un cliente que están pensando en armar su propia estación de monitoreo?

AC: Si bien no es nuestra intención atar a nadie a nuestra empresa, es natural que cuando se llega a una cierta cantidad de abonados se piense en dar ese salto (que en algún caso puede ser al vacío). No obstante, más allá de apoyarlos en la decisión que están por tomar y asesorarlos en los requisitos mínimos que debe cumplir un CRA para dar un servicio ininterrumpido y eficiente de monitoreo, ponemos a su disposición una alternativa y otorgamos un beneficio muy interesante para aquellos minoristas que vayan alcanzando ciertas cantidades de cuentas activas. ■