

## ¿Cómo diferenciarse en el negocio del Monitoreo de Alarmas?

*Presentamos cómo son los sistemas de monitoreo de nueva generación y cómo le permiten diferenciarse en este rubro tan competitivo. Los sistemas integrales de monitoreo potencian su negocio, permitiendo conectar todas las áreas de su empresa de monitoreo y brindan eficientes y nuevos servicios al cliente.*

### Virginia D'Errico

SoftGuard Tech de Argentina  
vderrico@protek.com.ar



Debemos reconocer en primera instancia que el principal soporte a un sistema integral para monitoreo, es la combinación de una plataforma operativa sólida y avanzada como es el Windows<sup>®</sup> Server 2000, sumada al motor de base de datos para aplicaciones cliente-servidor con alta confiabilidad como Microsoft<sup>®</sup> SQL Server.

La clave aquí es la integración del sistema, que permite en base a una única base de datos central mantener información coherente entre las diferentes áreas de una empresa de monitoreo.

En la actualidad, el monitoreo de alarmas incluye no solo la verificación y gestión de eventos. Implica indudablemente ofrecer a los abonados una amplia gama de sistemas de respaldo adicionales a las tecnologías tradicionales de comunicación como la telefonía y el radio, accesibilidad a la información histórica de la actividad de su sistema de seguridad on-line 24 horas al día y realizar monitoreo que abarque todos los objetivos físicos y móviles para brindar a los clientes un servicio integral para control y seguridad de sus domicilios, oficinas o sitios de trabajo y el trayecto en automóvil de uno a otro y de los miembros de su familia.

### Servicios exigidos hoy día

Es fundamental que el software central de una estación permita en sus funciones básicas:

- Enviar reportes automatizados vía e-mail al cliente programando el día y hora deseada, sin requerir intervención de un operador. Esto se traduce en un importante ahorro de insumos para impresión, se gana en puntualidad para el envío y la presentación adquiere carácter profesional y ameno para el cliente.

- Recepción de eventos por IP sin requerir un receptor que intermedie entre la comunicación y su software. El software central debe permitir la recepción de eventos de alarma vía web directo o telemetría, sin utilizar costosos receptores digitales.

- \* Envío de informes de alarma a e-mail móvil celular (SMS-WAP). Ciertos eventos definidos, son enviados a dirección de e-mail de teléfonos o terminales celulares vía SMS o WAP, para alertar anticipadamente al cliente en caso de alarma o al service en caso de fallas técnicas.



*En la actualidad, el monitoreo de alarmas incluye no solo la verificación y gestión de eventos. Implica indudablemente ofrecer a los abonados una amplia gama de sistemas de respaldo adicionales a las tecnologías tradicionales de comunicación.*

### Integración en módulos

Los módulos tienen variadas funcionalidades e integran las distintas áreas potenciándolas para una atención y servicio de excelencia hacia el cliente. Todas las empresas ya sean la más representativas del mercado, peque-

ñas e incluso las que recién se inician en el negocio, podrán optar por ir adicionando distintos módulos acompañando su crecimiento o decidiendo hacerlo en el momento más oportuno. Los módulos involucrados son:

- **Monitoreo:** Es el módulo central del sistema, que administra cuentas y todos sus datos (usuarios, zonas, horarios, teléfonos, notas, reportes, eventos técnicos y otros), genera y envía reportes en forma manual o automática (listados o correo electrónico) y administra todos los eventos que ingresan al sistema o se generan en el mismo para su despacho.

- **Acceso web a clientes:** Permite que el cliente acceda a través de Internet a la información de su cuenta (datos y estado del sistema), generar reportes históricos de los eventos de su alarma por rango de fechas y estadísticas gráficas de actividad según íconos y colores de fácil comprensión.

- **Acceso web a dealers - Monitoreo Mayorista:** Es una solución que permite a los dealers acceder al sistema de la estación central por Internet y realizar por sí mismos el proceso de alta, baja y edición de cuentas propias, chequeo de estados de los sistemas de sus abonados, obtener reportes e informes históricos de eventos globales o por cuenta, personalizados con logotipo y datos propios. Optimiza el tiempo del operador y da mayor independencia y autonomía al dealer.

- **Servicio técnico:** Sus funciones son las de gestionar integralmente el servicio técnico al cliente, permitiendo ingresar pedidos de service desde múltiples sectores, programar las rutinas de servicio periódico preventivo, asignar técnicos, móviles y materiales, identificar costos y demoras involucradas en cada pedido, conocer el estado de ejecución paso a paso, evaluar productividad en forma personalizada y llevar estadísticas de

*Continúa en página 100*

Viene de página 100

los servicios más requeridos generando así información estratégica del área técnica de la empresa.

- **Reporte a autoridades:** Los eventos que ingresan al sistema central serán direccionados, en base a una tabla de decisión en forma automática, con o sin intervención del operador hacia la autoridad competente involucrada (autoridad policial, departamento de bomberos o servicios de emergencia médica y otros). La información recibida en los terminales remotos, a través de la Web, es detallada (fotos y planos) El sistema solicita identificación y confirmación del operador remoto.

- **Grabación digital de líneas telefónicas:** La totalidad de llamadas que ingresan o egresan de la estación central serán digitalizadas y grabadas a disco, identificadas por caller-id (entrantes) y por número de destino (DTMF Out). El operador puede relacionar la llamada al abonado. El hardware involucrado son placas tipo PCI de 4 y 8 canales, asignables a líneas externas o extensiones del PBX. Pueden supervisarse las llamadas en

curso, localmente o vía Internet desde cualquier sitio. Las búsquedas podrán hacerse por fecha, hora, número entrante o saliente, abonado y/o comentario del operador.

- **Verificación de alarmas por video:** Diseñado para integrar video y audio a los eventos de alarma recibidos en la estación central de manera simple e intuitiva, a requerimiento del operador o simplemente siguiendo rutinas de verificación o control periódico. La importancia del monitoreo de video radica en la fuerte disminución de la tasa de falsas alarmas despachadas y de la resolución más eficiente de los eventos.

- **tracking de móviles:** Utilizando sistema de AVL (Automatic Vehicle Location - Localización automática vehicular) este módulo permite realizar el seguimiento y monitoreo móvil de los equipos montados en vehículos, cargas e incluso en personas (Msd) y relacionarlos a cuentas de abonado del sistema central. Es compatible con localización por Gps, Triangulación radial, aproximación por celulares, Doppler y otras además

de ser apto para comunicación radial, celular, trunking, cpdp, satélite y paging. El motor GIS utiliza cartografía digitalizada formato MapInfo<sup>®</sup>

- **Facturación y cobranza:** Genera en forma automática, la emisión de facturas o notas fiscales por los servicios prestados al cliente, por rangos de abonados o dealers, por grupos o por tipos de abono, basándose en tarifas de tabla y de forma periódica según el contrato de cada cliente. Con este módulo, se realiza el seguimiento de las cobranzas, indicando estado de las cuentas corrientes, abonos, servicios cobrados y por cobrar, reportes de morosidad, incluso con aviso al operador de monitoreo.

Sin lugar a dudas, ahora usted sabe que debe exigir y evaluar la momento de actualizar su estación de monitoreo o iniciarse en el negocio. Disponer de una plataforma sólida, integrar todas las áreas de su compañía para una eficiencia superior y disponer de múltiples de funciones y servicios con la más alta tecnología le servirá para disputar los primeros lugares en esta carrera por ser el número uno. ☒