



La decisión a tomar al momento de incorporar una nueva herramienta de software para el monitoreo de alarmas puede ser sencilla si se tienen en cuenta ciertos criterios. **Daniel Banda, CEO SoftGuard Tech Corp.**, explica cuál es el secreto para elegirlo y anuncia los 2000 módulos operativos de **SoftGuard** distribuidos en Hispanoamérica.

## 2000 módulos operativos en Hispanoamérica

### - ¿Cuáles son las premisas para elegir el mejor software de monitoreo?

- Bueno, nosotros tenemos una fórmula matemática que no falla. Si bien los aspectos técnicos suelen ser guía para discernir entre las propuestas que se evalúan, no deben quedar de lado las valoraciones objetivas sobre los servicios que las diferentes software-house ofrecen sobre sus productos en el período de posventa.

Un método de cálculo listo para entrar en servicio en esta determinación, sería enumerar las diferentes características y valorarlas en una escala numérica, por ejemplo de 1 (malo) a 5 (óptimo), para finalmente obtener como resultado un ranking de selección claro y conciso.

### - ¿Hay aspectos considerados claves a la hora de realizar la elección?

- Sí, claro. Algunos de los aspectos técnicos a considerar en la selección de productos, en orden de prioridad, serían los siguientes: tipo de base de datos que utiliza, modularidad y prestaciones adicionales a otras áreas de la empresa, capacidad de concentrar servicios de monitoreo alternativos, compatibilidad con receptores y sistemas actuales (solo si el cliente actualiza un sistema anterior), entorno operativo, capacidad de cuentas y terminales, operación local y remota (web) y simplicidad de manejo para el operador y otros de su especial interés.

### - En resumen, cómo podrían detallarse los aspectos más relevantes?

- Basados en la caracterización hecha anteriormente, podríamos destacar tres puntos como las claves a la hora de elegir un soft de monitoreo, que podrían

resumirse de la siguiente manera:

#### • Tipo de base de datos que utiliza:

Este es uno de los ejes técnicos del sistema. En la actualidad, los sistemas de bases de datos relacionales (como por ejemplo SQL Server) permiten lograr la mejor performance en relación a velocidad, integridad y seguridad de los datos. Estos sistemas valúan muy por encima de los entornos tradicionales de archivos, como por ejemplo estructuras DBF, que son antiguas y propias de la era del DOS como plataforma operativa. Los motores de BD tipo SQL tienen la capacidad de procesar de manera autónoma la información, centralizando funciones críticas como depuración, backup, etc. y quitando riesgos de manejo de información en las terminales de la red.

#### • Modularidad y prestaciones adicionales:

En la actualidad los software de punta operan en entornos ERP, sumando módulos para concentrar la actividad de toda la empresa en el mismo sistema. Así, funciones técnicas de monitoreo y despacho de alarmas se integran a servicios al cliente, instalaciones, técnicos, flotas, facturación, cobranzas, etc.

#### • Capacidad de servicios alternativos:

Es lo que permite que un paquete de software sea en extremo dinámico, aceptando las conexiones con la múltiple diversidad de tecnologías que van surgiendo al mercado. Un ejemplo para mencionar es el monitoreo por Internet, que incluye equipos que transmiten por banda ancha, redes celulares GPRS, etc. Disponer de una plataforma abierta y que se conecte a todo lo nuevo, le da más vida al producto y minimiza los procesos de cambios que desestabilizan las centrales de recepción.

### - ¿Sólo deben considerarse aspectos técnicos a la hora de elegir una plataforma o entran en juego otros factores?

- Sin dudas debe llevarse a cabo un consideración balanceada sobre el tema y así como se evaluaron los aspectos técnicos, no son menos importantes otro tipo de valoraciones, que en orden de prioridad son los antecedentes de la empresa que produce el sistema (Software House), el soporte técnico ofrecido por el proveedor, tipo de servicio y plazos de vigencia, el idioma del país en que se produce y compatibilidad con el suyo, la presencia en su país de una filial o representante de la misma, las experiencias de otros usuarios con el sistema y el precio y forma de pago del mismo.

### - En orden de importancia, ¿cuáles serían los puntos más importantes de esta valoración y a qué se refiere cada uno de ellos?

- En un breve análisis de los alcances de los puntos enumerados podríamos detallar lo siguiente:

• **Antecedentes del producto:** Son muy importantes a la hora de decidir y deben ser valuados en su justa medida. Es muy fácil reconocer un software que proviene de una verdadera Software House, simplemente pidiendo los antecedentes e investigando los mismos en el mercado de alarmas. Los software actuales provienen de dos grandes ramas: por un lado, la de las Software-House, insertadas en el marco de la industria de la seguridad electrónica. Sus orígenes están en un entorno de empresas que producen equipos de alarma, receptores digitales, dispositivos de detección, con fuertes lazos de comunicación y desar-

Viene de página 24

rollo futuro entre ellas. Por el otro lado, están los software diseñados a medida para una empresa de monitoreo de alarma, que luego han sido proyectados a la venta como nueva actividad comercial o "valor agregado" desde las mismas. El cliente debe evaluar claramente el origen del sistema que le ofrecen y tener en cuenta las implicancias de cualquiera de estos dos modelos.

• **Soporte técnico:** La oferta del proveedor en tipo y plazo es extremadamente importante y de él suelen depender los casos de éxito o fracaso de las implementaciones. Si el idioma de origen del producto coincide con el del cliente, el producto se adapta mucho mejor al uso local y a su estilo de negocio. Los desencuentros en este caso van más allá de meras traducciones de mala calidad sino de filosofías de prestación de servicio.

La presencia local del productor o de un representante oficial en su país, es también de suma prioridad.

• **Experiencias de otros usuarios:** Son siempre útiles para evaluar un producto. Para que el análisis sea comparativamente válido, se recomienda pedir referencias concretas sobre algunos de los aspectos técnicos o comerciales aquí enumerados, usando un método de valoración concreto por puntaje o similar.

• **Precio y forma de pago:** Son determinantes de la situación. Sin embargo, no deben ser los factores que enmarquen la selección de una herramienta que, por su

importancia, tendrá responsabilidad absoluta en la calidad del servicio que dará esa empresa.

- **¿Existe algún método para llevar a cabo con cierta precisión un evaluación final?**

- Hay una sencilla regla que podría aplicarse: con todos los aspectos evaluados y con sus puntajes asignados, el comprador tendría que preparar una matriz X-Y, con los aspectos en el eje Y (vertical) y los diferentes paquetes de software evaluados en el eje X (horizontal). Para resaltar los aspectos más importantes en la elección, es necesario puntuar de 1 a 10 los 3 o 4 aspectos más importantes, tanto técnicos como comerciales y de 1 a 5 los menos relevantes. La suma dará como resultado un puntaje promedio y, lógicamente, el de mayor puntaje será el producto más apropiado para satisfacer sus necesidades.

- **¿Existe algún otro tipo de valoración para llevar a cabo?**

- El software es cada día más el centro del sistema de monitoreo. Receptores y equipos de hardware auxiliares tienden a desaparecer, en la medida en que evolucionamos hacia un computador más eficiente y con software más abarcativo. El software es actualizable periódicamente y el cliente está eligiendo algo más que un sistema: está eligiendo un aliado. Hay que tener en cuenta este concepto: el proveedor de

software será ese aliado.

- **Más allá de la actualidad de la empresa, con el "festejo" por los 2000 módulos operativos instalados en distintos países, ¿cuáles son los proyectos inmediatos de la empresa?**

- Dando más impulso a nuestro estilo dinámico y de innovación permanente, estamos invitando a toda nuestra comunidad de usuarios a participar activamente del desarrollo de la nueva plataforma SoftGuard SG. NET, la cual será lanzada al mercado para mediados-fines del 2009. El proceso se encuentra en el punto óptimo para sumar "ideas constructivas", relacionadas con las funciones del producto, y por ello invitamos a los usuarios a hacerlas llegar a nuestro team.

- **Siempre tienen cuenta la opinión de los usuarios a la hora de desarrollar o mejorar sus productos?**

- Durante el periodo de vida de la actual plataforma hemos ido adicionando prestaciones en la medida en que las mismas fueron ganando consenso entre nuestros usuarios. Durante ese proceso, todo aquello factible de incorporarse fue sumándose al producto. En esta nueva etapa -y al concebir una nueva capa basal del sistema-, esperamos poder mejorar aún más nuestra receptividad a las necesidades.

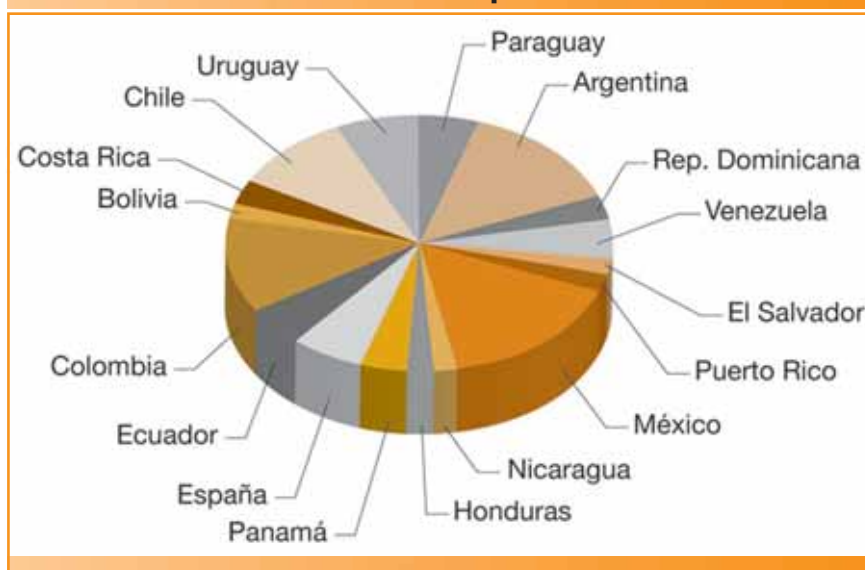
- **¿Cuáles son los fundamentos de la nueva plataforma?**

- .NET Framework es el modelo de programación de código administrado de Microsoft® para la creación de aplicaciones en clientes de Windows®, servidores y dispositivos móviles o embebidos. Los desarrolladores pueden usar .NET para crear muchos tipos de aplicaciones: de servidor, de cliente inteligente, de consola, aplicaciones web, de base de datos, etc., en un verdadero entorno X-Platform (apto para diversas plataformas). Silverlight también será parte del nuevo desarrollo con un entorno de gestión realmente UNICO!

- **¿Qué es lo que tienen que enviar quienes quieran sumarse al proyecto y cómo deben hacerlo?**

- Requerimos mensajes de correo electrónico conteniendo el material única-

**Distribución de la cartera de empresas usuarias de SoftGuard en Hispanoamérica**



Viene de página 28

mente en adjuntos, por ejemplo en formatos Word o PDF. En el cuerpo del mensaje deberá indicarse la versión actual de **SoftGuard** y los módulos activos. La mejor forma de armar el material es con un título para cada función requerida, indicando qué se pretende lograr (Objetivo), por qué no se puede lograr plenamente (Problemática) y adicionar el material de ayuda, como captura de pantallas, reportes, etc. La dirección de envío es: [sugerencias@softdemonitoreo.com](mailto:sugerencias@softdemonitoreo.com). Nuestro compromiso es procesar la información enviada y debatir en particular con quien envió la propuesta o en los foros de soporte, para evaluar su factibilidad y los beneficios que puede reportarle a la comunidad de usuarios.

#### - ¿Hubo alguna meta propuesta en el pasado por SoftGuard que hoy es una realidad en el mercado?

- Cumpliendo con un viejo sueño, finalmente hemos lanzado la plataforma e-Learning de **SoftGuard**. Este es un proyecto muy deseado por nosotros: el disponer de un sistema de capacitación en línea para nuestros suscriptores de soporte. A partir de SG E-Learning, todos y cada uno de los miembros de sus organizaciones pueden acceder online a cursos de capacitación básica sobre SoftGuard y sus módulos, así como a especializaciones graduadas en niveles.

#### - ¿Por qué e-Learning?

- Consideramos que el e-Learning está transformando las relaciones entre



la enseñanza, el aprendizaje, las oportunidades y los resultados. Las estructuras educativas tradicionales están siendo alteradas vertiginosamente por las nuevas tecnologías de la comunicación proveniente de los medios digitales. Estudiar en red y "en la red" no implica ser un simple receptor pasivo de conocimientos, sino un participante activo con oportunidades únicas de construcción colaborativa del conocimiento. El e-Learning permite al alumno cursar sin presencia física, estudiar en sus tiempos libres y exigirse para cumplir las metas que el capacitador le impone a través de exámenes de evaluación, que luego serán accesibles al empleador y que fundamentarán las decisiones que él mismo tome.

#### - ¿Cómo funciona, básicamente, este sistema de enseñanza para los

#### usuarios?

- El sistema SG E-Learning fue diseñado previendo cursos de nivelación con contenidos sobre: sistemas de alarmas, tipos de sensores, prácticas de instalación, protocolos y formas de comunicación de eventos, etc. Se trata de temas estructurales del negocio, que ayudarán activamente a que los nuevos operadores, se autocapaciten, generando menos preocupaciones y más eficiencia en la preparación de RR.HH. Contenidos adicionales (todos dotados de evaluaciones particulares, como prácticas para evitar falsas alarmas y despachos innecesarios de la autoridad), código de práctica de operador de estación central, normas básicas de funcionamiento para el monitoreo, también son parte del sitio.

#### - ¿Los cursos serán permanentemente actualizados y habrá mayores contenidos?

- El sistema es dinámico y crecerá en contenidos y nivel en forma constante. Gracias a él, los manuales de módulos SoftGuard dejarán de existir en su anterior forma estática y desactualizada, para estar siempre al día en línea y listos para consultar. Además, un foro integrado de alumnos permitirá enriquecerse con interacción grupal y dar apoyo al debate sobre sistemas y prestaciones SG. Por otra parte, todo usuario en Plan de Soporte activo podrá inscribir la cantidad de cursantes que desee en el sistema SG e-Learning, de forma totalmente gratuita, mientras su plan de soporte permanezca activo.

#### - ¿Quién puede inscribirse en estos cursos y cómo puede hacerlo?

Puede inscribirse todo aquel miembro de la empresa que se desempeñe en relación a la administración, supervisión u operación de la central de monitoreo, así como a instaladores involucrados en la relación con la estación central y sus funcionarios. La manera es muy sencilla: debe solicitar al área comercial el link de descarga para la planilla de inscripción y Una vez completo ese formulario, debe enviarlo por e-mail a: [capacitacion@softdemonitoreo.com](mailto:capacitacion@softdemonitoreo.com). Los cursos comienzan regularmente. Asimismo, para obtener más información, pueden consultarse las fechas en la página web de **SoftGuard**, [www.softdemonitoreo.com](http://www.softdemonitoreo.com) ■

### Módulos que integran la suite SoftGuard

- Monitoreo
- Acceso web Clientes
- Acceso web Corporativo
- Acceso web Dealer-Monitoreo mayorista
- Web Manager
- Web site
- Web Reporte a Autoridades
- Servicio técnico
- Logger – Grabación de Llamadas
- Verificación por Video
- Tracker – Monitoreo móvil
- MoneyGuard– Facturación y cobranzas
- IG Global Gestión integral administrativa