

## SoftGuard Technologies

## Capacitación e-learning a clientes

Luego del éxito obtenido en los distintos cursos que la compañía dicta desde 2008, se suma a la oferta de capacitación el nuevo curso E-learning enfocado en el procedimiento integral de eventos de alarma por parte del operador.



A partir del éxito obtenido en los cursos presentados desde 2008, "Introducción al monitoreo de alarmas", "Herramientas de soporte y conectividad remota" en 2009 y "SQL Server motor de base de datos" en 2010, la empresa **SoftGuard Technologies** decidió avanzar y ahondar con una oferta mas amplia y reforzada de contenidos para toda su cartera de 3.000 usuarios operativos en todo América y Europa. Por este motivo, desde octubre de 2011, se realizará el lanzamiento de nuevos cursos que se suman a los ya activos mediante el sistema de *E-learning* / educación a distancia.

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 múltiple choice, que luego serán accesibles al empleador y que fundamentarán las decisiones que el mismo tome.

Todo usuario de SoftGuard en Plan de soporte activo, podrá inscribir la cantidad de cursantes que desee en estos nuevos cursos de forma totalmente gratuita mientras su plan de soporte permanezca activo.

Detallamos debajo las nuevas temáticas a tratar, las cuales están dirigidas especialmente al procedimiento integral de gestión por parte del operador en la estación central de monitoreo, definiendo su rol, modelando su comunicación, indicando acciones concretas y reacción oportuna ante los distintos acontecimientos de tu labor diaria.

- **Módulo 1:** Comunicación telefónica para operadores de alarmas: incluye habilidades de atención telefónica, qué decir y qué no, qué no hacer, cómo preguntar, cómo dejar un mensaje eficaz, características de clientes.
- **Módulo 2:** Gestión de conflicto: incluye gestión para la atención de reclamos, manejo de quejas, cómo responder ante una ofensa, cómo comportarse frente a discusiones.
- **Módulo 3:** Atención de alarmas/gestión de evento de Asalto/Pánico: identificar cuando el cliente está ante una situación de amenaza de su vida y/o bienes personales o de terceros. Procedimientos para clientes comerciales, residenciales. Determinar situación de falsa alarma de pánico, situación de evento real (confirmado).

- **Módulo 4:** Atención de alarmas/gestión de evento de Incendio: cómo proceder en caso de eventos de incendio. Las distintas situaciones que pueden ocurrir y cómo actuar. Determinar situación de falsa alarma de incendio, situación de evento real (confirmado). Manejo de situaciones de gravedad.
- **Módulo 5:** Atención de alarmas/gestión de evento de Emergencia Médica: procedimiento ante eventos que requieran intervención ante una descompensación física en el lugar protegido. Determinar situación de falsa alarma médica, situación de evento real (confirmado). Cómo proceder ante falta de respuesta, situaciones graves, emergencia de vida.
- **Módulo 6:** Atención de alarmas/gestión de evento de Robo/Intrusión: ante qué situaciones se puede presentar este tipo de alarma, cómo deben gestionarse, cómo comunicar este evento al cliente (selección de palabras a utilizar en el dialogo), cómo determinar falsa alarma de robo, qué procedimientos realizar en caso de no respuesta, situación grave o dudosa y robo real (confirmado).
- **Módulo 7:** Atención de alarmas/gestión de evento de cancelación después de evento Robo/intrusión: Cómo proceder ante la recepción de este tipo de evento, cómo atender situaciones donde no responde el cliente, situaciones graves y cancelación después de un evento de robo real (confirmado).
- **Módulo 8:** Control de horarios: cómo entender la mecánica en la que se generan este tipo de eventos, qué clientes están afectados a este control, cómo gestionar eventos de no activo aún, activación fuera de horario, no desactivo aún y desactivación fuera de horario. Qué incidencia tiene los días festivos en el control horario. Cómo hacer correcciones en las rutinas de control en acuerdo con el cliente.
- **Módulo 9:** Eventos técnicos: ante qué situaciones técnicas se generan este tipo de señales, cómo proceder correctamente, cómo realizar pruebas primarias con el cliente y, en caso de confirmarse el inconveniente, derivar al área técnica para su resolución.
- **Módulo 10:** Reporte de alarma a autoridades (ejemplo: servicio policial 911): protocolo de constatación de incidencia, criterios de verificación, mecanismos de control y mejora continua.

Más información: [info@softdemonitoreo.com](mailto:info@softdemonitoreo.com)

## Intelektron en Panamá

## Presentación en la Cumbre Gerencial ALAS 2011

Los días 18 y 19 de agosto pasados se desarrolló con gran éxito la *Cumbre Gerencial ALAS 2011*, en la ciudad de Panamá. El evento estuvo enfocado, como es habitual, en gerentes de empresas de Seguridad de América Latina, para que se reúnan, debatan e intercambien experiencias en un ambiente enfocado y dedicado al sector.

Dentro del cronograma de conferencias de la Cumbre, se presentó un caso de éxito en la región: **Marcelo Colanero**, **Presidente de Intelektron**, expuso su

experiencia y trayectoria al frente de la empresa fabricante líder en Argentina, compañía que está rápidamente expandiéndose a toda Latinoamérica.

La disertación giró en torno a los orígenes de la empresa que, con perseverancia, trabajo y disciplina logró posicionarse, hace ya veinte años, como un referente principal del sector de la Seguridad Electrónica. Durante la disertación se planteó, desde distintos aspectos, los desafíos que se presentan al frente de una empresa, con sus aciertos y errores, logrando un clima trans-



parente y emotivo, generando empatía entre los empresarios y gerentes.

En paralelo a las conferencias, se realizó una zona de stands con empresas expositoras de toda la región, donde Intelektron también estuvo presente con su oferta de productos y servicios.