

Provisión Digital

Permanente servicio y atención al cliente

Los 15 años de experiencia en el sector le garantizan al instalador seriedad y compromiso en la provisión de tecnología para CCTV. A través de marca propia, Provisión Digital busca expandir su presencia a todas las provincias argentinas.



Martín Nenezian

Con sucursal en Puerto Madryn, provincia de Chubut, y distribuidores en Río Grande y Río Gallegos, Santa Cruz, Provisión Digital ofrece a sus clientes una amplia gama de productos y accesorios para CCTV, caracterizados por su gran desempeño y costo accesible.

“Si bien Provisión Digital nació como empresa en el 2000 comprando localmente a las grandes distribuidoras para revender los productos a nuestros propios clientes, en 2010, y después de alternativas cambiantes en el negocio, nos propusimos ser nosotros los distribuidores, ofreciéndole al instalador productos de marca propia, fabricados bajo los más altos estándares de calidad y con soporte local”, explica Martín Nenezian, encargado de llevar adelante la sucursal ubicada en Vicente López. “Siempre tratamos de ofrecerle al instalador las mejores opciones para desarrollar su negocio, tanto con productos

de calidad como con servicio y atención permanentes, una de las claves de nuestra empresa. Gracias a esa política de servicios es que logramos crecer durante los últimos años, ampliando nuestra base de clientes”.

– ¿Su cliente es siempre el instalador?

– Siempre trabajamos pensando en el instalador. Después de distribuir y hasta instalar marcas de terceros, en agosto de 2010 volvimos a empezar pero ya con nuestra propia distribuidora. Buscamos previamente productos que pudieron interesar al mercado y directamente los importamos. Para eso hicimos una selección en distintas fábricas de China que pudieran ofrecernos buena tecnología a costos competitivos para nuestro mercado. Después de muchos años de actividad, hoy estamos viendo los resultados. Tenemos también muchas instalaciones, básicamente a antiguos clientes, a los que seguimos

atendiendo de manera personal, pero hoy nos enfocamos en servicios al instalador.

– ¿Cuáles son sus canales de distribución?

– Tenemos dos distribuidores, uno en Río Grande y otro en Río Gallegos. Ellos compran en nuestra empresa para cubrir las necesidades de su zona. En este punto corresponde aclarar que, en general, el sur del país no tiene una provisión fluida de sistemas de seguridad, ya que las grandes distribuidoras siguen atendiendo desde Buenos Aires y, salvo excepcionalmente, tienen un representante local. Precisamente ese espacio es el que cubrimos y buscamos expandir al resto del país: estamos pensando en buscar distribuidores en las distintas provincias para cubrir mercados que hoy, por distintas circunstancias, están desatendidos. El tener un distribuidor en cada punto del país

simplifica la logística de entrega de la mercadería, garantizando al instalador la provisión de sus equipos en tiempo y forma para que él mismo pueda atender como corresponde al usuario final, que es, en definitiva, su cliente. No por eso vamos a dejar de atender a los clientes que ya nos compran en nuestras oficinas, tanto en Vicente López como en Puerto Madryn; la idea es comenzar a expandirnos.

– ¿Cuáles son sus principales marcas?

– Hoy estamos presentando una marca propia, TechOne, que está pensada específicamente para nuestro mercado. Durante muchos meses nos dedicamos a buscar una fábrica en China que nos ofreciera estándares de calidad y soporte acordes a lo que sabemos que puede interesarle a nuestros clientes. Una vez que la encontramos, empezamos a planear nuestras estrategias de venta y posicionamiento en el país.

– ¿Cómo eligieron la línea de productos?

– La selección de productos no es sencilla, ya que hay mucha oferta. Lo esencial es encontrar un proveedor que ofrezca calidad y una buena relación de costo-beneficio, acorde a lo que se maneja en nuestro mercado. Una vez elegidos los productos, encargamos muestras y las probamos en el laboratorio. Luego de superada esa prueba las testeamos en campo, donde vemos la funcionalidad y robustez del producto. Este proceso fue ampliamente satisfactorio con la línea que elegimos y es por eso que comenzamos a distribuirla. Esta manera de trabajo nos permite a nosotros, además, garantizarle a nuestros clientes que van a tener soporte local y una empresa que, ante la menor

falla, se hará cargo de la garantía.

– ¿Cuál es la tasa de fallas que encontraron?

– Desde que comenzamos a trabajar con esta fábrica, la tasa de fallas es muy baja y, en general, un producto deja de funcionar como corresponde por factores externos a la fabricación. Es muy raro que algún dispositivo deje de funcionar porque sí, generalmente hay cuestiones como una sobretensión, un accidente, una conexión inadecuada, que hacen que un producto deje de funcionar.

– ¿Por qué buscar una fábrica en China?

– Hay un mito instalado alrededor de la calidad del producto chino, aunque la realidad supera ampliamente las expectativas cuando se lo conoce. La mayoría de las fábricas hoy están en China y empresas reconocidas y de gran presencia en el mercado fabrican allí sus productos. Como en todos lados, hay de mayor o menor calidad; pero esto es una regla general de mercado, no sucede sólo con productos de CCTV de China. Creo que el secreto pasa por saber elegir al fabricante y someter a sus productos a tests de funcionamiento y calidad. Si esta prueba se supera, no hay que tener miedo a lo importado de ese país.

– ¿Cuáles son las bases para el crecimiento de la empresa?

– Creo que el secreto, por llamarlo de alguna manera, es la atención al cliente. El instalador necesita atención y provisión inmediata: en muchas ocasiones se encuentra en obra, ve la necesidad de algún nuevo elemento o dispositivo y hay que atender esa demanda lo

más rápido posible, porque ellos tienen que cumplir con sus propios clientes. En nuestra empresa saben que van a tener una respuesta y cuando lo necesitan. Eso es un diferencial para quienes, como nosotros, tenemos tan personalizada la atención. Contribuye también a la fidelización del cliente y, en el boca a boca, a sumar nuevos clientes. Eso es muy valioso.

– ¿Qué expectativas tienen con la marca?

– Empezar a importar productos con nuestra propia marca, TechOne, es todo un desafío, aunque tenemos la experiencia necesaria para hacer crecer el negocio. Estamos en un momento de expansión como empresa y tenemos que garantizarles a nuestros clientes que podremos proveerles los equipos que requieran, para lo cual nos armamos de un stock importante. Como además tenemos que atender a nuestros distribuidores y nos proponemos buscar nuevas distribuciones, hicimos una inversión importante. No es sencillo importar pero cumplimos con todos los requisitos y lo que nos están enviando de fábrica nos permitirá atender al mercado sin inconvenientes.

– ¿Qué futuro proyectan como empresa?

– La idea, como decía al principio de la nota, es lograr presencia en todas las provincias a través de un distribuidor, ofreciendo productos confiables y a un costo accesible. Tenemos tecnología como para atender a todos los segmentos del mercado y creemos que podemos ser un competidor importante a la hora de ayudar a nuestros clientes a ganar proyectos en los que antes no podían estar presentes. ■

