

Celletech

Nuevos desafíos para una empresa en crecimiento

Reconocida y consolidada en nuestro país, la empresa asume un nuevo desafío: crecer en un mercado altamente competitivo con productos de calidad y nueva tecnología. En charla con RNDS, directivos y técnicos cuentan sobre la actualidad y proyección de la empresa.



El nacimiento de Celletech está estrechamente ligado a una de las empresas más emblemáticas del sector: Movatec S.A., fundada en 1985. Movatec nació con el objeto de importar y distribuir componentes electrónicos; sin embargo, por la creciente demanda del mercado y las iniciativas tecnológicas, se reconvirtió y se orientó a proveer productos destinados a la seguridad electrónica y automatización, llegando a representar a marcas de renombre global.

Aprovechando esos años de experiencia y liderazgo en el segmento seguridad fue que nació Celletech, con la finalidad de proveer un servicio integral de comunicaciones a los clientes de Movatec. "Celletech como marca ya lleva diez años en el mercado y siempre está en la búsqueda de crecimiento. En los últimos años nos abo-

camos a desarrollar y profesionalizar la empresa de manera interna, para poder ofrecer servicios de mejor calidad a nuestros clientes. Hoy estamos fortalecidos en ese aspecto y, con el desarrollo de nuevas tecnologías y las posibilidades que éstas brindan, estamos en condiciones óptimas para acentuar la curva de crecimiento", explicó Carolina Acevedo, Gerente de Celletech.

"El segmento de la seguridad sigue siendo el fuerte de la compañía, aunque estamos trabajando para potenciar el área de la telemetría, que ofrece un gran abanico de posibilidades", agregó Acevedo.

Conocida por sus comunicadores de alarma, la empresa está presentando una nueva versión del RVA-Phantom con WiFi que, además de los medios tradicionales como GPRS, SMS y línea telefónica, incorpora un cuarto canal

de comunicaciones para asegurar la llegada de los eventos a la estación de monitoreo y brindar un servicio de calidad. Este equipo cuenta, además, con la posibilidad de envío de SMS directo a cliente final, para facilitar el trabajo de las estaciones o permitir establecer un sistema de auto monitoreo.

"Sin dudas el dotar a nuestros equipos de mayores posibilidades de comunicación nos permite competir en igualdad de condiciones con el resto de los proveedores del mercado, ya que esa conectividad adicional genera un abaratamiento en los costos de transmisión del abonado", señaló el Ing. Alejandro Panelli, a cargo del área de desarrollo de Celletech.

ATENCIÓN AL CLIENTE

A lo largo de los últimos meses, Celletech puso foco especialmente en la

atención al cliente, para lo cual desarrolló una serie de estrategias y enfatizó prácticas que venían llevándose a cabo desde los inicios de la compañía. “Trabajamos muy fuerte en el área de servicios y satisfacción al cliente, poniendo a su disposición todos los canales de nuestra empresa y considerando de manera personal sus inquietudes para poder solucionar satisfactoriamente todas sus necesidades”, remarcó la Gerente de Celletech acerca de la política de la empresa.

“Hubo una transición importante en la empresa, con rotación de personal y reacomodamiento interno, que afectó sustancialmente el área de atención al cliente. Por eso propusimos una reforma integral, que pudiera aprovechar los recursos de la compañía para atender al cliente”, detalló Fernando Caamaño, a cargo del desarrollo web de la empresa. “En estos años desarrollamos en la página web un sistema automatizado que permite detectar los distintos problemas de comunicación e informarlos de manera inmediata a los clientes; mientras, nuestro equipo trabaja simultáneamente en su resolución. Este sistema contribuyó a mejorar el vínculo y la percepción de la empresa por parte del cliente”, concluyó. “Facilitó mucho la atención a nuestros clientes y cambió para bien la imagen de Celletech: de ser una empresa que esperaba a que el cliente le comunicara un inconveniente para luego resolverlo, pasó a ser una empresa que trabaja de forma preventiva y anticipatoria”, explicó Carolina Acevedo.

Personal técnico de Celletech estuvo ofreciendo cursos de capacitación para clientes de toda Latinoamérica, los cuales lograron buena convocatoria y repercusión principalmente en países como México y Perú. “Este acercamiento nos permite conocer esos mercados,



conocer sus necesidades y ofrecer soluciones concretas”, explicaron desde la dirección de la empresa acerca del contacto profesional con sus clientes.

TELEMETRÍA

Una de las áreas en la que se desarrolló y potenció la compañía es en la telemetría, que ofrece al usuario nuevas posibilidades y funciones: a través de comunicadores que puedan incorporar estas funciones, la oferta de servicios y soluciones se amplía.

“La telemetría puede aplicarse a todo tipo de control. Desarrollamos funciones que permiten a nuestros equipos monitorear parámetros tales como temperatura, humedad, caudal de agua, gas y movimiento, entre otros. El potencial es infinito y puede adaptarse a las necesidades de cada cliente. Por ejemplo, uno de nuestros clientes es una empresa de jardinería y paisajismo a la que le proveemos un sistema de monitoreo de riego conectado a un caudalímetro, con sensores que miden

las distintas variables que el cliente quiere monitorear y evita tener que ir personalmente al lugar donde se encuentra el jardín o la obra que están llevando a cabo”, explicó el Ing. Panelli. Según cada pedido puede modificarse el hardware, el firmware y/o el software de recepción, para satisfacer las distintas necesidades de un amplio mercado.

“Esto es aplicable a un gran número de soluciones: el mismo sistema podría implementarse para medir temperaturas en un frigorífico, por ejemplo, donde es necesario que el sistema dé aviso si la temperatura está por encima o debajo de lo previamente establecido”, amplió Caamaño.

FUTURO

“El avance de las redes de comunicación obliga a mantener constante el progreso y la inversión en tecnología. Es por ello que en el transcurso de este año estaremos presentando equipos con posibilidad de conexión 3G, lo cual nos permitirá disponer de una tecnología más para ofrecer”, adelantaron desde el departamento de Desarrollo acerca de los futuros productos de la compañía.

“Seguimos comprometidos con la industria nacional, creemos que es un compromiso asumido desde la concepción misma de Celletech: brindar soluciones. Y cuando esta no esté disponible, trabajaremos en el diseño y el desarrollo de ese producto que responda al requisito. Nuestro compromiso es acompañar a nuestros clientes para optimizar la aplicación de los últimos avances tecnológicos, poniendo la tecnología al servicio del hombre y no viceversa. Es todo un desafío, que tiene que ver mucho con la creatividad y, fundamentalmente, la vocación de servicio”, concluyó Carolina Acevedo. ■

