

Buenas prácticas en la instalación de sistemas de seguridad

Consideraciones generales y consejos prácticos – 1ª parte

Inauguramos una nueva sección, que estará orientada a ofrecer al profesional consejos sobre buenas prácticas y resolución de problemas que puedan presentarse al momento de llevar a cabo la instalación de un sistema de seguridad.



Matías Guasco
Docente en Instituto CETIA
matias.guasco@gmail.com

En esta nueva sección, nos enfocaremos en desarrollar y compartir con el profesional buenas prácticas para la instalación, configuración y diseño de los sistemas de seguridad electrónica.

En la actualidad, todos sabemos que el negocio de la seguridad electrónica se está volviendo, cada vez en mayor medida, un commodity. Esto quiere decir que las instalaciones de sistemas de cámaras, alarmas, controles de acceso y cercos eléctricos están siendo realizadas por personas a modo de “segunda actividad”, con la cual obtienen una ganancia extra.

Existe, en este marco, un gran desafío para quienes se dedican a esta actividad en forma primaria, entre los que podemos enumerar:

- Costo de mano de obra: quienes realizan la actividad en forma secundaria están actualmente llevando los precios de mano de obra a valores irrisorios.
- Costo de materiales: vemos en el mercado un gran número de productos de segundas marcas o kits de CCTV que cuestan un 50 % menos que los equipos de primeras marcas.
- Automatización de procesos: en la actualidad, los fabricantes están vendiendo en el mercado equipos que, prácticamente, no requieren conocimiento para poder realizar su configuración, permitiendo al usuario configurarlo él mismo a través de un celular, o a cualquier persona poder cobrar su mano de obra muy por debajo de lo que cobraría alguien con experiencia.



En esta sección, compartiremos observaciones e ideas para poder seguir desarrollando nuestro negocio en forma profesional, obteniendo la ganancia que corresponde.

CONTACTO CON EL CLIENTE

Inicialmente, el punto más importante a considerar es el primer contacto con el cliente. Dedicarle el tiempo necesario en la primera visita es lo que todo profesional debe hacer y es lo que las personas que realizan el trabajo como una actividad secundaria no pueden llevar a cabo debido a su escaso tiempo.

Lo más importante es la necesidad del cliente, entender qué es lo que éste necesita y no solo ir a ofrecer un “sistema modelo” que no cumpla las necesidades requeridas.

El paso siguiente es dedicar el tiempo necesario al relevamiento del lugar, pudiendo acordar con el cliente la forma más prolija y estética para llevar a cabo la obra.

De este primer contacto y relevamiento junto al cliente, podremos demostrar que no somos simples vendedores de productos, sino que nos interesa llevar a cabo una buena obra y ser profesionales en ello.

Queda luego en nosotros revisar minuciosamente el equipamiento a ins-

talar, teniendo en cuenta la calidad del mismo, la vida útil, la garantía y –principalmente– si ante una falla el cliente cuenta con un rápido servicio técnico local. Hay que tener en cuenta que muchos productos de segundas marcas, kits o equipamientos comprados afuera no ofrecen esta posibilidad, lo cual obliga al cliente final a reemplazar el dispositivo. O, lo que es peor, si el equipo está en garantía terminará el instalador haciéndose responsable de dicho gasto.

LA ESTÉTICA EN LA INSTALACIÓN

Hay que tener en cuenta también la adquisición de los materiales y accesorios para la correcta instalación y funcionamiento de los equipos.

Muchas veces en las instalaciones se ven cables colgando, unión de cables de alimentación sin sus correctos componentes, etc. Esto es contraproducente en dos maneras. En primer lugar, hace que la instalación no sea prolija a simple vista y, en segundo término, una instalación desprolija puede traer futuras consecuencias en el funcionamiento del sistema.

CONSEJOS PRÁCTICOS

Es recomendable la utilización de cañerías o cablecanal, siempre que el

cliente pueda afrontar el gasto. Pero lo que es más importante son aquellos accesorios que hacen a nuestra instalación más duradera en el tiempo:

- **Cableado:** siempre hay que tener en cuenta que el cableado es una de las cosas que más debemos priorizar en la instalación. Un mal cable puede hacer que la instalación falle y reemplazarlo requerirá de un gasto adicional, el cual no estaba contemplado en el presupuesto. La recomendación es siempre elegir un buen cable: si se utiliza UTP, que el mismo sea 100 % cobre y de una primera marca; si se utiliza coaxial, que sea del tipo pesado. El cable no es algo en lo que se recomienda escatimar.
- **Fichas de alimentación:** es recomendable utilizar siempre las fichas de alimentación macho y hembra para la conexión de corriente. De esta manera, nos estaremos evitando los malos funcionamientos por empalmes y en caso de tener que reemplazar el dispositivo será mucho más sencillo el trabajo.
- **Cajas de pase:** la caja de paso es un accesorio fundamental en la instalación del dispositivo, ya que es donde se van a alojar las fichas que dan conectividad a la cámara, evitando así que se mojen o alguien las dañe.
- **Montaje:** es totalmente erróneo el montaje de la cámara sobre la tapa de la caja de paso. He visto esto demasiadas veces y hasta presenciado capacitaciones que lo toman como ejemplo. La realidad es que no debemos olvidar que, al montar la cámara sobre la tapa de la caja de paso, el sostén de la misma son los tornillos de la tapa. Está de más decir que estos pequeños cuatro tornillos no tiene la misma fuerza que un tornillo y tarugo montados en la pared y, por lo tanto, si alguien tironea la cámara, es muy probable que los tornillos cedan y la misma caiga.
- **Configuración:** como se dijo, hoy los sistemas prácticamente vienen ya listos para ser fácilmente autoconfigurados. En este caso, la mejor manera de mostrar profesionalismo es realizar configuraciones más avanzadas o integraciones, las cuales no todos los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos o requieren de tiempo y conocimiento. Este sería nuestro plus que no todos los instaladores pueden brindar y el cual nos va a posicionar en un nivel superior a la media.

- **Capacitación:** debemos siempre dejar un tiempo adecuado para sentarnos junto al cliente y explicarle el manejo del sistema. De ser posible, es recomendable también formular una guía personalizada para dejarle al cliente en caso de alguna duda que le pueda surgir.

CONCLUSIONES

Como notarán, los pequeños consejos mencionados, muchas veces no son tenidos en cuenta, pero es al fin y al cabo lo que el cliente más valora. Poder tomarnos un tiempo adicional para brindar un buen servicio creará clientes fieles y satisfechos, los cuales son la mejor publicidad que se puedan hacer.

En el negocio de la seguridad electrónica, debemos elegir si seremos un excelente proveedor de productos o un excelente proveedor de servicios, ya que, si queremos hacer ambas cosas, es muy probable que algo salga mal.

La realidad es que los quienes realizamos esta actividad como una actividad primaria, poseemos algo que los demás no poseen y es tiempo, el que debemos dedicarle al cliente. Luego de esto, los demás clientes "llegarán solos". ■