

A background image of a call center with several agents wearing headsets and working at computers. The image is overlaid with a semi-transparent green filter.

◀ kronos

TOTAL CONTROL
en un solo software

10 PASOS PARA OPTIMIZAR SU CENTRAL DE MONITOREO

- 01 INTEGRE SUS TECNOLOGÍAS.
- 02 NO DEPENDA DE DECISIONES PARTICULARES.
- 03 USE LA ATENCIÓN SIMULTÁNEA DE ALARMAS.
- 04 HAGA VERIFICACIÓN VISUAL DE EVENTOS.
- 05 USE MÚLTIPLES MONITORES.
- 06 CONTROLE SUS PATRULLAS EN TIEMPO REAL.
- 07 NOTIFIQUE AUTOMÁTICAMENTE Y DE INMEDIATO.
- 08 HAGA QUE EL SOFTWARE TRABAJE POR USTED.
- 09 ELIMINE INFORMES MANUALES.
- 10 ENTREGUE INFORMACIÓN A SUS USUARIOS.

01 INTEGRAR SUS TECNOLOGÍAS

A mayor nivel de integración, mayor será la eficiencia de su central, aumentará su capacidad operativa y podrá ampliar sus servicios.

Usar aplicaciones separadas y soportar cada una de ellas genera tareas manuales, información segmentada y mayor posibilidad de errores. Significa una mayor carga operativa, menor capacidad de atención y limitaciones para ofrecer nuevos productos.

“KRONOS PERMITE INTEGRAR ALARMAS, VIDEO, GPS, CONTROL DE RONDAS, E-MAIL, SMS, ENTRE OTROS SISTEMAS EN UNA SOLA APLICACIÓN, OPTIMIZANDO SU CENTRAL Y PERMITIENDO LA CREACIÓN DE CONEXIONES ENTRE TECNOLOGÍAS PARA LA CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.”

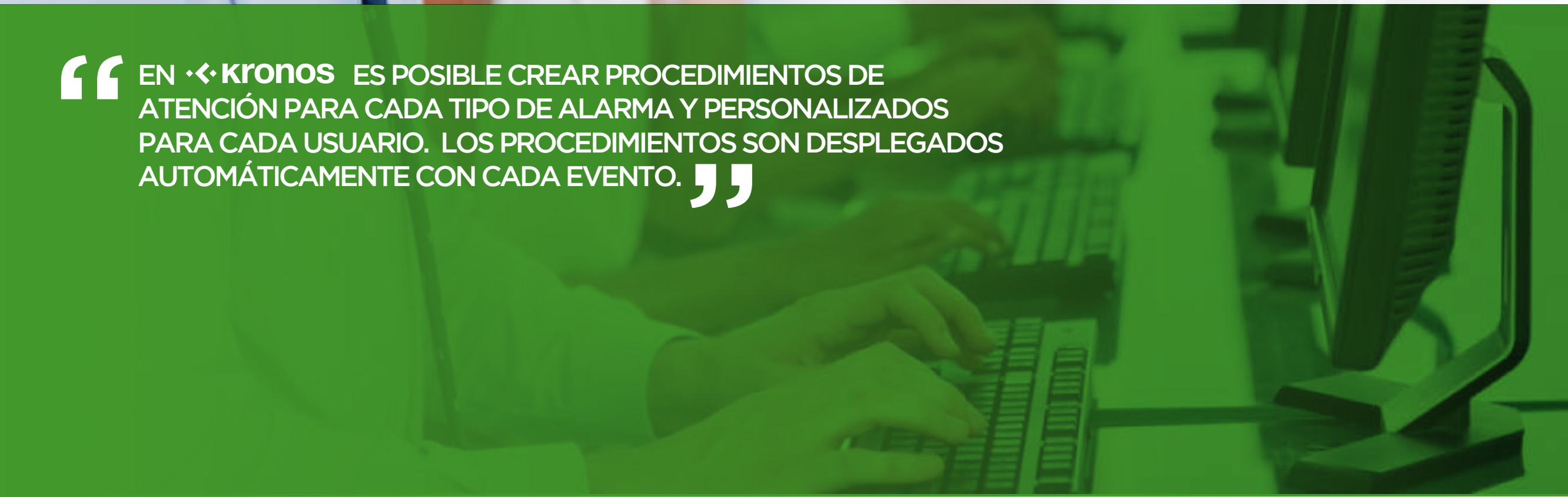
A photograph of two call center agents, a man and a woman, both wearing headsets and smiling. The man is in the foreground, looking towards the camera, while the woman is slightly behind him, looking to the side. They are in a bright, modern office environment.

02

NO DEPENDA DE DECISIONES PARTICULARES

La atención en el centro de monitoreo no puede depender de la personalidad, experiencia o conceptos propios del operador que atiende un evento. Para hacer eficaz su servicio debe implementar procedimientos de atención para cada señal.

El operador debe ejecutarlos paso a paso, no es necesario que él piense o decida que hacer porque los procedimientos ya lo tienen cubierto.

A close-up photograph of hands typing on a keyboard, overlaid on a green background. The image is semi-transparent, showing the keyboard and hands in a darker shade of green.

“ EN **•Kronos** ES POSIBLE CREAR PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA CADA TIPO DE ALARMA Y PERSONALIZADOS PARA CADA USUARIO. LOS PROCEDIMIENTOS SON DESPLEGADOS AUTOMÁTICAMENTE CON CADA EVENTO. ”

“ LA CONSOLA DE MONITOREO DE ◀◀ KRONOS TIENE UNA VISTA GLOBAL DEL ESTADO DE TODOS LOS CLIENTES, ALARMAS Y SERVICIOS. ÉSTA VISTA FACILITA LA ATENCIÓN DE ALARMAS SIMULTÁNEAMENTE Y DE FORMA FÁCIL PARA UN OPERADOR. ”

03 USE LA ATENCIÓN SIMULTÁNEA DE ALARMAS

Un operador correctamente entrenado puede operar varias alarmas al mismo tiempo, sin embargo para que no cometa errores debe tener a su disposición una aplicación que le permita tener una vista global.

En ella un operador puede atender una alarma, conocer sus alarmas activas, pendientes, en espera e incluso cuales son atendidas por otro operador. El rendimiento de un operador puede crecer hasta en un 100%.



04 **HAGA VERIFICACIÓN VISUAL DE EVENTOS**

Enviar un equipo de respuesta a verificar si una condición de alarma es real o bien acudir a una situación de emergencia sin saber conocer detalles resulta ineficaz o incluso peligroso. Por ello, debe verificar las señales de alarma mediante sistemas de video o fotografías del sitio. No solo va a ahorrar dinero evitando envío de personal cuando no se requiere, también va a poder dar una mejor atención cuando las situaciones son reales.

“ LA VERIFICACIÓN VISUAL DE EVENTOS ESTÁ TOTALMENTE INTEGRADA A LA VISTA DE OPERACIÓN DE ALARMAS EN EL SISTEMA ◀ KRONOS

CUALQUIER SISTEMA DE VÍDEO CON CONECTIVIDAD WEB PUEDE SER VISUALIZADO INMEDIATAMENTE. ”

VERIFICACIÓN VISUAL DE EVENTOS

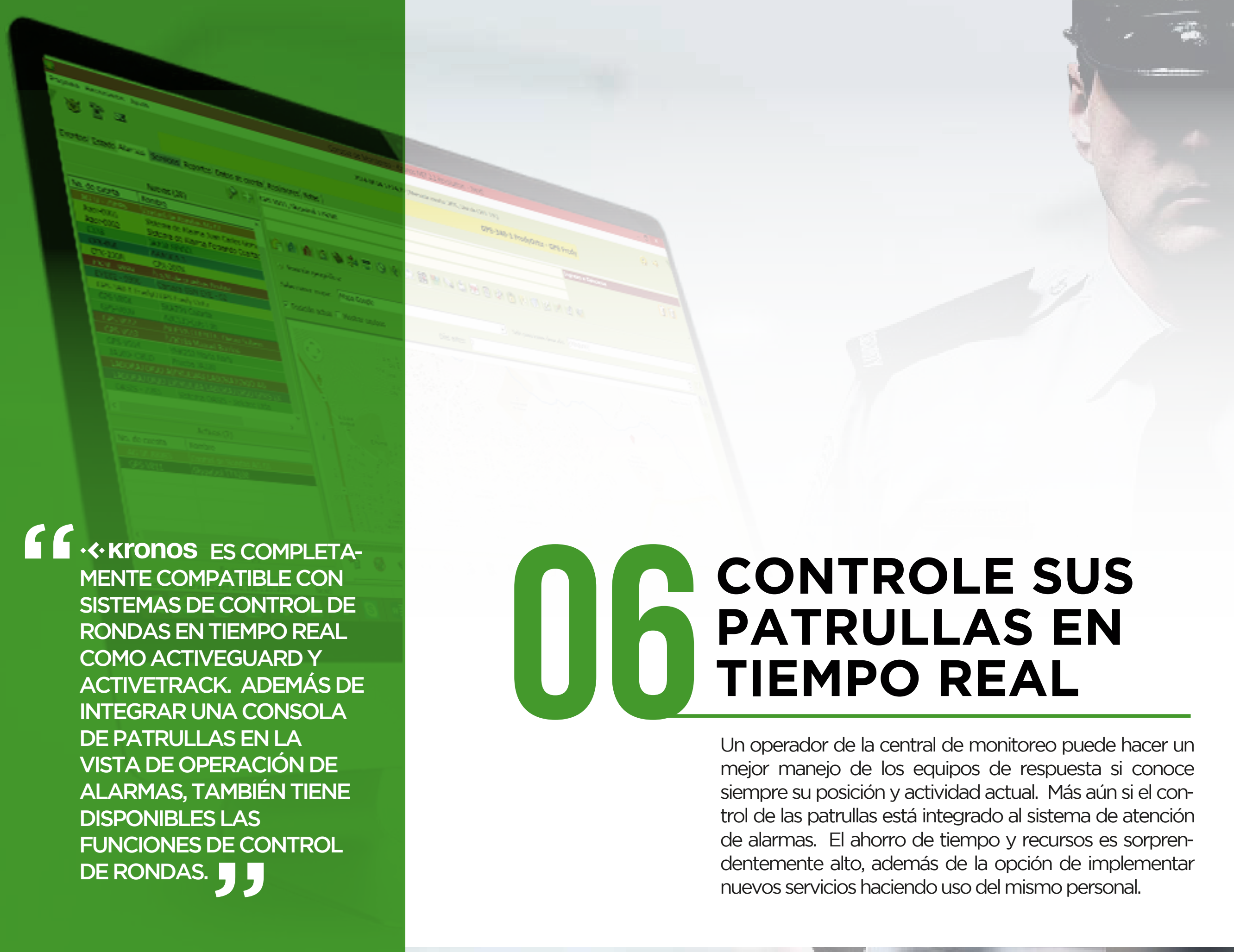


05 USE MÚLTIPLES MONITORES

Despliegue más información en una sola vista, así los operadores tendrán acceso a mayor información sin tener que cambiar entre módulos o aplicaciones. Un ejemplo es tener un monitor de apoyo, el contenido desplegado en este monitor puede cambiar dinámicamente, si hay una alarma de pánico el operador visualizará las cámaras para video verificación pero si se trata de una alarma en un vehículo automáticamente se desplegará el mapa con la posición en un mapa.

“ USE HASTA 3 MONITORES POR OPERADOR EN KRONOS CON FUNCIONES DE DESPLIEGUE DINÁMICO DE LA INFORMACIÓN.

LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN SE INCREMENTARÁN RÁPIDAMENTE. ”



“ «Kronos ES COMPLETAMENTE COMPATIBLE CON SISTEMAS DE CONTROL DE RONDAS EN TIEMPO REAL COMO ACTIVEGUARD Y ACTIVETRACK. ADEMÁS DE INTEGRAR UNA CONSOLA DE PATRULLAS EN LA VISTA DE OPERACIÓN DE ALARMAS, TAMBIÉN TIENE DISPONIBLES LAS FUNCIONES DE CONTROL DE RONDAS. ”

06

CONTROLE SUS PATRULLAS EN TIEMPO REAL

Un operador de la central de monitoreo puede hacer un mejor manejo de los equipos de respuesta si conoce siempre su posición y actividad actual. Más aún si el control de las patrullas está integrado al sistema de atención de alarmas. El ahorro de tiempo y recursos es sorprendentemente alto, además de la opción de implementar nuevos servicios haciendo uso del mismo personal.

07 NOTIFIQUE AUTOMÁTICAMENTE Y DE INMEDIATO

Hacer una llamada telefónica por cada evento de su central está lejos de ayudarlo a la optimización. Use los mensajes vía e-mail, mensajes de texto SMS o notificaciones push para informar en tiempo real a sus usuarios sobre alarmas en proceso, aperturas, cierres, entre otras novedades. El éxito de estas notificaciones es garantizado si son personalizadas, tienen contenido dinámico y su envío, de forma automática, tiene constancia, es decir que no presenta fallas, retrasos o pérdidas, como pasa cuando se hace manualmente.



“ «Kronos TIENE COMPATIBILIDAD TOTAL CON EL ENVÍO DE E-MAILS AUTOMÁTICOS, PLATAFORMAS Y MÓDEMS PARA ENVÍO DE SMS Y PROVEEDORES DE NOTIFICACIONES PUSH.

EL PROCESO ES TOTALMENTE PERSONALIZABLE PARA CADA SEÑAL, ALARMA Y CLIENTE. LAS NOTIFICACIONES SON AUTOMÁTICAS. ”

08 HAGA QUE EL SOFTWARE TRABAJE POR USTED

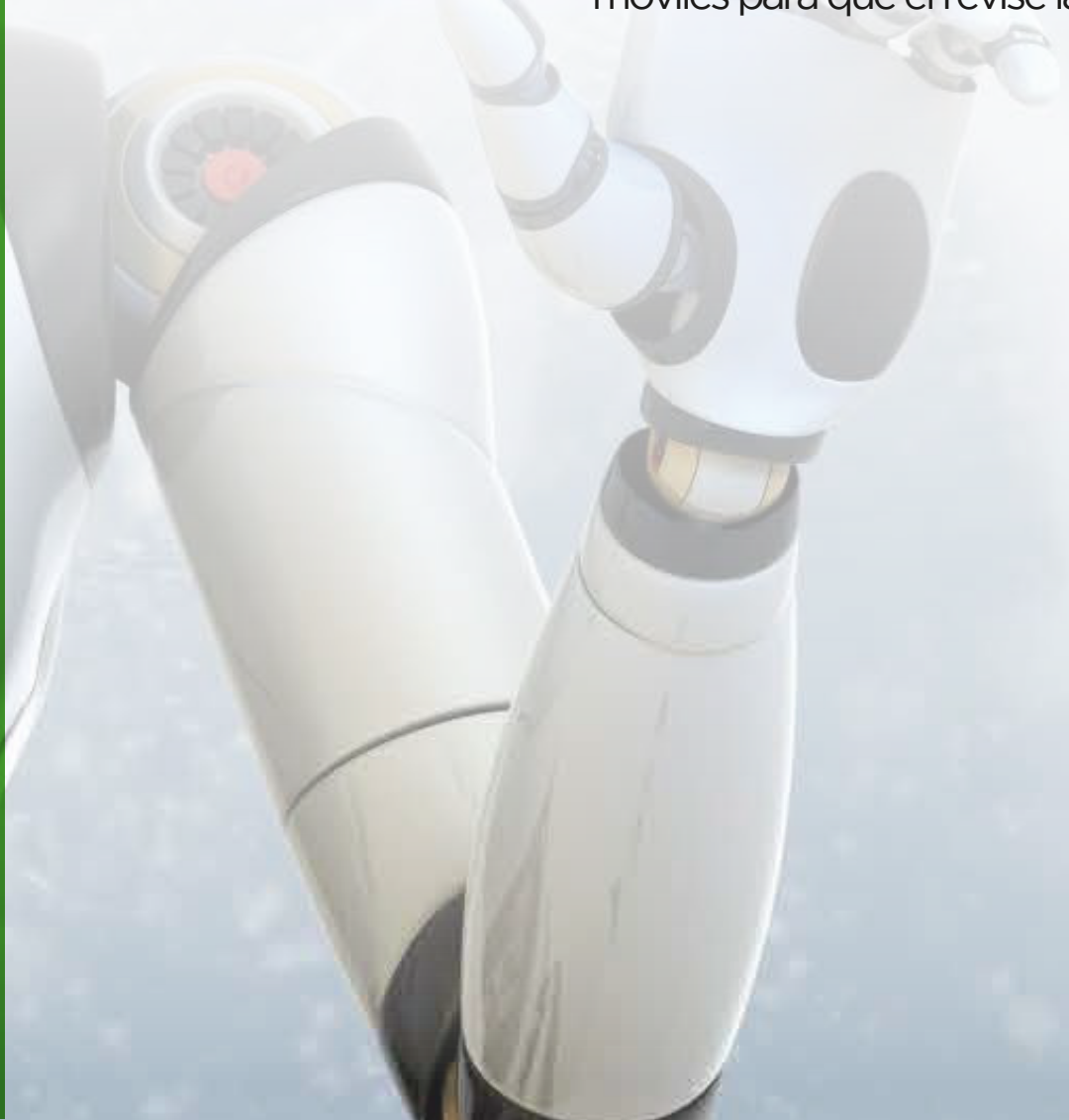
Un alto porcentaje de las tareas de un operador de monitoreo son repetitivas y se hacen mecánicamente, las demás son alertas reales y tareas de mantenimiento. Significa entonces que hasta un 80% de los procesos pueden ser automatizados con el software de monitoreo, simplemente el software debe ejecutar esas tareas por el operador, éste último estará disponible y atento a los eventos que realmente requieran atención.

“ LA FUNCIÓN DE ACCIONES AUTOMÁTICAS DE **·◀·KRONOS** ES CAPAZ DE REPLICAR TAREAS QUE UN OPERADOR EJECUTARÍA MANUALMENTE. EL ADMINISTRADOR DEL SOFTWARE DEFINE Y CREA ESTAS ACCIONES, EL SOFTWARE REALIZA EL RESTO SIN NINGUNA INTERVENCIÓN HUMANA. ”



09 ELIMINE INFORMES MANUALES

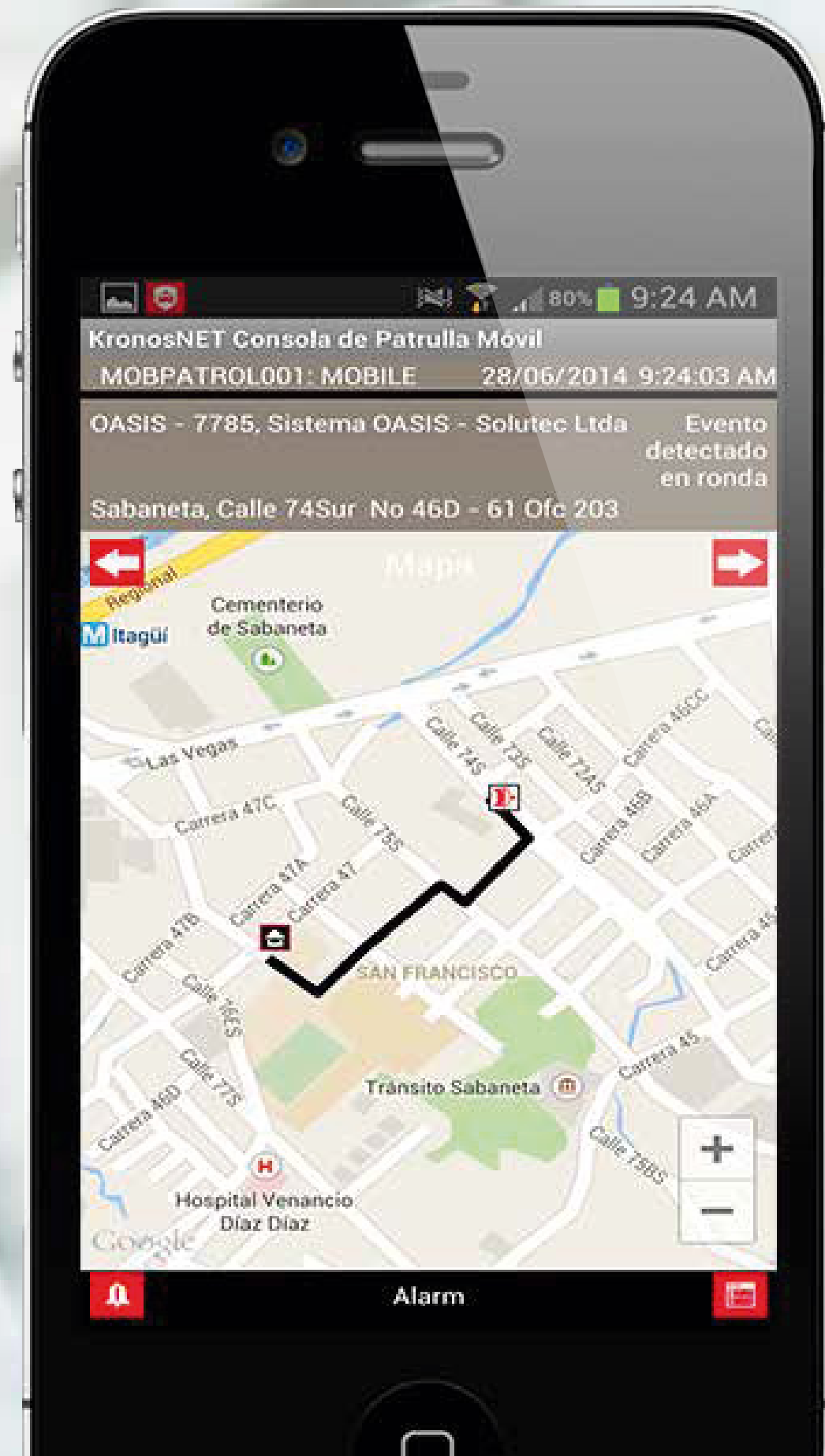
Un gran porcentaje de operadores deben generar los reportes manuales, ajustarlos y enviarlos manualmente a los clientes. Esta labor demanda mucho tiempo y evita el crecimiento de los servicios de la central... Los reportes automáticos debe ser una herramienta del software de monitoreo, pero una solución más efectiva es darle acceso al cliente mediante páginas Web o aplicaciones móviles para que él revise la información que requiere.



“Kronos PERMITE EL ENVÍO TOTALMENTE AUTOMÁTICO DE INFORMES DE EVENTOS Y SEÑALES, ES POSIBLE DEFINIR FILTROS EN LOS INFORMES Y LA PERIODICIDAD DEL ENVÍO.”

LOS CLIENTES QUIEREN TENER EL CONTROL

Brinde a sus usuarios acceso a la información de sus cuentas y sistemas desde la comodidad de su teléfono móvil. Esto eliminará carga a su centro de monitoreo y creará un alto grado de credibilidad en su compañía.



10 ENTREGUE INFORMACIÓN A SUS USUARIOS

Entregue información al cliente y muévase con mayor libertad. Los accesos Web para clientes, aplicaciones para teléfonos móviles y aplicaciones para conexión directa a la central de monitoreo le permiten al cliente crear reportes en línea, ver información en tiempo real, crear sus propios filtros e imprimir si lo desea. Estos accesos le van a ahorrar mucho tiempo, reducirá las llamadas con consultas y le darán una gran imagen a su compañía.

“ CUATRO DIFERENTES TIPOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN OFRECE •◀ KRONOS PARA SUS CLIENTES: TERMINALES DE MONITOREO EN SITIO, CONSOLAS SEGURAS PARA MANEJO DE CUENTAS, ACCESO WEB A LA INFORMACIÓN Y APLICACIÓN MÓVIL PARA TELÉFONOS INTELIGENTES. ”

**PARA MÁS INFORMACIÓN DE CÓMO
OPTIMIZAR SU CENTRO DE MONITOREO**

CONTÁCTENOS

 **kronos**

contacto@solutecllc.com

www.solutecllc.com