


TENDENCIAS EN MONITOREO PARA EL 2019

Una mirada al impacto tecnológico
en los servicios de seguridad.

A close-up photograph of a person's hand inserting a 5.25-inch floppy disk into the 'DRIVE 2' slot of a vintage computer. The computer is light-colored, and the drive bay is dark. The floppy disk is black with a white label that has the number '82' written on it. The computer's keyboard is partially visible at the bottom left. The background is a plain, light color.

Es muy posible que sus servicios de monitoreo de alarma se estén quedando obsoletos

Si, es difícil de asimilar, pero es una realidad por enfrentar. Hoy existen factores que afectan críticamente los mercados en los cuales los centros de monitoreo han crecido tradicionalmente, en su orden: comercial, industrial y residencial. Es por ello por lo que seguramente ha evidenciado un mayor esfuerzo para vender, ha tenido que ajustar los precios y hacer uso de su creatividad para crear nuevos modelos de negocio tanto financieros como de servicios... en conclusión ha sido forzado por la disrupción tecnológica a nuevos caminos.



Será cada vez más difícil

Ya viene un nuevo modelo de teléfono móvil y el que estuvo a la cabeza de ventas pronto será superado, la velocidad de los avances tecnológicos actuales no tiene precedente en la historia y afecta a todas las industrias, incluyendo la seguridad. Así que ser competitivo requerirá de un mayor esfuerzo, visión y apertura.

La cuarta revolución industrial

Pocos imaginábamos un refrigerador con cámaras en su interior y conectividad a Internet, pero ya están aquí... En el 2016 se habló por primera vez de la cuarta revolución industrial, misma que se basa en una revolución digital y que ya está en curso. La forma de vivir, trabajar y relacionarse es diferente. Las acciones básicas pero cotidianas que ejecutamos desde un dispositivo móvil como compartir contenido multimedia, asistir a un curso virtualmente, compartir la posición GPS son muestras de los cambios y del impacto a la industria.

La seguridad no es más un elemento aislado

La seguridad es clave y por tanto no ajena a estos cambios. El IoT o Internet de las cosas es, en sí mismo, un competidor de los servicios de monitoreo tradicionales y con compañías como Google liderando su desarrollo no hay vuelta atrás. Los usuarios esperan ser capaces de controlar su sistema de seguridad y otros elementos desde sus dispositivos móviles, aplicaciones e Internet.

Para las compañías de seguridad significa un gran esfuerzo para mantenerse tecnológicamente al día y tener los clientes satisfechos con su oferta, aún así los clientes siempre están abiertos a nuevas posibilidades y ahora más que nunca reciben ofertas y se enteran de nuevas posibilidades gracias a que el marketing digital así lo permite.

Es muy posible que un gran porcentaje de sus clientes usen sistemas de seguridad antiguos, desconectados y los métodos tradicionales de operación. Esto es normal, propio de un rubro que ha querido mantenerse aislado, pero que ya no puede hacerlo más.



¿Está en sintonía con la nueva era?

Hablar de servicios de monitoreo obsoletos no solo se refiere a una determinada tecnología, equipo o software de operación, se refiere al conjunto de elementos que el cliente percibe y disfruta en todos los aspectos de su oferta, es decir, la experiencia de usuario.

Tómese el tiempo de evaluar las experiencias que tiene como usuario al utilizar, por ejemplo, la aplicación WhatsApp, es fácil de operar, eficaz y muy útil. Continúe con la experiencia de enviar dinero, hacer transferencias y bloquear una tarjeta de crédito desde la aplicación de su banco sin tener que desplazarse y finalmente, piense en la compra de un artículo en línea que llega hasta su casa u oficina y cuya devolución por cambio no tiene costo.

Esas son experiencias de usuario alineadas con la nueva era digital.

¿Está su empresa en línea y conectada con las tendencias de la era digital en tecnologías, servicios y ventas?

¿Llega su oferta a miles de usuarios a través de las redes sociales?

¿Cómo accede un cliente a una solicitud de servicio... usando el teléfono, una aplicación móvil, un servicio de Chat?

¿Tiene el servicio que ofrece diferenciales más allá de un precio bajo?

¿Qué valores genera a sus clientes?

¿Qué tan fácil es hacer un pago?

Son tan solo algunas de las preguntas que le permitirán identificar si su servicio se está quedando obsoleto.

La evolución trae buenas noticias

Crear experiencias para los usuarios de centros de monitoreo y en general de servicios de seguridad es un gran reto y tiene que iniciarse cuanto antes para dar un giro al comportamiento del mercado. Por ejemplo, el fantasma de las batallas de precios se verá opacado por reales experiencias de usuario en las cuales los clientes sí están dispuestos a invertir. El problema no es que los clientes no quieran pagar por servicios de monitoreo, el problema es que no perciben un beneficio real de los servicios ofertados en propuestas tradicionales.

Un potencial cliente de monitoreo percibirá y pagará más por un servicio en el que pueda proteger su grupo familiar usando el teléfono móvil que por un sistema de alarma básico para un apartamento en un conjunto habitacional cerrado. Se trata de beneficios palpables, que hagan mejor el vivir o resuelvan un problema claro de la sociedad.



Las herramientas tecnológicas dan ventajas competitivas

Para estar en sintonía con la nueva era hay que usar herramientas de la nueva era. Estas herramientas proveen ventaja competitiva a las compañías que las usan y dejan en apuros a aquellas que prefieren un esquema tradicional, generalmente por miedo a un cambio en los paradigmas. Un ejemplo notable son las aplicaciones móviles y servicios en la nube, un mayor porcentaje de compañías de seguridad ha rechazado su uso mientras tanto el otro porcentaje, usualmente compañías emergentes, toman ventajas al aplicarlas y crecen rápidamente.

Para un ejemplo sencillo, iniciar una central de monitoreo con un esquema tradicional implica compra de receptores, equipos de cómputo, compra de software de monitoreo y pago de pólizas de soporte, con una inversión inicial de no menos de 10.000 USD. Por otro lado, en un modelo moderno y haciendo uso de la nube la inversión sería tan solo de unos 200 USD mensuales y resultados superiores. Una diferencia realmente crítica.





La competencia generada por el DIY (Hágalo usted mismo)

El hágalo usted mismo, autogestión o automonitoreo afectan el mercado de los servicios de monitoreo. Sí bien, estos conceptos no son prácticos en la realidad para efectos de seguridad real, el usuario se deja cautivar por ellos debido a que usualmente implican un único pago y no una recurrencia o pago periódico.

El servicio y apoyo de un ente disponible el 100% del tiempo es la clave de un servicio de monitoreo. Sin embargo, si el cliente no percibe el apoyo o no lo ha necesitado lo interpreta como un gasto y por ello busca pasar de un pago periódico a un pago único. En este punto aplica lo discutido anteriormente, el servicio debe ofrecer una experiencia de usuario tal, que el cliente valore y desee mantenerse activo, independientemente de si tuvo o no una situación de seguridad.

¿Qué hacer si su negocio de monitoreo está teniendo dificultades?

1

Actualice su infraestructura y oferta

Sí intenta mantenerse en el negocio de monitoreo con su base de clientes, actualizarse es su mejor opción. Mantenerse en un estrecho contacto con sus clientes es el punto de inicio, debe saber qué exactamente buscan de un servicio de seguridad y sus inquietudes actuales. De esta forma puede elegir tecnologías y hacer cambios puntuales en sus servicios que le garanticen que esa base de clientes se mantenga.

Las inversiones para actualizarse y retener sus clientes pueden generarle un costo, pero seguro es mucho menor que el costo de perderlos. Identifique los puntos clave y atáquelos directamente.

- Muchas inversiones depuraran su operación, los sistemas para gestionar clientes tales como los CRM pueden parecer con costos altos pero su impacto se traducirá un mejoramiento crítico de procesos y retención de clientes.
- Si busca nuevos clientes deberá cambiar su oferta y alejarse lo más posible de las ofertas tradicionales. En este caso la diferenciación es la clave, puede ser mediante servicios para nichos específicos como un monitoreo especial para hospitales y entidades de salud o bien paquetes de servicios enfocados a mercados poco explorados como el residencial. Enfrente estos desafíos con tecnologías emergentes, no va a tener resultados diferentes usando los sistemas de siempre.
- Use el marketing digital para llegar a los clientes. Los usuarios están conectados, las redes sociales marcan la tendencia y aislarse de ellas para su oferta carece de todo sentido. Estas herramientas son muy potentes para mercados B2C (Negocio a cliente), usarlas es imprescindible.
- En ambos casos tiene que moverse fuera del área de confort que creó la seguridad en su esquema tradicional de operación. Explore, pruebe y arriéguese a crear nuevos servicios con nuevas tecnologías para que obtenga resultados.



2

Venda su negocio de monitoreo

En caso de que actualizar su infraestructura permanentemente y unirse a las tendencias del mercado sea un cambio difícil de afrontar es tiempo de vender su negocio de monitoreo. Su duro esfuerzo puede ser compensado poniendo en venta su compañía a un comprador interesado en invertir en nuevas tecnologías y la transformación de la oferta de servicios. Este movimiento le permitirá salir de la industria antes de que sus servicios estén totalmente desactualizados.

Es una época en la que la compra/venta de centros de monitoreo es notable debido a que el vertiginoso cambio que impone la tecnología implica modelos de negocio avanzados.

Tome acción ahora, no permita que el avance de la tecnología lo tome por sorpresa

Si está consciente de que su negocio de monitoreo está en riesgo de ser obsoleto es hora de tomar acción. Hay muchas opciones en el negocio y pasos que puede dar para mantener su negocio en el juego.

¿Necesita ayuda con su centro de monitoreo?

En el Grupo Solutec le orientamos en la actualización de su negocio de monitoreo desde todos los frentes, determinando cual es su mejor opción.

Contáctenos

📍 Estados Unidos: Tel: +1 (305) 767 20 88
Colombia: Tel: +57 (4) 444 77 85

✉ contacto@solutecllc.com

🌐 www.solutecllc.com

