



Solutec
Group

REPORTE DE ALARMAS N° 2

SISTEMAS DE ALARMA EN AMERICA

Anteriormente, hemos publicado un informe del estado de los sistemas de alarma en continente americano. El informe, con datos de fuentes certificadas como IHS Technology, muestra claramente que el mercado de monitoreo en Latinoamérica tiende al crecimiento, pero para ello debe enfocarse en servicios y sistemas conectados, que no son más que aquellos que proveen servicios adicionales como aplicaciones móviles, servicios en la nube e integración. Para conocer ese informe ingrese aquí: (<https://goo.gl/3quJsj>).

En esta nueva entrega, describimos detalles y expectativas de los usuarios que deben existir en los centros de monitoreo que desean crear servicios conectados a un precio rentable y no solo ingresar en una batalla de precios. En este último aspecto es importante aclarar que ingresar en un mercado masivo basado en precio significa estar dispuesto a siempre bajar más, lo que termina por afectar los resultados de las compañías cuando el músculo financiero no es tan grande como el de sus competidores.





LOS CLIENTES HAN CAMBIADO

Captar nuevos clientes con una propuesta diferente a un precio más bajo que la competencia significa vender un servicio con una mayor percepción de valor para el cliente.

El comprador actual de seguridad ha cambiado su percepción de los productos y servicios basado en lo que otros mercados le ofrecen en su vida diaria; por ejemplo, antes los usuarios debían desplazarse a oficinas de un banco para hacer todo tipo de transacciones mientras ahora los usuarios disponen de un portal web y una aplicación móvil desde donde pueden hacer el 80% de las tareas. El placer del cliente aumenta y su gasto de energía disminuye. Y esto se repite con miles de ejemplos: las aerolíneas permiten hacer el registro desde una web y llevar el pasabordo en una aplicación móvil mientras las tiendas permiten hacer compras con un clic.

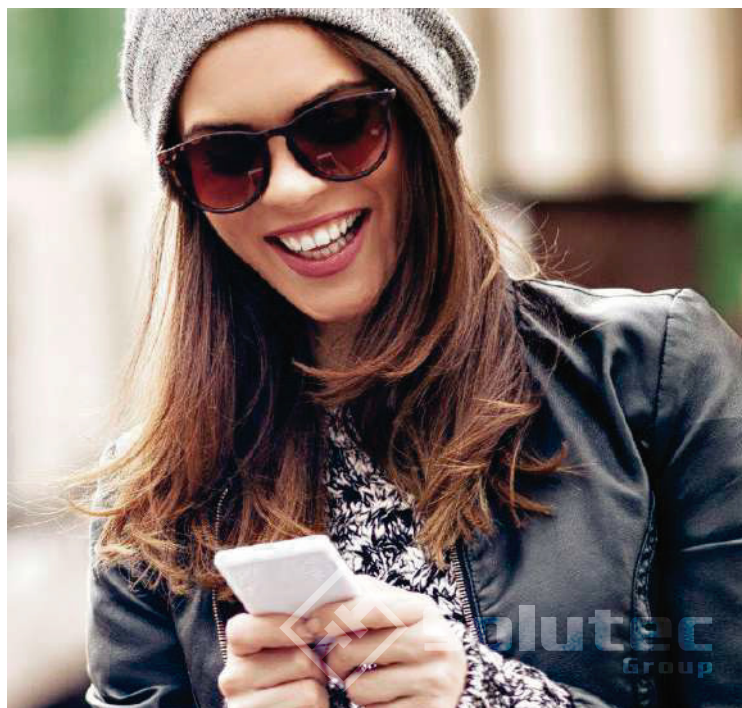
Mientras los usuarios de diferentes mercados se han acostumbrado a servicios basados en apps y servicios web, el 85% de los servicios de monitoreo mantienen los esquemas de operación tradicionales.

LO QUE EL USUARIO ESTÁ BUSCANDO

El usuario de un centro de monitoreo requiere servicios que cubran tres necesidades básicas: protección, libertad y placer. Así que el enfoque de la tecnología usada tiene que ser en esos tres aspectos, suena lógico, pero no siempre se hace. Por ejemplo, el usuario promedio siente miedo de operar un teclado de un sistema de alarma porque les resulta complicado; además, siente terror de que la sirena del sistema suene por un error en el proceso de activación del sistema. En este caso el uso de una aplicación móvil para Activar/desactivar el sistema resulta cómodo, simple e intuitivo. ¿entonces que elementos prefiere el cliente?

Simplicidad:

Los nuevos servicios y que son exitosos se caracterizan por ser simples. Whatsapp por ejemplo ha cambiado la forma de comunicación de las personas, es tan simple de usar que un niño de corta edad lo maneja en minutos y adultos que no usaban el chat ahora se comunican con notas de voz... la curva de aprendizaje es empinada, en poco tiempo se sabe operar el servicio completamente. Operar el teclado del viejo panel de alarma con complicados mensajes, luces y colores es bien difícil para el usuario hoy en día... Una App, un simple control seguro es más simple.



Velocidad:

Hoy en día podemos ver películas de alta definición en nuestros teléfonos móviles o escuchar estaciones de radio en línea. Internet ha hecho al usuario impaciente... todo debe ser cada vez más rápido. Sin embargo, en el monitoreo de alarmas aún optamos por el uso de tecnologías lentas y obsoletas; por ejemplo, la transmisión de alarmas en formato DTMF (telefónico), un formato de los años 60, aún es un medio de comunicación altamente ofertado, a sabiendas de que es muy limitado frente a las capacidades de la comunicación GPRS, 3G e IP. Así, mientras una señal llega al centro de monitoreo vía DTMF y una llamada de notificación se hace la cliente en varios minutos, un mensaje push puede generarse en segundos desde el mismo sistema de seguridad.

Información en línea:

¿Cuál es el estado del sistema de alarma? ¿Están las luces apagadas? ¡Olvide activar el sistema? es el diario vivir de los usuarios y sin información en tiempo real nada pueden hacer más que gastar tiempo en retornar a sus casas u oficinas a verificar, o tal vez comunicarse al centro de monitoreo para indagar. La información en línea ayuda a todos y vuelve eficiente el servicio, poder tener acceso a información clave en pocos segundos debe ser una opción que todo el usuario de monitoreo tiene que tener.



Control remoto:

¡En cualquier parte y lugar! Además de tener información en línea, controlar las variables es fascinante para el usuario. ¿Dejo las luces encendidas? No hay problema, desde una app se pueden apagar y se requiera una verificación visual, el acceso a los sistemas de video lo permiten. El ser humano valora tener el control, por ello darle el control a los usuarios no debe generar temor a la central de monitoreo, al contrario, le genera poder en sus servicios

Integración:

¡Todo en uno, siempre suena bien! Un centro de monitoreo debe hacer monitoreo de cualquier tipo de señal, desde la temperatura de un cuarto en donde se almacenan medicamentos hasta la detección de movimiento en una cámara... abrir el espectro de servicios solo es posible si el centro de monitoreo tiene la capacidad de integrar todas las posibilidades y tecnologías. El monitoreo de sistemas de atención de emergencias médicas es un sector de gran crecimiento en América y sin embargo pocas compañías lo tienen en su portafolio.

El potencial crecimiento del mercado de monitoreo en Latinoamérica se centra en el mercado residencial y el monitoreo de nuevos elementos antes no considerados. Solo las compañías que den pasos de innovación podrán marcar la diferencia y diferenciarse por valor.



www.solutecllc.com

..... **Solutec Group** | *A tu lado*

 Soporte |  estudi@ e-learning |  Webinar |  Centro de Asistencia |  Chat