



PROYECTO SMAL:

Sistema de **M**onitoreo de **A**larmas de **L**ocales

MONITOREO INTERACTIVO

El servicio de monitoreo interactivo consiste en un sistema de seguridad (las 24 horas del día) a través del cual la estación central mantiene contacto permanente con sus abonados.

Objetivos.-

Obtener el mejor Flujo de Comunicación con Todos los Puntos a Nivel Distrital para redimir la Delicuencia de nuestra Zona Urbana, con un pequeño costo para el abonado que permitirá un Fondo para mejoras.

CONTENIDO:

<u>Definición.....</u>	<u>1</u>
<u>Objetivos.....</u>	<u>2</u>
<u>Generalidades.....</u>	<u>3</u>
<u>Monitoreo Interactivo; Descripción de Funciones</u>	
<u>¿Qué Ofrecemos?</u>	
<u>Equipos necesarios.....</u>	<u>4</u>
<u>Punto Principal</u>	
<u>Puntos Remotos</u>	
<u>Computadoras Personales</u>	
<u>Como Funciona.....</u>	<u>5</u>
<u>Pantallas N°1, N°2, N°3, N°4, N°5, N°6, N°7</u>	
<u>Graficos.....</u>	<u>6</u>
<u>Grafico de Multiusuario del Sistema SMAL</u>	
<u>Grafico del Servicio del Sistema SMAL</u>	
<u>Grafico de Operatividad del Sistema SMAL</u>	
<u>Grafico de la Solución del Sistema SMAL</u>	
<u>Costos.....</u>	<u>7</u>

Generalidades.-

En Latinoamérica, la Seguridad Privada es un sector económico en rápida expansión, creador de una enorme cantidad de empleo formal, gran pagador de impuestos, y que contribuye de modo sustancial y creciente a cubrir las crecientes necesidades de Seguridad de nuestras sociedades.

Inicialmente presentaremos un panorama global del sector de la Seguridad Privada – incluyendo las dimensiones del sector, principales segmentos, la situación de la oferta de servicios de Seguridad Privada, de su demanda y del vínculo que las une, y las tendencias más relevantes en el sector en el ámbito mundial.

Luego de ello, presentaremos las particularidades del sector en Latinoamérica, que deben conocerse ya que condicionan el presente, e influirán sobre el desarrollo futuro del sector en nuestra región.

Finalmente, una vez conocido el cuadro general, presentaremos los nuevos desafíos que presenta la Seguridad Privada en nuestra región: crecer, formalizarse, profesionalizarse y, cada uno en su ámbito, trabajar en conjunto con las fuerzas públicas de nuestros países para mejorar las condiciones de seguridad de nuestras comunidades.

Para lograrlo, en nuestras empresas deberemos trabajar sobre la estrategia, la estructura, los procesos y, principalmente, encarar un sólido trabajo de entrenamiento directivo y transformación cultural – que afortunadamente en muchos casos ya ha comenzado –, porque sin nuestra gente no lo lograremos. Esperamos que este documento sea la semilla de un trabajo analítico que deberá ser profundizado, dada la relevancia económica y social del sector.

Monitoreo interactivo

Este servicio de monitoreo opera gracias a la instalación (en la propiedad protegida) de una alarma inteligente que transmite instantáneamente las novedades a nuestro centro de cómputos, que cuenta con operadores capacitados quienes podrán abarcar todas las necesidades del abonado en casos de: robo, asalto, emergencia médica, incendio, fuga de gases, corte de energía eléctrica, control de cámaras de frío, maquinarias que dejan de funcionar, apertura de caja fuerte, violación de áreas protegidas, rotura de vidrios, inundaciones, control de perímetros (alambrados, enrejados o muros) etc.

¿QUE ES LA SEGURIDAD PRIVADA?

El sector de la Seguridad Privada está compuesto por una gran cantidad de efectores individuales y organizacionales que brindan servicios de seguridad, vigilancia, protección, investigaciones y múltiples otros conexos a particulares, empresas, instituciones, reparticiones gubernamentales y otros demandantes.

Se trata de un sector económico muy joven. Las empresas de más de 30 años de existencia en el sector son la excepción mas que la regla, y la inmensa mayoría de los actuales oferentes de servicios de seguridad privada en Latinoamérica tienen menos de diez años de existencia.

En los últimos quince años, como sector de la vida económica la Seguridad Privada ha ganado un lugar de relevancia tanto en el mundo como en nuestra región. Además de sus cifras de ventas, muy importantes por dimensión y tasa de crecimiento, la Seguridad Privada se ha convertido en uno de los principales creadores de empleo formal, en un aporte sustancial en la mejora de la situación general de Seguridad en todo el mundo.

LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ÁMBITO MUNDIAL

Discriminación de segmentos

Aunque macroscópicamente la seguridad Privada puede ser vista como un solo negocio, en realidad contiene múltiples segmentos y nichos, muchos de los cuales (pese a su valor económico) son "invisibles" para personas ajenas al sector. Cada uno de estos segmentos tiene una dinámica propia, con fuertes variaciones locales y regionales, y requiere un "*expertise*" específico para su abordaje.

Los cuatro principales segmentos del mercado de la Seguridad Privada son:

- Vigilancia física,
- Seguridad electrónica,
- Transporte de fondos y
- Alarmas residenciales.

El sector también incluye múltiples otros segmentos conexos entre los que se encuentran:

1. Alarmas (fabricación, provisión e instalación)
2. Armamento
3. Automación de edificios
4. Blindaje de edificios y vehículos
5. Capacitación y docencia
6. Cerrajería y afines
7. Circuitos cerrados de televisión
8. Comunicaciones
9. Construcción y gestión de cárceles
10. Consultoría y auditoría
11. Control de accesos - productos y servicios
12. Custodia de mercadería en tránsito
13. Diseño e ingeniería de seguridad
14. Fabricación de insumos de vigilancia
15. Fabricación de insumos electrónicos
16. Gestión del riesgo
17. Identificación - productos y servicios
18. Iluminación y señalización - productos y servicios
19. Importadores y exportadores especializados
20. Investigaciones
21. Eventos (ferias, congresos, conferencias)
22. Marketing y management de seguridad
23. Medios de difusión (periódicos, revistas, TV, Internet)
24. Monitoreo de alarmas
25. Negociadores de conflictos y secuestros
26. Planeamiento de respuesta ante emergencias
27. Prevención de pérdidas
28. Protección contra incendios
29. Protección personal y guardaespaldas
30. Seguridad bancaria y financiera
31. Seguridad con canes
32. Seguridad contra robos y secuestros
33. Seguridad de espectáculos
34. Seguridad de la información
35. Seguridad de las comunicaciones
36. Seguridad del trabajo
37. Seguridad del transporte
38. Seguridad turística
39. Seguridad vial
40. Etcétera

En el ámbito mundial prácticamente todos los sectores mencionados arriba se encuentran en fuerte crecimiento, en general mayor al 10% anual acumulativo,

incluyendo a los sectores intensivos en tecnología, pese al retraso tecnológico regional.

En general, basaremos el análisis que sigue en las empresas que brindan servicios de seguridad física con guardias, aunque los principales rasgos son aplicables a muchos otros segmentos del sector.

SoftWare

Este SW representa la nueva generación de sistemas para Monitoreo de Alarmas, multiusuario y multitarea para redes de computadoras personales.

Basado en una de las plataformas más sólidas que existen en el mercado MS Windows 2000(c), junto a la Base de Datos mas avanzada y fácil de administrar MS SQL Server 2000(c) y el mejor front-end para SQL, se presenta como una aplicación totalmente visual y de muy fácil utilización.

La utilización de MS SQL Server 2000(c) como motor de Bases de Datos para SoftGuard. se traduce en confiabilidad, escalabilidad y constante avance tecnológico. Posee un alto nivel de seguridad logrando una mayor protección de la información sensible. La capacidad de automantenimiento permite a su empresa dedicar recursos a convertir la información en resultados, dejando a MS SQL Server 2000(c) toda la tediosa tarea de administración y mantenimiento de sus datos.

La versión de Windows utilizada, es la más sólida y segura de la actualidad, ya que ha sido diseñada con una arquitectura robusta para mantener su unidad de negocio en pleno funcionamiento. Además, provee control y prevención de problemas, estabilidad y una recuperación más rápida ante posibles inconvenientes.

Se requiere solamente un servidor de bases de datos corriendo MS Sql Server 2000(c) y COM+ sobre un entorno MS Windows 2000 Advanced Server(c) como Servidor de Datos y Receptor de señales y una estación de trabajo ejecutando SoftGuard sobre un entorno MS Windows 2000 Professional(c), como aplicación de monitoreo y control, en una red de área local TCP/IP.

Descripción de funciones y características :

- Multiusuario, sin límites de estaciones de trabajo.
- No posee límite de cuentas, Modular.
- Multilenguaje (español, inglés, portugués)
- No posee límite de operadores.
- Maneja diferentes niveles de usuarios (administrador, supervisor, operador y definibles)
- Procesamiento de señales en forma manual o automática, según nivel de prioridad.
- Recibe información de Caller Id.
- Prioridad configurable en todos los eventos
- Realiza discado automatizado hacia el cliente integrando el marcador de Windows.
- Control de apertura y cierre (temprano y tardío)
- Control de testeos automáticos programables.

- ❑ Control de falsas alarmas configurable.
- ❑ Ayudas rápidas para resolver eventos.
- ❑ Capacidad para respuestas predefinidas. El operador puede ver exactamente a quien contactar y que curso de acción tomar para cada caso. Esto puede ser configurado a nivel cliente, tipo de evento y zona.
- ❑ Flexibilidad en la creación de reportes y búsquedas e información.
- ❑ Reportes automáticos por e-mail en formato HTML y PDF.
- ❑ Visualización automática de eventos para resolución rápida y precisa del operador.
- ❑ Permite configurar color y sonidos por cada evento recibido.
- ❑ Las señales no consideradas de emergencia son procesadas internamente por la aplicación sin necesidad de intervención por parte del operador.
- ❑ Avanzada y flexible capacidad de búsqueda en base de datos.
- ❑ Modo de prueba con apagado automático que puede ser establecido a nivel cuenta, evento o zona.
- ❑ Excelente capacidad de almacenamiento incluyendo datos en bruto y registro de todas las comunicaciones con el cliente.
- ❑ Reconoce todos los protocolos de comunicación del mercado.
- ❑ Procesa hasta 16 puertos con señales entrantes en forma simultánea, ya sea de receptores telefónicos y radiales.
- ❑ Facilidad para adicionar nuevos formatos.
- ❑ Trabajo bajo plataforma MS-Windows 2000.
- ❑ Potente y sólida Base de datos en SQL Server 2000.

LA OFERTA DE SEGURIDAD PRIVADA

Los cuatro principales elementos que caracterizan a la oferta de Seguridad Privada son concentración, profesionalización, incorporación de tecnología y principalmente mejora.

Profesionalización

Un sector como el descrito – que madura, gana escala, se hace más intensivo en conocimientos específicos, incorpora a grandes competidores multinacionales – requiere gerentes y directivos crecientemente profesionales para su gestión.

Este profesionalismo va mucho más allá de los conocimientos operativos necesarios para organizar un dispositivo de protección. Empresas con dotaciones de cientos o miles de empleados, con ventas anuales de millones de dólares y negocios a largo plazo con clientes multinacionales, deben ser gestionadas por gerentes profesionales.

Como el sector tiene menos de dos décadas de existencia formal (y en algunos países, como por ejemplo Bolivia, recién se inicia), aún no dispone de la cantidad ni calidad de gerentes entrenados que necesita. Esto con frecuencia obliga a las empresas a contratar gerentes profesionales provenientes de otros sectores económicos. Estos ingresantes deben hacer un largo aprendizaje hasta adquirir el *expertise* necesario para operar con plena efectividad.

Aquí vale introducir una reflexión que no es clara para todos los participantes en el sector: aunque a primera vista este negocio parece "simple", y el recién llegado puede pensar que es posible operar con eficacia conociendo unas pocas reglas

básicas, en realidad el de la Seguridad Privada es un sector de enorme diversidad y sutileza, tan complejo como pueden serlo el automotor, el farmacéutico o el bancario.

Esta clase de pensamiento suele incluso darse entre los recién llegados provenientes de la seguridad pública. Aunque se disponga de conocimientos y experiencia considerables en los aspectos operativos de la seguridad, organizar una empresa es algo bien distinto, y en general los ingresantes provenientes de la seguridad pública no disponen de las herramientas de gestión necesarias para desarrollar a sus empresas en el duro panorama competitivo de la actualidad.

Incorporación de tecnología

El ritmo de cambio tecnológico en seguridad se ha vuelto avasallante. Presenciamos la continua aparición de nuevos métodos de vigilancia, tele vigilancia, prevención, control de accesos, detección y mil etcétera, con nuevo equipamiento que reemplaza rápidamente a las generaciones tecnológicas anteriores.

Algunos de los cambios tecnológicos que impactan sobre el sector de la seguridad se relacionan con el avance de los dispositivos que reemplazan a los guardias por dispositivos electrónicos tales como sensores, cámaras de video, etcétera.

El "reemplazo de hombres por cámaras" disminuye los costos tanto para el demandante de seguridad como para la organización que le provee el servicio, y en algunos subsectores como el de seguridad bancaria, el uso de elementos electrónicos de monitoreo y supervisión se ha hecho obligatorio por ley en la mayor parte de los países de la región. Esto está conduciendo a un rápido redimensionamiento de la oferta de las empresas, y a un sustantivo cambio en la demanda de los clientes.

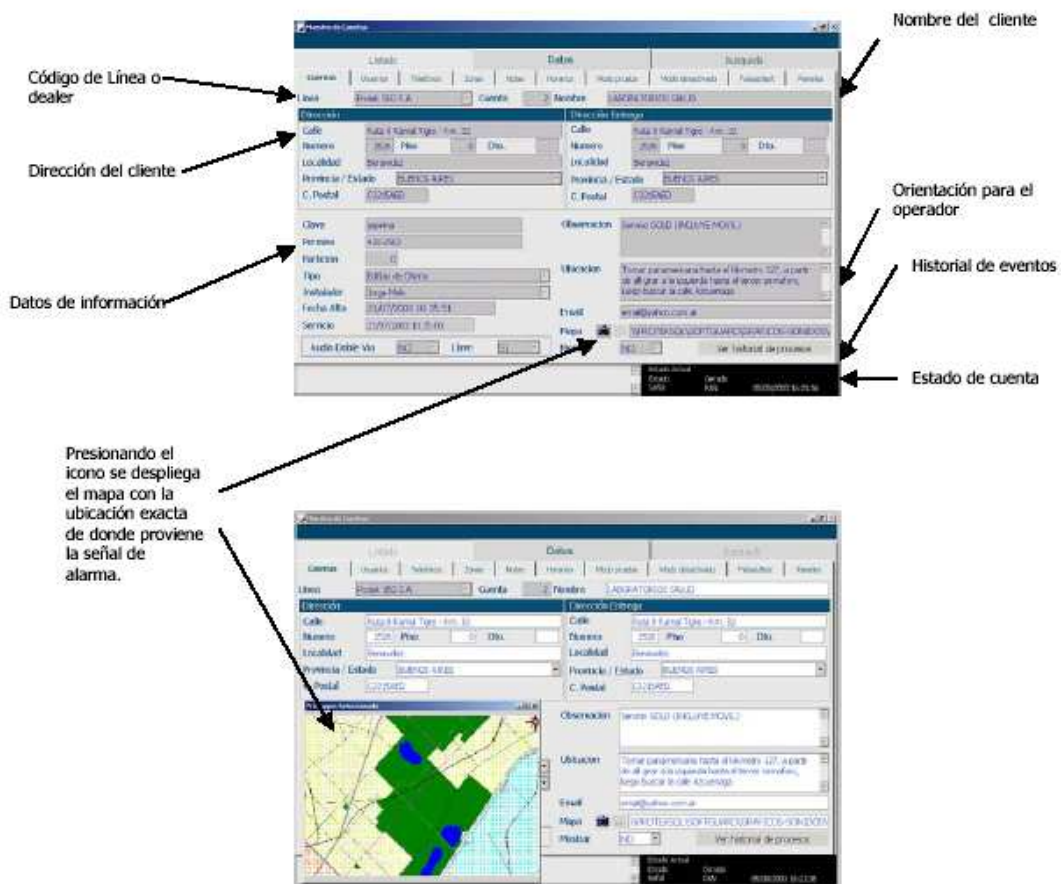
El avance de la frontera tecnológica también ha causado una fuerte disminución de costos de la tecnología de seguridad. Esto permite que elementos antes muy caros (cámaras, etcétera), ahora sean accesibles para el público en general. De hecho, el "monitoreo de alarmas" en el segmento de hogares es uno de los negocios de seguridad en más rápido crecimiento, pero este sector recién pudo emerger cuando el precio de los elementos electrónicos necesarios para vigilar un hogar de clase media se situó por debajo de los mil dólares.

El ritmo de cambio tecnológico causa una rápida obsolescencia del equipamiento existente, lo que a su vez está comenzando a dividir a los prestadores entre quienes pueden equiparse o reequiparse, y quienes no pueden hacerlo por problemas financieros y/o de escala. Poco a poco, los últimos van quedando relegados a los segmentos menos atractivos o rentables de la demanda, y a mediano plazo deberán reenfocarse a estos segmentos o saldrán del mercado.

Esto es particularmente comprobable en el caso de grandes clientes corporativos tales como bancos, plantas fabriles, etcétera, para los cuales hasta hace pocos años, comprar seguridad significaba poner guardias en sus puertas. Hoy en día, el dispositivo de protección suele involucrar una gran cantidad de insumos tecnológicos, con un costo global elevado. Frecuentemente, el gran cliente demanda que esta tecnología (que puede costar varios millones de dólares) sea instalada por la empresa proveedora del servicio de seguridad y a su cargo, para ser amortizada a todo lo largo de la vida del contrato que se firme entre ambas.

Esto favorece a ambas empresas, pero crea una fuerte barrera de capital para los competidores medianos y pequeños.

Pantallas



Mejora

Probablemente, mejora es la palabra que creemos más caracteriza a la oferta del sector de la seguridad privada en Latinoamérica en los últimos diez años. Las empresas de todos los países no solo crecen: mejoran de modo continuo, perfeccionan sus procesos, ofrecen mas y mejores servicios, profesionalizan sus niveles gerenciales y directivos, se internacionalizan.

Aunque algunos críticos prefieren poner énfasis en el hecho de que varias de las malas prácticas del negocio se mantienen a lo largo del tiempo, tema sobre el que nos extenderemos más adelante, nosotros preferimos presentar aquí nuestras observaciones directas, en muchas empresas de la mayor parte de los países de la región.

No se trata solo de ver "la media copa llena". Las operaciones de las organizaciones de seguridad privada mejoran, su administración se ha

profesionalizado, sus mecanismos de capacitación ahora incluyen cursos y carreras universitarias específicas, y su interacción con las fuerzas públicas, aunque con sus mas y sus menos según regiones y países, no deja de avanzar.

Horarios

The screenshot shows a software interface for managing schedules. It features a table with columns for 'Código', 'Nombre', 'Estado', 'Día', 'Hora', 'Módulo', 'Operación', 'Hora Inicial', 'Hora Final', 'Tipo de Evento', and 'Fecha'. Below the table, there are sections for 'Horarios Alternativos o Circunstanciales', 'Días Feriados', and 'Tiempos de Tolerancia'. Annotations with arrows point to specific parts of the interface:

- Días y horarios en los que se controlan horarios:** Points to the main table of schedules.
- Horarios alternativos o circunstanciales, fuera del esquema fijo:** Points to the 'Horarios Alternativos o Circunstanciales' section.
- Días feriados en los que no se van a controlar horarios:** Points to the 'Días Feriados' section.
- Tiempos de tolerancia para esperar por eventos de apertura y cierre:** Points to the 'Tiempos de Tolerancia' section.

LA DEMANDA DE SEGURIDAD PRIVADA

Caracterización de la demanda

Los principales segmentos de la demanda de seguridad privada son la pública, la empresarial y corporativa, la del propio sector de la seguridad privada y la proveniente de Pymes y particulares.

A su vez, los principales elementos que globalmente caracterizan a la esa demanda son su concentración, aprendizaje, sofisticación y principalmente aumento.

Demanda Pública:

En varios de nuestros países es la de mayor valor económico. Este subsector de la demanda está conformado por organismos públicos cuya seguridad el propio Estado está dejando de brindar por distintas razones, que analizaremos más adelante.


Esta demanda pública en general se relaciona con la provisión de guardias y dispositivos electrónicos, pero se observa una composición rápidamente creciente de demandas no tradicionales, como por ejemplo de construcción y gestión de establecimientos carcelarios.

Demanda empresarial y corporativa:

En valor económico, este segmento de la demanda en general se encuentra en segundo lugar detrás de la demanda pública, en gran crecimiento. Dada la situación regional, para las empresas de muchos países la seguridad se ha

convertido en un factor más de producción, con cierta frecuencia crítico. Además de los tradicionales guardias, la demanda corporativa de seguridad privada también contiene múltiples segmentos y nichos no tradicionales e invisibles para personas ajenas al negocio, como por ejemplo los servicios de "inteligencia competitiva", y aparecen nuevas demandas corporativas casi diariamente.


Usuarios



Lista de contactos a llamar en caso de eventos. Hay distintas listas dependiendo del tipo de evento

Clave de identificación del usuario

Zonas



Listado completo de zonas

Se puede adicionar una foto por cada zona

Tiempos de espera de código de restauración

¿Que ofrecemos? Atención de Alarmas :

Nosotros ofrecemos a las empresas interesadas el Software para la Administración del Sistema de Monitoreo de Alarmas de Locales y orientación en el estudio otros Servicios asociados que podría otorgar el Servicio de Seguridad Ciudadana del Distrito para sus abonados para mejorar su Calidad de Vida.

Proceso de Atención de Alarmas

The screenshot shows a software interface for alarm monitoring. It features a main window with a menu bar (Archivo, Edición, Formato, Ver, Herramientas, Ayuda) and a toolbar. The main area is divided into several sections: a top section for account information, a middle section with a table of events, and a bottom section for event details and processing. Annotations with arrows point to various parts of the interface:

- Etiquetas de información adicional de la cuenta.
- Histórico de señales procesadas para la cuenta seleccionada.
- Información de la cuenta.
- Eventos de la misma cuenta, pendientes de atención, ordenados por prioridad, fecha y hora de ingreso.
- Categorización del evento pendiente seleccionado.
- Ventana donde el operador puede ingresar comentarios.
- Procesamiento del evento.

los eventos aún no han miten ificar el tipo

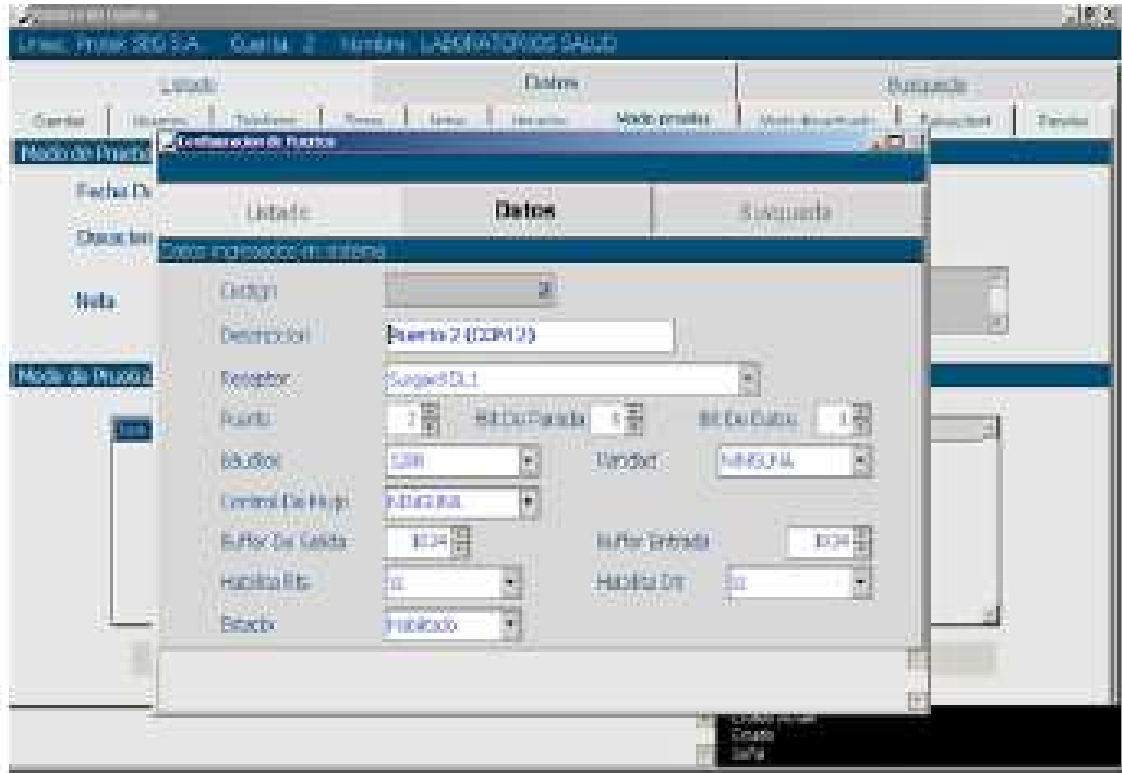
Equipos necesarios:

Punto Principal.- Se necesita un SW Administrador que nosotros lo proporcionamos para instalarlo en una PC desde Pentium II con 64K de ROM, 10 Gb. De Disco Duro libre, con conexión a una Línea Telefónica y unida a la Red para que tenga una conexión de Internet.

Puntos Remotos.- Se necesita un Kit Básico de Seguridad para cada Local (Domicilio u Oficina) con una conexión a una Línea Telefónica Activa para comunicarse y opcional una PC desde Pentium II con 64K de ROM, 10 Gb. De Disco Duro y Web Cam, unida a la Red para que tenga una conexión de Internet.

Computadoras Personales.- Se necesitan PC's desde Pentium II con 64K de ROM, 10 Gb. De Disco Duro y Web Cam, unida a la Red para que tenga una conexión de Internet.

Configuración



Como Funciona:

Control de Vigilancia Particular ® monitorea el horario de apertura y cierre de los locales informando al momento a cada propietario las aperturas en horarios no autorizados por él, e identificando claramente a la persona que ingresa. El sistema permite individualizar y controlar diferentes usuarios mediante códigos de accesos personalizados.

Adjuntando mensualmente un informe por escrito en el que consta cada apertura y cierre del inmueble protegido, detallándose fecha hora y el número del usuario que procedió a cada caso.

El servicio de monitoreo actúa como valioso aliado al servicio de personal de seguridad, ya que al detectarse una alarma puede advertir al Administrador del Sistema de Monitoreo de Alarmas en que sector de la propiedad se originó, y además enviarle el apoyo externo previsto en casos de alto riesgo.

Este sistema de alta tecnología para una nueva generación en servicios de seguridad le posibilitará gozar de una verdadera protección personal y patrimonial; y lo mantendrá informado al instante, esté donde esté, de cualquier eventualidad.

MACROGRAFICOS

Multiusuarios:



También monousuario, es la sugerida para pequeñas estaciones de monitoreo, en las que el tráfico de comunicación es constante.

En PC 1 :

- la interfaz entre los receptores y SoftGuard (PortGuard)
- el software que controla las señales relacionadas con periodicidad (Timer)
- y el hardware : UPS y receptores.

En PC 2 :

- el software de monitoreo (SoftGuard)
- la aplicación que permite controlar las terminales logueadas (Ctrol. de Terminales)
- el servidor Windows y el SQL Server
- y parlantes, UPS e impresora.

Ambas deben estar conectadas a través de un Hub o Switch en un entorno de red.

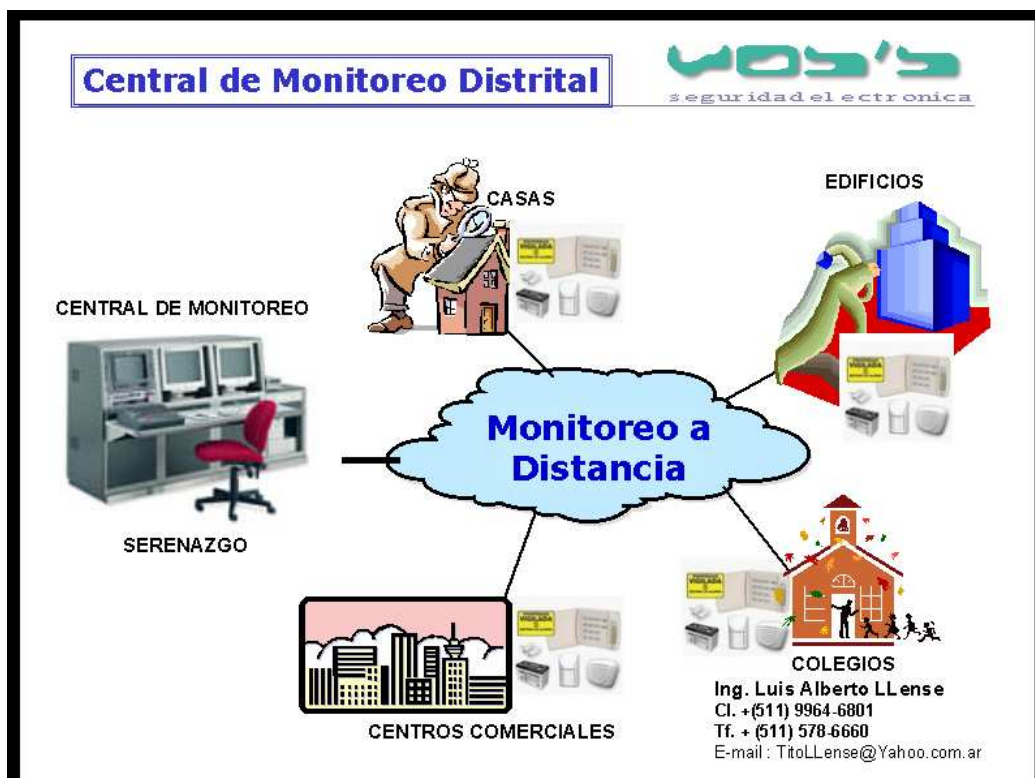
Gráfico del Servicio del Sistema SMAL



Gráfico de Operatividad del Sistema SMAL



Gráfico de la Solución del Sistema SMAL



Costos:

*** Punto Principal.-** Se le instala un Software de Administración de Monitoreo de Alarmas de Locales, que tiene un Costo de US\$1,440.00 la Licencia y el Mantenimiento Mensual de US\$50.00. Esto incluye la Capacitación y el apoyo constante para el buen desempeño del Sistema.

*** Puntos Remotos.-** Tendrían un Sistema Básico en cada punto:

CANT	COSTO DE EQUIPOS	PRECIO
01	Central de 4 zonas + comunicador + Keypad luminoso armado	
01	Batería seca de plomo	
01	Transformador de 220 volt. 16 volt.	
01	Sirena electrónica de 30 watts	
01	Sensor infrarrojo (PIR)	
02.	Sensores magneticos ¾	
01	Materiales de instalacion	
01	Mano de obra especializada	
	TOTAL	US\$226.50

***Precios de los Equipos Individualmente :**

Central 6 zonas con botonera napco na-gem p801	\$141.67
Central 4 zonas con botonera napco na-gem p802	\$121.26
Central 1 zona con botonera napco na-gem xp600	\$81.12
Tarjeta 1 zona nacional	\$50.00
Tarjeta 2 zonas nacional	\$55.00
Tarjeta 4 zonas	\$65.00
Magnéticos livianos	\$5.00
Cable telefónico 4 hilos	\$0.50 x mt.
Cable mellizo # 22	\$0.40 x mt.
Cable coaxial RG 56	\$1.50 x mt.
Conectores plus plateado	\$1.00 par
Conectores tipo parlante	\$2.00 c/u
Chapas de cajas metálicas	\$6.00c/u
Sensor infrarrojo (PIR)	\$18.00
Batería	\$12.00
Sirena	\$15.00
Magnéticos pesados blindados	\$15.00

Modularidad

Es una aplicación que está diseñada modularmente. Su amigable interfaz bajo entorno Windows® le permitirá configurar cada aplicación de manera rápida y confiable a la medida de su negocio.

A continuación le presentamos el conjunto de módulos adicionales que componen este poderoso software para Monitoreo de Alarmas:

Tracker

Este módulo se interfacea con la mayoría de los sistemas **AVL** (Automatic Vehicle Location) y permite visualizar a través de cartografía digital georeferenciada unidades móviles.

Soporte Técnico

Este módulo fue diseñado especialmente para facilitar el seguimiento de los servicios técnicos solicitados por los abonados y operadores, permitiendo brindar mayor eficiencia en el cumplimiento de estos requerimientos.

Programar los servicios recurrentes, imprimir el detalle de un servicio a realizar para ser entregado al personal técnico asignado, conocer los soportes pendientes de resolución, evaluar la productividad de cada uno de los técnicos, llevar estadística de los servicios más requeridos, son sólo algunas de las ventajas que le brinda este módulo.

Reporte a Autoridades

Módulo diseñado para aquellos casos donde es necesario duplicar la información calificada a autoridades competentes.

Mapas y cartografía

Este módulo es una de las herramientas más poderosas con las que el operador puede contar. Basta un click de mouse para visualizar, en forma instantánea, un mapa preciso de la ubicación del abonado al recibir una señal de alarma.

Basado en la más moderna cartografía digital, ofrece la posibilidad de acercarse y alejar la visión del mapa, permitiendo ver una zona en mayor o menor escala.

Cabe aclarar que, si bien el módulo de Monitoreo básico, sin tener adosado el módulo de Mapas, cuenta con la posibilidad de visualizar mapas, esto implica tener que asociar para cada cuenta, en forma manual, el mapa de la ubicación de la misma en formato de archivo gráfico. Con el módulo de Mapas Usted se libera de realizar esta tarea, ya que el motor de búsqueda de la cartografía digital asocia automáticamente una dirección con la ubicación en el mapa.

Video

Este módulo fue diseñado para trabajar en forma conjunta con paneles que envían clips de video o fotos digitales, pudiendo ser visualizadas por los operadores.

Esta herramienta permite observar la zona desde donde se produjo la señal de emergencia lo cual contribuye a disminuir el procesamiento de alarmas falsas.

Acceso Clientes

Desde cualquier teléfono de tonos o desde un navegador de Internet, los clientes pueden acceder a la estación central. Siguiendo las fáciles instrucciones de los diferentes menús su abonado podrá chequear el estado de su cuenta y solicitar reportes y estadísticas.

Esta facilidad alivia la tarea administrativa de la estación y brinda un servicio más completo a sus clientes.

Acceso Remotos

Es una solución que permite a Personas Autorizadas acceder a la estación central en forma remota y automatizar servicios tales como dar de alta y baja cuentas, chequear estados, obtener reportes y tomar información de los históricos de señales.

Con este módulo podrá reducir la carga de trabajo de su operador y una comunicación más ágil, flexible y eficiente con sus mayoristas.

Grabación de 4 Líneas Telefónicas

Mediante este modulo se realiza todo el registro formato digital de las conversaciones de 4 líneas telefónicas, durante las 24 horas, los 365 días del año en forma automatizada. Posee una fácil búsqueda de las llamadas para su reproducción, y rastreo por número saliente, entrante, fecha, hora y comentarios del operador. También se podrán monitorear las llamadas en tiempo real si se dispone de clave de acceso.

Grabación de 8 Líneas Telefónicas

Mediante este modulo se realiza todo el registro formato digital de las conversaciones de 8 líneas telefónicas, durante las 24 horas, los 365 días del año en forma automatizada. Posee una fácil búsqueda de las llamadas para su reproducción, y rastreo por número saliente, entrante, fecha, hora y comentarios del operador. También se podrán monitorear las llamadas en tiempo real si se dispone de clave de acceso.

Facturación y Cobranzas

Diseñado especialmente para adecuarse a las necesidades particulares de la facturación de un servicio de monitoreo, este módulo se convierte en una herramienta administrativa fundamental que no puede faltar en su empresa. Compartiendo la misma base de datos de clientes permite facturar sus servicios en forma automática y de fácil comprensión, permitiendo emitir las facturas, por cliente, por rangos de clientes, por grupos, basándose en tarifas mensuales, o periódicas.

Permite el manejo de cuentas corrientes y la emisión de múltiples reportes. De fácil uso, este módulo no requiere conocimientos de contabilidad para ser operado.

Permite obtener una amplia variedad de reportes que lo mantendrán informado acerca del estado de las cuentas corrientes, abonos y servicios a cobrar y cobrados, recordatorios, reportes de clientes en mora, todos ellos parametrizables por fechas, rangos de clientes, montos, etc.