

editorial

Atención al Cliente, ¿lo hacemos?

No hay dudas que el personaje más importante en nuestras empresas es EL CLIENTE. Hablamos de un área dedicada a ellos y en realidad lo que hacemos es atender una llamada con pre-atendedor, muchas veces, y otras personalizadas y escuchamos lo que el cliente nos quiere transmitir y decimos que esta acción desarrollada lo hace Atención al Cliente. Pues bien, en realidad hemos atendido una comunicación y, en el mejor de los casos, le damos el curso debido. El área de Atención al Cliente, cuando la dimensión de la Empresa lo requiera, debiera ser un área concreta, con actores dedicados a ella, un espacio geográfico bien definido, responsables de la misma, software de aplicación único o integrado, generar una Orden Interna que permita visualizar cual fue el resultado final de esa llamada, vincularla al/las áreas involucradas, etc. Finalmente, esta sección debe realizar una Auditoría de todo el flujo de llamadas generadas por nuestros clientes.

Del análisis posterior del resultado de la gestión de las llamadas podremos hacer un riquísimo estudio estadístico de las mismas, que nos proporcionará información sobre el estado general de las distintas áreas de la Empresa, pues con seguridad todas las áreas se mueven por el impulso que generan las necesidades de nuestro protegido: EL CLIENTE.

Una buena atención del Cliente debe generar:

Fascinación: El encanto que produce ver gente agradable, bien presentada. Deslumbrarlos por una acción positiva que toma riesgos para satisfacerlos. O sea, seducirlos con un comentario alegre y oportuno que muestra un real interés en él.

Memorabilidad: Se produce cuando el contacto con la Empresa resulta positivo y deja en él una huella imborrable, que lo obliga a reproducirlo con sus allegados, amigos y compañeros.

Sorpresa: Eso es lo que se produce cuando el cliente encuentra que las normas y políticas de la empresa no son obstáculo para producir respuestas adecuadas a sus requerimientos, cuando la empresa corrige sus errores y hace saber que lo hizo por causa de los acertados comentarios de sus clientes, sorpresa cuando este logra encontrar un Directivo que acepta escucharlo y le otorga su tiempo con amabilidad, le entrega la información para poderlo contactar nuevamente y no se esconde.

Expresividad: Existen personas que tienen una presencia física y una personalidad que producen en quienes tienen al frente una sensación de agrado inmediato. Su palabras, dichos, el movimiento de sus manos, de sus ojos, la forma en que refuerzan cada palabra con un movimiento de su cuerpo; produce en el interlocutor una sensación de deleite y placer inmediato. Ese tipo de personas crean tal seguridad en las respuestas entregadas, que el cliente se conecta con ellas y acepta sin dudar sus afirmaciones.

Alegría y felicidad: Nada más satisfactorio que apreciar el sentimiento de alegría de un cliente cuando la respuesta a sus inquietudes, sugerencias o deseos se entrega con rapidez, se le da la razón sin dudar cuando la tiene, o se le entregan justificaciones claras y sin trucos, que justifiquen plenamente la negación a las mismas. La alegría de quien siente que valoran su tiempo, que existe real interés en el funcionario para resolver su problema. La felicidad de saber que es reconocido y apreciado. El Servicio al Cliente tiene que ser diseñado para producir emociones y por ello es necesario que a prestarlo sean llamadas personas emocionalmente exuberantes.

Finalmente: una llamada no debe ser tomada como un probable problema sino como la posibilidad de dar soluciones a quienes lo requieran.



Cdr. Miguel Angel Turchi
Presidente de CEMARA

SU INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD

La cuestión de las falsas alarmas conforma uno de los temas de mayor importancia en el campo de las discusiones en los ámbitos doctrinarios referidos al monitoreo de alarmas.

La incidencia de las falsas alarmas trascurre desde el aumento del costo empresarial para la compañía prestadora del servicio, pasando por la degradación de la confiabilidad y credibilidad en el sistema, alcanzando aspectos tan serios como el desplazamiento de móviles policiales con el consecuente desaprovechamiento de, tal vez, el más importante eslabón en la cadena de recursos que conforman nuestro quehacer.

No creo necesario abundar en los detalles que contiene cada una de estas apreciaciones u otras que puedan opinarse acerca de las nefastas consecuencias de las falsas alarmas.

Lo que sí debiéramos, es abrir un urgente debate acerca de cuál es el camino que nos lleva a un consenso

Una falsa alarma puede definirse como una indicación de emergencia de un abonado cuando esta no existe. Muchas veces esta falsa alarma puede ser detectada como tal, evitando así el despacho de la emergencia a la autoridad de aplicación.

Algunas de las consecuencias de las falsas alarmas son las siguientes:

- Muerte de particulares en accidentes de tránsito como consecuencia de la urgencia en los desplazamientos de los móviles policiales en respuesta a falsas alarmas despachadas.
- Falta de disponibilidad de recursos del Estado, móviles y hombres, para cubrir requerimientos reales de la sociedad, al estar atendiendo despachos por falsas alarmas.
- Dilapidación de los recursos humanos y materiales del Estado
- Descreimiento en la confiabilidad de los sistemas de alarmas, con el consecuente aumento de la sensación de inseguridad y el desprestigio de la empresa prestadora del servicio
- Aumento de los costos en recursos humanos y materiales para la empresa de monitoreo



El flagelo de las falsas alarmas

tendiente a resolver definitivamente este problema. ¿Cuáles son los aspectos que debemos tener en cuenta para arribar a un resultado plenamente satisfactorio?.

Hasta el momento se realizaron tareas en conjunto con autoridades policiales, en algún caso, que permitieron atemperar el efecto negativo de las falsas alarmas pero que distan mucho de una verdadera solución.

¿Existe algún modo de generar un cambio sustancial en esta problemática? En principio debiéramos definir una falsa alarma y lo podríamos hacer desde la negativa de ella, es decir, diciendo lo que no es falsa alarma.

Al respecto, la norma británica BS DD 243:2004 establece que NO son falsas alarmas o alarmas no deseadas las surgidas de los siguientes supuestos:

- Intrusión o tentativa de intrusión a un local supervisado, a un equipo de alarma, o a la línea que lleva la señal de alarmas
- Tentativa de daño o daño a un local supervisado, a un equipo de alarma, o a la línea que lleva la señal de alarmas
- Una señal de emergencia proveniente de un sistema de alarma generado por un hecho real
- Una señal de asalto proveniente de un sistema de alarma realizada como causa de un hecho real.

Estableciéndose, en contrapartida, que “la activación de los detectores sin daño aparente o por la entrada a los locales supervisados, u otros hechos diferentes a los anteriormente descritos, se considera una alarma no deseada (falsa alarma) a menos que se pruebe lo contrario”.

Por lo expresado, podríamos mencionar entre los muchos motivos generadores de alarmas no deseadas o falsas alarmas, a las instalaciones deficientemente proyectadas y/o instaladas, a la mala calidad de los elementos utilizados, a los procedimientos de verificación deficientes y fundamentalmente al mal uso por parte de los usuarios finales del sistema.

Es así, que aspectos profesionales, tecnológicos, económicos y de educación o aprendizaje se conjugan afectando la calidad del servicio final.

Si abundamos en la práctica internacional, corroborada además por la propia experiencia de empresas locales, arribamos a la conclusión por la cual un adecuado proyecto conjugando la cantidad de elementos detectores necesarios, dispuestos de un modo procedente, nos permite aseverar si la sucesión de eventos recibidos conforman una alarma real o es solo una más de las que de acuerdo a cierto pro-



cedimiento, debemos desestimar y que según la norma británica, se denomina “Falsa Alerta”.

Además, sabemos que las alternativas de verificación remota como el audio (muy poco utilizado y ya casi en desuso) o el video (en pleno apogeo de su industria pero lo suficientemente rechazado para ciertos ámbitos en viviendas), son también alternativas tecnológicas disponibles y eficientes cuando se proyectan y aplican correctamente.

Todo esto dicho, sin olvidarnos del usuario final como el más importante actor en este escenario donde se conjugan entonces, el aspecto Tecnológico, el compromiso Económico y la Educación.

Entendemos también, que la aplicación inmediata de estándares internacionales se da de bruces con la idiosincrasia propia de una comunidad tecnológica y de una sociedad usuaria cuyas particularidades distan lo suficiente de la de los creadores de dichas normas, al punto tal de hacer fracasar ese intento prematuramente. Un paulatino cambio en todos los ámbitos, logrará tal vez en un futuro no lejano, arribar a resultados satisfactorios.

Para concluir esta primera opinión, podemos asegurar que la solución al problema existe. Quienes conformamos la comunidad de la seguridad electrónica y, fundamentalmente, los usuarios finales, debemos acordar el camino hacia la solución del problema.



Lic. Walter Ricardo Costa
Tesorero CEMARA
Coordinador Comisión Técnica