

Cómo implementar un control de accesos eficiente

Conceptos de venta consultiva y las posibilidades tecnológicas

La diferencia entre una implementación exitosa y la satisfacción del cliente está atada al servicio que el instalador o integrador ofrezca. Así, será más exitoso aquel que escuche y resuelva las necesidades del usuario que aquel que se limita a una oferta de productos.



Matías Guasco
ISS Manager en G4S
matias.guasco@gmail.com

Cada vez que somos contactados por un cliente con el fin de realizar una oferta para un sistema de seguridad, debemos decidir si queremos nuestro negocio sea diferente o caiga bajo la misma oferta de commodities que pueda plantear nuestra competencia.

Lo primero que debemos ofrecerle al cliente, al ser contactados, es lo que llamamos “venta consultiva”, que consiste reunirse con quien requiere la solución y entender su problemática (pain), qué es lo que lo está afectando.

No es lo mismo que realizar un relevamiento, ya que en la venta consultiva debemos poder entender qué actividad realiza el cliente, qué es lo que está afectando esa actividad y qué podemos hacer, como profesionales, para solucionar o reducir ese problema.

En este punto ya no solo ofreceremos un sistema para su seguridad, sino que debemos pensar en un sistema que le permita también al cliente reducir sus riesgos y costos operativos.

Cuando pensamos en un sistema de control de acceso, muchos entienden que el cliente solo quiere un método para controlar el tránsito de personas. Pero, ¿acaso no sabemos también que, en la actualidad, estos sistemas ofrecen muchísimas más capacidades de las que utilizan la mayoría de los clientes?

Por ejemplo, concentrémonos en algunas funcionalidades que podemos realizar a través de un sistema de acceso:

- **Visita:** como bien sabemos, en cada empresa el tránsito de visitas es un problema. Se trata de personas externas a la organización que ingresan



y egresan a toda hora y solicitar su identificación, poder saber si esa persona se retiró o aún sigue en el edificio y, lo más importante, tener un reporte de quien ingresó y quien egresó de las instalaciones, es todo un desafío en el día a día.

En este caso, la oferta de un sistema de visita integrado al control de accesos brindaría al cliente información detallada al momento que el mismo la requiera. Lo más importante de todo es que el hecho de poseer un sistema de visitas eficiente, permite reducir puestos de recepcionistas, ya que ahora los mismos empleados pueden autorizar mediante el sistema a su visitante incluso días antes de que éste se presente y hasta enviarle vía mail la invitación, logrando así que se reduzca el tiempo de espera en la recepción y que la persona encargada de la recepción no pierda tiempo tomando datos en papel o completando una planilla de Excel.

- **Integración con RRHH:** el nacimiento de una persona en una empresa co-

mienza por el departamento de Recursos Humanos, aunque pasará algún tiempo para que un empleado que recién ingresa pase de estar en una planilla a figurar en el sistema de control de acceso y poseer una tarjeta.

Seguramente, RRHH debe enviar un mail autorizando a las personas de seguridad a crear al usuario o enviar una planilla en papel. ¿Qué pasaría si pudiéramos integrar el sistema de RRHH a nuestro sistema de acceso, con el fin de que cada vez que a un usuario se le dé el alta, éste también sea dado de alta automáticamente en el sistema de control de accesos? En este caso, además de ahorrarle insumos al cliente, estaríamos ahorrándole costos operativos, re-presentado por el tiempo de sus empleados en hacer estas altas. Además, se reduciría el costo o el riesgo de pérdidas por bajas tardías, es decir empleados que renunciaron o fueron despedidos, pero no se les dio de baja.

Esto supone un enorme riesgo en la operación del cliente, el cual se elimina

en un 100% debido a que cuando RRHH le da de baja en su sistema, nuestro sistema de acceso automáticamente le revoca el ingreso.

- **Alarmas:** tener la posibilidad de integrar alarmas y eventos a nuestro sistema de control de acceso supone para el cliente un enorme ahorro en su operación y eleva su seguridad. La mayoría de las veces que en un centro de control se le pregunta al personal qué debe hacer ante una alarma o una emergencia, quienes lo integran no están del todo seguros.

¿Qué pasaría si pudiéramos decirle al sistema qué acción tomar ante determinada alarma? Por ejemplo, ante una alarma de incendio desbloquear todas las puertas o ante una alarma de robo en una determinada área, bloquear las puertas, entre otras opciones.

En todos los casos mencionados no se está hablando de tecnologías que en la actualidad no existan, sean difíciles de conseguir o tengan un costo económico extremadamente alto. Todo lo mencionado en los puntos anteriores son tecnologías que, actualmente son soportadas por la mayoría de los sistemas de control de accesos, tanto autónomos como centralizados.

Como siempre menciono, los clientes en la actualidad ya no desean comprar equipamiento. De ser así, ingresarían a internet y lo harían online. Los clientes buscan socios estratégicos con quienes puedan realizar un plan a corto y largo plazo, alguien que los asesore en qué sistema es el más beneficioso para su empresa y cuál los va a ayudar de manera más eficiente para resolver sus problemáticas y ahorrar costos.

¿A qué me refiero con esto?: hoy los



clientes quieren invertir en servicio, haciendo caso al asesoramiento de su socio estratégico en sistemas de seguridad.

SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS

¿Qué sistemas de controles de acceso encontramos hoy en el mercado? Actualmente podemos encontrar dos tipos:

- **Autónomos:** son aquellos que ya poseen el controlador integrado a la misma lectora. Son más económicos, ya que su software permite realizar las funciones de control de acceso en forma gratuita y solo requieren de licencia si queremos realizar funciones específicas o integraciones.
- **Centralizados:** en este caso, refieren a aquellos que se interconectan a través de placas distribuidas a lo largo de la instalación. Son más caros en cuanto a instalación y requieren de un software pago, abonándose una licencia por lectora instalada, pero al mismo tiempo son los más indicados para instalaciones grandes e integra-

ciones a gran escala debido a sus múltiples opciones y funciones.

¿QUÉ SISTEMA LE VOY A OFRECER AL CLIENTE?

Sencillamente, el que resulte el más apropiado luego de realizada la venta consultiva, con lo cual ya debemos saber qué cantidad de lectoras es necesario instalar, si se necesitan integraciones, si el cliente va a necesitar crecer en cantidad de lectoras a futuro, si tiene pensado agregar un sistema de parking y si posee otras locaciones que luego querrá unificar bajo el mismo sistema y controlar todo de un mismo sitio, entre otras variables.

Todas las anteriores preguntas se contestan conociendo al cliente, conociendo sus problemáticas y conociendo sus expectativas.

En notas posteriores, hablaremos técnicamente de los distintos sistemas de control de acceso, cómo instalarlos y mantenerlos, tanto de manera preventiva como correctiva. ■