



info@casel.org.ar

GPRS para el negocio de monitoreo

Los costos y la falta de respuesta ante inconvenientes técnicos del servicio de GPRS, por parte de las empresas de telecomunicaciones, son un constante dolor de cabeza. Por eso desde Casel estamos trabajando para que nuestros asociados cuenten con un servicio profesional.



El monitoreo de alarmas está mutando sus vías de comunicación y los vínculos IP son los elegidos para la próxima década. Dentro de estos vínculos se destaca el GPRS (*General Packet Radio Service* o Servicio General de Paquetes de Radio) como medio más apropiado para el uso específico en sistemas de alarma, al menos para esta primera etapa de la era IP.

El GPRS es un modo de comunicación de datos por las redes celulares que "encaja" en lo que se requiere para seguridad electrónica por tratarse de un sistema inalámbrico, portable y eficiente para mensajes de poco volumen y muy frecuentes (recordar que el GPRS soporta tasas de hasta 80 Kbits por segundo).

Si bien el GPRS lleva algunos años de evolución, la industria del monitoreo está reaccionando a su presencia de forma dispar según los países y necesidades: en algunos casos con olas de aceptación y rechazo parcial, acorde a que sus usuarios experimentan fallas de ajustes en funcionamiento o desviaciones de facturación por parte de las prestadoras.

- ¿Quién me ayuda con el GPRS?

- Las empresas de monitoreo, independientemente de su tamaño o poder, han experimentado problemas con el manejo de la cuestión GPRS.

Por citar solo algunos ejemplos, podemos decir que las empresas pequeñas del interior del país (que se cuenta por cientos) sufren verdaderas peripecias para conseguir estas tarjetas SIM activadas para transmitir datos con costos razonables. Las oficinas comerciales de sus zonas, si es que tienen la suerte de tenerlas, no saben como manejar la venta de planes corporativos de datos móviles y en general solo pueden brindarle frustración al cliente.

Peor es el problema cuando, si se consiguieron las SIM, se requiere atención técnica de soporte para la red GPRS, ya que las prestadoras no tiene la menor idea de como funciona un comunicador de alarmas o sus marcas y modelos y el 90% de las veces la comunicación y pedido de asistencia ya fracasa cuando el operador de la prestadora no entiende que el usuario no utiliza un

Nokia o un Blackberry conectado a la alarma. Finalmente, durante años las facturas infladas con costos impagables de planes contratados para consumir 1.5 Mb, a los que se les cobra excedente por 100 Mb, cosa que sabemos es técnicamente imposible. Pero primero debe pagar y después protestar.

"Las empresas de monitoreo, independientemente de su tamaño, han experimentado problemas con el manejo de la cuestión GPRS. Por eso en Casel trabajamos para que cuenten con un servicio profesional, transparente y útil operativa y financieramente"

Las grandes empresas no han quedado fuera del descontrol, por ejemplo, a la hora de las grandes caídas de estos sistemas, cuando -por caso- la implementación de redes 3G-UMTS-HSDPA o por incumplimientos de servicio por la ausencia de un reglamento básico de servicio con contralor, equiparable al del servicio telefónico básico. Estas "grandes" también han sufrido y sufren desviaciones de costos y mala gestión de atención de las prestadoras.

Proceso de mejoría

Las prestadoras están mejorando en la gestión, aunque falta mucho camino por recorrer. Técnicamente, una de las líderes ha perseverado y acertado en varias medidas, como limitar los puertos de Internet abiertos a tráfico de información, acotando los mismos a los 2 o 3 típicos e incluso abriendo solo los específicamente necesarios a pedido del cliente. De esta forma, si se limitan los puertos 80 y 8080, se corta la navegación web Internet o si se lo hace con los puertos 25, 110 y 587 se corta el correo electrónico, quedando operativos los puertos específicos del cliente para la comunicación del protocolo de alarmas.

Otra medida exitosa ha sido el recorte de tasas de transferencia, por ejemplo a 32 Kb,

más que suficiente para alarmas y totalmente restrictivo e inusable para aquel cliente final que, abusando de la tarjeta SIM hallada en la alarma, se intente bajar una película Divx de 1.5 Gb.

Esto les está permitiendo minimizar los conflictos legales con sus clientes y de esa forma los costos derivados de atender la industria del juicio, merecida o no.

- ¿Qué necesita el prestador de monitoreo?

- Básicamente, estos son los requisitos:
- Disponer tarjetas SIM listas para activar, pre-seteadas.
- Obtener costos mínimos por planes acorde al tipo de uso, que estos costos sean controlados y no se desvíen.
- Disfrutar de un centro de servicios o call center capacitado en el rubro y que hable el mismo idioma
- Aprovechar herramientas informáticas para manejar sus cuentas de GPRS y obtener alertas por SMS o email de fallas y sobrecostos.

- ¿Cómo se lo brinda el Grupo de Monitoreo Casel a sus afiliados?

- El Grupo de Monitoreo CASEL ha realizado gestiones corporativas y de conjunto con las prestadoras celulares al más alto nivel de gestión de las mismas, a fin de lograr todo lo que el socio monitoreador necesita y fuera enumerado en el párrafo anterior.

Disponemos de los mejores costos mensuales, que incluso siguen bajando en la medida en que más colegas suman fuerza de compra y aumentan el tamaño de la operación comercial con las prestadoras elegidas.

Pensamos en sistemas de gestión modernos, en línea, con avisos de desviaciones de los contratado, preventivas y antes de que el problema sea inmanejable.

Cubrimos de esta forma las necesidades del socio para facilitarle el uso de tecnología de punta, conformando un frente grupal y con sinergia asociativa para negociar y obtener beneficios para todos en la relación con las prestadoras celulares, construyendo así un grupo de usuarios de tamaño tal que se constituye en el mayor usuario de GPRS del mercado, haciendo valer su peso y necesidades. ■