



Gestión de evento de cancelación

Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 6

En este capítulo de la data técnica, cuyo propósito es ofrecer al operador de una estación de monitoreo pautas a seguir a la hora de resolver eventos de alarma, describimos cómo proceder para cancelar después de un evento de robo o intrusión, indicando los procedimientos adecuados para la resolución de esta contingencia.

El evento significa que alguien desactivó el panel de alarmas con un código válido luego de una señal de alarma y el cliente ya fue (o no) notificado, pudiendo quedar en el historial de la cuenta el procedimiento realizado. Este evento es muy habitual e importante y sus características incluyen informar al operador para que llame cuando el cliente ingresa al lugar.

Acompañar y contener al cliente, si efectivamente el evento de alarma anterior es consumado, son características distintivas de un servicio de calidad, que seguramente será apreciado por el usuario, consolidando su fidelización.

El evento de cancelación debería ser recibido desde todos los clientes y de no ser así, habría que verificar la configuración del panel de alarmas y/o la del software de monitoreo.

Este tipo de eventos no disparará las sirenas del lugar sino que será transmitido normalmente a la estación de monitoreo.

6.1. PROCEDIMIENTO

- Identificar prioridad: lo primero que debemos hacer es identificar el evento que esta señal representa: robo, pánico, fuego, emergencia médica u otros.
- Identificar al dealer: identificar si la cuenta monitoreada es de la propia empresa o bien, si se trata de una compañía diferente.
- Aceptar el/los eventos: aceptar el evento para comenzar a infor-



David Sejas
sejas.david@gmail.com

■ Índice general de la obra

Módulo 1 - RNDS n° 68
Comunicación telefónica para operadores de alarmas

Módulo 2 - RNDS n° 69
Gestión de evento de Asalto/Pánico

Módulo 3 - RNDS n° 70
Atención de alarmas - Gestión de evento de incendio

Módulo 4 - RNDS n° 72
Gestión de evento de Emergencia Médica

Módulo 5 - RNDS n° 73
Gestión de evento de Robo/Intrusión

Módulo 6
Gestión de evento de cancelación después de evento Robo/Intrusión

- 6.1. Procedimiento
- 6.2. Llamada de verificación

Módulo 7
Control de horarios

Módulo 8
Eventos técnicos

marnos con detalle sobre la señal de alarma recibida. Esto es para informarle al sistema que estamos en conocimiento del evento.

- Verificar directivas y/o notas: verificar en la cuenta del titular si existe alguna directiva en particular, en general o bien para el evento de alarma ingresado.
- Verificar historial: verificar la cuenta, partiendo de lo sucedido durante las últimas 24 horas, para confirmar si el cliente ya dio di-

rectivas sobre este evento y, de ser posible, abrir el evento de alarma anterior para informarnos de lo sucedido y llamar, con más seguridad, al abonado.

6.2. LLAMADA DE VERIFICACIÓN O NOTIFICACIÓN
Debemos hacer la llamada de verificación o notificación al lugar del evento e informarnos de lo sucedido, para clasificar el evento según su característica. ■

CAPACITACIÓN PARA OPERADORES DE MONITOREO

Procedimiento integral de eventos de alarma

Este curso pretende ofrecer herramientas para que los operadores puedan actuar de manera eficiente frente a un evento de alarma, cuidando así su negocio y diferenciándose de sus competidores.

El material fue desarrollado luego de 10 años de experiencia como operador de centro de monitoreo, conociendo los distintos mecanismos de trabajo dentro del mercado de la Seguridad Electrónica.

Metodología: In Company.

El Curso Operadores de Monitoreo es independiente de la plataforma operativa utilizada por el centro de monitoreo.

**Sus Operadores de monitoreo ahora pueden recibir excelente capacitación
Invierta en el corazón del negocio, sus Operadores.**

Informes: capacitacion@operadordemonitoreo.com.ar / Skype: operadoralarmas