

# Distribución mayorista

Nuevos escenarios y desafíos para los distribuidores

*Aunque el negocio en sí mismo no presenta cambios significativos, sí lo hace la tecnología. Esto obliga a los representantes de las marcas a una evolución. Los referentes del mercado ofrecen un panorama de lo que significa, hoy, ser distribuidor mayorista.*



Vender en un solo lugar todo lo necesario para una determinada actividad o sector es una forma de negocio de probados resultados en Argentina. Basta con repasar el gran número de cadenas dedicadas a esa actividad: desde los grandes supermercados hasta las empresas enfocadas en el entretenimiento -por ejemplo-, capaces de ofrecer en un único espacio físico una diversidad de opciones para diferentes públicos y visitantes.

El negocio de la seguridad electrónica no escapa a esa modalidad y, desde principios de los 90, comenzaron a surgir en nuestro mercado empresas dedicadas, exclusivamente, a abastecer a los profesionales del sector con toda una oferta de productos y sistemas inherentes a la actividad, sumando cada vez más servicios y evitándole al cliente recurrir a distintos lugares para hacerse de los elementos necesarios para conformar un sistema integral de seguridad.

Revista Negocios de Seguridad elaboró un detallado informe, consultando a

profesionales del sector sobre esta temática. A continuación detallamos algunas de las respuestas más relevantes, y al finalizar esta introducción, se exponen todas las respuestas de los consultados.

"Nuestra función es solucionarle el problema al profesional. Consideramos que el instalador es quien está en contacto permanente con los usuarios, conoce sus necesidades y qué es lo que quiere de un sistema de seguridad, por lo que tenemos que servirle de ayuda. Ese es el concepto que desde siempre tuvimos como empresa: comprar en un solo lugar, ahorre tiempo y dinero y evite dificultades", dijo Gustavo Reiter, Gerente de ArControl, acerca de los fundamentos de un distribuidor mayorista.

Enzo Martocchia, del Departamento comercial de Dialer Seguridad Electrónica, amplió el concepto: "la distribución mayorista implica la venta exclusiva al profesional de la seguridad electrónica y el concepto está basado en contar

con productos y soluciones tecnológicas a disposición del mercado y para los diferentes canales de comercialización, contando con las principales marcas de la industria".

Desde Fiesa, en tanto, suman un concepto interesante sobre el mercado y la función del mayorista en nuestro país. "Ser distribuidor mayorista implica desarrollar estrategias efectivas para mantener el liderazgo, apuntando a la calidad de los productos importados y servicios de excelencia en pre y pos-ventas. Es necesario ofrecer garantías, servicio de reparación y stock permanente de productos, para nombrar solo algunas pautas. Ser distribuidor mayorista es mucho más que despachar productos. Desde nuestra empresa entendemos significa ser un socio ideal para el desarrollo de un negocio en el sector de la seguridad", manifestó Federico Novelli, del Departamento de marketing de Fiesa.

"Los distribuidores mayoristas somos los intermediarios directos entre el pro-

ductor y el minorista, que se encarga de la atención al cliente final. Tenemos la responsabilidad de satisfacer las necesidades y demandas que los clientes particulares les trasladan a nuestros propios clientes, siendo responsables también de gestionar, planificar y tener la capacidad de proveer los canales necesarios para que se cumpla el círculo de venta en tiempo y forma, para lo cual resulta indispensable contar con un equipo de trabajo que se esfuerce por cumplir los objetivos de la empresa". Así resumen desde PPA lo que significa ser un distribuidor mayorista.

#### ABASTECIMIENTO DEL MERCADO

¿Es posible abastecer al profesional con todos los productos en todos los rubros? En general, la respuesta es sí.

"No es sencillo mantener un stock permanente de mercadería en número suficiente como para abastecer una entrega inmediata, pero conociendo las necesidades del cliente, con una adecuada programación en las compras y en la rotación de la mercadería es posible satisfacer esos requerimientos de manera rápida y sin ocasionar trastornos al instalador", afirmó Mario Koch, de Starx Security, acerca de la disponibilidad de mercadería para entrega, en muchos casos, inmediata.

"Si bien el mercado de la seguridad electrónica representa un amplio abanico de opciones y rubros para los productos actualmente disponibles, poder abastecer a todos es una tarea compleja. Como distribuidor mayorista es necesario asumir que la diversificación de productos implica una especialización técnica para cada caso. Por ejemplo, aunque el CCTV y la detección de incendios respondan en Argentina a un mismo mercado, la respuesta técnica que debe ofrecer el distribuidor es completamente distinta" explicó Juan Cruz Junghans, de la Gerencia comercial de Electrosistemas.

"Es posible, pero no es fácil. No es una tarea que se logre de un día para el otro, sino que requiere de trabajo arduo, constante y planificado", ampliaron desde el área de comercialización de PPA.

"Toda organización debe trabajar dentro de ciertos parámetros claros y realizables y tiene que contar con la confianza y el apoyo de sus clientes y de todo su grupo de trabajo, poniendo énfasis en la capacitación y conocimiento del producto. Además, con las nuevas tecnologías llegan nuevas demandas, lo que implica un trabajo de actualización constante", explicaron desde la empresa.

"Es posible, pero requiere mucha inversión y un permanente esfuerzo en mantener activas y mejorando cada una de las líneas comerciales. Para eso es necesario estimular al equipo de compras, de comunicación, de ventas y de soporte. El equipo debe ser multidisciplinario y debe incorporar la información de forma rápida. Esa es la clave"; concluyó Mathías Schustermann, CEO de Seguridad Total.

Una mirada diferente propone Hernán Fernández, Gerente de Building Consulting Group: "es posible sostener un cierto número de productos en stock, pero consideramos que para mantener la calidad de atención hay que especializarse en algunos de los tantos segmentos que componen la seguridad electrónica. Por ejemplo, detección de incendio o control de accesos. En nuestro caso, esa política nos permite mantener desde hace más de 20 años una marca en representación, sin por eso mermar en la calidad de nuestra oferta", explicó el directivo.

#### VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL STOCK

Uno de los puntos fundamentales en un mercado basado en la tecnología, es que éste cambia y varía constantemente gracias a la aparición de nuevos productos o el mejoramiento de aquellos ya existentes. Cómo lograr, entonces, la actualización permanente y brindar a los instaladores un servicio de posventa se transforma en un desafío.

"Las tecnologías van cambiando, las mismas fábricas van variando sus modelos, van quedando productos obsoletos y fuera de la cadena de producción, pero como distribuidor tenemos un compromiso con nuestros clientes, por el cual les brindamos igualmente servicio de mantenimiento a lo largo de los años, por más que el producto ya esté fuera de garantía. En el caso de que determinado producto haya quedado obsoleto y el instalador requiera reemplazarlo, buscamos la manera de ofrecerle la posibilidad de un nuevo producto que cumpla con su necesidad y no quede al descubierto ante el cliente final" explicó Walter Chao, Gerente de Getterson Argentina.

"La tecnología avanza cada vez más rápido en muchos rubros por lo que es necesario avanzar a la par de ella. Por eso creemos necesario trabajar en conjunto con los proveedores sobre las futuras tecnologías, realizando test y análisis del mercado. Así es posible estar al día tecnológicamente, lo cual permite proyectar nuevas compras y actualizar el stock", explicó Agustín

Gambino, del Departamento de marketing de Hurín.

Rotación en la mercadería, planificación en la compra y contacto permanente con el fabricante son algunas de las claves para mantener un stock de productos tecnológicamente actualizado. Así lo refiere, como la mayoría de quienes distribuyen soluciones de seguridad, Roberto Alvarez, Presidente de Selnnet: "La actualización del stock se logra gracias a la rotación de los productos.



Esta rotación se puede dar en mayor o menor medida, dependiendo de la naturaleza de los productos, pero no puede faltar la demanda de estos mismos para renovar el stock", refirió el directivo.

"En videovigilancia hay un continuo recambio tecnológico, constantemente se están diseñando nuevas soluciones. En otros rubros el lanzamiento de nuevos productos es más espaciado y eso da menos dificultades a la rotación del stock", concluyó Álvarez.

#### GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

Sin dudas, la multiplicidad de marcas y el gran número de líneas de productos que conviven en un distribuidor mayorista plantean un interrogante: ¿cómo garantizar todos y cada uno de los productos ofreciendo, además, capacitación sobre ellos?

Al respecto, Gustavo Reiter afirmó que el soporte técnico "lo brindamos en la empresa. Tenemos un departamento altamente capacitado, que estudia a fondo cada nuevo producto para responder en el momento a cualquier inquietud del instalador. Brindamos inclusive asistencia técnica telefónica para solucionar los inconvenientes que pudieran tener los instaladores que se encuentran alejados de nuestras oficinas."

Esta modalidad parece ser una regla en la industria. Teniendo en cuenta que muchas de las marcas y productos provienen del exterior, esperar una reparación o recambio de fábrica alargaría los tiempos del usuario y retrasarían



de manera considerable los proyectos de un integrador o instalador.

“Nuestra empresa se hace cargo, tanto si el producto está en garantía, como si está fuera de ella. Los fabricantes, generalmente, afirman que el índice de falla es

muy bajo, pero en el caso de que se presente un problema, es muy difícil enviar un producto a su país de origen y volverlo a importar”, afirmó Novelli, de Fiesa.

“El procedimiento es el siguiente: se evalúa si el producto está en garantía y se reemplaza por uno nuevo. Si esta fuera de garantía, contamos con un laboratorio propio que realiza la reparación del mismo, si es posible y de acuerdo al daño. Esto marca una diferencia enorme para nuestros clientes. Pueden realmente comprar tranquilos, sabiendo que cuentan con el respaldo del distribuidor”, concluyó el responsable de marketing de la empresa.

Algo similar ocurre con el soporte técnico. “Juega un papel de suma importancia en la relación entre un distribuidor mayorista y su cliente. Uno de los mecanismos para otorgar soporte es con-

vertir al personal comercial en miembros cualificados técnicamente, para que no recaiga esta tarea solamente en el personal de laboratorio y así disponer una doble respuesta”, afirmaron desde Electrosistemas acerca de la metodología utilizada.

Por otro lado, otra mecánica es asegurar que el soporte sea no solo online o remoto, sino también presencial, siempre que un cliente lo requiera o sea necesario.

“Para brindar soporte de manera eficiente y veloz, se requiere de la construcción de una base de identificación de problemas corrientes. Esto sirve para disponer de un diagnóstico temprano y asegurarle al cliente la resolución en un óptimo tiempo de repuesta. Asimismo, el objetivo de los mecanismos es otorgarle herramientas preventivas y resolutivas al cliente para conseguir mayor dinamismo en la operatoria”, concluyó Juan Cruz Junghans, de Electrosistemas.

“Hoy debemos aprovechar todas las herramientas tecnológicas disponibles. Además de las consultas presenciales o telefónicas, apoyarse en videos tutoriales, preguntas frecuentes, etc. Se trata de capacitar al cliente, que es un modo indirecto de brindar soporte”,

explicó por su parte Bruno Di Pietro, de la Gerencia de Radio Oeste.

#### CAMBIOS EN EL CONSUMIDOR

“En los últimos tiempos se nota la necesidad de brindar más información: el mercado exige temas más profesionales y nuevas líneas de productos para completar el suministro de una solución de seguridad completa”, explicó Hernán Fernández, Gerente de Building Consulting Group.

“Más que un cambio en el consumo se presentan nuevas exigencias de seguridad. Las ciudades necesitan más seguridad, los comercios necesitan más seguridad... Lo mismo sucede con el usuario final”, explicaron desde Fiesa acerca de los cambios en los hábitos del consumidor. “Los productos son más accesibles y se desarrollan nuevos negocios. Podemos decir que estamos desarrollando nuevos negocios con nuevas exigencias”, concluyeron.

En el mismo sentido se manifestaron desde la Gerencia de MAFP Consultores. “No creo que el instalador haya hecho un cambio en el consumo. Con más de 25 años de experiencia en el sector, puedo afirmar que el cliente siempre buscó la mejor relación precio-atención-soporte-stock, tomando casi siem-

pre como principal variable la primera. Lo que cambió es la forma en la que se llega a esos clientes: hoy existen múltiples formas de comunicar y sabiendo utilizar las herramientas adecuadas, se asegura que el instalador se entere lo que el mayorista tiene”, explicó Marcelo Fernández.

“El mercado está en actualización permanente. Por ejemplo, hoy la domótica va de la mano de la seguridad y el rubro nos exige una constante actualización. En este sentido, contamos con productos para satisfacer estas necesidades y brindamos las capacitaciones necesarias para crecer junto con nuestros clientes y satisfacer a un mercado cada vez más exigente”, expresó Paola Koch, del Departamento comercial de Starx Security.

### NUEVOS DESAFÍOS

Nuevas tecnologías y nuevas maneras de comercialización. Herramientas de llegada masiva como las redes sociales. Interconexión de sistemas y tendencia cloud. Los cambios se suceden, dejan atrás lo hasta ahora conocido y plantean nuevos escenarios.

El negocio cambió y está a la vista.

En la visión de quienes dirigen Electrosistemas, “el escenario de la distribución mayorista es mucho más complejo que el de hace unos años. El mayor problema que enfrentan los distribuidores, no solo los mayoristas, es el de la desintermediación. Mediante la aparición o mayor protagonismo de nuevos jugadores en el comercio electrónico, el rol de los distribuidores se ve seriamente afectado. Si bien esto es un problema global, que va desarrollándose de manera orgánica y nadie posee experiencia al respecto, lo que se puede hacer es agregar valor en los procesos donde el cliente más lo requiera. Las causantes de este problema son el avance tecnológico y el cambio relevante en el consumo, esto quiere decir, que es inevitable y el panorama actual se profundizará”.

“Hay dos tipos de clientes: el que busca calidad exclusivamente y prefiere pagar un poco más, pero tener pro-

ductos de muy alta calidad y el que busca achicar sus costos y se mueve en una gama de productos un poco más económica. Detectar esa necesidad y lograr satisfacer la demanda de ambos consumidores sigue siendo uno de los principales desafíos que asumimos como mayoristas”, detalló Gustavo Reiter, de ArControl.

“Actualmente estamos viendo un mercado mucho más competitivo, por lo que es necesario ser eficientes y profesionales para aumentar la eficacia en la provisión del servicio que brindamos”, aseguró Roberto Álvarez. “Cuando el precio no se puede superar, hay que buscar valores agregados, como servicio, capacitación, soporte técnico y entrega”, concluyó el ejecutivo de Selnet.

Variedad en calidad y precio parecen garantizadas por las empresas de distribución mayorista. Mientras algunas son representantes de determinadas marcas y distribuidores de otras, otras firmas lograron distribución exclusiva. Cada uno de los componentes de un sistema de seguridad electrónica puede ser adquirido en un solo lugar, con su correspondiente garantía y servicio de posventa. En resumen, “compre en un solo lugar, ahorrando tiempo y dinero”.



### RESPUESTA DIRECTA

El informe fue elaborado a partir de un cuestionario base, que fue contestado y ampliado –según su criterio–, por los participantes.

Algunas de sus respuestas fueron utilizadas para ofrecer al lector un pantallazo general de lo que significa hoy en el mercado ser un distribuidor mayorista, así como sus responsabilidades y compromiso con el integrador o instalador de sistemas de seguridad, sus clientes.

A continuación, detallamos las respuestas de cada uno de los consultados, excepción hecha sobre las incluidas en el cuerpo principal de esta nota.

### ¿QUÉ IMPLICA EL CONCEPTO DE “DISTRIBUIDOR MAYORISTA”?

Bajo este concepto, que conforma uno de los componentes de la cadena de distribución, se basa en que la empresa no toma contacto con

los usuarios finales de sus productos, sino que entrega esta tarea a un especialista. En nuestro caso, un integrador o instalador de sistemas de seguridad.



El concepto está actualmente muy distorsionado debido a la gran cantidad de distribuidores que se abrieron a trabajar con distintas marcas. Pero, indudablemente, el profesional (cliente) exige servicio pre y posventa y compromiso y responsabilidad de su proveedor.



Desde Electrosistemas, consideramos que un “distribuidor mayorista” juega un rol muy importante en el mercado, ya que cumple con la función esencial de abastecer de mercadería al resto de los jugadores, ya sean subdistribuidores, revendedores, integradores o instaladores. Asumir dicha responsabilidad implica cumplir con muchos compromisos, como por ejemplo asegurar stock, asumir garantías y responder con un laboratorio, representar las marcas y otras cuestiones que no siempre se presentan con facilidad. La gestión de procesos se torna fundamental en estos casos para brindar un servicio diferencial y óptimo.



Un distribuidor mayorista debe abastecer al mercado profesional de los elementos que distribuye.



Implica una gran responsabilidad y compromiso con los clientes, ya que está en manos del distribuidor la calidad del producto, las opciones de tecnología a ofrecer. Desde el punto de vista comercial, deben observarse políticas claras de distribución. En la actualidad, para poder trabajar como distribuidor mayorista, es esencial importar y tener fuertes alianzas con las mejores marcas, tanto nacionales como internacionales. En Hurín analizamos proveedores continuamente para poder brindar a nuestros clientes las mejores opciones del mercado actual y renovar constantemente nuestra oferta.



Representa un total compromiso, tanto con las marcas como con los clientes. El rol del distribuidor mayorista consiste en fortalecer el vínculo entre los fabricantes, que desarrollan soluciones de seguridad, y los usuarios, que son quienes las requieren.





Implica tener una responsabilidad con el mercado, ya que como distribuidores tenemos el compromiso de ofrecer productos de calidad y tecnológicamente vigentes.



Un distribuidor mayorista es el nexo natural en un mercado comercial sano y maduro entre el fabricante o importador y el instalador o integrador. Es la manera que históricamente ha funcionado mejor cuando la dimensión de los negocios en un rubro así lo justifica.



Un distribuidor mayorista debe, necesariamente, tener disponibilidad de mercadería, atender al gremio y respetar el canal. Uno de los desafíos es estar a la altura de los requerimientos del gremio.



Un distribuidor mayorista es aquel que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del sector tanto a nivel técnico como comercial, con amplio stock de productos.

comercializar los productos directamente con el instalador.



Ser el eslabón entre nuestros clientes y las marcas, ofreciendo tecnología y cubriendo sus necesidades de manera permanente.



Implica crear un ámbito de protección para nuestros clientes, a través del cual sientan el respaldo de contar con stock permanente, soporte técnico, herramientas de comercialización y parámetros de precios en los que puedan desenvolverse con la mejor financiación posible.



Ser distribuidor mayorista significa proveer no solo productos de calidad a buen precio, sino también acompañar al cliente en los proyectos que tengan, asesorarlos y capacitarlos constantemente. Por esa razón, nuestro equipo de ventas se ocupa de responder rápidamente los llamados y correos que llegan y de armar webinars, que ayudan a difundir las prestaciones de los productos.

necesario un buen planeamiento y forecast, para adelantarse a los cambios del mercado. Para eso estamos justamente fortaleciendo nuestro departamento de compras y logística. El mayor desafío es mantener actualizado el stock y que siga "dinámicamente" las exigencias del mercado, de manera que nuestros subdistribuidores y clientes estén siempre abastecidos y con los productos que realmente necesitan.



Hoy podemos decir que es posible, pero para ello trabajamos duro todos los días. Hurin es una empresa joven y emprendedora que lleva cinco años en el mercado. Comenzó enfocada en CCTV y luego de mucho esfuerzo, pudimos incorporar alarmas, detección de incendio, control de acceso, conectividad, barreras para parking y sonorización y seguimos investigando otros rubros, para poder ofrecer a nuestros clientes el portfolio de productos más integro para todos sus proyectos.



Sí, puede abastecerse perfectamente, siempre y cuando el distribuidor tenga pleno conocimiento del rubro, su tecnología y sistemas. Asesorar de la mejor manera a los integradores es la clave.



Sí, es posible. Solo se requiere del suficiente capital de trabajo para afrontar lo que ello significa y tener las personas adecuadas para poder realizarlo.



Para lograr un abastecimiento pleno es necesario una alta inversión y definir en qué rubros o segmentos de la seguridad especializarse.



Nuestra estructura hoy no nos permite un stock permanente de cada uno de los segmentos que componen la seguridad, pero sí nos permite estar abastecidos y responder a los requisitos de nuestros clientes en áreas en las que nos especializamos, como videovigilancia.



El mercado se vuelve cada vez más exigente, lo cual implica mayores esfuerzos por parte del distribuidor. Es por ello que resulta imprescindible optimizar los recursos y procesos y generar alianzas entre empresas para poder lograr este objetivo.

¿ES POSIBLE ABASTECER AL MERCADO DE TODOS LOS RUBROS QUE ABARCA HOY LA SEGURIDAD ELECTRÓNICA?



El mercado se expandió en rubros y en actores y es el gran desafío de la era de la integración sumar todos los productos que cierran un proyecto integral de seguridad electrónica.



En cuestión de seguridad electrónica es posible abastecerse de todos los rubros. En Dialer los tenemos diferenciados por las categorías de intrusión, control de accesos, detección de incendio, video y video digital y networking.



Sin dudas es posible lograr un stock mediante varios distribuidores. Luego, cada empresa, tendrá que diseñar sus propias estrategias para esos productos lleguen a sus clientes.



Es posible. De hecho, nuestra oferta es muy amplia y cubrimos todos los rubros del sector, pero es



Ser distribuidor mayorista implica la responsabilidad de representar y cuidar a cada una de las marcas que trabaja una empresa, garantizando el stock continuo de productos. También es una condición fundamental brindar soporte técnico de calidad y solucionar cada uno de los inconvenientes que se le puedan presentar al cliente. Para ello es necesario tener el conocimiento suficiente sobre cada marca, con el fin de brindar asesoría sobre cada una de las líneas de productos.



Ser distribuidor mayorista implica convertirse en el nexo entre el fabricante y el distribuidor. Nosotros hacemos la distribución de nuestros productos con los respectivos subdistribuidores zonales a lo largo de todo el país, tanto en Capital Federal como en el interior. En ese esquema, es el distribuidor zonal el encargado de co-



La seguridad electrónica tiene varios rubros, que intentamos cubrir de manera óptima. Por supuesto que cada empresa se focaliza y especializa en algunos más que en otros. En nuestro caso, estamos especializados en videovigilancia e intrusión, pero también contamos con marcas que cubren incendio e infraestructura.



Luego de más de 10 años de trayectoria en el mercado, nos dedicamos a intrusión, control de acceso, CCTV e incendio, logrando tener un importante stock para cada uno de esos segmentos específicos.



El que mucho abarca, poco se especializa. Preferimos enfocarnos en productos relacionados entre sí y contar con variedad dentro de esas líneas. Saber lo que vendemos también es muy importante para poder transmitirlo a nuestros clientes.

**EN CUANTO AL RECAMBIO TECNOLÓGICO, ¿CÓMO SE LOGRA LA ACTUALIZACIÓN DEL STOCK?**



Es difícil y en especial para ciertas tecnologías, que avanzan cambiando modelos y mejorando características en lapsos muy cortos de tiempo. Otras, más maduras, se mantienen. En especial aquellas que necesitan certificaciones internacionales y cumplir con ciertos estándares.



Esta es la parte difícil de la distribución de equipamiento electrónico. Generalmente, cuando se importan los equipos estos no suelen llegar de un día para otro, entonces es necesario ir preparando la demanda en función a los tiempos de llegada de la mercadería y evitar quedarse con un sobrestock. Con esto disminuimos el riesgo de quedarnos con productos con tecnología obsoleta. Podríamos decir, entonces, que con los constantes cambios tecnológicos debemos tener la dinámica de poder comprar, vender y quedarnos con el stock necesario. Esto hace que la mercadería deba rotar en un ciclo preestablecido. Lógicamente, a veces esta dinámica se ve alterada, por lo que ahí entra en juego la habilidad de cada empresa de poder jugar donde más conoce.



El recambio tecnológico es un fenómeno que sufren numerosos mercados. Particularmente, en el de seguridad electrónica, debemos mantenernos actualizados siempre. Está claro que el proceso de "restocking" es el que más se ve afectado, ya que la previsión de mercadería debe llevarse a cabo con mayor atención. Para esto es recomendable tener un buen feedback con los proveedores, ser parte de los prelanzamientos de productos, realizar viajes comerciales a origen para mantenerse actualizado y conocer los estímulos de un mercado diferente al nuestro, entre otras cosas. Respecto los stocks remanentes, que surgen a partir de recambios tecnológicos, es necesario vender dichos productos al precio de reposición. Es decir, a nuestro costo de compra o de fabricación, en su defecto, sin que esto afecte nuestra rentabilidad anual inmovilizando capital.



La mejor manera para actualizar el stock es prever un cronograma de importación anual.



Este punto es uno de los mayores desafíos. Hay algunas líneas de productos que son más tradicionales, con menor rotación de productos y posibilidad de estoquear con cierta tranquilidad. En otras, en cambio, el recambio es vertiginoso ya que la tecnología y calidad de los productos avanzan rápidamente. Es necesario trabajar en equipo con las empresas productoras, para saber cómo se actualizarán las líneas y planear nuestras importaciones y el stock de productos.



Es difícil de prever con una cuenta matemática. Es importante mantener una tener alta rotación de productos para actualizar los lotes rápidamente y estar siempre a la vanguardia.



A nuestro entender la mejor manera de trabajar para no quedarse con stock obsoleto tecnológicamente es utilizando el concepto del "just in time". Por supuesto que esto requiere de una logística adecuada para implementarlo.



Un método que implementamos en nuestra empresa es hacer compras más selectivas y progra-

mar las importaciones correctamente.



La tecnología llegó para quedarse y los cambios ofrecen no solo confort, sino también seguridad. Los avances tecnológicos crecen y se aplican en la cotidianeidad a pasos agigantados. Estos avances, a su vez, requieren de un trabajo constante y periódico de investigación, estudio y planificación de mercado, así como también de compra.



Lo ideal es estar siempre en contacto con el fabricante, actualizando el stock según los cambios que éstos propongan en sus equipos.



Haciendo análisis de stock permanentes, previsiones de ventas y estando al tanto de las novedades.



El mercado de seguridad electrónica, a diferencia del mercado de la electrónica general, posee un recambio tecnológico bastante más lento, por lo cual no es una problemática con la que tengamos que lidiar permanentemente.



Lo logramos a través de nuestros fabricantes, que día a día se innovan para poder satisfacer las necesidades de los clientes.



La rápida rotación y la cantidad de productos que distribuimos nos permiten estar constantemente actualizando las tecnologías que nos ofrecen nuestros socios en el exterior, quienes están, a la vez, mejorando los mismos para colocarlos a la vanguardia del mercado.



Todos los productos relacionados con tecnología tienen que tener alta rotación. Tener un stock sobredimensionado no es útil. Hay que estar muy alerta a los cambios que propone el mercado.



**¿DE QUÉ MANERA SE GARANTIZA LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS?**



Es necesario el esfuerzo en "bodega" de las marcas y los distribuidores Master.



Los productos los entregamos en la ciudad de Buenos Aires y AMBA. Para el interior se despachan diariamente por empresas transportistas o por comisionistas. En muchos casos los productos también son retirados desde nuestras oficinas.



La entrega se asegura optimizando el proceso de reposición de stock y flexibilizando, de ser necesario, los medios de entrega cuando haya cadenas complejas de logística.



Realizamos entrega en mano o mediante empresa de servicio de logística.



Garantizamos la entrega de productos de alta rotación desde nuestros inventarios, ya que los proveedores solo fabrican a pedido, así que debemos ser prolijos en contemplar la demanda. Los proyectos requieren un manejo diferente, ya que se trata de exigencias específicas con tiempos reducidos. Para esos trabajos, se eligen sistemas de transporte más rápidos, según las necesidades del cliente.



Contamos con una entrega de productos personalizada en todo el territorio a través de nuestra propia área logística, teniendo alianzas con los transportes más importantes. Nuestra misión es cumplir con nuestros clientes teniendo entrega inmediata de cualquier producto de nuestro portafolio. Para esto nos concentramos en líneas de productos como NVR y cámaras IP de alta gama, molinetes, portales detectores de metales, control de acceso, sonorización, detección de incendio, logrando entregar y cumplir en tiempo y forma sin las habituales demoras en estas líneas de productos.



Teniendo en cuenta, dentro de la organización, los tiempos de entrega en sitio de las soluciones vendidas por nuestros clientes. A partir de allí se diseña la logística.



Contamos con un excelente equipo de comercio exterior, que nos permite contar con un stock permanente de casi todos los productos.



En PPA Argentina tenemos varios canales de atención, de acuerdo a las demandas de nuestros clientes.

Contamos con un depósito central que abastece a cada una de nuestras sucursales en CABA, Martínez y Temperley, descentralizando el abastecimiento para favorecer la comodidad de nuestros clientes, que cuentan con stock constante de equipos y repuestos. A su vez, en el interior del país, los envíos son constantes y gestionados en combinación con nuestros partners y distribuidores.



Se logra a través de la optimización de los recursos y procesos. Este eslabón es fundamental para cumplir nuestra misión como empresa.



La única manera de garantizar la entrega del producto es teniendo stock disponible y la forma de poder tener ese stock en tiempo y forma es teniendo un eficaz canal de compra. Contamos con un departamento especializado en importación y compras de productos de mercado nacional, lo que nos permite estar a la altura del mercado, abasteciendo siempre a nuestros clientes.



Una vez que nuestros compradores o clientes realizan la compra y su debido pago, nosotros garantizamos su entrega personal o a través de envío.



Contamos con un sistema innovador que gestiona desde el momento de la compra hasta la entrega, minimizando los márgenes de error.



Organizamos y prevenimos las importaciones para garantizar el stock y abastecer rápidamente las demandas de nuestros clientes. Los clientes tienen la facilidad de optar por retirar la mercadería en nuestras oficinas, aunque también trabajamos con varios medios de transporte (moto, correos privados, expresos, etc.). Incluso, en casos puntuales se pueden importar productos a demanda.

**¿CUÁLES SON LOS MECANISMOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO?**



En nuestra empresa contamos con una mesa de ayuda, en la cual se reciben las consultas y a partir de allí, nos comunicamos con el cliente para resolver su inconveniente o disipar sus dudas.



Los medios electrónicos hoy encabezan de los métodos de ayuda al cliente, con webinars y soporte en línea. De todos modos, no hay que dejar de lado una la estructura técnica, dotada de recursos humanos capacitados para dar apoyo al gremio.



El soporte técnico se brinda desde una generación de solicitud de RMA, lo cual puede hacer directamente el cliente desde una plataforma web, alojada en nuestra página. Desde allí puede hacer un seguimiento del estado de la reparación de su equipo.



Las hojas de datos con que la que se proveen los productos son el soporte inicial para cualquier instalador. Luego están las capacitaciones certificadas y nuestro departamento de ingeniería, que ponemos a disposición de los clientes.



Contamos con soporte técnico pre y posventa. El soporte preventivo brinda asesoramiento tanto a nuestros clientes como a nuestros vendedores, para definir el producto más adecuado al proyecto. El soporte posventa, en tanto, puede ser vía ticket (a través de nuestra web), telefónico o en nuestras oficinas. Contar con una estructura sólida, con laboratorios de reparaciones y departamento de soporte es lo que marca la diferencia en la calidad de los servicios y caracteriza

un distribuidor mayorista de seguridad. Para acompañar mayormente a nuestros clientes, también ofrecemos cursos, capacitaciones y talleres presenciales o virtuales.



Algo que nos diferencia frente a muchas empresas distribuidoras, es la atención personalizada con la que cuentan nuestros clientes al iniciar un proyecto. Junto a nuestro departamento técnico especializado, ofrecemos atención pre y posventa y ayudamos al instalador o integrador a armar e implementar sus proyectos.



Algunas modalidades son los entrenamientos constantes, el start-up en obras de clientes y las reparaciones de hardware en la distribuidora.



El 90% del soporte se inicia con un llamado telefónico y luego, si es necesario, brindamos asistencia remota. Si el caso lo requiere, ofrecemos al cliente un tutorial a medida con la resolución del inconveniente técnico.



El soporte técnico es un recurso fundamental en el mayorista, aunque lamentablemente no siempre el instalador encuentra lo que necesita.



El soporte técnico se brinda de manera personalizada o telefónicamente. Todas nuestras sucursales cuentan con un departamento capacitado constantemente, para que nuestros clientes puedan acercarse y despejar todas sus dudas. A la vez, mensualmente brindamos capacitaciones a todos aquellos que están interesados en los productos, como así también, cada vez que surgen nuevas tecnologías, nuevos productos, o novedades que resulten relevantes para el profesional.



En general, los distribuidores mayoristas cuentan con sus propios soportes técnicos, que implementan de distintas maneras.



Disponemos de un equipo de soporte técnico que brinda asesoramiento por mail, teléfono o de manera presencial para nuestros clientes ante cualquier eventualidad que pueda surgir, poniendo a su disposición todas las herramientas necesarias.



En nuestro caso, la mejor manera de brindar soporte técnico es a través de un excelente departamento de ingeniería, que cuenta con los recursos humanos adecuados. El mismo ofrece soporte técnico integral en pre y posventa.



El mecanismo es a través de nuestro personal técnico capacitado, el soporte que ofrece Honeywell en forma telefónica y capacitando a nuestros clientes, por ejemplo, con webinar y seminarios.



Contamos con un equipo de profesionales abocados exclusivamente a brindar el soporte que nuestros clientes necesitan. Esto se suma a las capacitaciones técnicas que brindamos frecuentemente. También estamos terminando de desarrollar una serie de videos tutoriales de los paneles Crow para llegar con las capacitaciones a los técnicos de todo el país.



Contamos con un departamento de soporte técnico para brindar asesoramiento vía telefónica y por mail. Además, contamos con un sistema para el registro del RMA de manera que el cliente puede hacer un seguimiento activo del estado de su equipo.

### ¿LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS LA ASUME LA EMPRESA?



Cuando se trata de fallas de fabricación, nosotros garantizamos el producto y luego nos encargamos de su reposición con la fábrica. Trabajamos productos con tres años de garantía y algunos, como HID, con garantía de por vida.



Como distribuidor asumimos el compromiso con nuestros clientes y la mayoría de las veces resolvemos el inconveniente sin esperar los tiempos de las fábricas o distribuidores Master.



Con la evolución tecnológica actual, algunos productos poseen pocas fallas y en caso de garantías, lo asume la empresa según el acuerdo con el fabricante. Generalmente las re-



Como distribuidor mayorista, debemos ser responsables de la garantía de los productos que proveemos, ofreciendo un plazo pactado para la misma. La empresa responde incluso ante problemas de origen. Sin embargo, ante eventualidades extraordinarias es necesario que haya una respuesta específica por parte de quien manufactura el producto o que haya un período de revisión del mismo para corroborar que no sea una falla por mal uso.



Sí, siempre y cuando se cumplan con los requisitos de garantía indicados por el fabricante para cada uno de los productos.



Ofrecemos un servicio de garantía que trasciende la garantía del fabricante, pero también elegimos productos y marcas de primera línea que avalen sus productos.



La garantía la asume el fabricante y la empresa ayuda a los clientes a que éstas se cumplan.



Contamos con laboratorio electrónico y el respaldo de proveedores de primera línea, quienes nos facilitan las soluciones y repuestos.



La garantía, en líneas generales, la brindan los fabricantes o los importadores.



Más allá de la garantía que ofrece el fabricante del producto, el distribuidor brinda su propia garantía al sector. La validez de la misma debe quedar bien claro para las partes.



Todos nuestros productos cuentan con la garantía oficial. En el caso de que así se requiera, asumimos la garantía de los equipos por algún desperfecto de fabricación.



En nuestro caso, reponemos el producto que falla por un desperfecto de fabricación, luego de un tiempo razonable de uso una vez instalado.



La cara visible ante el cliente siempre es el distribuidor y es quien asume el compromiso de resolver los temas relacionados con la garantía.



La garantía es en forma conjunta con las marcas. Ellas nos dicen los plazos y nosotros los respetamos y tomamos la responsabilidad de responder a cada falla o desperfecto, ya sea con la gestión de la garantía o cambiando el producto por uno nuevo.



Como distribuidores asumimos la garantía de acuerdo a cada línea de producto y a la garantía que ofrece la fábrica, que puede ser de 1 a 3 años.



Asumimos como empresa el compromiso de garantizar todos nuestros productos, que tiene un tiempo de duración de doce meses.



Todos nuestros productos tienen garantía de un año, la cual brindamos y asumimos desde Starx.



Sí, siempre la asumimos nosotros. Tenemos laboratorio técnico propio y personal capacitado.

### ¿HUBO UN CAMBIO EN EL CONSUMO DEL CLIENTE? DE SER ASÍ, ¿QUÉ RESPUESTAS IMPLEMENTÓ SU EMPRESA PARA SATISFACER ESA NECESIDAD?



Uno de los mayores cambios que vemos es que hubo un gran crecimiento del mercado, hemos tenido gran cantidad de nuevos clientes lo cual implicó que seamos más dinámicos en la atención y la pronta respuesta. Este es el desafío por el cual estamos trabajando, creemos que una parte importante, a la cual le estamos poniendo énfasis, es en la comunicación a través de las redes sociales y en crear campañas para poder llegar a distintos lugares de manera eficaz.



El consumo en general ha cambiado de manera drástica en los últimos años y el mercado de seguridad electrónica no es ninguna excepción. En la actualidad, las marcas y las empresas se ven obligadas a replantearse su estrategia de manera frecuente para poder seguir llegando al consumidor como lo hacía antes y no perder porción del mercado ante el incremento de la competencia. Las exigencias del cliente son más altas que nunca y las empresas deben adaptarse rápido. En Electrosistemas, hemos hecho varios relevamientos con nuestra clientela para detectar puntos débiles en la cadena de procesos y poder escuchar sus necesidades. Indagamos en cada crítica y construcción para obtener un panorama 360°. De esta manera, centrándonos aún más en el cliente, agregamos valor donde antes no lo hacíamos y ampliamos los medios de llegada, flexibilizándonos ante las fluctuaciones naturales de la demanda por los cambios del consumidor.



Notamos un gran cambio en la industria de la seguridad en su conjunto. Particularmente en nuestros clientes notamos una mayor profesionalización, por lo que demandan productos de mejor tecnología. Esto nos obliga a invertir permanentemente en nuevos productos y capacitación, lugar donde nos sentimos muy cómodos.



El cliente está cada vez más capacitado, por lo que cada vez requiere más la integración con software, desktop y app, ya que hoy todo sis-

tema de seguridad debe ser monitoreado tanto como por una central como por quienes los usan.



La tendencia en todos los rubros es hacia el producto con servicio cloud, configuración QR y puesta marcha sencilla. Hacia allá se dirige el mercado y los hábitos de consumo.



El gremio empezó a ampliar su oferta de productos al consumidor final, lo que nos llevó a tener más líneas y variedad de los mismos.



En el rubro de la seguridad electrónica el cambio tecnológico es una de las principales variaciones, así como el cambio en la cultura y tradiciones de los consumidores actuales. La constante evolución de la tecnología ha generado un cambio en los hábitos de consumo del mercado actual y, en consecuencia, las empresas debemos brindar a nuestros clientes una atención cada vez más personalizada, con el fin de no venderle solo productos, sino experiencias y estilos de vida. En PPA Argentina evolucionamos conforme los gustos y necesidades de nuestros clientes con el propósito de optimizar el servicio al cliente y generar mayor rentabilidad. A su vez desarrollamos productos con IdC para actualizar nuestra cartera y mantenernos a la vanguardia del mercado.



En general hubo un cambio en la calidad de los productos solicitados, aumentando mucho la demanda de cámaras en alta resolución y cámaras IP.



El cliente percibe que debe contar cada vez con más herramientas para sobrevivir en este mercado. Nosotros detectamos esa necesidad y decidimos invertir fuertemente en nuestro Departamento de Proyectos, tanto en personal como en una oficina propia para ponerla a disposición de los instaladores. Mediante esta alianza distribuidor-instalador logramos dar un salto tecnológico para estar a la altura de lo que demanda el cliente final.



Los clientes cada día valoran más el poder ahorrar tiempo consiguiendo todo en un mismo lugar, así que incorporamos toda la variedad de



accesorios periféricos a los equipos que trabajamos, de forma tal que podamos ser proveedor no solo del sistema principal (DVR, automatismo de portón, central de alarma, control de acceso, portero eléctrico) sino también de sus accesorios (conectores, cables, balúnes, accesorios de electricidad, sensores, tarjetas RFID, etc.).



El cambio en el consumo es constante. El cliente busca un servicio cada vez más abarcativo, que cumpla con precio, calidad, soporte, disponibilidad y financiación. Busca un proveedor confiable, que le brinde la mejor combinación de estas variables comerciales.



La tendencia de nuestros clientes es enfocarse en sistemas inalámbricos. Por eso nos actualizamos, ofreciendo tecnologías como Videofied y comunicadores para instrucción, entre otros.



La principal diferencia que notamos es que el cliente busca un correcto asesoramiento pre y posventa. Además, busca productos de calidad. Las marcas genéricas ya no compiten en el mercado.

### ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DESAFÍOS QUE ENFRENTA - HOY - LA DISTRIBUCIÓN MAYORISTA?



Estar a la altura de lo que el sector espera y no caer en la venta a usuarios finales, algo que se ven en algunas empresas y terminan por romper la cadena de distribución.



El principal desafío es poseer una amplia cartera de productos, lograr la rotación de la mercadería creciendo en volúmenes y evitar quedarse sin stock. Toda empresa que logre ese objetivo va por un camino de éxito.



Uno de los principales desafíos a resolver es contar con stock permanente de productos.



Hacer frente a un mercado siempre más competitivo y complejo, manteniendo el liderazgo y brindando el mismo servicio de calidad. Fiesa es

una empresa ética, con políticas muy firmes para respaldar a los subdistribuidores y clientes del gremio, convirtiéndose en un socio ideal para desarrollar un negocio en el sector de la seguridad.



La gran demanda que requiere nuestro mercado nos llevó a convertirnos en "Distribuidores Mayoristas" pero no es para lo que trabajamos todos los días. En Hurín trabajamos para vender nuevas tecnologías, para lo cual contamos con personal capacitado para brindar asesoramiento en el diseño del proyecto, un departamento administrativo/financiero para lograr sinergia con el cliente y hacer viable el proyecto y, fundamentalmente, llevar a cabo el acompañamiento técnico en el desarrollo del proyecto, de la mano de nuestros profesionales y de las marcas que elegimos para nuestros clientes.



Controlar los precios, pero, al mismo tiempo, sumar valor a las soluciones para diferenciarse del e-commerce masivo, cuyo único objetivo es sumar transacciones sin interesarse por la posventa.



Entre otros, poder dar un valor agregado sobre una venta online estándar, ofrecer no solo precio diferenciado si no también el conocimiento y asesoramiento que un proyecto necesita.



Lamentablemente, ante situaciones de enfriamiento de la demanda algunos fabricantes/importadores sienten la tentación de saltarse un canal. Esta situación se ha dado varias veces a lo largo de la historia de este rubro, por lo que siempre la mejor alternativa es el respeto a los canales.



Los canales de venta por internet atentan contra la cadena de distribución, haciendo que el distribuidor mayorista esté cada vez más cerca de la venta al consumidor final.



Entre los principales desafíos se encuentran lograr estabilidad económica, mayor competencia, stock de tecnologías viejas o no reciclables, capacitación continua de productos y los inconvenientes en las cadenas de distribución.



Lograr un buen stock de productos, a precios competitivos y con la capacidad de dar respuesta inmediata a las demandas.



En un mercado cada vez más competitivo, nuestro principal desafío es tener la capacidad de reinventarnos como empresa con la misma velocidad con la que cambia el sector y así poder estar a la altura de lo que nuestros clientes necesitan.



Es un mercado que ha crecido sostenidamente en los últimos años y se incorporaron diferentes actores, por lo que el aumento de la oferta es bastante evidente. Además, como consecuencia de la flexibilización de las normas de importación, han bajado los precios de muchas líneas de productos, promoviendo el aumento en la rotación de los mismos en desmedro de la rentabilidad. Esta propuesta puede funcionar bien en escenarios económicos favorables, pero suele verse truncada en años donde la economía muestra sus debilidades, como está sucediendo actualmente. El desafío es siempre trabajar mejor para que aún en escenarios no tan favorables, nuestros clientes sigan eligiéndonos por la seriedad, el compromiso y la trayectoria.



Mantener la variabilidad de productos y lograr innovar para estar siempre en condiciones de competir en el mercado.



Las nuevas tecnologías de comunicación ampliaron la oferta, por lo cual los importadores tenemos que ofrecer la mejor atención, los mejores precios para nuestros clientes y un servicio posventa acorde a sus necesidades. Esto nos diferencia y hace que cada vez más empresas nos elijan.



El mayor desafío es ofrecer buenos márgenes en toda la cadena de distribución. El valor agregado que el distribuidor pueda ofrecerle a sus clientes marcará, además, la diferencia. ■

