



“Alai Secure aporta soluciones de alto valor demandadas por las centrales de monitoreo y vigilancia de Colombia”

Carlos Valenciano, VP Sales Latam de Alai Secure, explica a ‘Segurilatam’ las circunstancias que han rodeado a la empresa que representa desde su expansión en Colombia, país en el que la compañía española opera para ofrecer servicios M2M/IoT en seguridad Telco.

Carlos Valenciano ■■

VP Sales Latam de Alai Secure

-A grandes rasgos, ¿puede explicar a los lectores de *Segurilatam* cómo nació Alai Secure?

Alai Secure es el primer operador M2M/IoT en España, especializado en seguridad Telco. Inició esta actividad de manera pionera en el año 2005 para cubrir una demanda existente de este tipo de servicio, ya que los grandes operadores móviles de aquel momento no estaban sabiendo atender dicha necesidad de manera satisfactoria.

Vimos una oportunidad y supimos aprovecharla. Observamos que las centrales de monitoreo –empresas de vigilancia electrónica, para las que las telecomunicaciones M2M tienen una importancia crítica– impedían la correcta prestación de sus servicios, puesto que no contaban con un operador móvil virtual que entendiera bien sus *dolores* y, por tanto, que conociera sus necesidades y se anticipara a ellas, ofreciéndole productos y servicios flexibles, adaptados a su negocio.

En la actualidad, Alai Secure es el principal proveedor en España de comunicaciones M2M en la industria de seguridad electrónica, con 150 centrales de monitoreo entre su cartera de clientes.

-¿Por qué han decidido expandirse a Colombia justo ahora?

En los estudios de mercado realizados para la expansión internacional de Alai Secure, Colombia aparecía como un mercado muy interesante para desarrollar nuestro negocio, ya que encontrábamos que estaba requiriendo lo mismo que se demandaba en España.

Con la expansión a Latinoamérica y, en concreto, con la operación de apertura en Colombia en 2019, pudimos comprobar que Alai Secure aporta soluciones de alto valor demandadas por las centrales de monitoreo y vigilancia del país.

-¿Cuáles cree que son los problemas más comunes que encuentran los clientes colombianos y qué soluciones propone Alai Secure?

Si hacemos un análisis de la evolución de Alai Secure, podemos destacar que uno de los problemas que nos hemos encontrado de manera casi unánime en todos los clientes es la falta de un soporte de atención al cliente especializado por parte de los operadores móviles tradicionales implantados en Colombia. Se quejan de tener que sufrir largas esperas en llamadas telefónicas a *call centers* generalistas que atienden tanto una reclamación de una recarga de saldo por parte de un particular como una incidencia en una SIM M2M

instalada en un sistema de intrusión en un banco.

En ocasiones se llega al extremo de que los gerentes o apoderados de las empresas más pequeñas son los que deben desplazarse personalmente a las tiendas de su operador móvil para comprar una tarjeta SIM o solicitar un cambio de servicio encareciendo significativamente la operativa.

El equipo de Alai Secure es consciente de una situación que ya experimentó durante su crecimiento en España. Por eso pone a disposición de todos sus clientes una plataforma de autogestión de última generación. Esta herramienta está diseñada para facilitar y agilizar al máximo la gestión y administración en tiempo real de su parque de tarjetas SIM desplegadas y operativas de forma rápida, sencilla e intuitiva. Consiste en la combinación de herramientas digitales y la atención por personal técnico especializado propio (no tercerizado), los siete días de la semana, con un servicio de 24 horas.

-Dentro del sector de la seguridad es importante ofrecer autonomía e independencia. ¿Qué productos ha lanzado Alai Secure para ayudar a sus clientes de M2M?

Alai Secure entrega a todos sus clientes de M2M accesos privados y securi-

zados a sus dos principales plataformas de servicios *cloud*. También hemos lanzado la plataforma de autogestión de tarjetas SIM para que nuestros clientes puedan tener el control de su parque completo e interactuar con él: activar SIM, desactivar SIM de manera temporal o definitivamente, comprobar el saldo de su plan contratado, modificar servicios, envío de SMS, etc.

Asimismo, contamos con MINOS, una plataforma cien por cien digital que permite a los clientes poder abrir una incidencia rápidamente, de forma sencilla y guiada, recopilando el máximo de información posible relativa a la incidencia para que los equipos de soporte puedan resolverla con éxito en el menor tiempo posible.

La plataforma MINOS también permite interactuar con el personal del servicio posventa de Alai Secure para realizar nuevos pedidos o solicitar la configuración de nuevos planes o bonos, y también para reportes, comunicar fallas en redes, resolver dudas, etc.

De esta manera, desde Alai Secure se trabaja para ofrecer al cliente la mayor independencia, autonomía y control sobre el ciclo de vida del servicio, invitándole a contactar con la atención especializada de un profesional, si así lo re-



quiere, que comprenda perfectamente la criticidad de su necesidad.

-¿En qué cree que puede mejorar la oferta de Alai Secure con respecto a la que hay en el mercado colombiano actualmente?

La oferta de planes/bonos de datos de los operadores móviles en Colombia es percibida por la industria de la seguridad como poco flexible. Es decir, en ocasiones se ven obligados a contratar planes que incluyen *megabytes* de sobra para las necesidades de transmisión de datos de su negocio o que no les

permiten añadir pequeños paquetes de SMS o de minutos de voz.

La oferta de Alai Secure es muy flexible, de manera que el cliente puede configurar sus planes a medida, pudiendo tener múltiples planes activos para diferentes necesidades.

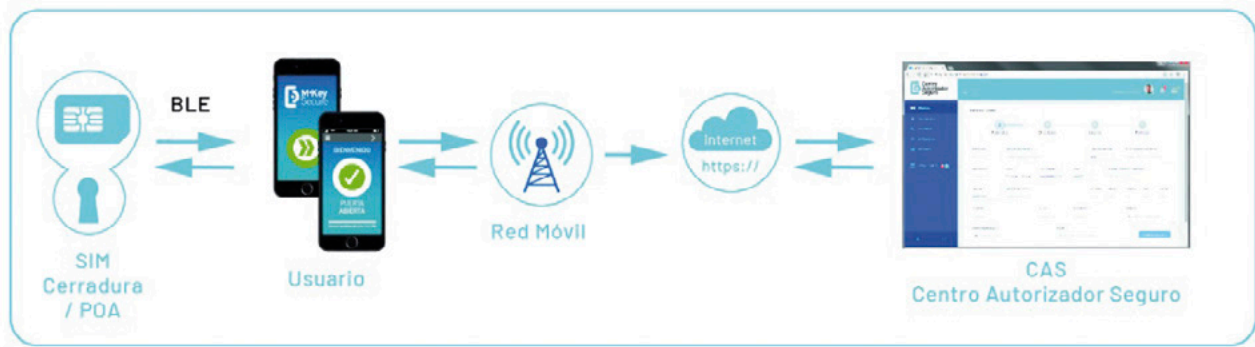
En concreto, Alai Secure permite contratar planes de datos *ad hoc* que incluyen pequeños paquetes de SMS o de minutos de voz, muy útiles para el servicio de monitoreo de alarmas. En el mercado existen diferentes comunicadores GSM/GPRS que, en ocasiones, requieren el envío de un SMS o de una llamada de voz para reiniciar el dispositivo a distancia para reestablecer así la comunicación bidireccional de datos.

-En el sector de las telecomunicaciones es vital que la tecnología y la seguridad vayan de la mano. ¿Qué ofrece Alai Secure a sus clientes en esta línea?

Contamos con una *suite* de soluciones en seguridad Telco diseñadas para garantizar la máxima invulnerabilidad del sistema. Comunicaciones encriptadas y seguras por VPN, entre la alarma y la central de monitoreo, y con los mismos instaladores. VPN itinerante, VPN redundada, VPN *cloud*, protección frente a ataques de denegación de servicios, sistema antifraude, control de consumo, plataforma de autogestión... La oferta está pensada para garantizar la seguridad en cada momento, vigilando todo



Arquitectura del sistema



el flujo del servicio y sus interacciones con terceros.

-¿Qué otras innovaciones IoT ha desarrollado Alai Secure?

Fruto de más de 25 años de experiencia como especialistas en comunicaciones móviles, en el Grupo Ingenium, del que forma parte Alai Secure, invertimos todos los años algo más del 30% de los recursos propios en innovación y desarrollo de soluciones basadas en las comunicaciones móviles y sus estándares.

Como consecuencia de lo anterior, en 2019 desarrollamos y lanzamos al mercado M-Key Secure, la plataforma de autenticación digital más segura del mundo, basada en los algoritmos de la

seguridad de las comunicaciones GSM, con un nuevo uso: la autenticación cien por cien digital a través del *smartphone* aplicada a la industria de los controles de acceso y/o cerraduras inteligentes.

M-Key Secure es la solución IoT (HW, app, cloud y comunicaciones) más segura del mercado. Y permite de una forma muy sencilla convertir cualquier sistema electrónico y/o electromecánico de apertura/cierre de puertas en un moderno y seguro sistema cien por cien digital, eliminando de una vez la engorrosa gestión de llaves y/o credenciales físicas (tarjetas RFID, tags, biometría de huella, banda magnética).

Nuestro sistema cobra especial relevancia en estos momentos de propa-

gación masiva del Covid-19, ya que permite gestionar los accesos de cualquier puerta, eliminando definitivamente el riesgo de contagio entre usuarios por contacto. Todo ocurre en el *smartphone*, de manera que cada usuario interactúa con cualquier acceso sólo en contacto con su celular. Es un sistema *contactless* que disminuye drásticamente las posibilidades de contagio por contacto en dispositivos de acceso públicos (lectores de huella, tarjetas de plástico, etc.).

-Para finalizar, ¿cómo ha afectado la pandemia que estamos viviendo por culpa del conocido Covid-19 a su empresa y cómo están funcionando?

Nuestra compañía activó su plan de continuidad de negocio antes de que saltaran las primeras alarmas. Y, desde entonces, todo el personal continúa ofreciendo servicio en remoto desde sus domicilios personales con una cierta *normalidad*, centrados principalmente en garantizar a nuestros clientes la continuidad del servicio con todas las garantías y seguir ofreciendo un soporte técnico de calidad a pesar de las circunstancias que estamos atravesando.

Hay que reconocer que los efectos producidos por el Covid-19 están siendo desastrosos y auguran tiempos complicados para todos los sectores, sin excepción. En este sentido, antes de despedirme me gustaría solidarizarme, en nombre de mi compañía y en el mío propio, con todas las víctimas de esta pandemia, esperando una pronta recuperación y una vuelta a la normalidad lo antes posible. ■

Componentes de la solución

