

“LOS OPERADORES VENDING QUE QUIERAN SER COMPETITIVOS NECESITAN CONTROLAR EN REMOTO TODAS SUS COMUNICACIONES”

MARIO MENDIGUREN, CMO DE ALAI SECURE



“EL CLIENTE, PARA ALAI, SIEMPRE ESTÁ EN EL CENTRO Y, EN ESTE SENTIDO, DEDICA UNA PARTE MUY IMPORTANTE DE SU I+D EN DISEÑAR Y DESARROLLAR HERRAMIENTAS PARA FACILITARLE LA OPERACIÓN COMPLETA DEL SERVICIO”

¿En qué consiste su oferta en Seguridad Telco para Operadores Vending y cuál es su principal diferenciador frente a los operadores móviles generalistas?

La estrategia de Alai Secure se ha construido a partir de dos pilares fundamentales. El primero, garantizar la seguridad en las comunicaciones de nuestros clientes. Toda la tecnología de Alai Secure ha sido diseñada desde y para la seguridad, garantizando el 100% de las comunicaciones y velando porque se lleven a cabo de forma segura frente a ataques externos malintencionados, usos fraudulentos, ataques de denegación de servicio... Alai cuenta con la oferta de servicios en Seguridad Telco más completa del mercado para Operadores Vending. El otro pilar es el mismo cliente. El compromiso hacia el cliente es fundamental. Trabajar estrechamente con él, entendiendo y compartiendo sus problemas. El cliente, para Alai, siempre está en el centro y, en este sentido, dedica una parte muy importante de su I+D en diseñar y desarrollar herramientas para facilitarle la operación completa del servicio.

Háblenos más detalladamente de su estrategia de cliente. ¿A qué tipo de herramientas se refiere?

Lo llamamos **espacio SIM360**. En nuestra estrategia de cliente hemos puesto el foco en poner a disposición de todos ellos, independientemente de su tamaño y su volumen de negocio, todas las herramientas necesarias para poder controlar y operar en remoto todo el ciclo de vida del servicio. Una apuesta por el cliente, para que pueda optimizar la gestión de su servicio, ganando tiempo y siendo más eficaces, en definitiva, para que puedan ser más competitivos. SIM360 es un entorno totalmente digital diseñado para facilitar la operación y gestión por parte de los equipos del cliente. Espacio SIM360 consta de dos herramientas. La primera es la **Plataforma de Auto-gestión**. Permite al operador gestionar, en remoto y de forma totalmente autónoma, todo el parque de tarjetas SIMs desplegadas en su red de terminales vending: activar tarjetas SIMs, modificar estados, elaborar reportes de consumos, llevar el control de la facturación o establecer alertas para detectar consumos anómalos son sólo algunos de sus servicios. **MINOS**, nuestra segunda herramienta, la cual estamos empezando a ofrecer a nuestros clientes, ha sido diseñada para poder interactuar de forma rápida, sencilla e intuitiva, y poder recopilar

toda la información por parte de la empresa operadora, de forma organizada y detallada para: notificar una incidencia, solicitar un nuevo pedido de tarjetas SIMs, solicitar una VPN y activarla, un cambio de servicio, una nueva funcionalidad, etc. **MINOS** está operado por un equipo humano de soporte -7x24- local y especializado. Contamos con un equipo de soporte nacional en todos los países en los que estamos presentes, con formación tanto de la tecnología, como del negocio, lo que les permite conocer perfectamente el efecto que cualquier incidencia técnica puede tener sobre el **core** del cliente.

¿Qué novedades tienen en cuanto a su oferta de tarjetas SIM?

Alai Secure lanzó en el año 2013 su **tarjeta SIM Alto Rendimiento**. Una tarjeta especialmente diseñada para comunicaciones M2M/IoT, que se caracteriza principalmente por su mayor durabilidad y resistencia frente a condiciones de uso extremas de temperatura, humedad, vibraciones y golpes, lo que nos permitía poder atender con garantías cualquier escenario de negocio M2M/IoT. En estos últimos dos años, con el objetivo de ser un referente para los operadores vending, hemos lanzado dos

Alai Secure es una filial del Grupo Ingenium Tecnología, holding de Telecomunicaciones de capital 100% nacional. Nace en el año 2005 y en 2012 comienza a ofrecer servicio como Operador M2M/IoT en Seguridad Telco, especializándose en la gestión de comunicaciones de misión crítica en sectores como Seguridad Privada y Sociosanitario -Telesistencia. La firma cuenta también con experiencia en otras verticales como vending, donde lleva trabajando más de tres años: ascensores, control de flotas, autenticación y control de accesos. Hablamos con Mario Mendiguren, quien ocupa el puesto de director de Marketing en Alai Secure desde el año 2010, y que en 2019 comienza a trabajar en el proceso de internacionalización de la compañía para convertirla en un referente fuera de nuestras fronteras.



MINOS es una de las dos herramientas que ofrece el espacio SIM360 ideado por Alai Secure. Ha sido diseñada para poder interactuar de forma rápida, sencilla e intuitiva, y recopilar toda la información, por parte del cliente, de forma organizada y detallada.

nuevas tarjetas, la **SIM Alto Consumo**, diseñada especialmente para compañías que necesitan enviar un volumen muy elevado de datos, y nuestra nueva **SIM Global**, una tarjeta que nos permite ofrecer a nuestros clientes un servicio Multi-operador y multi-país.

¿A qué se refiere exactamente cuando habla del concepto de Multi-operador? ¿Cómo aporta valor la SIM Global a los operadores vending?

Es muy sencillo. En otras verticales como es el caso de la Seguridad Privada, donde la penetración de los servicios M2M/IoT está mucho más arraigada, las empresas buscan una solución que les permita conectarse a la mejor cobertura posible dentro del área donde se encuentre el cliente. De esta manera, pueden funcionar, a nivel logístico y operativo, con una única *simcard*. La tarjeta SIM Global de Alai Secure está conectada simultáneamente a varios operadores de red móvil nacionales, lo que facilita enormemente a los instaladores y técnicos del Operador Vending la labor de alta y activación de SIMs cuando tienen que conectar un nuevo terminal vending,

ya que la SIM se conecta automáticamente a la mejor cobertura disponible, con el consiguiente ahorro de tiempo. Además, en caso de caída del operador móvil principal –o de origen–, la SIM busca automáticamente cobertura, y se conecta con el siguiente operador móvil, con el que Alai está integrado, garantizando la continuidad y la calidad del servicio.

¿Qué tipo de servicios incluye su oferta en Seguridad Telco para operadores vending?

Alai cuenta con una Suite de servicios de valor añadido en Seguridad Telco diseñados para garantizar la seguridad de las comunicaciones entre la central del operador vending y su parque de terminales autoservicio desplegados. Comunicaciones encriptadas y seguras por VPN, entre el terminal y la central del cliente y, entre el terminal y el personal desplazado –reponedores, mantenimiento, servicio técnico...–, sistema anti-malware, sistema anti-fraude, VPN redundada, VPN cloud, IP inteligentes, enrutamientos masivos de direcciones IP, protección frente a ataques de denegación de servicio, control de consumo... La oferta está



Alai Secure ha lanzado su nueva tarjeta SIM Global, que permite ofrecer a sus clientes un servicio Multi-operador y multi-país.

diseñada para garantizar la seguridad como un todo, vigilando el flujo del servicio de manera integral. Alai Secure es el operador Telco especialista en seguridad y quiere convertirse en la referencia para los operadores vending.

Uno de los propósitos de Alai Secure es su expansión internacional. ¿Qué estrategia de crecimiento van a seguir en los próximos meses?

Nuestra apuesta por el mercado latinoamericano es una oportunidad estratégica y un compromiso a largo plazo. El objetivo es ofrecer servicio en el mayor número de países de la región. Actualmente brindamos servicio en Colombia y Chile, donde ya contamos con plataforma desplegada y operativa, y estamos trabajando en la apertura de nuestra nueva oficina en Perú para este año 2020.

Teniendo en cuenta el momento presente que vivimos, ¿cómo está afectando la crisis del Covid-19 a su compañía y al sector vending en general?

Antes de que se oficializara la pandemia del Covid-19 y se establecieron las medidas de confinamiento, nuestra compañía activó su Plan de

Contingencia y de Continuidad de Negocio. Todos los empleados, desde entonces, continúan 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, y en especial, si cabe, para el sector vending. El objetivo ahora pasa por planificar con mucho cuidado cómo será la vuelta a la normalidad. Estamos convencidos de que nuestra oferta SIM360 ayudará a los operadores vending a poder tener un mayor control en remoto sobre todo el ciclo de vida del servicio. Antes de despedirme me gustaría mandar un mensaje de ánimo y optimismo, en nombre de mi compañía y en el mío propio, esperando una pronta recuperación y una vuelta a la normalidad lo antes posible. ➔