



Mario Mendiguren

Director de Marketing de Alai Secure

“Por primera vez, España se alinea con los profesionales sanitarios y de las FCSE”

¿Qué iniciativas, medidas, experiencias o buenas prácticas ha puesto en marcha su compañía para contribuir a combatir la pandemia producida por el coronavirus COVID-19?

Nuestra compañía, con mucho acierto, comenzó a tomar medidas en todos los países en los que estamos presentes con una semana de antelación a que se dictaran las primeras medidas gubernamentales de confinamiento. Todos los empleados fueron equipados con equipos portátiles y teléfonos móviles para poder desarrollar sus tareas en remoto desde sus domicilios particulares. De esta manera se salvaguardó su salud y su seguridad personal, además de garantizarse el nivel de servicio a todos los clientes.

Cuando comenzó la crisis del COVID-19 contactamos con estos últimos para ver si necesitaban algo y si podíamos ayudarles de alguna manera concreta. Fueron las empresas de teleasistencia las que primero nos pidieron ayuda, obligadas, en parte, por la agresividad con la que este nuevo virus estaba atacando a nuestros mayores. Desde Alai activamos todos los mecanismos y nos pusimos a disposición de estas para facilitar las llamadas de seguimiento de los técnicos de teleasistencia en remoto desde sus domicilios particulares.

El seguimiento a nuestros mayores, el segmento más vulnerable en esta nueva crisis, se ha hecho en estos mo-

mentos más necesario que nunca. El servicio de teleasistencia, siempre tan valorado por los usuarios, se ha convertido en un servicio crítico para luchar contra esta pandemia tan agresiva. Conscientes de esto, y comprometidos con nuestros clientes, y muy especialmente con nuestros mayores,

esta situación absolutamente extraordinaria. Algunos sectores como el sanitario o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado han realizado un esfuerzo titánico, sin medios en muchos casos, pero con una voluntad inquebrantable que les ha hecho ganarse el agradecimiento y el respeto, sin condi-

“El servicio de teleasistencia se ha convertido en un servicio crítico para luchar contra esta pandemia tan agresiva”

desde Alai quisimos poner nuestro granito de arena en esta lucha. Pusimos a disposición nuestra tecnología en colaboración con los equipos técnicos de algunas de las principales compañías de teleasistencia en nuestro país, como Asispa y Clece, para poder ofrecer su servicio en remoto, permitiendo descentralizar las comunicaciones.

¿Cuál cree que debe ser la principal lección aprendida de esta crisis sanitaria desde la perspectiva de su sector?

Esta crisis nos ha puesto a prueba a todos. Todos los sectores, en mayor o menor medida, se han visto expuestos a

ciones, de toda la sociedad. Por primera vez, el país entero se alinea con el trabajo de estos profesionales, que no han dudado ni un segundo en dar un paso adelante en esta lucha encarnizada.

La gran lección aprendida de esta crisis no ha sido otra que la voluntad y el compromiso por servir a la sociedad, poniendo en riesgo incluso sus propias vidas y las de sus seres queridos.

Desde Alai queremos sumarnos al homenaje que diariamente rinde toda la sociedad a estos profesionales anónimos y trasladarles, a través de vuestra revista, nuestro más profundo respeto y admiración. **S**