



hola
CENTINELA

INVESTIGACIÓN DE MERCADO



KEY TRENDS

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL



TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

1. **Apps:** La industria ha desarrollado aplicaciones que simplifican la conexión del usuario con el entorno que es vigilado a través de teléfonos inteligentes y tabletas . Las alarmas de seguridad inalámbricas y los sistemas de vigilancia han supuesto un salto en la industria respecto a los sistemas de seguridad tradicionales, simplificando la instalación y haciendo que los sistemas de seguridad sean más funcionales. Además la implementación de la tecnología inalámbrica o wireless, ha aumentado la demanda de este tipo de sistemas.
2. **Visibilidad en cualquier momento, en cualquier condición:** Los usuarios ahora esperan un rendimiento ininterrumpido de sus cámaras de video, independientemente de la temporada, el clima y la hora del día. La tecnología de imágenes con poca luz que proporciona imágenes coloridas en entornos oscuros y por la noche, se está volviendo popular en la industria de la seguridad, y los clientes han mostrado preferencia por las cámaras con imágenes en color 24/7. Más cámaras ahora están equipadas con tecnología de imágenes de baja iluminación para asegurarse de que pueden "ver" y reproducir el color de la imagen tanto de día como de noche.
3. **Percepción multidimensional:** En algún tiempo, la captura de imágenes visuales fue el núcleo y la única capacidad de percepción de los sistemas de seguridad de video. Sin embargo, con el desarrollo y la aplicación de tecnologías de detección, una computación de borde más potente y algoritmos inteligentes, ahora son posibles los dispositivos de seguridad integrados y los sistemas de múltiples sensores. Hoy en día, se están integrando a las cámaras y sistemas de video más capacidades de percepción, como la capacidad de integrar detección de radar, las imágenes multiespectrales, la medición de humedad y temperatura, y la detección de presión de gas. Esta integración amplía las capacidades de percepción de estas cámaras y sistemas de video, así como sus aplicaciones, permitiendo la recopilación y el uso de información multidimensional.
4. **Humanización de la tecnología:** Esta tendencia se basa en la necesidad de desarrollar sistemas cada vez más intuitivos que estén siempre conectados y adaptados a las rutinas diarias del usuario. De esta manera, conocerá su estilo de vida y podrá anticiparse a cualquier tipo de incidente. La biometría de voz, el reconocimiento facial, de gestos, caras e incluso de poses, y otros elementos como los sistemas de lógica autónoma se abren hueco en la seguridad del hogar.

TENDENCIAS SOCIALES Y CULTURALES

1. **Comodidad y facilidad.** Una de las cuestiones que más nos preocupan en nuestras viviendas sin duda es la seguridad en el interior de las mismas, es por ello que poder observarlas a distancia por medio del celular es una comodidad de tranquilidad. Convertir una estructura física en un lugar seguro, además de cómodo, es hoy el reto. Esta es la idea de un hogar inteligente, una casa equipada con dispositivos conectados a internet que controlen, automaticen y optimicen funciones de seguridad que ayuden a cuidar su hogar.
2. **Por encima de la adversidad.** La pandemia mundial reconfiguró la vida cotidiana, puso a prueba la resiliencia mental, restringió las experiencias y provocó commociones económicas. Los consumidores tienen una nueva comprensión de sí mismos y de su lugar en el mundo en busca de una vida más plena, equilibrada y auto-mejorada. Las empresas deben proporcionar productos y servicios que respalden la resiliencia para el bienestar mental y que ayuden a los consumidores a superar circunstancias adversas para ganar confianza.
3. **Familias unipersonales:** Entre las últimas tendencias se ha visto un incremento en la demanda de espacios para uno o dos individuos. Esto obedece a que muchas parejas jóvenes de hoy en día no están considerando el tener hijos, ambos trabajan, están poco tiempo en casa y requieren espacios que les permitan adecuar su estilo de vida de manera cómoda y suficiente, sin tener que pensar en recámaras extras o salones de juegos. Un estudio del crecimiento en tipos de vivienda realizado por American Demographics revela que el porcentaje de familias “normales” ha disminuído considerablemente, ya que en una década ha tenido un crecimiento de alrededor de un 2%, en tanto que en el mismo período se dieron incrementos de casi 45% en el número de viviendas habitadas por personas sin parentesco, un 31% de padres que viven solos, 18% de personas que viven solas y 10% de matrimonios sin hijos, lo que redefine el panorama para los constructores.

TENDENCIAS SOCIOECONÓMICAS

1. **Consumidores informados.** Nunca ha sido más cierto en una era en la que todo está disponible al alcance de un botón, los consumidores actuales consideran la hiper disponibilidad como algo normal cuando se trata de búsquedas y compras. Naturalmente, deseamos la mejor calidad por el menor precio. Mientras que antes los consumidores se apoyaban en una cierta marca o fuente de información para lograr lo que deseaban, hoy las empresas deben innovar constantemente, bajar sus precios y definir y volver más atractivas sus ofertas para atraer a los compradores. En lugar de ser seducidos por el marketing de las marcas, los consumidores buscan información de otros para saber qué comprar y dónde y cómo conseguir el mejor producto por su dinero. A medida que los consumidores continúan explorando, descubriendo y aprovechando la gran cantidad de recursos, información y tiendas en línea, la cantidad que gastan en línea sigue incrementando. Este cliente consume y adquiere conocimiento a través de comentarios, pruebas y foros, sus compras son informadas por sus pares e influenciadores.

2. **Consumidor quiere ser recompensado.** El consumidor se inclina por aquellas marcas, productos o servicios que los consientan Servicios personalizados, especializados, por cita. Crear verdaderas experiencias de consumo vivenciales, gratificantes. Aquí sí está dispuesto a pagar “más por más”.

MARKET FORCES

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL



CIFRAS

ESTATALES

Cifra Negra en el Estado de Guanajuato (2022):

94.5% del total de delitos no fueron denunciados a las autoridades

Percepción de Inseguridad (2022):

87.4% de la población guanajuatense manifestó sentirse insegura

INCIDENCIA

DELICTIVA

ROBO A CASA HABITACIÓN

GUANAJUATO

DISMINUYÓ CON RESPECTO A ENERO-JULIO 2021

2021	2022
2,462	2,445
40.55/100,000 hab	40.02/100,000 hab

-1.3%

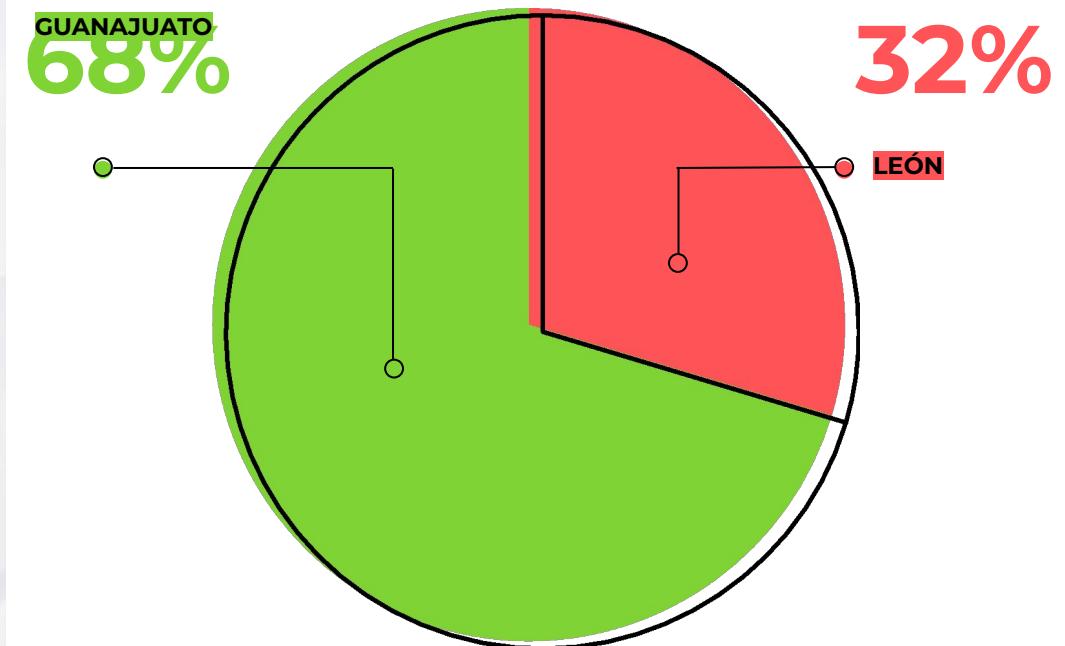
LEÓN

DISMINUYÓ CON RESPECTO A ENERO-JULIO 2021

2021	2022
837	774
52.33/100,000 hab	48.08/100,000 hab

-8.13%

TASA DE PARTICIPACIÓN MUNICIPAL



INCIDENCIA

DELICTIVA

ROBO A NEGOCIO

GUANAJUATO

AUMENTÓ CON RESPECTO A ENERO–JULIO 2021

2021	2022
2,475	2,587
40.76/100,000 hab	42.34/100,000 hab

+3.89%

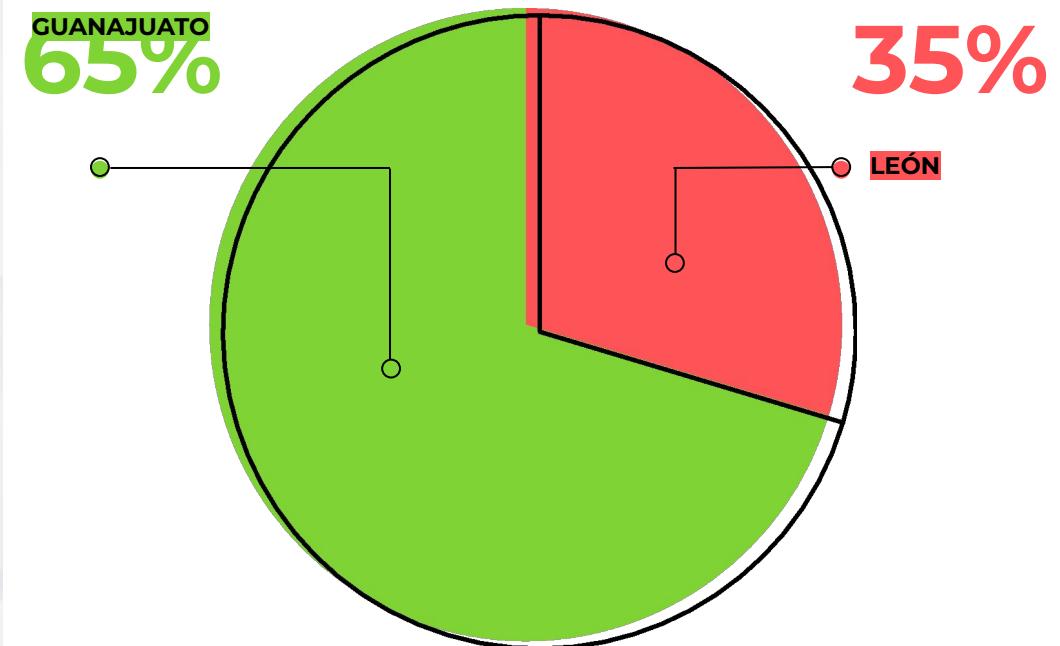
LEÓN

DISMINUYÓ CON RESPECTO A ENERO–JULIO 2021

2021	2022
923	912
57.71/100,000 hab	56.65/100,000 hab

-1.83%

TASA DE PARTICIPACIÓN MUNICIPAL



INCIDENCIA

DELICTIVA

Al día en el estado:

- 12 delitos de robo a negocio
- 12 delitos por robo a casa habitación

Al día en el municipio:

- 4 delitos de robo a negocio
- 4 delitos por robo a casa habitación

INCIDENCIA

DELICTIVA

En total se abrieron 2,185 carpetas de investigación por robo en la ciudad, de las cuales:

912 a negocio (42% de delitos)

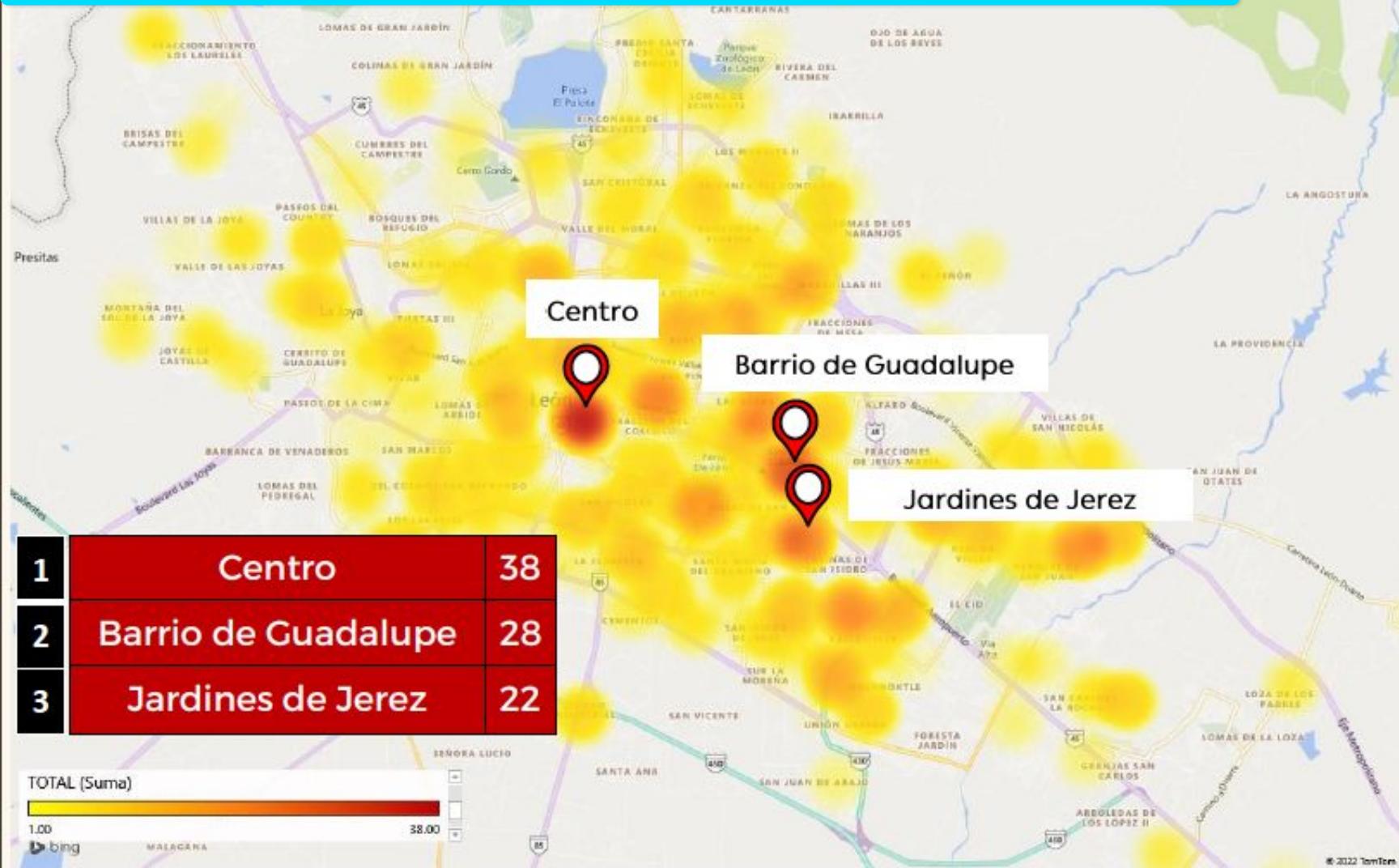
774 a casa habitación (35% de delitos)

484 a vehículo (22% de delitos)

15 a transeúnte (1% de delitos)

*No incluyen las carpetas de investigación iniciadas por robo con violencia.

Datos según la **Fiscalía General del Estado de Guanajuato (FGE)**
referente a las carpetas de investigación abiertas por cada delito



*No incluyen las carpetas de investigación iniciadas por robo con violencia.

En total se registraron
492
colonias con algún robo

Alrededor de 15 colonias
registran más de
10 robos

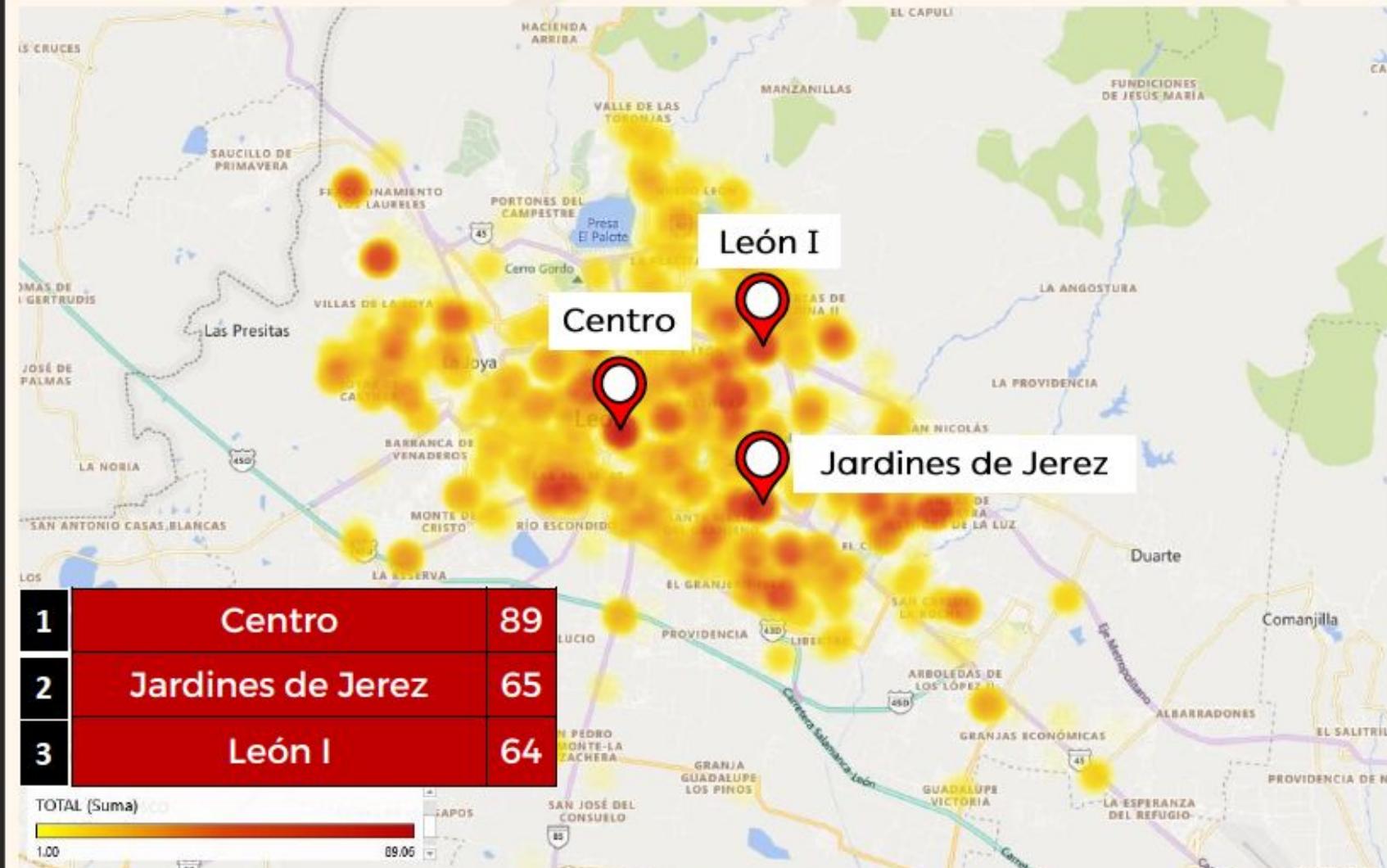
La colonia
Centro
fue la que concentra el mayor
número de robos con
38

Datos según la **Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana de León** (SSPPC) con base en los reportes al C4 (911).

e calor de reportes al C4 (911)

Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana

OBSERVATORIO
CIUDADANO
de León



En total se registraron
718
colonias con algún robo

10 colonias
registran más de
40 robos

La colonia
Centro
fue la que concentra el mayor
número de robos con

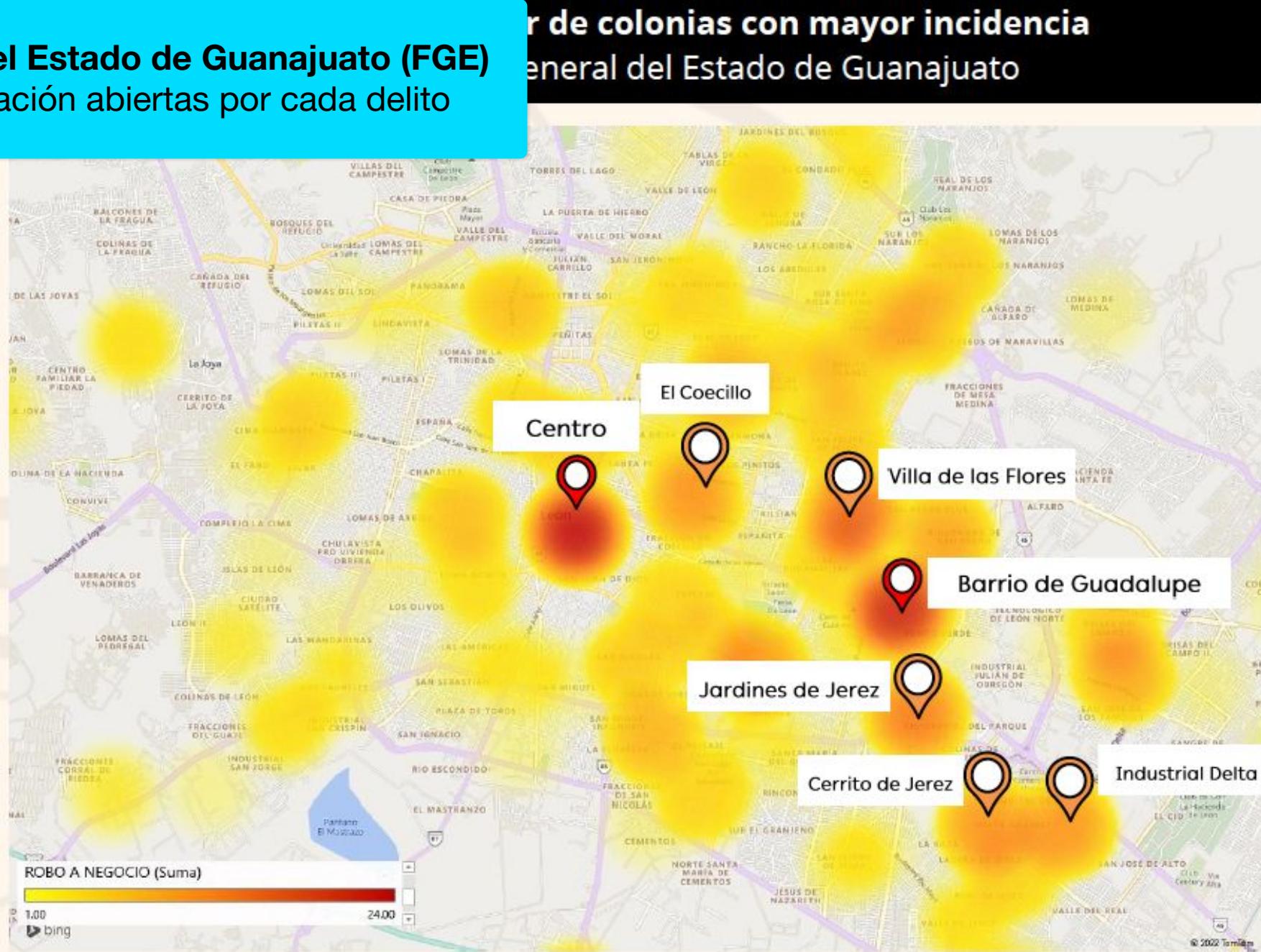
Datos según la **Fiscalía General del Estado de Guanajuato (FGE)**
referente a las carpetas de investigación abiertas por cada delito

De 556 carpetas de
investigación abiertas por
Robo a Negocio, la colonia
Centro
fue la que concentró
mayor incidencia.



Robo a Negocio

1	Centro	24
2	Barrio de Guadalupe	21
3	Villa de las Flores	14
4	Jardines de Jerez	13
5	El Coecillo	11
6	Cerrito de Jerez	11
7	Industrial Delta	11



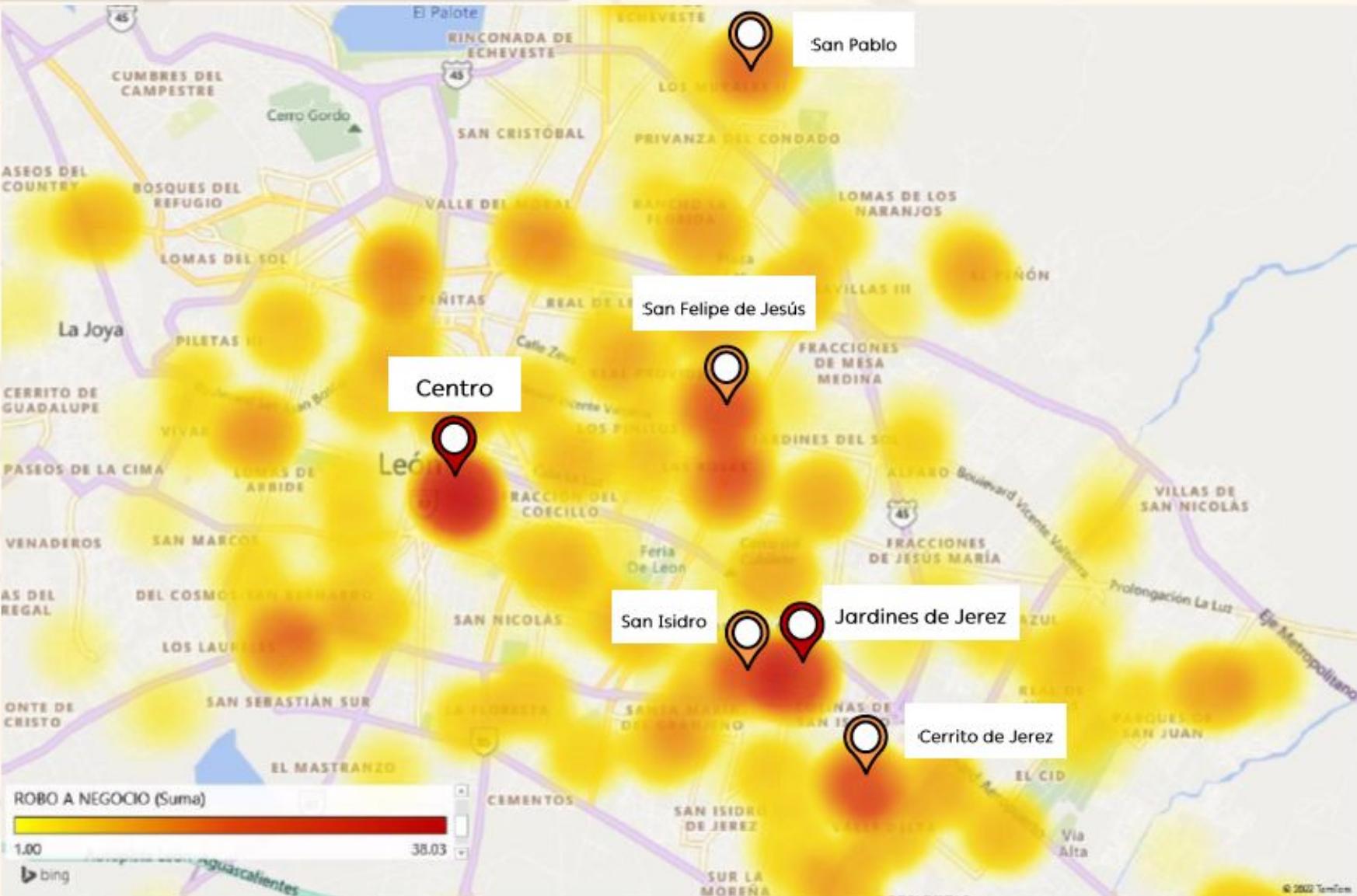
Datos según la **Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana de León** (SSPPC) con base en los reportes al C4 (911).

De los 1,038 reportes al C4 por **Robo a Negocio**, la colonia **Centro** presentó mayor incidencia.



Robo a Negocio

1	Centro	38
2	Jardines de Jerez	26
3	San Felipe de Jesús	20
4	Cerrito de Jerez	20
5	San Isidro	16
6	San Pablo	16



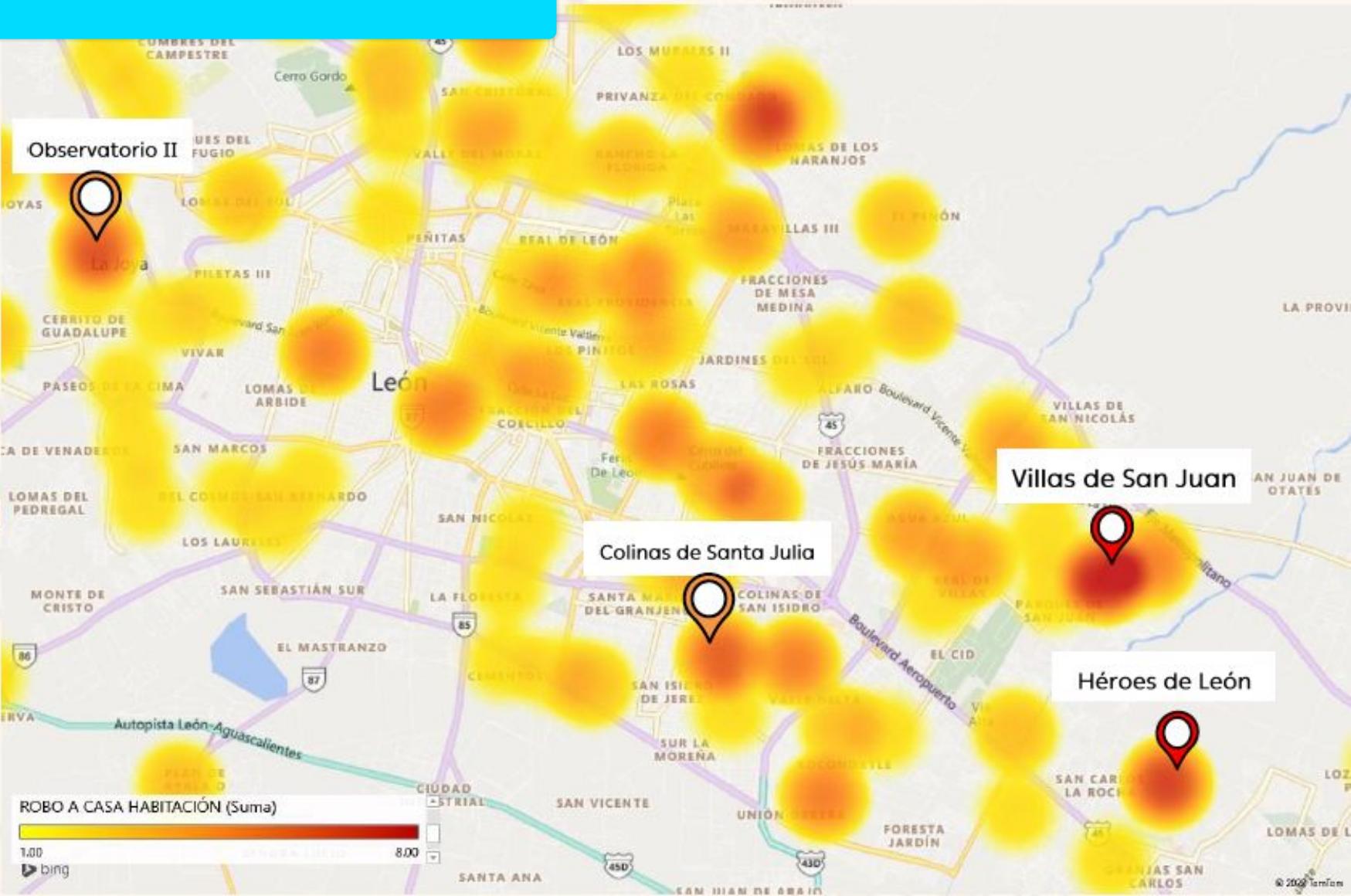
Datos según la **Fiscalía General del Estado de Guanajuato (FGE)**
referente a las carpetas de investigación abiertas por cada delito

Mapa de las colonias con mayor incidencia
de Robo a Casa Habitación en el Estado de Guanajuato

De las 457 carpetas de
investigación abiertas por
Robo a Casa Habitación,
la colonia
Villas de San Juan
tuvo mayor incidencia.

Robo a Casa Habitación

1	Villas de San Juan	8
2	Héroes de León	7
3	Colinas de Santa Julia	6
4	Observatorio II	6



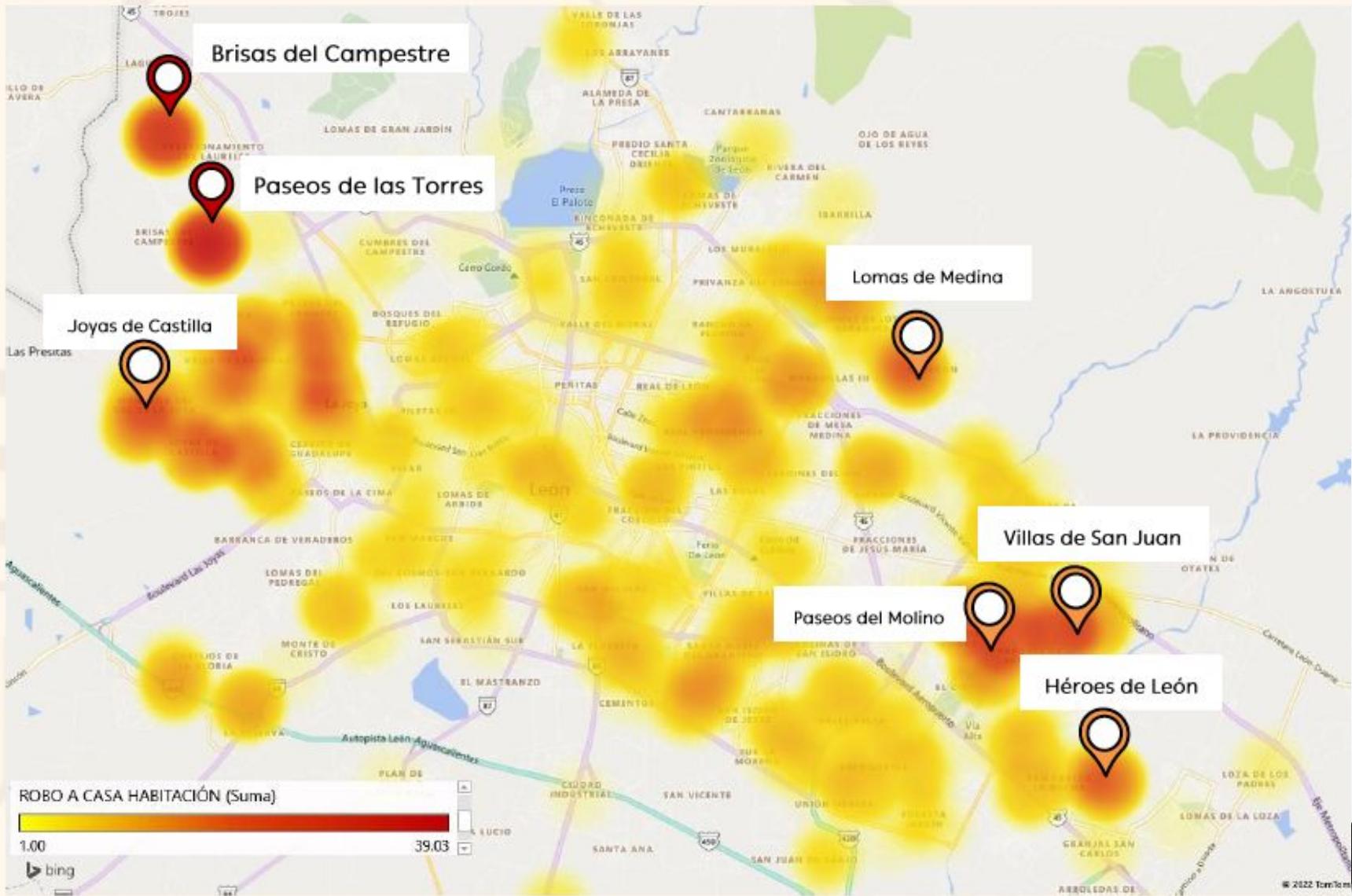
Datos según la **Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana de León** (SSPPC) con base en los reportes al C4 (911).

De los 1,228 reportes al C4 por **Robo a Casa Habitación**, la colonia **Paseos de las Torres** presentó mayor incidencia.



Robo a Casa Habitación

1	Paseos de las Torres	39
2	Brisas del Campestre	30
3	Villas de San Juan	20
4	Héroes de León	17
5	Paseos del Molino	15
6	Joyas de Castilla	15
7	Lomas de Medina	15



INCIDENCIA

DELICTIVA

Del total de delitos reportados

47%
se cometieron los
fines de semana

1/3
se cometieron entre las
18:00 hrs a 22:00 hrs

INCIDENCIA

DELICTIVA



Robos a Casa
Habitación

De los 1,228 registros al C4 por
Robo a Casa Habitación, 17.6%
ocurrieron en sábado

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
13.8%	11.5%	12.3%	14.1%	15.9%	17.6%	14.9%

Cerca del 15% de los registros por
Robo a Casa Habitación ocurrieron
entre las 20:00 y las 21:00 hrs

Hora	Porcentaje
20:00	7.0%
21:00	7.9%

INCIDENCIA

DELICTIVA



Robos a Negocio

De los 1,038 registros al C4 por
Robo a Negocio, 17.0%
ocurrieron en domingo

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
14.7%	12.3%	13.6%	12.3%	14.6%	15.4%	17.0%

14.6% de los registros por
Robo a Negocio ocurrieron a las
18:00 y las 20:00 hrs

Hora	Porcentaje
18:00	7.3%
20:00	7.3%

INDUSTRY FORCES



COMPETIDORES

EVALUADOS



SOCIAL LISTENING

ALARMAS DEL BAJÍO



- Calificación general en Google: 4.0
- 23 opiniones

Calificación	Número de comentarios	Porcentaje (%)
5 estrellas	14	60.86%
4 estrellas	4	17.39%
3 estrellas	1	4.34%
2 estrellas	0	0%
1 estrella	4	17.39%

FORTALEZAS:	Buena atención, seguimiento, efectividad.
DEBILIDADES:	Comunicación clara (domicilio, cotizaciones)

ADJUNTOS



G Grecia Solis
2 opiniones

★★★★★ una semana atrás **NUEVA**

Muy contenta con el servicio que me han brindado a lo largo de este tiempo. Anteriormente había tenido malas experiencias con otras compañías, y me da gusto haber encontrado quien solucionará el problema de manera efectiva y profesional. Recomiendo que contraten con todo y el servicio de monitoreo, en estos tiempos tan inseguros da mucha tranquilidad este tipo de herramientas.

Me gusta

Respuesta del propietario una semana atrás

Muchas gracias por tu reseña Grecia. Nos da gusto conocer tu opinión y esperamos seguir brindándote el mejor servicio posible.

p precios de mayoreomx
1 opinión

★★★★★ una semana atrás **NUEVA**

Servicio de calidad y muy profesionales, me realizaron instalación de unas cámaras de vigilancia, tengo también el sistema de alarma y monitoreo con ellos. Siempre muy eficientes en su trabajo. Si lo recomiendo!

Me gusta

Respuesta del propietario una semana atrás

Muchas gracias por tu reseña. Nos da gusto conocer tu opinión y esperamos seguir brindándote el mejor servicio posible.



Erick Chanes
Local Guide · 348 opiniones · 621 fotos

★★★★★ 2 semanas atrás **NUEVA**

Hicieron una cita para acudir a ver las instalaciones y nunca se presentaron

Me gusta

Respuesta del propietario 2 semanas atrás

Hola Erick, lamentamos lo sucedido. Nos gustaría conocer más detalles del servicio que solicitaste para ponernos en contacto contigo. Puedes comunicarte con nosotros al tel: 477 714 85 00 para brindarte mejor atención a lo ocurrido. Quedamos al pendiente.

REDES SOCIALES

- 273 followers en Facebook
- 183 followers En Instagram
- El 70% de su comunicación es comercial (publican precios directos, paquetes, llamados a la acción y beneficios)
- Tienen contenido de valor esporádico, que se basa en posts preventivos, consejos de seguridad y datos curiosos sobre las tendencias de los robos y los delincuentes.
- Utilizan mayormente fotos de stock brandeadas con mucha información sobre el llamado a la acción. Algunos videos (principalmente para los posts preventivos)
- Mirror entre Facebook e Instagram

ADJUNTOS



¡La mejor inversión es tu seguridad!
Línea básica inalámbrica con APP incluida
Sistema de alarma DSC Power Series NEO

¡Incluye instalación!
*Solo área metropolitana de León
¡Contrata ya! Tel. (477) 714 85 00

\$9,400.00 MXN

¡Promoción única!
Kit de 4 cámaras con DVR incluido

¡Instalación incluida!
*Aplican restricciones
¡Contrata hoy! Tel. (477) 714 85 00

\$4,800.00 MXN
pesos (precio neto)

En Alarms del Bajío contamos con:
Certificado de calidad:
Distintivo Guanajuato Crece.
Nos esforzamos por la mejora constante para que nuestros clientes obtengan calidad y tranquilidad con nuestros servicios.

www.alarmsdelbajio.com

Contar con un Sistema de seguridad visible en tu casa o negocio puede ser capaz de disuadir a un delincuente hasta un 95%

¡CONTÁCTANOS! TEL. (477) 714 85 00

3 Infalibles para la seguridad de tu hogar o negocio

¿YA CUENTAS CON ALGUNO?

¡CONTÁCTANOS! TEL. (477) 714 85 00

OBSERVACIONES

- Tienen domicilio físico y buena atención en Facebook y Google
- Las personas parecen confiar más en las críticas negativas
- En redes sociales no tienen opiniones y una interacción muy muy escasa.

ADT



- Calificación general en Google: 2.6
- 8 opiniones

Calificación	Número de comentarios	Porcentaje (%)
5 estrellas	2	25%
4 estrellas	1	12.5%
3 estrellas	1	12.5%
2 estrellas	0	0%
1 estrella	4	50%

FORTALEZAS:	.
DEBILIDADES:	Falta de atención al cliente en presencial y por llamada, personal no debidamente capacitado incrementos de precio sin previo aviso, informalidad, muy caro

ADJUNTOS



Nalle Garcia
Local Guide · 191 opiniones

★★★★☆ Hace 3 años
La atención muy tardada, falta capacitación al personal sobre el trato al cliente

The first photograph shows the interior of a service center with a counter, a computer monitor, and some informational brochures on the wall. The second photograph shows the exterior of the building, which appears to be a modern facility with large glass windows and doors. There are several vehicles, possibly service vans, parked outside.

A Alejandro Revilla
1 opinión

★★★★☆ Hace un año
Pésimo servicio al cliente, no te resuelven nada, muy caro, informales, 0 recomendado, incrementos absurdos.

showroom adela garcia
6 opiniones

★★★★☆ Hace 2 años
pésimo servicio y muy caro.. para cancelar batalle bastante

Me gusta Compartir

REDES SOCIALES



- 76,998 followers en Facebook (cuenta nacional)
 - 21 followers en Facebook (página local, descontinuada desde el 21 de Julio)
 - 609 followers En Instagram
-
- PÁGINA NACIONAL
 - Su comunicación se basa en la comodidad de pago por internet, proyectos sustentables, giveaways, descuentos por traer referidos, etc. (Deben tener una base de clientes tan grande que se dedican a brindarles beneficios más allá que comunicar de qué va la marca, pues ya está implícito)
 - Publican tips de buena alimentación y tips de mantenimiento del equipo (recordatorios de alertas, alarmas, verificaciones de funcionamiento, etc)
 - Utilizan mayormente fotos de stock brandeadas como mini videos, en donde sale exactamente la misma información que podría estar en una imagen pero móvil. Mirror entre Facebook e Instagram
 - PÁGINA LOCAL
 - Llamado a la acción, planes, paquetes y precios

ADJUNTOS



ADT México 22 de marzo

Realizar pruebas de comunicación después de alguna falla eléctrica o de internet, es importante para verificar el correcto funcionamiento de tu panel de seguridad. #ConoceMásDeTuServicioDeMonitoreoADT

Después de una falla eléctrica

7 comentarios 5 veces compartido

ADT México 4 de abril

¿Y tú ya eres parte de Tu confianza Premia? Únete al programa de lealtad de ADT, en donde te premiamos por cada acción que realices con tu servicio de monitoreo, dándote acceso a una gran variedad de premios para ti, tu familia o tu negocio.

Refiere tu servicio de monitoreo con amigos o familiares y gana 1,000 pts

ADTTUCONFIANZAPREMIA.COM
Registro - ADT
Registrarse

54 24 comentarios 3 veces compartido

ADT México 1 de junio

Se agota el tiempo, se acerca la facturación 4.0 ¡Actualiza tus datos fiscales! Hazlo aquí: <https://www.adt.com.mx/facturacion-formulario-adt-mexico>

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Actualizar ahora

¡Recibe tus comprobantes fiscales correctamente!

Inicia la Facturación electrónica 4.0

Actualiza tus datos antes del 15 de Junio de 2022

m e r c a d o d o c t o r . c o m

ADT México 8 de junio

Únete a "Tu Confianza Premia", el programa de lealtad que te recompensa por cada acción que realices con tu servicio de monitoreo ¡SIN COSTO!

Queremos consentirte y compensar tu lealtad, se parte de

Tu Confianza Premia

54

ADT México 10 de junio

¡Domiciliar tu pago es el acceso a grandes beneficios! Mira aquí lo que puedes ganar, no esperes más ¡DOMICILIA Y GANA! Da clic aquí: <https://promo.adt.com.mx/domiciliafb/>

- Puntualidad en tus pagos
- Automatización en tus servicios
- Practicidad y Seguridad

/m

OBSERVACIONES



- Tienen una pésima atención a través de sus redes
- A pesar de su posicionamiento, se nota una desconfianza por su mal servicio, y cuentan con una cantidad considerable de detractores
- Su interacción parece ser totalmente generada por las campañas y no de una manera orgánica

ALARMEX

- Calificación general en Google: 4.6
- 11 opiniones

Calificación	Número de comentarios	Porcentaje (%)
5 estrellas	10	90.9%
4 estrellas	0	0%
3 estrellas	0	0%
2 estrellas	0	0%
1 estrella	1	9.1%

FORTALEZAS:	.
DEBILIDADES:	Falta de efectividad en la política de reembolso, impuntualidad, técnicos con poco profesionalismo.

ADJUNTOS

**CDL CONDADO PLUS**

3 opiniones

★★★★★ Hace 2 años

pésimo servicio , al canelar no me dieron código para que otra empresa programe mi aparato que YO compe.
los cancele por malos e impuntuales, al técnico gordo que enviaron a mi domicilio a instalar hace 1 año hostigaba a mi niña ... que asco de personal..

Me gusta

Respuesta del propietario Hace 2 años

Estimado cliente, le ofrezco una disculpa a nombre de todo el personal de alarmex. Por favor proporcionenos su nombre, numero de cliente y telefono por los mensajes privados de Facebook o de Google, para comunicarnos desde nuestro corporativo y tomar cartas en el asunto. Le agradecemos su mensaje y apreciamos la oportunidad de mejorar nuestro servicio.

:::

:::

**Reclutamiento De Personal**

1 opinión

★★★★★ Hace 2 años

HOLA BUEN DIA ME URGE UN REMBOLSO Y NO SE HAN COMUNICADO CONMIGO, ME TRAEN ASI DESDE HACE DOS SEMANAS PIDO DE SU APOYO URGENTE

Me gusta

Respuesta del propietario Hace 2 años

Muchas gracias por tu reseña. Si necesitas ayuda con tu cuenta por favor llama al 1-800-ALARMEX. Le atenderán prontamente.

REDES SOCIALES

- 8799 followers en Facebook (Cuenta Nacional)
 - 86 followers en Facebook
 - 879 followers En Instagram (Cuenta Nacional)
-
- Su comunicación se basa en tips de seguridad, acompañada esporádicamente de llamado a la acción y tecnología
 - Publican diversas promociones (Meses de monitoreo gratis en la compra de plan anual o 30% de descuento en kits de alarma, por ejemplo)

ADJUNTOS



OBSERVACIONES

- Su contenido de valor a pesar de ser “de valor”, no es muy claro.
- A primera vista parecen ofrecer muchas facilidades para que contrates un sistema de alarma, con varios plus incluídos
- Casi todos sus posts tienen campaña (al parecer de interacción), lo que los hace tener buen alcance pero no realmente comentarios positivos o negativos

CYSBA



- Calificación general en Google: 4.1
- 42 opiniones

Calificación	Número de comentarios	Porcentaje (%)
5 estrellas	31	73.8%
4 estrellas	1	2.38%
3 estrellas	1	2.38%
2 estrellas	0	0%
1 estrella	9	21.42%

FORTALEZAS:	Atención amable, seguimiento, resuelven dudas muy bien.
DEBILIDADES:	Rotación constante de técnicos, altos costos, ineficiencia en cotizaciones, tardan mucho tiempo en presentarse a instalar, problemas con pago.

ADJUNTOS



Yudzu
Local Guide · 247 opiniones

Hace 3 años
Son amables en todo momento. Pero sus alarmas están condicionadas a estar monitorizada. No quisieron instalarme por esa razón.
Respuesta: Lo que pasó fue eso, que me dieron una cotización y cuando les dije que si, me comentaron por teléfono que no me podían instalar por qué ustedes no instalaban alarmas solas. Necesariamente con la monitorización.

i Fix
4 opiniones

Hace 7 meses
Mas de una semana llamando diariamente y no me pudieron entregar una cotización.

Me gusta Compartir

Lau To
2 opiniones

Hace 2 años
Pésimo servicio, carísimo y jamás atienden las solicitudes de servicio a tiempo, tardan años en acudir. Además de falta de comunicación entre sus técnicos, hay que estarles repitiendo todo porque cambian constantemente de personal. Muy mala experiencia.

Luis Enrique Marin Hernandez
3 opiniones

Hace 3 años
Fue un error contratar con esta empresa CYSBA En septiembre del 2018 se le realizó el pago por una tarjeta del panel del sistema contra incendio, prometiendo que quedaría en un mes instalado, después de ahí no se presentaron en la empresa y después de tanto insistir me cancelaron la compra y si fuera poco me quería cobrar gastos de cancelación a pesar que ellos cancelaron, y tardaron dos meses en regresar el dinero. Esta empresa es poco confiable.

Vladimir Garcia
3 opiniones

Hace un año
Pésima respuesta a fallas, poca seriedad en el trato y una terrible atención al cliente.

Me gusta Compartir

Respuesta del propietario Hace un año
Hola Vladimir, nos podrías proporcionar tu nombre completo o el nombre con el que estás registrado como cliente, ya que en nuestra base de datos no aparece registro de ninguna persona con el nombre Vladimir García, para CYSBA lo más importante es la seguridad y el servicio que ofrecemos a nuestros clientes, permítenos brindarte una solución a la brevedad. Revisando tu historial de comentarios, nos hemos dado cuenta que elaboras comentarios negativos hacia diferentes empresas, agradeceríamos de la manera más atenta que cualquier comentario, sugerencia o reclamación lo podamos canalizar con el área correspondiente.

REDES SOCIALES



- 2,186 followers en Facebook
- 175 followers En Instagram
- Su comunicación se basa en tecnología (publican mayormente su equipo físico).
- Publican a los nuevos distribuidores autorizados (como si su comunicación estuviera orientada a la promoción de distribución de alarmas desde particulares).
- Esporádicamente publican posts de valor como tips y consejos de seguridad en el hogar

ADJUNTOS



OBSERVACIONES



- Creo que una comunicación tan diversa y tan poco planeada le da una sensación de informalidad a los posts de la empresa
- Su contenido de valor es fácilmente asociable, como el del guardia que se queda dormido, la chica a la que van siguiendo o la chica que va en uber y necesita un botón de pánico.
- La mayoría de sus comentarios son quejas, en general no tienen buenos comentarios que resalten las fortalezas de su servicio. Contrario a esto, tienen un alto índice de buenas calificaciones (5 estrellas a secas, ¿Serán clientes reales?)

CYSBA



- Calificación general en Google: 3.4
- 5 opiniones

Calificación	Número de comentarios	Porcentaje (%)
5 estrellas	3	60%
4 estrellas	0	0%
3 estrellas	0	0%
2 estrellas	0	0%
1 estrella	2	40%

FORTALEZAS:	.
DEBILIDADES:	Falta de seguimiento, impuntuales, no hay claridad en los procesos ni en el servicio al cliente

ADJUNTOS



 **Andrés Correa**
Local Guide · 37 opiniones

★★★★★ Hace 2 años
Mentirosos y estafadores te instalan pero rara vez contestan cuando les marcas salvo la instalacion jamás regresaron para nada ni reparar ni recoger su equipo tuve que buscar un técnico que me lo revisara y por si fuera poco aún despues de la cancelación y la entrega de equipo que te cobran al principio y dicen que es tuyo te lo piden de regreso y me quieren seguir cobrando cuando ya cancelé el servicio, así que hasta LADRONES salieron.

 Me gusta

Respuesta del propietario Hace 2 años
Sr Correa, atendiendo a su comentario, le informamos que el equipo en cuestión permanece en el domicilio que usted dejó, al ser una central de monitoreo, siempre hay quien lo atienda, posiblemente marcaba un número equivocado , cualquier duda al respecto quedamos a sus ordenes

REDES SOCIALES



- 3,857 followers en Facebook
- 241 followers En Instagram
- Su comunicación es comercial. Ofrecen paquetes, promociones, precios, promocionan su tecnología y comunican beneficios (seguridad para él, seguridad para ella, seguridad para todos, etc.)
- Tienen un branding raro, sus posts no parecen de empresa de seguridad
- No tienen nada de contenido de valor
- Sus campañas sí están orientadas únicamente a leads, tienen una cantidad baja pero sólida de personas preguntando por información

ADJUNTOS



SDS 11 de agosto

Con SDS disfruta de más beneficios

Obtén 20% de descuento al solicitar servicio de Grupo Bios exclusivo para clientes SDS.

*El pago se deberá realizar en efectivo, TDO o TDC, al término del servicio en caso de urgencia médica.

Ur... Ver más

ALTO SDS 825 41 03

GRUPO bios

+ SERVICIOS + BENEFICIOS

SISTEMA LISTO 7/24

20% DE DESCUENTO EXCLUSIVO PARA CLIENTES SDS*

SERVICIO DE AMBULANCIA DESDE EL TECLADO DE SU ALARMA

URGENCIAS 444.127.73.83

*En servicio de ambulancias Bios. El pago se deberá realizar en efectivo, TDO o TDC, al término del servicio en caso de urgencia médica.

Sistemas Digitales de Seguridad Privada | SDS Alarma | Grupo Bios SLP | GrupoBiosSLP



MYSTERY SHOPPER

PRIMER CONTACTO

	EXPERIENCIA	VISITA	COSTO	TIEMPO DE CITA	MATERIAL PREVIO
	<ol style="list-style-type: none"> El número de atención te conecta al call center de San Luis Potosí, al mencionar que es en León me comaprtieron otro número al cual llamar. Al pedir informes mencionaron que no se encontraban los asesores, me pidieron datos y mencionaron que ellos se pondrían en contacto conmigo. Recibí llamada del asesor y ofreció una visita para cotización, solicitó datos de contacto para agendar. Llamaron 30 minutos antes de la visita para confirmar. 	Si ofrece visita a domicilio	No mencionan costo previo	Día siguiente	NA
	<ol style="list-style-type: none"> Al pedir informes preguntan si es casa o negocio, ciudad, si se cuenta actualmente con equipo y si buscamos alarma o cámara. Solicita datos de contacto para pasarlo al área de venta y menciona que un asesor me contactará. Al día siguiente se recibió la llamada del asesor, el cual ofreció una visita para la cotización, se agendó una primera cita pero no asistieron. Se volvió a llamar y me comentaron que no existía el registro de la primera llamada En esa misma llamada me agendaron una nueva cita solicitando nuevamente los datos de contacto Al terminar la llamada recibí por whatsapp una cotización del paquete básico Llamaron 30 minutos antes de la visita para confirmar 	Si ofrece visita a domicilio	Mencionan costo previo a la visita	Mism día	Envían cotización de paquete básico

PRIMER CONTACTO

	EXPERIENCIA	VISITA	COSTO	TIEMPO DE CITA	MATERIAL PREVIO
	<ol style="list-style-type: none">1. Contesta un comutador y seleccionas la opción de contratar servicio2. Te preguntan nombre, si es casa o negocio, de cuantos niveles, teléfono de contacto, ciudad donde se ubica, si cuentas con internet y con que compañía3. Omienzan a hacer un sondeo por medio de la llamada, preguntan po zonas vulnerables (puertas y ventanas), si se encuentra terminada o en remodelación, si ha ocurrido algún robo reciente y porque medio conoció la marca4. Te dan información de su paquete y los precios, te detallan todo el paquete lo que vuelve la llamada muy extensa5. Buscan cerrar la venta por teléfono ofreciendo promociones con vigencia6. Mencionan que la visita del técnico es hasta despues de cerrar el contrato, ya para temas de instalación7. Hasta el último momento ofrecen la visia del técnico para asesoría, piden tus datos para registro: nombre, teléfono, correo y dirección y menciona que un asesor se contactará contigo8. El asesor llama y agenda la visita	No ofrecen visita, la tienes que solicitar y fue complicado que accedieran	Mencionan costo previo a la visita	Mismo día	NA

PRIMER CONTACTO

	EXPERIENCIA	VISITA	COSTO	TIEMPO DE CITA	MATERIAL PREVIO
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contesta un conmutador y seleccionas la opción de ventas 2. Al pedir informes te preguntan si es residencial o comercial y si buscas alarmas o cámaras 3. Te explican como funciona su servicio que es mediante una visita de un ingeniero para que pueda asesorarte y cotizarte exactamente lo que necesitas 4. Solicitan nombre, teléfono y dirección para agendar 	Si ofrece visita a domicilio	No mencionan costo previo	Mismo día	NA
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al pedir informes te ofrecen la visita del asesor de ventas, preguntan ciudad, nombre, teléfono y dirección para agendar 2. Se agendó la visita y quedaron de llamar antes para confirmar 3. No se recibió llamada de confirmación ni llegaron a la visita 4. Se llamó nuevamente y me solicitaron los datos de nuevo, mencionando que un asesor me contactaría para reagendar la visita 5. Recibí llamada del asesor disculpándose porque se le olvidó la cita y se reagenda para el siguiente día 	Si ofrece visita a domicilio	No mencionan costo previo	Día siguiente	NA

VISITA



PERFIL	MATERIAL DURANTE VISITA	COTIZACIÓN	ARGUMENTOS	EXPERIENCIA DURACIÓN: 35 MINUTOS
--------	-------------------------	------------	------------	-------------------------------------

4 hombres de entre 30 y 50 años, únicamente ingresaron 2 y los otros 2 se quedaron en el exterior

Camisas y playeras polo con logotipo de la empresa

Auto sin rotular

Cotización en físico

Folleto informativo

Tarjeta de presentación

Cotización en físico

Cotización digital vía WhatsApp

Tiempo: Mismo día

- Trayectoria (más de 100 años en el mercado)
- Países donde tiene presencia (desde Alaska hasta Argentina)
- Somos la empresa número 1 en sistemas de alarmas
- Cuentan con la central de monitoreo más grande de Latinoamérica ubicada en la CDMX

1. Se presentaron cada uno con nombre y empresa
2. Primero te preguntan si conoces el servicio, y te entregan el folleto y te mencionan todas las ventajas de trabajar con ellos
3. Te explica como funciona el sistema de alarmas y monitoreo, hacen enfoque en todo lo que pueden ayudar (evitar enfrentamientos, proteger tu patrimonio, etc)
4. Te mencionan el proceso de pedir una patrulla directamente al 911, y como es más efectivo contar con su señal directa
5. Te explican cada una de las funciones que tienen: emergencia médica, incendio, robo y botón de pánico
6. Mencionan la app, para lo que funciona, y que ya viene incluida
7. Menciona el kit base y lo que contiene
8. Comienza el recorrido por la casa, revisa el material e instalación de las puertas para saber como se podrían instalar los sensores
9. Conforme avanza el recorrido va explicando que equipo recomienda en cada sección
10. Pide subir al segundo piso para conocer el espacio completo
11. Explica como pueden afectar corrientes de aire y mascotas
12. Comienzan a llenar la hoja de cotización y te van explicando que y que contiene el kit, los costos, las promociones en tipos de pago
13. Preguntan si cuenta con tarjeta de crédito para promoción en el pago
14. Te pregunta que día puede llamarte para tener una respuesta, manejan el "vence la promoción"
15. Cierra entregando su tarjeta de presentación quedando al pendiente por cualquier duda

VISITA



PERFIL	MATERIAL DURANTE VISITA	COTIZACIÓN	ARGUMENTOS	EXPERIENCIA DURACIÓN: 10 MINUTOS
Hombre mayor de 60 años Vestimenta formal sin logotipos de la empresa Auto sin rotular	NA	Cotización digital vía WhatsApp Tiempo: Mismo día	"Somos una empresa seria, el precio se refleja en la calidad, no se arriesge a abrirle la puerta de su casa a cualquiera"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta al abrir la puerta 2. En cuanto accede revisa los espacios de manera general y rápida, pregunta por accesos a la casa y los revisa 3. Explica como funcionan los sensores, menciona que solo cubrirán la planta baja y con un sensor en la segunda planta es suficiente, no pregunta como esta distribuida o si existen otros accesos 4. Ofrece la tarjeta adicional para poder tener servicio a pesar de la señal i la luz, y acceso a la app 5. Valida el número de teléfono y menciona que enviará la cotización por ese medio 6. Recomienda no aceptar visitas de todas las compañías por la inseguridad, el se presenta como el dueño y que son una empresa seria 7. Cierra quedando de enviar la cotización por WhatsApp

VISITA



PERFIL	MATERIAL DURANTE VISITA	COTIZACIÓN	ARGUMENTOS	EXPERIENCIA DURACIÓN: 10 MINUTOS
Hombre de entre 40 y 50 años Camisa con logotipo Auto sin rotular	NA	Cotización digital vía WhatsApp Tiempo: 1 día	"Todos nuestros servicios ofrecen la app sin costo adicional, y con usuarios ilimitados, para acerles el servicio más sencillo no como otros que te la cobran a parte"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta antes de entrar a la casa 2. Pregunta como nos puede ayudar, y si es preventivo o ya ocurrió algún suceso 3. Explica su manera de trabajar, como realizan la visita, y las capas de protección que manejan 4. Inicia el recorrido y va tomando notas de zonas vulnerables 5. Pide acceder al patio trasero para ver como se conecta con la cochera 6. Pregunta si alguna vez hemos tenido alarma, y nos explica como funciona cuando estamos en casa y cuando no 7. Nos pregunta cuales son las zonas que más nos interesa proteger y nos recomienda en que lugares instalar los sensores 8. Mencionan su app, la cual cuenta con dos versiones y nos explica cada una 9. Recomienda la opción inalámbrica para evitar el cableado 10. Menciona que la cotización la enviará el día siguiente y que enviará videos para conocer más sobre su sistema de alarmas 11. Pregunta que opción preferimos 10% de descuento en pago de contado o meses sin intereses 12. Cierra quedando de enviar la cotización por WhatsApp

VISITA



PERFIL	MATERIAL DURANTE VISITA	COTIZACIÓN	ARGUMENTOS	EXPERIENCIA DURACIÓN: 20 MINUTOS
--------	-------------------------	------------	------------	-------------------------------------

Hombre de entre 40 y 50 años

Playera polo con logotipo

Auto rotulado

Orden de servicio

Cotización digital
precia vía WhatsApp

Tiempo:
Aún no se recibe

"Manejamos costo de monitoreo accesible y sin contrato forzoso, no como otros que te ofrecen el equipo gratis pero después te lo cobran en el monitoreo"

1. Se presenta en el exterior y posterior a esto pide permiso para ingresar
2. Comienza revisando la puerta de entrada, y preguntando por puntos de acceso a la casa
3. Durante el recorrido va explicando que equipo recomienda instalar en cada área según las características, y va tomando notas
4. Pregunta por la planta alta cuantos cuartos son y si cuentan con domo o algún otro acceso de riesgo
5. Pregunta por mascotas y explica el riesgo de falsa alarma
6. Recomienda acomodar los sensores de manera que se utilicen los menos posibles
7. Ofrece sistema cableado e inalámbrico, explica cada uno, lo que contiene y como funciona
8. Agregó a cotización tarjeta red porque no contamos con línea telefónica fija
9. Menciona que si requieren el acceso a la app se tiene que cotizar una tarjeta adicional
10. Cierra entregando la orden de servicio con su número de WhatsApp por cualquier duda posterior

VISITA



PERFIL	MATERIAL DURANTE VISITA	COTIZACIÓN	ARGUMENTOS	EXPERIENCIA DURACIÓN: 60 MINUTOS
Hombre de entre 30 y 40 años Camisa con logotipo Auto sin rotular	Folleto informativo Tabla de costos de monitoreo	Cotización digital vía WhatsApp Tiempo: Aún no se recibe	"Pensamos en ustedes protegiendo al máximo posible con el equipo mínimo"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta en el exterior y posterior a esto pide permiso para ingresar 2. Se disculpó y explicó porque no asistieron a la primera cita. 3. Entrega folleto y comienza a explicar los paquetes que manejan, el equipo que contienen y como funciona cada uno 4. Comienza el recorrido para ver que equipo se recomienda en cada espacio, revisa materiales y tipo de instalación de puerta para ver como poder instalar el equipo. 5. Ofreció alternativas para poder instalar el sistema adaptado a mascotas 6. Explica como funciona el monitoreo, y el protocolo de respuesta en caso de activarse la alarma 7. Pidió pasar al jardín para revisar todos los accesos a la casa 8. Te pregunta si prefieres cuidar la parte económica para considerar lo mínimo viable o una seguridad máxima 9. Pidió subir a la segunda planta, pero como no fue posible se le explicó como estaba distribuida 10. Quería mostrar la app desde su teléfono para mostrar como funciona, pero por fallas de señal en la casa no cargo y no fue posible mostrarla 11. Vuelve a explicar los paquetes y menciona cual recomienda según las condiciones del hogar 12. Después explica los costos del monitoreo, explica cada uno, lo que incluyen y como funciona cada servicio (patrulla privada, servicios de emergencia, pago de deducibles en caso de daños, asistencia vial, etc.) 13. Explica las promociones de pago de contado o diferido y los meses 4 de monitoreo gratis intercalados 14. La cotización la calculan en el momento mediante una app, la cual tampoco cargo y no fue posible mostrar los costos, me mostró una cotización de otro cliente a modo de ejemplo 15. Calcula el costo aproximado pero no entrega un costo real 16. Al preguntar por opción alámbrica da una explicación de cómo funciona el sistema, donde se podría instalar el panel, y los pros y contras 17. Explica la diferencia entre tener el comunicador, y los beneficios de acceso a la app alarm.com 18. Queda de enviar cotización por WhatsApp y vuelve a pedir todos los datos completos 19. Explica opción de hacerlo deducible, los métodos de pago, alternativa de pagar mediante una financiera y el uso de pagarés en caso de ser a meses 20. Cierra ofreciendo otros servicios alternativos (cámaras, malla eléctrica, acceso automático).

COSTOS

	PRECIO OPCIÓN INÁLAMBRICA	PRECIO OPCIÓN ALÁMBRICA	MONITOREO		PAQUETE BÁSICO						SERVICIOS POST VENTA	APP	PROMOCIONES
			sep-22		Panel de control	Sensor de movimiento	Batería	Contactos magnéticos	Sirena	Placa			
SDS	\$ 17,811.57	\$15,599.22	\$ 1,135	Pago trimestral	1	1	X	4	1	X	Servicios sin costo adicional	Incluida en monitoreo de manera gratuita (Comunicador dual incluido en el precio \$4,520)	10% en pago de contado o 3 ó 6 MSI
ALARMAS DEL BAJÍO	\$37,474.35	\$9,735.56	\$ 250.00	Casa habitación, IVA incluído facturado en forma trimestral, semestral o anual	1	2	1	2	1	X	Incluye mantenimiento correctivo sin costo solo si tienen monitoreo, si no tiene cargo extra.	Se requiere adquirir comunicador \$5,700.00 (adicional)	Si pagas el monitoreo semestral solo se cobran 5 meses y si es anual solo 10 meses.
ADT	Contado: \$13,418.00 Suscripción: \$1.16	Contado: \$6,486.50 Suscripción: \$1,492.92	\$ 848.00	Plan forzoso 36 meses IVA incluído	1	1	X	2	1	1	Cuentan con 2 servicios técnicos al año (preventivo cada 6 meses)	Incluida en monitoreo de manera gratuita	Descuento del 50% en el monitoreo los primeros 6 meses
CYSBA	\$ 12,800.00 +IVA	\$ 9,800.00 +IVA	\$ 302.00	sin comunicador + IVA mensual	1	2	1	5	1	X	Visitas incluidas en el servicio, si entra en garantía sería sin costo, en caso contrario se cobra el equipo dañado.	Se requiere adquirir comunicador M2M \$4,500.00 + IVA para tener acceso a la app	NA
ALARMEX	\$21,719.73	\$12,140.80	\$330 - \$1,240	Manejan diferentes paquetes de monitoreo	1	1	X	2	1	X	Depende el plan de monitoreo	App Alarmex incluida en cualquier plan App Alarm incluida solo con comunicador	30% en pago de contado o diferido a meses y 4 meses de monitoreo gratis

