

3 Vai custar caro?

- 3.1 A avaliação de um negócio de vídeo-monitoramento junto ao cliente deve seguir a mesma regra da Rhox: nós não dizemos jamais que uma solução é “cara” ou “barata”. A regra se fundamenta no fato de que “barato” e “caro” são conclusões pessoais do cliente, baseadas em sua disponibilidade financeira, no custo e no benefício da solução e outros aspectos estratégicos para o negócio do cliente. Somente ao cliente cabe avaliar e externar, já que “custo” e “benefício” são vetores que afetam a corporação dele.
- 3.2 “Barato” e “caro” são afirmações com grande teor subjetivo. São adjetivos.
- 3.3 A Rhox, como fornecedor, deve apenas apresentar a melhor solução, que será fruto dos requisitos do cliente e aceitar o veredicto dele: se o cliente diz que é caro, é porque é - não há discussão. Se a solução ficou cara para o cliente, um ou mais erros aconteceram durante a escolha da solução. Faça uma revisão no levantamento dos requisitos do cliente para identificar:
- a) Se o levantamento está compatível com o negócio e a política de segurança do cliente;
 - b) Se o levantamento contém um ou mais itens que o cliente não deseja ou um parâmetro superdimensionado, por exemplo:
 - Câmera com muita definição onde não precisa;
 - Gravando durante muito tempo.
 - c) Se durante o levantamento dos requisitos o cliente dimensionou sua expectativa acima de seu orçamento.
- Nada mais importante, então, que os requisitos do cliente.
- 3.4 Os requisitos do cliente vão revelar os diversos níveis de eficácia, abrangência e qualidade da solução desejada por ele, e, ao mesmo tempo, posicionar a intenção em uma escala tecnológica, que vai desde a simples instalação de câmeras analógicas de baixo custo até uma solução IP de alta complexidade.
- 3.5 Importante ressaltar que a Rhox não oferece soluções na parte inferior dessa escala, como por exemplo, um sistema com câmeras analógicas de baixo custo ligadas a um micro com placa de captura e software de visualização, tipo Geovision ou similar. A Rhox também não faz manutenção ou ampliação nesses sistemas.
- 3.6 Se o cliente diz que está caro, ele pode estar querendo dizer: “isso não me interessa”, “não preciso disso”, “não tenho recurso para isso”, ou simplesmente tentando negociar preço.
- 3.7 A disposição do cliente em investir ou gastar mensalmente em um sistema de segurança está também intimamente ligada à disposição dele em não correr riscos.

- 3.8 Nosso pessoal não dirá ao cliente se ele deve ou não correr determinado risco. Isto é decisão dele. Podemos dizer o que a Rhox pode fazer por ele:
- Fazer a análise de risco em conjunto com ele.
 - Fazer um projeto adequado às necessidades dele.
 - Instalar o sistema.
 - Manter o sistema no ar.
- 3.9 O Gestor de Relacionamento não oferecerá soluções ao cliente, principalmente aquelas mágicas que resolvem tudo (ela não existe!), nem dirá o que ele deve usar. O Gestor de Relacionamento não tem foco em equipamento. Isto é função do departamento de Engenharia da Rhox. O Gestor de Relacionamento pode:
- Entender bem o que o cliente quer.
 - Demonstrar a importância de se fazer um projeto e separar em duas fases independentes: primeiro o projeto (terá um custo). Depois a proposta de implantação. O cliente terá o projeto e poderá pedir propostas a outras empresas. Vantagem: ele compara propostas equivalentes.
 - Analisar a situação e decidir pela conveniência de oferecer uma solução mais global, demonstrando suas vantagens.
 - Fazer o levantamento inicial de riscos e requisitos (veja o capítulo 22).
 - Dar exemplos de câmeras, baseado no capítulo 22, a fim de mostrar como é o processo do projeto, mas sem sugerir tipo, modelo ou marca. Qualquer sugestão do Gestor nesse momento pode induzir o cliente a uma idéia inapropriada e dificultar a aceitação do projeto futuramente.
- 3.10 Este manual é um documento interno e confidencial. Não deve ser fornecido ao cliente.
- 3.11 As tabelas do capítulo 22, e somente elas, podem ser manipuladas na frente do cliente. Não ofereça, mas se ele pedir, poderá tirar cópia.