



MOTOTRBO™ LOGRA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA SEGURIDAD DEL PERSONAL DEL CENTRO COMERCIAL GLADES

FUNCIONALIDAD DIGITAL AVANZADA PARA UN ÓPTIMO NIVEL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN UN ENTORNO DE COMERCIO MINORISTA DE PRIMERA LÍNEA



Con 140 tiendas y más de 15 cafés y restaurantes, el Centro Comercial Glades es un importante complejo de comercio minorista ubicado en Bromley, al sudeste de Londres. Bromley es el distrito más extenso de Londres; ocupa un área de 59 millas cuadradas y su población es de casi 300.000 habitantes. Con prácticamente todos sus comercios ubicados en el interior del complejo y algunas tiendas sobre la calle principal, Glades ofrece a los consumidores 421.000 pies cuadrados distribuidos en dos plantas y estacionamiento con capacidad para 1.530 vehículos. Está abierto al público al menos nueve horas al día y sus servicios de limpieza, seguridad y reparto funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El complejo es propiedad de Capital Shopping Centres, Aviva y el Distrito Londinense de Bromley, y es administrado por GBM Support Services Group Limited.

DESAFÍO

Completa cobertura en comunicaciones para operaciones integradas y eficientes las 24 horas del día

Glades utilizó la tecnología de radio de dos vías analógico de Motorola durante 20 años, la cual cumplió un rol fundamental para el normal funcionamiento del complejo de comercio minorista, cuyos servicios de reparto, limpieza y mantenimiento funcionan de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los equipos de seguridad, el personal de limpieza, los encargados del área de estacionamiento y del centro de control, y el personal de Capital Shopping Centres confiaban en los radios Motorola para la coordinación de sus operaciones y la maximización del nivel de seguridad de las instalaciones, los visitantes y el personal. No obstante, Glades decidió actualizar su sistema a MOTOTRBO digital para eliminar los puntos muertos en sus comunicaciones que afectaban principalmente a seis de sus tiendas retail y mejorar la calidad de audio en el sótano y en áreas de servicio, en áreas distantes del complejo y en el estacionamiento. Tanto los encargados como los equipos de seguridad ansiaban comenzar a utilizar las funcionalidades de mensajería de texto y llamada uno a

uno de MOTOTRBO, lo cual les permitiría establecer comunicaciones verdaderamente privadas con sus pares. Glades también deseaba aprovechar las simplificadas y mejoradas funciones de administración del socio de aplicaciones de Motorola – neoNytró – las cuales son totalmente compatibles con la plataforma MOTOTRBO. La funcionalidad de neoNytró es una funcionalidad orientada a tareas que amplía el sistema de radio de dos vías MOTOTRBO para personalizarlo según las necesidades específicas de cada cliente. Glades se mostraba muy interesado en comenzar a utilizar neoNytró para optimizar y coordinar sus procesos de administración de alarmas de emergencia y operador solitario. La asignación de radios al comienzo de cada turno se vería simplificada gracias a la función de administración de activos de neoNytró, mientras que la grabación automática de todas las transmisiones ayudaría a resolver incidentes más rápidamente.

PERFIL DEL CLIENTE

Empresa
Centro Comercial Glades

Socio Tecnológico
Distribuidor Autorizado Motorola

Industria
Comercio Minorista

Nombre del Producto

- MOTOTRBO Repetidor DGR 6175
- Radios portátiles MOTOTRBO DGP 4150 / DGP 4150+ (800/900 MHz)
- Radios portátiles MOTOTRBO DGP 6150 / DGP 6150+ (800/900MHz)
- Kit de vigilancia de 2 cables con tubo acústico

Características de la Solución

- Eliminación de puntos conflictivos en comunicación
- Inigualable calidad de audio IMPRES
- Funciones mejoradas de neoNytró
- Todo el conocimiento y la experiencia de un distribuidor Motorola

Características / Ventajas

- Excelente cobertura en todo el complejo
- Niveles mejorados de eficiencia y satisfacción de usuario
- Mayor control administrativo
- Servicio y soporte técnico en el día

“La amplia experiencia de nuestro distribuidor autorizado Motorola y su sólido compromiso para con la satisfacción de nuestras necesidades nos permite aprovechar al máximo las virtudes de nuestros radios MOTOTRBO.”

Ellis Foy, Gerente de Soft Services para el Área GBM Support Services Limited del Centro Comercial Glades



SOLUCIÓN

Óptima calidad de audio, supresión de ruido y vida útil prolongada gracias a los Accesorios de Audio IMPRES™ de Motorola y las mejoradas funciones de neoNyro

Glades, el socio en comunicaciones de hace muchos años y distribuidor local autorizado de Motorola, instaló el sistema MOTOTRBO de cuatro canales, preintegrado con neoNyro. Una estación base/repetidor MOTOTRBO DGR 6175 ubicada en la sala de control garantiza excelente calidad de señal en todo el complejo. Sesenta y siete radios portátiles de mano DGP 4150 / DGP 4150+ (800/900 MHz), contratadas vía el distribuidor autorizado de Motorola, permiten que el personal se comunique de manera instantánea con cualquier otro radio operativo de su grupo de usuarios. Se implementaron además 12 radios DGP 6150 / DGP 6150+ (800/900MHz) con pantalla alfanumérica que brindan a encargados y líderes de equipos la posibilidad de establecer comunicaciones de voz o texto uno a uno. Se ha logrado eliminar los puntos conflictivos; ahora todas las áreas ofrecen cobertura de radio ininterrumpida. Los usuarios se adaptaron fácilmente a sus nuevos equipos, los cuales son más pequeños y más fáciles de usar que los equipos analógicos.

Glades inicialmente adquirió auriculares y micrófonos que no eran marca Motorola para brindar a su personal la posibilidad de comunicarse bajo la modalidad manos libres, en vez de adquirir los accesorios de audio IMPRES de Motorola, especialmente diseñados para la gama de productos MOTOTRBO. Ello se tradujo en una mala calidad de transmisión debido a la incapacidad de los equipos para filtrar el ruido de fondo y ajustar la salida de audio según la posición del usuario en relación con el micrófono. La falta de una transmisión clara y comprensible hacía que los usuarios muchas veces no pudieran oír sus llamadas en un centro comercial atestado de gente.

Para resolver este problema, Glades optó por los kits de 2 cables encubiertos de Motorola con auriculares de tubo acústico del portafolio de accesorios IMPRES, tal como lo recomendara el distribuidor de Motorola. La tecnología inteligente IMPRES ayuda a eliminar el ruido de fondo, lo cual optimiza la claridad del audio. Además, el rendimiento del radio puede ser personalizado según el tipo de accesorio de audio, lo cual garantiza una excelente calidad de audio en todo momento, incluso si el usuario aleja su boca del micrófono en transmisión. El personal de Glades inmediatamente experimentó una notable mejora en calidad de audio, lo cual ha transformado la claridad de las comunicaciones. Además, la solidez y la flexibilidad de los accesorios de audio de Motorola se traducen en una mayor vida útil y menos reparaciones, compensando con creces su costo adicional de adquisición.

Las avanzadas aplicaciones de administración de neoNyro han logrado incrementar la productividad y la eficiencia del personal del centro de control y de los usuarios de radio. Ahora cada radio es asignado/desasignado a un usuario determinado vía la función de administración de activos de neoNyro, lo cual ha logrado incrementar la responsabilidad del usuario y reducir las pérdidas. Los equipos de la sala de control utilizan la funcionalidad de mensajería de texto de neoNyro para el envío de mensajes de texto personalizados o predeterminados al personal jerárquico. Si un usuario presiona el botón de emergencia de su radio MOTOTRBO, se despliega una pantalla que alerta al supervisor de la sala de control, informándole al instante quién necesita asistencia, lo cual permite enviar ayuda de manera inmediata. neoNyro también sirve para coordinar la administración de operadores solitarios. Los controladores pueden configurar y reajustar los intervalos de alerta de cada usuario según la naturaleza del trabajo

a realizar, el lugar donde se realiza y la hora del día. Si el operador por algún motivo no confirma el alerta para notificar que no está en problemas, neoNyro muestra un mensaje intermitente o activa una alarma que alerta al supervisor de la sala de control, quien intentará comunicarse con el operador o tomará las medidas de seguimiento pertinentes.

Glades hace un uso intensivo de la aplicación de grabación de voz de neoNyro para capturar automáticamente todas las transmisiones cursadas en cada uno de los canales y almacenarlas durante 31 días. Antes de la implementación de MOTOTRBO digital, las conversaciones de los cuatro canales se grababan manualmente en la misma cinta al final de cada día. Rastrear una llamada para ayudar a resolver un incidente podía llevar hasta 15 minutos. La funcionalidad de grabación neoNyro permite al personal de la sala de control localizar llamadas en cuestión de segundos. El sistema también evita que los usuarios eliminen conversaciones de manera accidental antes de ser grabadas.

BENEFICIOS

Mayor eficiencia, control centralizado y funcionalidad extensible sin limitación con todo el conocimiento, la experiencia y el soporte de un distribuidor autorizado Motorola

Dos años después de la instalación, Glades continúa disfrutando de las considerables mejoras obtenidas en sus niveles de eficiencia de comunicaciones más claras y la optimización de las operaciones del centro de control. Las periódicas reuniones mantenidas en sitio con el distribuidor autorizado Motorola ayudan a Glades a mantenerse actualizado con respecto a las innovaciones implementadas en la plataforma MOTOTRBO. Las aplicaciones neoNyro – aplicaciones muy fáciles de usar que prácticamente no requieren capacitación por parte del usuario – han permitido a Glades aprovechar su inversión en MOTOTRBO. La incorporación de funcionalidades adicionales de neoNyro, tales como GPS para la localización de cada uno de los usuarios de radio en tiempo real, permitirá a Glades satisfacer nuevas demandas en funcionalidades extendiendo el alcance de su plataforma MOTOTRBO. Glades alquila los radios MOTOTRBO. Para ello ha suscrito un contrato de alquiler a largo plazo con el distribuidor local autorizado de Motorola; incluye una solución gestionada punta a punta a un costo mensual presupuestable “con todo incluido”, sin inversión de capital. Toda unidad adicional, preprogramada según las especificaciones de cada usuario, puede ser adquirida en menos de 24 horas para atender un posible incremento en la demanda en períodos pico o en la cantidad de usuarios. En el poco probable caso en el que se produzca una falla en alguno de los equipos, el radio en cuestión puede reemplazarse en el día.

RESUMEN

Soluciones flexibles y rentables que permiten superar cualquier desafío que se presente en las comunicaciones del mercado de Comercio Minorista

Glades, el complejo de compras líder de Bromley, ha actualizado su plataforma de radio de dos vías a MOTOTRBO para obtener niveles mejorados de cobertura, claridad y funcionalidad con tecnología digital. Al alquilar el equipamiento vía un Distribuidor Autorizado Motorola obtiene una solución accesible a un costo mensual previsible. Glades ha logrado mejorar aún más la eficiencia y los beneficios de las comunicaciones cursadas in sitio gracias a las funciones de administración de primera línea desarrolladas por el socio de aplicaciones de Motorola, neoNyro, y la probada calidad de los accesorios IMPRES de Motorola.

“Nuestros radios MOTOTRBO han pasado a ser mucho más que una herramienta de comunicación. Después de dos años, aún continuamos descubriendo nuevos usos para estos equipos e identificando nuevas maneras en las que pueden ayudarnos a mejorar las operaciones en Glades.”

Ellis Foy, Gerente de Soft Services para el Área GBM Support Services Limited del Centro Comercial Glades

Para mayor información, visite www.motorola.com/americalatina/mototrbo

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. © 2011 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados.

GLADES/CASESTUDYUK(02/11)

