



EMPRESA SUIZA LÍDER EN SEGURIDAD IMPLEMENTA WAVE PTX™ DE MOTOROLA SOLUTIONS

PARA UNA EFECTIVA GESTIÓN DE INCIDENTES Y COMUNICACIONES POC A NIVEL NACIONAL



VÜCH AG

El slogan de VüCH AG es “la seguridad es todo”. VüCH, con sede en St Gallen, Suiza, ofrece una amplia gama de servicios de seguridad, desde patrullas de guardia hasta centros de alarmas las 24 horas, bunkers de seguridad, protección personal y tráfico. VüCH se enorgullece de su servicio de atención al cliente, con foco en la constante mejora. Por este motivo, invierte en una frecuente capacitación del personal y en una moderna infraestructura. A principios de 2021, VüCH implementó el sistema PTT de banda ancha WAVE PTX de Motorola Solutions. Tal como dice Ramon Gubelmann, Presidente y CEO, “La comunicación crea claridad y seguridad”.

DESAFÍO

Los equipos de campo de VüCH habían utilizado previamente un sistema de radios analógicos de modo directo para las comunicaciones; no obstante, esto solo permitía comunicaciones básicas a nivel local, en tanto VüCH opera en gran parte de Suiza. Por consiguiente, VüCH buscaba una solución fácil de implementar, escalable y rentable para comunicaciones nacionales PTT sobre celular (PoC) para conectar a todos sus trabajadores de campo entre ellos y con su casa matriz en St Gallen. Además, necesitaba un centro de despacho para tener un panorama general preciso e integral de sus trabajadores móviles, tanto para las operaciones diarias como en caso

de emergencia. Por lo tanto, la localización y un botón de emergencia para activar una alarma, para una mayor seguridad de los trabajadores, también eran prioridades esenciales para VüCH. Motorola Solutions y el socio de larga data de VüCH, RHÄTICOM, especialista en soluciones de seguridad, alarma y comunicación a lo largo de más de 30 años, recomendó la última tecnología WAVE PTX de Motorola Solutions; y convencida por la confiabilidad, flexibilidad y funcionalidad del sistema, así como por la claridad de audio y cobertura sin limitación, VüCH decidió implementar WAVE PTX.

PERFIL DEL CLIENTE

Organización:

VüCH AG

Socio:

RHÄTICOM Group /
Partelcom AG

Industria:

Seguridad

Ubicación:

Suiza

Productos de Motorola

Solutions:

- WAVE PTX
- 90 Radios WAVE PTX TLK 100
- Despacho WAVE PTX

“El sistema de comunicación WAVE PTX nos permite contar con comunicaciones confiables y unificadas en nuestra empresa a lo largo de todo el país. Nuestros trabajadores de campo están completamente conectados, tanto entre ellos como con nuestra Casa Matriz, y de esta forma tenemos mejores operaciones. La avanzada aplicación de despacho y el botón de emergencia y GPS integrado del TLK 100 son particularmente importantes para nosotros ya que nos permiten asegurar una mayor responsabilidad frente al cliente, trazabilidad y seguridad de los trabajadores. Hasta podemos compartir canales comunitarios con nuestros clientes, si fuese necesario. Esto nos brinda un nivel adicional de flexibilidad. Y es un sistema completamente escalable, por lo que podemos aumentar con facilidad la cantidad de equipos, cuando así lo necesitemos. No sorprende que el sistema sea tan utilizado; el feedback ha sido excelente”.

Michael Koller, Head of Logistics and the Alarm & Operations Centre, VüCH AG



LA SOLUCIÓN

La mayoría de los trabajadores de campo de VüCH, como los equipos de logística, guardas de patrulla y aquellos en accesos a eventos, están equipados con TLK 100, que utilizan a diario para comunicarse entre ellos y con la casa matriz donde sea que estén trabajando. A su vez, la sala de control 24/7 ubicada en la Casa Matriz de VüCH en St Gallen, utiliza la aplicación de Despacho WAVE PTX basada en la web para ubicar con precisión, coordinar y gestionar a dichos equipos móviles. La solución permite brindar una respuesta a incidentes más efectivado que los despachadores pueden localizar cualquier alarma de emergencia activada por los usuarios y enviar a los trabajadores más cercanos para brindar asistencia. WAVE PTX también cuenta con encriptación AES256 para asegurar que las comunicaciones de VüCH se mantengan completamente seguras, y el sistema está basado en suscripciones fijas que se pueden adaptar a cualquier presupuesto en lugar de costos basados en el uso, lo que permite una planificación de costos más simple. Aunque los trabajadores pueden realizar llamadas privadas a la sala de control, cuando fuera necesario, VüCH ha optado por tener a todos los trabajadores en un único grupo de conversación compartido y cerrado para facilitar la coordinación y ayudar a los trabajadores solitarios a sentirse conectados y accesibles en todo momento. Además, se ha establecido un segundo grupo de conversación específicamente en conjunto con el cliente de VüCH, Aargau Asylum Shelters. En caso de un incidente, desde la aplicación de despacho también se pueden crear grupos temporarios basados en la ubicación para asegurar una comunicación eficiente cerca del evento sin molestar al resto de la fuerza de trabajo. También se pueden grabar las llamadas por radio, guardarlas de forma local como backup y reproducirlas en otro momento, así como rastrear y grabar las ubicaciones de los usuarios, para generar responsabilidad y trazabilidad. Los trabajadores de VüCH realmente disfrutan usar los TLK 100, que están diseñados para el trabajo de campo: ofrecen audio fuerte y claro, tienen hasta 18 horas de autonomía de la batería y una clasificación IP54; son confiables, livianos, fáciles de usar y compatibles con Bluetooth, lo que

permite que los trabajadores de VüCH puedan acoplar sus auriculares para poder operar sin cables. Asimismo, los dispositivos pueden programarse de forma inalámbrica para realizar cambios y actualizaciones con mayor rapidez y eficiencia, sin tener que llevar los radios a la casa matriz o conectarlos a una PC.

BENEFICIO

Michael Koller, Jefe del Centro de Operaciones y Alarmas y Logística, VüCH AG, comenta de forma positiva el soporte recibido tanto de RHÄTICOM como de Motorola Solutions: “Hemos tenido muy pocos problemas con esta implementación, pero cuando tuvimos algún desafío, RHÄTICOM y Motorola Solutions han colaborado y resuelto los problemas con mucha rapidez. RHÄTICOM ofrece un gran servicio, tiene oficinas en diferentes lugares de Suiza y tiene un enfoque proactivo. Este tipo de alianzas comerciales a largo plazo son realmente muy importantes para nosotros”. En resumen, tanto el soporte recibido y la confiabilidad y funcionalidad del sistema WAVE PTX llevaron al éxito de esta implementación. Tal como Michael Koller concluye: “Con WAVE PTX, hemos podido conectar de forma rápida y eficiente a todos nuestros equipos móviles con un servicio POC confiable, donde sea que estén trabajando. Estamos totalmente comprometidos con WAVE PTX y continuaremos expandiendo nuestra implementación en línea con nuestro desarrollo comercial”.

Beneficios:

- Comunicaciones POC (PTT sobre celular) a nivel nacional, seguras y confiables por Wi-Fi y redes celulares independientes de proveedores
- Implementación simple y rápida sin infraestructura, licencias de radios o programación manual
- Solución totalmente escalable para adaptarse a las necesidades comerciales estacionales y en expansión de VüCH
- Los dispositivos robustos son livianos y fáciles de usar, y las baterías de litio ion ofrecen un uso continuo de hasta 18 horas para turnos extendidos; también son compatibles con Bluetooth para poder trabajar sin cables
- El botón de emergencia, el seguimiento por GPS y la función de grabación de llamadas y ruta aumentan la seguridad y trazabilidad de los trabajadores
- La aplicación basada en la web de Despacho WAVE PTX que funciona con navegadores permite una mejor gestión de las operaciones diarias y emergencias
- Flexibilidad de comunicaciones compartidas con clientes en canales secundarios, por ejemplo, con Aargau Asylum Shelters
- Los costos fijos de suscripción permiten planificar el presupuesto de forma más simple