



CASO DE ÉXITO RIVERBEND CAMPGROUND & CANOE RENTAL

Las comunicaciones confiables e instantáneas aumentan la eficiencia y la seguridad en la naturaleza con WAVE PTX



LAS COMUNICACIONES EN TIEMPO REAL MEJORAN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA SEGURIDAD DEL PERSONAL

Riverbend Campground and Canoe Rental es un destino idílico para las vacaciones ubicado en Omer, Michigan. Estas recónditas y tranquilas 12 hectáreas de bosque se encuentran sobre el pintoresco Rifle River, donde los visitantes pueden caminar, acampar y disfrutar del río en canoa, kayak o tubing. Si bien alejarse de todo es atractivo para los visitantes, la ubicación remota del campamento presentaba problemas de comunicación. La densa arboleda y el follaje en esta zona rural de Michigan hacen que los sistemas estándares de radio no sean prácticos.

Esto provocaba frecuentes problemas en las comunicaciones entre la oficina principal, el personal con huéspedes en el río y aquellos en otras zonas. Ya sea que se tratara de clientes cambiando solicitudes o un bus sin combustible, cualquier asunto que surgiera exigía derivar de forma ineficiente múltiples solicitudes a muchos empleados, solo para que el mensaje llegara al grupo que mejor pudiera abordar el asunto. Riverbend necesitaba una solución de comunicación confiable e instantánea que llegara a donde ellos llegaban.

PERFIL DEL CLIENTE

Riverbend Campground & Canoe Rental

- Omer, MI
- Parque recreativo ubicado en Rifle River
- Cubre 12 hectáreas
- 100 campamentos

Solución

- Servicio de radio inalámbrico WAVE PTX
- Radios WAVE TLK 100

EL DESAFÍO

Al ser un sitio remoto con densa arboleda, las comunicaciones dentro y fuera de la propiedad eran ineficientes y no confiables

La ubicación remota de Riverbend hacía que las comunicaciones en tiempo real fuesen casi imposibles – un serio problema cuando uno de los atractivos principales es disfrutar del Rifle River en kayaks, canoas o tubing. Estas actividades populares son parte de la experiencia de Riverbend, dado que los turistas alquilan equipos y dejan en manos de Riverbend el transporte y la logística para trasladarse de y a los sitios de acceso al río.

La amplia variedad de opciones disponibles complica el asunto. Cuando los huéspedes

Llegan al lugar y ven todas las opciones disponibles, suelen cambiar sus planes. Por ejemplo, alguien que solicitó una canoa podría querer un kayak en su lugar, o un inflable con base en lugar del que recibieron. El personal en Riverbend recomienda a los huéspedes que se olviden del reloj y disfruten del día completo. Por lo que es habitual que los turistas salgan al río al amanecer y regresen yade noche. Por tal motivo, el personal se asegura que el trayecto en el río sea exactamente lo que los huéspedes desean y que no se deban preocupar por su seguridad.

“La gente llegaba al río luego de alquilar una canoa y veían a otra persona en un inflable que les habíamos dado y nos decían “no nos habíamos dado cuenta que sus inflables tenían una base, ¿podemos cambiar por un inflable?”. No había forma de comunicarnos nuevamente con el sector donde se guardaban los equipos y solicitar que nos enviaran inflables en lugar de las canoas que ya teníamos en el lugar”.

Tom Mason

Propietario, Riverbend Campground & Canoe Rental

Para Riverbend, este tipo de atención al cliente es esencial para mantener a los huéspedes contentos y un aspecto imprescindible del negocio. Sin la posibilidad de comunicarnos con facilidad con la oficina, un simple cambio podía convertirse en una ardua tarea logística que implicaba llamadas y viajes especiales para encontrar a la persona adecuada, devolver el equipo no deseado y buscar el equipo elegido, lo que provocaba demoras y frustraciones. Los inconvenientes en la comunicación también podían ser un riesgo a la seguridad. Aunque es improbable que los buses tengan desperfectos, una vez uno de ellos dejó de averiarse a millas de distancia del campamento. Como el personal estaba utilizando dispositivos de comunicación como dispositivos alternativos que no estaban equipados para operar en un lugar tan densamente boscoso y remoto, el bus estuvo varado hasta que el resto del equipo de Riverbend notó que estaban demorando más de

lo habitual en regresar. La única forma de resolver este problema fue subirse a otro vehículo y realizar una búsqueda física del bus extraviado.

Era evidente que la forma más eficiente y segura de transportar a los visitantes y equipos a lugares alejados exigía una coordinación y comunicación en tiempo real, algo que simplemente no era posible con el sistema de comunicación de Riverbend.

“Nuestro campamento está en la ciudad más pequeña de Michigan y simplemente no contamos con muchos servicios de comunicación disponibles”, explicó Mason. “Probamos muchos tipos de radios, pero solo funcionaban en la propiedad – una vez que el conductor se alejaba de la propiedad, dejaban de funcionar”.





LA SOLUCIÓN

Servicio de radio inalámbrico WAVE PTX de Motorola Solutions con Radios TLK 100 integrados

Luego de un afortunado encuentro con un huésped que casualmente trabajaba en una empresa socia de Motorola Solutions, conocieron las opciones de radios de dos vías de Motorola Solutions. Riverbend Campground and Canoe Rental optó por el servicio de radio inalámbrico WAVE PTX con Radios TLK 100 integrados para resolver los desafíos en sus comunicaciones.

WAVE PTX ofrece un servicio de banda ancha independiente de operador para brindar comunicaciones claras y confiables, en tiempo real, dentro y fuera de la propiedad del campamento. Con capacidades PTT basadas en banda ancha, el equipo de Riverbend está ahora

conectado con solo presionar un botón. WAVE PTX combina la amplia cobertura de redes 3G/4G, alternando automáticamente con la red más potente disponible para garantizar una comunicación confiable. Con WAVE PTX, Riverbend paga un único servicio de comunicación por suscripción, por lo que no hay cargos de llamadas por uso y los usuarios conocen sus costos, lo que facilita la administración de presupuestos.



RADIOS TLK 100

Los radios TLK 100 ofrecen a Riverbend la velocidad y simplicidad de PTT con radios de dos vías profesionales, con simples controles del usuario que facilitan la realización de llamadas y una antena Stubby que brinda un rendimiento de alcance adicional. TLK fue diseñado para realizar el trabajo con audio claro y fuerte y seguimiento de ubicación en un formato compacto y resistente, ideal para utilizar en la naturaleza que rodea a Rifle River.

LA TRANSFORMACIÓN DE RIVERBEND CON COMUNICACIONES EN TIEMPO REAL

Riverbend Campground & Canoe Rental ahora cuenta con comunicaciones excepcionales en tiempo real entre sus equipos, sin zonas fuera de cobertura, sumando eficiencias y transformando a su negocio por completo.

Con todo su equipo conectado, pueden resolver problemas con mayor rapidez y el personal puede trabajar de forma más eficiente. Con una mejor coordinación, los huéspedes pueden estar más tiempo en el río sin largas esperas, lo que mejora en gran medida el servicio al cliente.

“Con WAVE PTX y radios TLK 100, podemos comunicarnos entre todos mientras trabajamos, sin esperas”, dijo Mason. “Ahora, cuando un cliente modifica los planes, todos pueden escuchar la conversación. En lugar de llamar a varias personas, cualquiera que pueda resolver el asunto puede escuchar y responder”.

El feedback de los empleados ha sido increíblemente positivo. Todos los conductores llevan radios, y con una comunicación ampliamente mejorada y simplificada, y fácil de usar, los beneficios están a la vista. Además, con el rango increíble que ofrece WAVE PTX y los radios TLK 100, Mason puede mantenerse conectado y comunicarse al instante con el personal del campamento, incluso cuando está horas alejado en su negocio de construcción y los sitios de trabajo que varían permanentemente de lugar.

El uso de radios no solo resuelve los problemas de conexión que ocurren al depender solo de un dispositivo celular, sino que asegura que la herramienta es lo suficientemente resistente para ser utilizada en los entornos hostiles de un campamento o sitio de construcción.

La implementación inicial de los radios fue tan exitosa que Riverbend solicitó dispositivos adicionales. “Honestamente, no cambiaría nada de nuestro sistema”, explicó Mason. “Esto funciona mucho mejor de lo que había imaginado”

Para explorar cómo el Servicio de radio inalámbrico WAVE PTX y los Radios TLK 100 pueden transformar tu negocio, visita www.motorolasolutions.com



Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 EE. UU. motorolasolutions.com

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. © 2022 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. 09-2022 [BB08]