

# MGM RESORTS OPTIMIZA EL SERVICIO AL CLIENTE CON COMUNICACIONES DE RADIO Y DE BANDA ANCHA UNIFICADAS

PERSONAL, DISPOSITIVOS Y REDES INTERCONECTADOS CON MOTOTRBO™ Y WAVE™



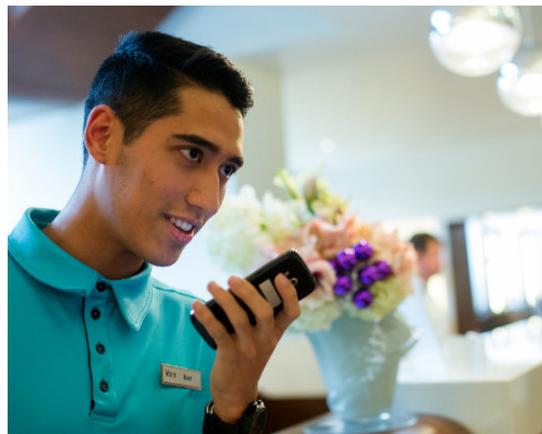
MGM Resorts International® es uno de los emprendimientos hoteleros y de entretenimiento más grandes del mundo. Las más de 15 propiedades de la empresa están entre las marcas más lujosas y prestigiosas de la Franja de Las Vegas, incluidas MGM Grand, The Mirage, Monte Carlo, Luxor, Bellagio, Mandalay Bay y Aria.

MGM Resorts también posee casinos en Nevada, Michigan y Mississippi, y está extendiendo su presencia global con propiedades en China y Dubai.

“En total, contamos con 61.000 empleados,” afirmó Jim Kimball, director ejecutivo de Servicios de Telecomunicaciones Empresariales de MGM Resorts. “Somos el principal contribuyente y la empresa que más empleados tiene en el estado de Nevada, y contamos con restaurantes y clubes nocturnos de primer nivel en todas nuestras propiedades.”

Garantizar a sus huéspedes una experiencia excepcional es una de las principales prioridades de MGM Resorts. WAVE le proporcionó a MGM Resorts una plataforma de comunicaciones unificadas que conecta su sistema de radio MOTOTRBO con redes de banda ancha de modo que su personal pueda comunicarse prácticamente desde cualquier parte, independientemente de si se

utilizan radios, smartphones, PC de escritorio u otros dispositivos. Esto ha ayudado a optimizar el servicio, mejorar el nivel de satisfacción del cliente y simplificar las operaciones.



## PERFIL DEL CLIENTE

### MGM Resorts International Paradise, Nevada

- Principal empresa hotelera y de entretenimiento de los EE.UU.
- Más de 61.000 empleados y más de 40 hectáreas de propiedad

## SOCIO

McIntosh Communications, Inc.

## SOLUCIÓN DE MOTOROLA

- Radios portátiles MOTOTRBO DGP™ 8550e
- Radios portátiles MOTOTRBO SL8550e
- WAVE 3000
- Repetidores/estaciones base MOTOTRBO MTR3000
- MOTOTRBO Connect Plus

## CARACTERÍSTICAS

- Radios y dispositivos inteligentes conectados a una plataforma de comunicaciones unificadas
- Cobertura de largo alcance ininterrumpida y sin fisuras
- Mayor eficiencia en operaciones diarias
- Escalabilidad para la incorporación de personas y propiedades sin limitación
- Una manera rentable de aprovechar los propios dispositivos de los empleados

## EL DESAFÍO

### Identificar e implementar una nueva solución pulsar para hablar

MGM Resorts necesitaba una nueva solución pulsar para hablar, ya que la tecnología celular con la que contaba estaba alcanzando el final de su vida útil. "Utilizábamos Sprint/Nextel para comunicación punto a punto en toda la empresa para todos nuestros trabajadores de primera línea y de línea media, y ciertos empleados administrativos," afirmó Jim Kimball, director ejecutivo de Servicios de Telecomunicaciones Empresariales. "De modo que, cuando ese sistema pulsar para hablar se retiró de servicio, se generó una brecha de comunicación que necesitábamos cubrir."

Gran parte de las propiedades de MGM Resorts dependían de un sistema de radio de 900 MHz ya obsoleto que, con el tiempo, sería reemplazado, sitio por sitio. "Buscábamos mejorar la tecnología de smartphones que ya estamos utilizando hoy con nuestra tecnología de radio," dijo Jim Kimball sobre el deseo de mejorar la red de radio actualizada con banda ancha segura.

Esto no solo sería más rentable, sino que también permitiría que nuestro personal se las arregle con un solo dispositivo, sea radio o smartphone, y no dos. "Los componentes que no podían faltar eran la seguridad y la posibilidad de reducir la infraestructura requerida y los costos asociados a los dispositivos, y de aprovechar lo ya invertido," afirmó Kimball.

## LA SOLUCIÓN

### Comunicaciones de radio seguras con MOTOTRBO

MGM Resorts recurrió a un asesor comercial de extrema confianza, McIntosh Communications, Inc., el socio de negocios local de Motorola en Las Vegas, a fin de actualizar el sistema de radio con el que contaba al sistema digital MOTOTRBO, un sistema seguro y siempre disponible. Se distribuyeron radios portátiles MOTOTRBO DGP™8550e y SL8550e ultradelgados y livianos entre empleados de distintas áreas, incluidos servicio de habitación, limpieza, mantenimiento y limusinas.

MOTOTRBO propone un mundo de oportunidades para personal de hotelería con audio de inmejorable calidad, voz y datos integrados en un mismo dispositivo, y aplicaciones como mensajería de texto, seguimiento de ubicación por GPS, administración de órdenes de trabajo y más. Y los radios digitales MOTOTRBO ofrecen hasta un 40% más de autonomía de batería y mayor capacidad, factores esenciales para servicios de 24 horas.

MOTOTRBO Connect Plus brinda acceso rápido a comunicación instantánea de voz y datos. Este sistema de troncalización digital de sitios múltiples ofrece la comunicación de alto volumen y área extendida que MGM Resorts necesita, y es fácilmente adaptable para satisfacer sus cambiantes necesidades. Cuenta con múltiples gateways que conectan los canales de radio MOTOTRBO con el sistema de aplicaciones WAVE.

### WAVE ofrece comunicaciones PTT interoperables entre redes y dispositivos diferentes

McIntosh Communications, Inc. decidió instalar WAVE especialmente para el personal de centros turísticos y casinos que antes utilizaba pulsar para hablar sobre redes celulares o que no disponía de radios, pero que necesitaba hablar con otros que sí usaban radios MOTOTRBO. WAVE ofrece una plataforma de comunicaciones que conecta los radios MOTOTRBO de MGM con dispositivos de banda ancha mediante una aplicación fácil de usar, instalada en smartphones Android o Apple.

WAVE extiende el alcance de las comunicaciones interconectando distintos dispositivos y redes con radios MOTOTRBO. "Cuando consideramos por primera vez la posibilidad de integrar MOTOTRBO con WAVE, pensábamos en nuestros supervisores," recuerda Jim Kimball. "Es común que, desde sus casas, necesiten comunicarse con un empleado de alguna de nuestras instalaciones. WAVE nos daba esa posibilidad; con un único dispositivo, el gerente podía comunicarse sin problemas con cualquiera de nuestras propiedades en todo el valle."

**"Sabíamos que necesitábamos el sistema de radio más moderno y avanzado, así como una solución de banda ancha. MOTOTRBO nos proporcionó todo eso."**

Jim Kimball,  
director ejecutivo de  
Telecomunicaciones  
Empresariales de  
MGM Resorts



**Reduce costos y aprovecha la tecnología ya disponible.**

Si bien la intención inicial era extender el alcance de la comunicación de radio a supervisores, Kimball rápidamente se dio cuenta de que WAVE podría también beneficiar a muchos otros empleados. Una vez que WAVE se integró a los radios MOTOTRBO, “Revisamos detenidamente la manera en que queríamos comunicarnos con nuestros empleados y cómo estaba realmente compuesta nuestra plantilla,” afirmó. MGM Resorts pudo extender su sistema a miles de empleados más instalando la aplicación WAVE en sus smartphones. Al hacerlo, logró reducir los costos de infraestructura y la infraestructura propiamente dicha.

“WAVE nos permitió ser dueños de la infraestructura e instalar la aplicación en los smartphones que ya utilizábamos. Nos ahorró el costo de tener que adquirir otro dispositivo y a evitar que nuestros empleados tuvieran que cargar con dos dispositivos, además de proporcionarnos una conectividad de banda ancha segura para comunicarnos en toda la ciudad y en todo el país sin limitación,” dijo Kimball.

**“Con WAVE, logramos reducir costos incorporando los smartphones a nuestra infraestructura ya existente. Al instalar WAVE en nuestros teléfonos, podemos comunicarnos independientemente del dispositivo que estemos utilizando.”**

Jim Kimball, director ejecutivo de Telecomunicaciones Empresariales de MGM Resorts

**MOTOTRBO y WAVE unifican los distintos dispositivos y redes**

Hoy, los trabajadores pueden comunicarse entre sí en tiempo real con un nivel de eficiencia realmente sorprendente. Ya sea para enviar una orden de trabajo al radio de un técnico por una falla en una máquina tragamonedas, o comunicarse directamente con el smartphone de un empleado de la torre para abrir o cerrar un caso, MOTOTRBO y WAVE simplifican las operaciones diarias.

“La integración de MOTOTRBO con WAVE simplifica la comunicación para toda nuestra plantilla con un único botón de selección pulsar para hablar. Es simple, rápido, y permite alternar entre canales para hablar con usuarios diferentes. También permite a los trabajadores conectarse al sistema de radio al instante utilizando sus propios smartphones,” dijo Jim Kimball.

**LOS BENEFICIOS**

**Interoperabilidad al instante con una aplicación intuitiva**

Hasta ahora, la única manera con la que contaba MGM Resorts para conectar ejecutivos fuera de las instalaciones con empleados dentro de la propiedad era mediante una conexión “celular a celular”. Con la plataforma WAVE, pueden comunicarse vía pulsar para hablar sin limitación con cualquier empleado de la plantilla utilizando cualquier canal: radio, banda ancha, Wi-Fi e incluso teléfono de línea fija.

Ahora, cuando un cliente VIP se esté dirigiendo al Bellagio Las Vegas, el chofer de la limusina del hotel puede utilizar su radio móvil para comunicarse directamente con el smartphone de uno de los recepcionistas, quien alertará al personal de servicio y botones de la inminente llegada del cliente a través de sus radios portátiles.



**“Uno de los beneficios que proporciona WAVE es que elimina todo tipo de límites a nivel de comunicación, de modo que si un empleado o supervisor debe hablar con su jefe directo que se encuentra en el otro extremo de la ciudad, o incluso del país, esos límites ya no existen. Logran mejorar mucho el servicio al cliente.”**

Jim Kimball, director ejecutivo de Telecomunicaciones Empresariales de MGM Resorts

**Elimina todo tipo de límites para mejorar el nivel de colaboración**

La comunicación adecuada optimiza el servicio, lo que, en última instancia, mejora la satisfacción del cliente. En una industria hotelera y de entretenimiento tan competitiva como la actual, anticiparse y responder a las exigencias de los huéspedes favorece la fidelización de la marca rápidamente y de manera eficiente, y hace que el cliente vuelva una y otra vez.

**Escalabilidad simplificada que va acompañando el crecimiento de su empresa**

MGM Resorts también está considerando la implementación de aplicaciones Web y de escritorio WAVE para simplificar aún más las operaciones. Los gerentes de áreas administrativas y demás personal de oficina pueden utilizar estas aplicaciones para conectarse a la plataforma WAVE sobre Wi-Fi en cualquier PC con Windows estándar en la industria. Con las aplicaciones WAVE, tanto Web como de escritorio, el personal de oficina podrá visualizar las coordenadas GPS de toda su plantilla en tiempo real y coordinar tareas con distintos grupos de conversación para operaciones más eficientes.

A medida que la empresa extiende sus operaciones a dos estados más, Maryland y Massachusetts, se va creando otro entorno regional. Según Jim Kimball, “Nuestros empleados deben poder hablar entre sí sin limitación entre esas regiones o en una misma región. Sabemos que, con WAVE en sus teléfonos, podrán hacerlo.”



**Optimiza el servicio al huésped a un costo efectivo**

MOTOTRBO y WAVE eliminan el desafío que presenta la coexistencia de dispositivos y redes diferentes, y ayudan al personal del predio a administrar grandes eventos con un sistema flexible que les permite agregar o quitar usuarios según sea necesario, ya sea contratistas privados o empresas de catering o de animación.

Hoy, MGM Resorts está optimizando el servicio al huésped y los niveles de satisfacción con una plataforma digital unificada que proporciona conectividad en cualquier parte. Al actualizar sus comunicaciones, mejoran la respuesta a las necesidades de sus huéspedes, aumentan su eficiencia, reducen errores y fallas en la comunicación, y ahorran dinero... en toda la empresa.

Visite [www.motorolasolutions.com/MOTOTRBO](http://www.motorolasolutions.com/MOTOTRBO) o [www.motorolasolutions.com/WAVE](http://www.motorolasolutions.com/WAVE) o póngase en contacto con su representante local de Motorola.