



# O MOTOTRBO™ CONSEGUE MELHORAR A PRODUTIVIDADE E A SEGURANÇA DO PESSOAL DO CENTRO COMERCIAL GLADES

FUNCIONALIDADE DIGITAL AVANÇADA PARA UM ÓTIMO NÍVEL DE SEGURANÇA E HIGIENE EM UM AMBIENTE DE VAREJO DE PRIMEIRA LINHA



Com 140 lojas e mais de 15 cafés e restaurantes, o Centro Comercial Glades é um importante complexo de varejo localizado no Bromley, a sudeste de Londres. Bromley é o bairro mais extenso de Londres; ocupa uma área de 59 milhas quadradas e sua população é de quase 300.000 habitantes. Com praticamente todos seus comércios localizados no interior do complexo e algumas lojas na rua principal, o Glades oferece aos consumidores 421.000 pés quadrados distribuídos em dois conjuntos e estacionamento com capacidade para 1.530 veículos. Está aberto ao público pelo menos nove horas por dia e seus serviços de limpeza, segurança e distribuição funcionam 24 horas por dia, 7 dias da semana. O complexo é propriedade da Capital Shopping Centres, Aviva e do Bairro Londinense de Bromley, e é gerenciado pelo GBM Support Services Group Limited.

## DESAFIO

### Completa cobertura em comunicações para operações integradas e eficientes 24 horas por dia

O Glades utilizou a tecnologia de rádio bidirecional analógico da Motorola durante 20 anos, a qual desempenhou um papel fundamental para o funcionamento normal do complexo de varejo, cujos serviços de distribuição, limpeza e manutenção funcionam de maneira ininterrupta 24 horas por dia, 7 dias da semana. As equipes de segurança, o pessoal de limpeza, os encarregados da área de estacionamento e do centro de controle, e o pessoal do Capital Shopping Centres confiavam nos rádios Motorola para a coordenação de suas operações e para a maximização do nível de segurança das instalações, dos visitantes e do pessoal. No entanto, o Glades decidiu atualizar seu sistema para MOTOTRBO digital a fim de eliminar os pontos mortos em suas comunicações que afetavam principalmente as seis de suas lojas de varejo e melhorar a qualidade de áudio no sótão e nas áreas de serviço, nas áreas distantes do complexo e no estacionamento. Tanto os encarregados como as equipes de segurança ansiavam em começar a utilizar as funcionalidades de mensagens de texto e a chamada de um para um do MOTOTRBO, o que lhes permitiria estabelecer comunicações verdadeiramente privadas

com seus pares. A Glades também queria aproveitar as simplificadas e melhoradas funções de gerenciamento do parceiro de aplicativos da Motorola – neoNytro – as quais são totalmente compatíveis com a plataforma MOTOTRBO. A funcionalidade do neoNytro é uma funcionalidade voltada para tarefas que amplia o sistema de rádio bidirecional MOTOTRBO para personalizá-lo segundo as necessidades específicas de cada cliente. A Glades se mostrava muito interessada em começar a utilizar a neoNytro para otimizar e coordenar seus processos de gerenciamento de alarmes de emergência e operador solitário. A designação de rádios no começo de cada turno se tornaria simplificada graças à função de gerenciamento de ativos da neoNytro, enquanto a gravação automática de todas as transmissões ajudaria a resolver incidentes mais rapidamente.

## PERFIL DO CLIENTE

### Empresa

Centro Comercial Glades

### Parceiro Tecnológico

Distribuidor Autorizado Motorola

### Indústria

Comércio Varejista

### Nome do Produto

- MOTOTRBO Repetidora DGR 6175
- Rádios portáteis MOTOTRBO DGP 4150 / DGP 4150+ (800/900 MHz)
- Rádios portáteis MOTOTRBO DGP 6150 / DGP 6150+ (800/900MHz)
- Kit de monitoramento de 2 cabos com tubo acústico

### Características da Solução

- Eliminação de pontos conflitivos em comunicação
- Qualidade inigualável de áudio IMPRES
- Funções melhoradas do neoNytro
- Todo o conhecimento e a experiência de um distribuidor Motorola

### Características / Vantagens

- Excelente cobertura em todo o complexo
- Níveis melhorados de eficiência e satisfação de usuário
- Maior controle gerencial
- Serviço e suporte técnico no dia

## “A ampla experiência de nosso distribuidor autorizado Motorola e seu sólido compromisso para com a satisfação de nossas necessidades nos permite aproveitar ao máximo as virtudes de nossos rádios MOTOTRBO.”

Eilis Foy, Gerente de Soft Services para a Área GBM Support Services Limited do Centro Comercial Glades



### SOLUÇÃO

#### Ótima qualidade de áudio, supressão de ruído e vida útil prolongada graças aos Acessórios de Áudio IMPRES™ da Motorola e as melhoradas funções do neoNytro

A Glades, parceiro em comunicações de muitos anos e distribuidor local autorizado da Motorola, instalou o sistema MOTOTRBO de quatro canais, pré-integrado com neoNytro. Uma estação base/repetidora MOTOTRBO DGR 6175 localizada na sala de controle garante excelente qualidade do sinal em todo o complexo. Sessenta e sete rádios portáteis de mão DGP 4150 / DGP 4150+ (800/900 MHz), contratados através do distribuidor autorizado da Motorola, permitem que o pessoal se comunique de maneira instantânea com qualquer outro rádio operacional de seu grupo de usuários. Foram implantados ainda 12 rádios DGP 6150 / DGP 6150+ (800/900MHz) com tela alfanumérica que oferecem aos encarregados e líderes de equipes a possibilidade de estabelecer comunicações de voz ou texto em um. Conseguiu eliminar-se os pontos conflitivos; agora todas as áreas oferecem cobertura de rádio ininterrupta. Os usuários se adaptaram facilmente aos seus novos equipamentos, os quais são menores e mais fáceis de usar do que os equipamentos analógicos.

A Glades inicialmente adquiriu fones de ouvido e microfones que não eram da marca Motorola para oferecer ao seu pessoal a possibilidade de se comunicar sob a modalidade mãos livres, em vez de adquirir os acessórios de áudio IMPRES da Motorola, especialmente projetados para a gama de produtos MOTOTRBO. Isto se traduz em uma má qualidade de transmissão devido à incapacidade dos equipamentos para filtrar o ruído de fundo e ajustar a saída de áudio segundo a posição do usuário em relação ao microfone. A falta de uma transmissão clara e compreensível fazia com que os usuários muitas vezes não pudessem ouvir suas chamadas em um centro comercial lotado de pessoas.

Para resolver este problema, a Glades optou pelos kits de 2 cabos cobertos da Motorola com fones de ouvido de tubo acústico do portfólio de acessórios IMPRES, tal como havia recomendado o distribuidor da Motorola. A tecnologia inteligente IMPRES ajuda a eliminar o ruído de fundo, o que otimiza a clareza do áudio. Além do mais, o rendimento do rádio pode ser personalizado segundo o tipo de acessório de áudio, o que garante uma excelente qualidade de áudio a todo momento, mesmo quando o usuário afasta sua boca do microfone em transmissão. O pessoal da Glades imediatamente experimentou uma notável melhoria em qualidade de áudio, que transformou a clareza das comunicações. Além disto, a solidez e a flexibilidade dos acessórios de áudio da Motorola se traduzem em uma maior vida útil e menos consertos, compensando com vantagem seu custo adicional de aquisição.

Os avançados aplicativos de gerenciamento do neoNytro têm conseguido aumentar a produtividade e a eficiência do pessoal do centro de controle e dos usuários de rádio. Agora cada rádio é estabelecido/desestabelecido para um usuário determinado através da função de gerenciamento de ativos do neoNytro, o que conseguiu aumentar a responsabilidade do usuário e reduzir as perdas. Os equipamentos da sala de controle utilizam a funcionalidade de mensagem de texto do neoNytro para o envio de mensagens de texto personalizadas ou pré-determinadas ao pessoal hierárquico. Se um usuário aperta o botão de emergência de seu rádio MOTOTRBO, é mostrada uma tela que alerta o supervisor da sala de controle, informando no momento quem precisa de assistência, permitindo o envio de ajuda imediata. O neoNytro também serve para coordenar o gerenciamento de operadores solitários. Os controladores podem configurar e reajustar os intervalos de alerta de cada usuário segundo

Para mais informações, visite [www.motorola.com/br/mototrbo](http://www.motorola.com/br/mototrbo)

a natureza do trabalho a ser feito, o local onde se realiza e o horário do dia.

Se o operador por algum motivo não confirmar o alerta para notificar que não está em problemas, o neoNytro mostra uma mensagem intermitente ou ativa um alarme que alerta o supervisor da sala de controle, que tentará comunicar-se com o operador para que sejam tomadas as medidas de acompanhamento pertinentes.

A Glades faz um uso intensivo do aplicativo de gravação de voz do neoNytro para capturar automaticamente todas as transmissões efetuadas em cada um dos canais e armazená-las durante 31 dias. Antes da implantação do MOTOTRBO digital, as conversas dos quatro canais eram gravadas manualmente na mesma fita no final de cada dia. Rastrear uma chamada para ajudar a resolver um incidente poderia levar até 15 minutos. A funcionalidade de gravação do neoNytro permite ao pessoal da sala de controle localizar chamadas em questão de segundos. O sistema também evita que os usuários eliminem conversas de maneira acidental antes de ser gravadas.

### BENEFÍCIOS

#### Maior eficiência, controle centralizado e funcionalidade extensível sem limite com todo o conhecimento, a experiência e o suporte de um distribuidor autorizado Motorola

Dois anos depois da instalação, a Glades continua desfrutando das consideráveis melhorias obtidas em seus níveis de eficiência com comunicações mais claras e a otimização das operações do centro de controle. As periódicas reuniões mantidas no site com o distribuidor autorizado Motorola ajudam a Glades a manter-se atualizada com respeito às inovações implantadas na plataforma MOTOTRBO. Os aplicativos neoNytro – aplicativos muito fáceis de usar que praticamente não exigem treinamento por parte do usuário – permitiram à Glades aproveitar seu investimento no MOTOTRBO. A incorporação de funcionalidades adicionais do neoNytro, tais como GPS para a localização de cada um dos usuários de rádio em tempo real, permitirá à Glades atender novas demandas em funcionalidades estendendo o alcance de sua plataforma MOTOTRBO.

A Glades aluga os rádios MOTOTRBO. Para isto foi assinado um contrato de aluguel a longo prazo com o distribuidor local autorizado da Motorola; inclui uma solução gerenciada de ponta a ponta a um custo mensal orçável “com tudo incluído”, sem investimento de capital. Toda unidade adicional, pré-programada segundo as especificações de cada usuário, pode ser adquirida em menos de 24 horas para atender a um possível aumento na demanda em períodos de pico ou na quantidade de usuários. No pouco provável caso em que ocorrer uma falha em algum dos equipamentos, o rádio em questão pode ser substituído no mesmo dia.

### RESUMO

#### Soluções flexíveis e rentáveis que permitem superar qualquer desafio apresentado nas comunicações de mercado do Comércio Varejista

Glades, o complexo de compras líder do Bromley, atualizou sua plataforma de rádio bidirecional para MOTOTRBO a fim de obter níveis melhorados de cobertura, clareza e funcionalidade com tecnologia digital. Ao alugar o equipamento através de um Distribuidor Autorizado Motorola, obtém-se uma solução acessível a um custo mensal previsível. A Glades conseguiu melhorar ainda mais a eficiência e os benefícios das comunicações realizadas no local graças às funções de gerenciamento de primeira linha desenvolvidas pelo parceiro de aplicativos da Motorola, o neoNytro, e pela comprovada qualidade dos acessórios IMPRES da Motorola.

“Nossos rádios MOTOTRBO passaram a ser muito mais do que uma ferramenta de comunicação. Depois de dois anos, ainda continuamos descobrindo novos usos para estes equipamentos e identificando novas maneiras com as quais nos podem ajudar a melhorar as operações na Glades.”

Eilis Foy, Gerente de Soft Services para a Área GBM Support Services Limited do Centro Comercial Glades