



CASO DE SUCESSO RIVERBEND CAMPGROUND & CANOE RENTAL

As comunicações confiáveis e instantâneas aumentam a eficiência e a segurança na natureza com WAVE PTX



AS COMUNICAÇÕES EM TEMPO REAL MELHORAM O ATENDIMENTO AO CLIENTE E A SEGURANÇA DO PESSOAL

Riverbend Campground and Canoe Rental é um idílico destino de férias localizado em Omer, Michigan. Esta floresta, isolada e tranquila, de 12 hectares está localizada no pitoresco Rifle River, onde os visitantes podem caminhar, acampar e desfrutar do rio em canoa, caiaque ou tubing. Embora a ideia de se afastar de tudo seja atraente para os visitantes, a localização remota do acampamento apresentou problemas de comunicação. A densidade das árvores e da folhagem nesta zona rural de Michigan tornam os sistemas de rádio padrão pouco práticos.

Isso causou frequentes dificuldades de comunicação entre o escritório principal, o pessoal com hóspedes no rio e aqueles em outras áreas. Quer fossem clientes trocando pedidos ou um ônibus ficando sem combustível, qualquer problema que surgisse exigia a retransmissão ineficiente de múltiplos pedidos a muitos empregados, apenas para levar a mensagem à parte que melhor poderia abordar o problema. A Riverbend precisava de uma solução de comunicação confiável, segura e instantânea, que funcionasse em todos os lugares em que eles trabalham.

PERFIL DO CLIENTE

Riverbend Campground & Canoe Rental

- Omer, MI
- Parque recreativo situado em Rifle River
- Distribuído em 32 acres
- 100 acampamentos

Solução

- Serviço de rádio sem fio WAVE PTX
- Rádios WAVE TLK 100

O DESAFIO

Local remoto com densa cobertura de árvores que torna a comunicação ineficiente e pouco confiável dentro e fora da propriedade

A localização remota da Riverbend tornava quase impossível a comunicação em tempo real - um sério problema quando uma das principais atrações é desfrutar do Rifle River em caiaques, canoas ou tubing. Essas atividades populares fazem parte da experiência da Riverbend, pois os turistas alugam equipamentos e deixam o transporte e a logística de ida e volta dos locais de acesso ao rio para a Riverbend.

A grande variedade de opções disponíveis complica o assunto. Quando os hóspedes

chegam ao local e veem todas as opções disponíveis, muitas vezes mudam seus planos. Por exemplo, alguém que solicitou uma canoa pode querer um caiaque ou um inflável com base em vez do que recebeu. O pessoal da Riverbend recomenda que os hóspedes esqueçam o relógio e aproveitem o dia inteiro. Como resultado, é comum que os turistas saiam no rio ao amanhecer e retornem à noite. Por esta razão, o pessoal se certifica de que o trajeto ao rio seja exatamente o que os hóspedes desejam e que eles não tenham que se preocupar com sua segurança.

"As pessoas vinham ao rio depois de alugar uma canoa e viam outra pessoa com um inflável que lhes tínhamos dado e diziam "não sabíamos que seus infláveis tinham uma base, podemos trocar por um inflável?" Não tínhamos como nos comunicar novamente com o setor onde os equipamentos estavam guardados e pedir-lhes que nos enviassem infláveis em vez das canoas que já havia no local".

Tom Mason

Proprietário, Riverbend Campground & Canoe Rental

Para a Riverbend, este tipo de serviço ao cliente é essencial para manter os hóspedes felizes e um aspecto vital do negócio.

Sem a capacidade de nos comunicarmos facilmente com o escritório, uma simples mudança podia se tornar uma difícil tarefa logística que envolvia ligações e viagens especiais para encontrar a pessoa certa, devolver o equipamento não desejado e procurar o equipamento escolhido, levando a atrasos e frustrações.

Os problemas na comunicação também podem ser um risco para a segurança. Embora seja improvável que os ônibus tenham problemas, uma vez um deles se avariou a quilômetros de distância do acampamento. Como o pessoal estava utilizando dispositivos de comunicação como telefones celulares ou dispositivos alternativos que não estavam equipados para operar em locais remotos nem na densa

floresta, o ônibus ficou parado até que o resto da equipe da Riverbend notou que estava demorando mais do que o normal para retornar. A única maneira de resolver este problema era pegar outro veículo e fazer uma busca física do ônibus desaparecido.

Era evidente que a maneira mais eficiente e segura de transportar visitantes e equipamentos para locais remotos exigia coordenação e comunicação em tempo real, algo que simplesmente não era possível com o sistema de comunicação da Riverbend.

"Nosso acampamento fica na cidade mais pequena de Michigan e nós simplesmente não temos muitos serviços de comunicação disponíveis", explicou o Mason. "Experimentamos muitos tipos de rádios, mas eles só funcionavam na propriedade - uma vez que o motorista saía dela, eles paravam de funcionar".





A SOLUÇÃO

Serviço de rádio sem fio WAVE PTX da Motorola Solutions com Rádios TLK 100 integrados

Após uma reunião afortunada com um hóspede que casualmente trabalhava em uma empresa parceira da Motorola Solutions, conheceram as opções de rádios bidirecionais da Motorola Solutions. Riverbend Campground & Canoe Rental escolheu o serviço de rádio sem fio WAVE PTX com rádios TLK 100 integrados para resolver seus desafios de comunicação.

WAVE PTX oferece um serviço de banda larga independente de operadora para fornecer comunicações claras, confiáveis e em tempo real dentro e fora da propriedade do acampamento. Com recursos PTT baseados em banda larga, o equipamento Riverbend está agora

conectado com o toque de um botão. WAVE PTX combina a ampla cobertura das redes 3G/4G, mudando automaticamente para a rede mais forte disponível para garantir uma comunicação confiável. Com WAVE PTX, a Riverbend paga por um único serviço de comunicação baseado em assinatura, de modo que não há cobrança de chamadas por uso e os usuários conhecem seus custos, facilitando o gerenciamento de orçamentos.



RÁDIOS TLK 100

Os rádios TLK 100 oferecem à Riverbend a velocidade e simplicidade do PTT com rádios profissionais bidirecionais, com controles de usuário simples que facilitam a realização de chamadas e uma antena Stubby que oferece melhor desempenho de alcance. O TLK foi projetado para realizar o trabalho com um áudio claro e alto, e rastreamento de localização em um formato compacto e robusto, ideal para utilizar na natureza que rodeia o Rio Rifle.

A TRANSFORMAÇÃO DA RIVERBEND COM COMUNICAÇÕES EM TEMPO REAL

A Riverbend Campground & Canoe Rental tem agora comunicações excepcionais em tempo real entre suas equipes, sem áreas fora de alcance, agregando eficiência e transformando completamente seu negócio.

Com toda sua equipe conectada, eles podem resolver problemas mais rapidamente e o pessoal pode trabalhar de forma mais eficiente. Com uma melhor coordenação, os hóspedes podem passar mais tempo no rio sem longas esperas, o que melhora muito o atendimento ao cliente.

"Com WAVE PTX e os rádios TLK 100, podemos nos comunicar entre nós enquanto trabalhamos, sem esperas", disse o Mason. "Agora, quando um cliente muda de planos, todos podem ouvir a conversa". Em vez de chamar várias pessoas, qualquer um que possa resolver o problema pode ouvir e responder.

O feedback dos empregados tem sido incrivelmente positivo. Todos os motoristas levam rádios e, com uma comunicação amplamente melhorada e simplificada e fácil de usar, os benefícios estão à vista de todos. Agora, com o incrível alcance oferecido pelos rádios WAVE PTX e TLK 100, o Mason pode permanecer conectado e comunicar-se instantaneamente com o pessoal do acampamento, mesmo quando ele está a horas de distância em seu negócio de construção ou nos outros locais de trabalho que mudam constantemente.

O uso de rádios não só resolve os problemas de conexão que ocorrem quando se depende apenas de um dispositivo celular, mas garante que a ferramenta seja suficientemente robusta para ser usada nos ambientes adversos de um acampamento ou local de construção.

A implementação inicial dos rádios foi tão bem sucedida que a Riverbend solicitou dispositivos adicionais. "Honestamente, eu não mudaria nada em nosso sistema", explicou o Mason. "Isto funciona muito melhor do que eu havia imaginado".

Para explorar como o Serviço de rádio sem fio WAVE PTX e os rádios TLK 100 podem transformar seu negócio, visite www.motorolasolutions.com



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

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são utilizadas sob licença. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. © 2022 Motorola Solutions, Inc. Todos os direitos reservados. 09-2022 [BB08]