

PREVENCION

LA VIDEO VIGILANCIA DIGITAL EN HOTELES

es también una herramienta para el servicio al cliente

Artículo de Milestone Systems

La expectativa de una persona al ingresar a un hotel, particularmente aquellos que ofrecen un servicio diferenciado para sus huéspedes, es la de un espacio agradable y seguro, sin sentirse vigilado. La tecnología actual en gestión de video permite ir un paso más allá y facilita al personal hacer sentir a sus huéspedes como sus invitados más importantes.

El turismo en América Latina nunca antes ha tenido tanto auge. En los últimos diez años, la actividad turística ha tenido un crecimiento del 50 % y aporta más de 40 millones de puestos de trabajo, de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo.

Además, se espera un crecimiento aún mayor en la próxima década, a un ritmo del 4,4 % anual, según información del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, en inglés). El turismo de negocios tampoco se queda atrás, particularmente en Argentina, Brasil, México y Colombia, los países donde se realizan la mayor cantidad de encuentros de trabajo.



Por supuesto, la infraestructura hotelera es la piedra angular de este crecimiento, por lo que ofrecer servicios de hospitalidad, diferenciados con alto valor agregado, debe ser una de las principales metas para los empresarios del sector, incluyendo aspectos como la seguridad y la video vigilancia, los cuales pueden convertirse también en una herramienta para ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes.

VIDEO VIGILANCIA DISCRETA Y EFICIENTE

Los hoteles boutique que se han hecho cada vez más populares en los princi-

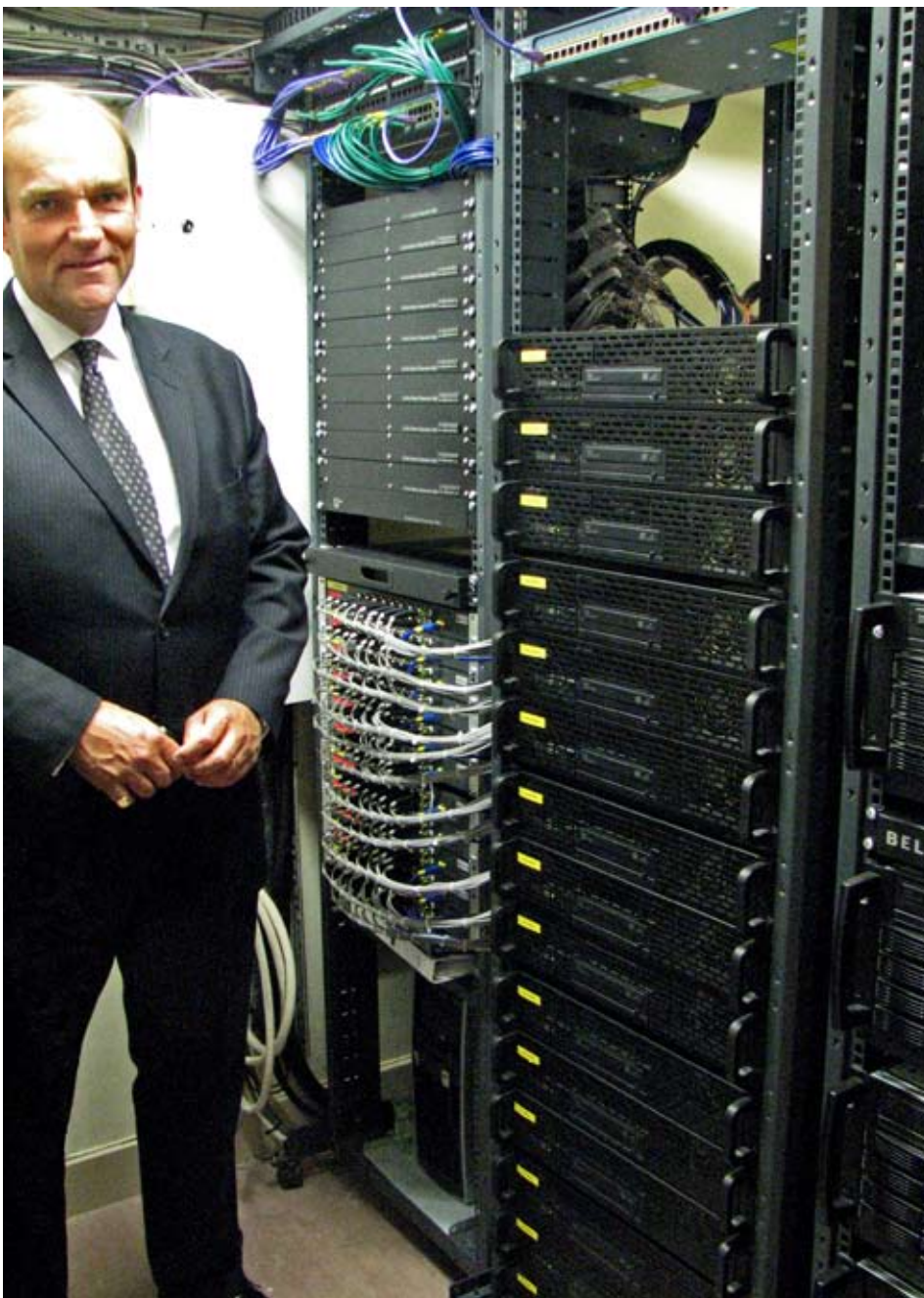
pales destinos turísticos y al dedicar una gran parte de su presupuesto en su diseño de interiores, son los últimos que quieren ver arruinado su aspecto con cámaras de vigilancia. Pero no solamente se trata de la estética: el video transmitido debe ser lo suficientemente nítido y poder gestionarse con facilidad, por ejemplo, en caso de que sea necesario ubicar fácilmente las imágenes registradas de algún incidente.

Un ejemplo de este modelo es el hotel Dorchester, en Londres, Inglaterra. Es un hotel de lujo, donde las cámaras de CCTV se integran al diseño del lobby y simulan ser pequeños accesorios de

iluminación, mientras que en corredores, estacionamientos y zonas de servicio se encuentran cámaras minidomo. Todas ellas conectadas a XProtect, un sistema de gestión de video (VMS) de plataforma abierta de Milestone.

“Por un lado, tenemos los huéspedes, pero del otro lado también entran muchas personas que no conocemos a los bares, restaurantes y espectáculos. Somos conscientes de esto, pero nuestro objetivo es tener una vigilancia discreta y de alto perfil”, explica Andy Sloan, gerente de Seguridad del Hotel Dorchester.

Buscando este objetivo, se reemplazaron los antiguos DVR que ocupaban demasiado espacio, incluyendo centenares de cables analógicos desde todas las locaciones, por un rack de servidores que ocupan un pequeño espacio y son



menos susceptibles de sufrir cualquier tipo de falla. Además, este software VMS de Milestone es de manejo intuitivo y sencillo, permitiendo incluso la ejecución desde cualquier computadora conectada a la red, como cualquier otra aplicación.

Video digital para la más alta calidad de servicio

Sin embargo, el video digital ofrece más funcionalidades, como la transmisión de datos junto a las imágenes, que se pueden analizar y emplear para ofrecer un servicio con alto valor agregado. Por ejemplo, en las entradas de vehículos de hoteles o sus estacionamientos se puede emplear la herramienta de reconocimiento de placas para detectar la llegada de huéspedes importantes, y antes de que se bajen de sus vehículos, avisar al gerente del hotel para que éste se disponga a darles la bienvenida.

Este es el caso del Saxon Boutique Hotel, en Suráfrica, donde se destaca una característica especial del VMS XProtect Enterprise instalado: le permite a los jefes de cada área tener acceso únicamente a las imágenes de sus zonas de responsabilidad. “El sistema le permite al gerente de restaurantes y cocinas detectar cualquier tipo de demoras en el servicio y tomar medidas correctivas. Es una herramienta administrativa para garantizar el mejor servicio a nuestros clientes”, señala George Cohen, director de Gerencia en el Saxon Hotel.

Usando este sistema, un número significativo de cámaras pueden conectarse al mismo tiempo y transmitir video digital, una característica que para los hoteles de cadena de gran tamaño, como los del Grupo Pan Pacific, es fundamental. “El hotel de Bangkok es una edificación con 150 habitaciones y muchas zonas comunes, con más de 100 cámaras instaladas, con el objetivo de ofrecerles a nuestros huéspedes una alta sensación de seguridad durante su estadía”, detalla Mark Fancourt, vicepresidente de Tecnologías de Información del Grupo Pan Pacific Hotels.



Cabe resaltar que todo esto es posible al usar un VMS de plataforma abierta, que permite además expandir la cobertura de video vigilancia, pues el software es el núcleo del sistema, mientras que con un sistema analógico es hardware en su totalidad, limitando la capacidad de expansión

Cabe resaltar que todo esto es posible al usar un VMS de plataforma abierta, que permite además expandir la cobertura de video vigilancia, pues el software es el núcleo del sistema, mientras que con un sistema analógico es hardware en su totalidad, limitando la capacidad de expansión.

Seguridad proactiva, no reactiva

Como en todo negocio, es preferible prevenir cualquier incidente. Sin embargo, aunque esto no siempre es posible, un VMS con herramientas de gestión permite detectar a tiempo los incidentes antes de que pasen a mayores.

Los tres ejecutivos coinciden que esta ha sido uno de los mayores beneficios que han obtenido en sus respectivos hoteles, por ejemplo en el Saxon Hotel, donde a las 24 horas de la salida en vivo del sistema, se registró un robo dentro de las instalaciones donde se pudo



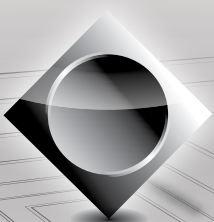
identificar con claridad a los involucrados y cuyas imágenes sirvieron como evidencia ante las autoridades.

Además, usando aplicaciones para computadoras, como el Milestone Smart Client o para dispositivos móviles, como Milestone Mobile, cualquiera de los colaboradores del hotel puede reportar alguna conducta extraña de cualquier persona dentro de las instalaciones, para que los responsables del monitoreo en el centro del control determinen si envían al personal de seguridad o llamar a la Policía.

En este sentido, la instalación de un VMS que permita usar el video como datos y ofrezca alertas oportunamente presentará un retorno a la inversión, al poder reubicar al personal de seguridad a las áreas que requieran un monitoreo constante mientras se mantienen monitoreadas el resto de las áreas del hotel.

www.BaluardeOnLine.com.ar

Tel/Fax: (011) 4383-8300
baluarde@BaluardeOnLine.com.ar



Diseño y Edición
www.CreatOnLine.com.ar

