

# MGM RESORTS OTIMIZA O ATENDIMENTO AO CLIENTE COM COMUNICAÇÕES DE RÁDIO E DE BANDA LARGA UNIFICADAS

PESSOAL, DISPOSITIVOS E REDES INTERCONECTADOS COM MOTOTRBO™ E WAVE™



MGM Resorts International® é um dos maiores empreendimentos hoteleiros e de entretenimento do mundo. As mais de 15 propriedades da empresa estão entre as marcas mais luxuosas e de prestígio da Las Vegas Strip, nas quais se incluem MGM Grand, The Mirage, Monte Carlo, Luxor, Bellagio, Mandalay Bay e Aria.

MGM Resorts possui ainda cassinos em Nevada, Michigan e Mississippi, e está estendendo sua presença global com propriedades na China e em Dubai.

“No total, contamos com 61.000 funcionários”, afirmou Jim Kimball, diretor executivo de Serviços de Telecomunicações Empresariais da MGM Resorts. “Somos o principal contribuinte e a empresa que tem mais empregados no estado de Nevada, e contamos com restaurantes e clubes noturnos de primeiro nível em todas nossas propriedades.”

Garantir aos seus hóspedes uma experiência excepcional é uma das principais prioridades da MGM Resorts. WAVE disponibilizou à MGM Resorts uma plataforma de comunicações unificadas que conecta seu sistema de rádio MOTOTRBO com redes de banda larga de modo que seu pessoal possa comunicar-se praticamente de qualquer parte, independentemente

de estar utilizando rádios, smartphones, PC de mesa ou outros dispositivos. Isto ajudou a otimizar o serviço, melhorar o nível de atendimento ao cliente e simplificar as operações.



## PERFIL DO CLIENTE

### MGM Resorts International Paradise, Nevada

- Principal empresa hoteleira e de entretenimento dos EUA.
- Mais de 61.000 funcionários e mais de 40 hectares de propriedade

## PARCEIRO

McIntosh Communications, Inc.

## SOLUÇÃO DA MOTOROLA

- Rádios portáteis MOTOTRBO DGP™ 8550e
- Rádios portáteis MOTOTRBO SL8550e
- WAVE 3000
- Repetidores/estações base MOTOTRBO MTR3000
- MOTOTRBO Connect Plus

## CARACTERÍSTICAS

- Rádios e dispositivos inteligentes conectados à uma plataforma de comunicações unificadas
- Cobertura de longo alcance ininterrupta e sem fissuras
- Maior eficiência em operações diárias
- Escalabilidade para a incorporação de pessoas e propriedades sem limites
- Uma maneira rentável de aproveitar os próprios dispositivos dos funcionários

## O DESAFIO

### Identificar e implantar uma nova solução PTT

MGM Resorts precisava de uma nova solução PTT pois a tecnologia celular disponível estava alcançando o final de sua vida útil. “Utilizávamos Sprint/Nextel para comunicação ponto a ponto em toda a empresa para todos nossos trabalhadores de primeira linha e de linha média, e certos funcionários administrativos”, afirmou Jim Kimball, diretor executivo de Serviços de Telecomunicações Empresariais. “De modo que, quando este sistema PTT foi retirado do serviço, gerou-se uma brecha de comunicação que precisávamos cobrir.”

Grande parte das propriedades da MGM Resorts dependiam de um sistema de rádio de 900 MHz já obsoleto que, com o tempo, seria substituído, local por local. “Buscávamos melhorar a tecnologia de smartphones que já estamos utilizando hoje com nossa tecnologia de rádio”, disse Jim Kimball sobre o desejo de melhorar a rede de rádio atualizada com banda larga segura.

Isto não só é mais rentável como também permitiu ao nosso pessoal consegui-lo apenas com um dispositivo, seja rádio ou smartphone, e não mais com dois. “Os componentes que não podiam faltar eram a segurança e a possibilidade de reduzir a infraestrutura exigida e os custos associados aos dispositivos, e de aproveitar o que já foi investido”, afirmou Kimball.

## A SOLUÇÃO

### Comunicações de rádio seguras com MOTOTRBO

MGM Resorts recorreu a um assessor comercial de extrema confiança, McIntosh Communications, Inc., o parceiro de negócios local da Motorola em Las Vegas, a fim de atualizar o sistema de rádio com o qual contava para o sistema digital MOTOTRBO, um sistema seguro e sempre disponível. Foram distribuídos rádios portáteis MOTOTRBO DGP™8550e e SL8550e ultrafinos e leves entre funcionários de diferentes áreas, inclusive os das áreas de serviço de quarto, limpeza, manutenção e limusines.

MOTOTORBO propõe um mundo de oportunidades para pessoal de hotelaria com áudio de incomparável qualidade, voz e dados integrados em um mesmo dispositivo, e aplicativos como mensagem de texto, acompanhamento de localização por GPS, gerenciamento de ordens de trabalho e muito mais. E os rádios digitais MOTOTRBO oferecem até 40% mais de autonomia de bateria e maior capacidade, fatores essenciais para serviços de 24 horas.

MOTOTRBO Connect Plus disponibiliza acesso rápido à comunicação instantânea de voz e dados. Este sistema de troncalização digital de diversos locais oferece a comunicação de alto volume e a área estendida que a MGM Resorts precisa, e é facilmente adaptável para atender às suas necessidades mutáveis. Conta com vários gateways que conectam os canais de rádio MOTOTRBO com o sistema de aplicativos WAVE.

### WAVE oferece comunicações PTT interoperáveis entre redes e dispositivos diferentes

McIntosh Communications, Inc. decidiu instalar WAVE especialmente para o pessoal de centros turísticos e cassinos que antes utilizava PTT sobre redes celulares ou que não tinha rádios, mas precisava falar com outros que contavam com rádios MOTOTRBO. WAVE oferece uma plataforma de comunicações que conecta os rádios MOTOTRBO da MGM com dispositivos de banda larga mediante um aplicativo fácil de usar, instalado nos smartphones Android ou Apple.

WAVE estende o alcance das comunicações interconectando diferentes dispositivos e redes com rádios MOTOTRBO. “Quando consideramos pela primeira vez a possibilidade de integrar MOTOTRBO com WAVE, pensávamos em nossos supervisores”, recorda Jim Kimball. “É comum que, de suas casas, precisem comunicar-se com um funcionário de alguma de nossas instalações. WAVE nos dava esta possibilidade; com um único dispositivo, o gerente podia comunicar-se sem problemas com qualquer de nossas propriedades em todo o vale.”

**“Sabíamos que precisávamos de um sistema de rádio mais moderno e avançado, assim como uma solução de banda larga. MOTOTRBO nos forneceu tudo isto.”**

Jim Kimball, diretor executivo de Telecomunicações Empresariais da MGM Resorts



### **Reduz custos e aproveita a tecnologia já disponível**

Embora a intenção inicial fosse estender o alcance da comunicação de rádio aos supervisores, Kimball rapidamente percebeu que o WAVE poderia também beneficiar outros funcionários. Assim que o WAVE se integrou aos rádios MOTOTRBO, “revisamos detidamente a maneira como queríamos nos comunicar com nossos funcionários e como era realmente composto nosso modelo”, afirmou. MGM Resorts pôde estender seu sistema a outros milhares de funcionários instalando o aplicativo WAVE em seus smartphones. Ao fazer isto, conseguiu reduzir os custos de infraestrutura e a infraestrutura propriamente dita.

“WAVE nos permitiu ser donos da infraestrutura e instalar o aplicativo nos smartphones que já utilizávamos. Isto nos economizou o custo de ter que adquirir outro dispositivo e evitar que nossos funcionários tivessem de carregar dois dispositivos, além de nos proporcionar uma conectividade de banda larga segura para comunicarmos por toda a cidade e em todo o país sem limite”, disse Kimball.

**“Com WAVE, conseguimos reduzir custos incorporando os smartphones a nossa infraestrutura já existente. Ao instalar WAVE em nossos telefones, podemos nos comunicar independentemente do dispositivo que estamos utilizando.”**

Jim Kimball, diretor executivo de Telecomunicações Empresariais da MGM Resorts

### **MOTOTRBO e WAVE unificam os diferentes dispositivos e redes**

Hoje, os trabalhadores podem comunicar-se entre eles em tempo real com um nível de eficiência realmente surpreendente. Seja para enviar uma ordem de trabalho para o rádio de um técnico pela falha de uma máquina caça-níqueis ou comunicar-se diretamente com o smartphone de um funcionário da torre para abrir ou fechar um caso, MOTOTRBO e WAVE simplificam as operações diárias.

“A integração do MOTOTRBO com WAVE simplifica a comunicação para toda nossa equipe com um único botão de seleção PTT. É simples, rápido, e permite alternar entre canais para falar com usuários diferentes. Também permite aos trabalhadores conectar-se com o sistema de rádio na hora utilizando seus próprios smartphones,” disse Jim Kimball.

### **OS BENEFÍCIOS**

#### **Interoperabilidade na hora com um aplicativo intuitivo**

Até agora, a única maneira disponível para a MGM Resorts conectar executivos fora das instalações com funcionários dentro da propriedade seria mediante uma conexão “celular para celular”. Com a plataforma WAVE, é possível comunicar-se através da função PTT sem limite com qualquer funcionário da equipe utilizando qualquer canal, rádio, banda larga, Wi-Fi e mesmo telefone de linha fixa.

Agora, quando um cliente VIP estiver indo para o Bellagio Las Vegas, o motorista da limusine do hotel pode utilizar seu rádio móvel para comunicar-se diretamente com o smartphone de um dos recepcionistas, que alertará o pessoal de serviço sobre a iminente chegada do cliente por intermédio de seus rádios portáteis.





**“Um dos benefícios que proporciona WAVE é a eliminação de todo tipo de limite a nível de comunicação, de modo que, se um funcionário ou supervisor precisa falar com seu chefe direto que esteja no outro lado da cidade, ou mesmo do país, estes limites já não existem. Conseguem melhorar muito o atendimento ao cliente.”**

Jim Kimball, diretor executivo da Telecomunicações Empresariais da MGM Resorts

**Elimina todo tipo de limite para melhorar o nível de colaboração**

A comunicação adequada otimiza o serviço, o que, em último caso, melhora o atendimento ao cliente. Em uma indústria hoteleira e de entretenimento tão competitiva como a atual, antecipar-se e responder às exigências dos hóspedes favorece a fidelização da marca rapidamente e de maneira eficiente, e faz com que o cliente retorne novamente.

**Escalabilidade simplificada que segue acompanhando o crescimento de sua empresa**

MGM Resorts também está considerando a implantação de aplicativos Web e de mesa WAVE para simplificar ainda mais as operações. Os gerentes de áreas administrativas e pessoal de escritório podem utilizar estes aplicativos para conectar-se à plataforma WAVE sobre Wi-Fi em qualquer PC com Windows padrão na indústria. Com os aplicativos WAVE, tanto Web como de mesa, o pessoal de escritório poderá visualizar as coordenadas GPS de toda sua equipe em tempo real e coordenar tarefas com diferentes grupos de conversação para operações mais eficientes.

Na medida em que a empresa estende suas operações para dois outros estados, Maryland e Massachusetts, vai sendo criado outro ambiente regional. Segundo Jim Kimball, “nossos funcionários precisam poder falar entre eles sem limites entre estas regiões ou em uma mesma região. Sabemos que, com WAVE em seus telefones, poderão fazê-lo.”



**Otimiza o atendimento ao hóspede a um custo efetivo**

MOTOTRBO e WAVE eliminam o desafio apresentado pela coexistência de dispositivos e redes diferentes, e ajudam o pessoal do prédio a gerenciar grandes eventos com um sistema flexível que lhes permite agregar ou tirar usuários conforme for necessário, sejam eles empreiteiros privados ou empresas de catering ou de animação.

Hoje, MGM Resorts está otimizando o atendimento ao hóspede e os níveis de satisfação com uma plataforma digital unificada que proporciona conectividade em qualquer lugar. Ao atualizar suas comunicações, melhoram a resposta às necessidades de seus hóspedes, aumentam sua eficiência, reduzem erros e falhas na comunicação, e poupam dinheiro... em toda a empresa.

Visite [www.motorolasolutions.com/MOTOTRBO](http://www.motorolasolutions.com/MOTOTRBO) ou [www.motorolasolutions.com/WAVE](http://www.motorolasolutions.com/WAVE) ou entre em contacto com seu representante local da Motorola.