

A Triangle Services mantém a Bagagem em Movimento com um Sistema de Rádios Digitais MOTOTRBO™



Em aeroportos com grande atividade em todo o país, manter a bagagem em movimento e entregá-la no lugar correto e no momento correto é tanto um desafio como um fator crítico para a satisfação do passageiro. Para a Triangle Services, cumprir com os tempos de entrega, sem nenhuma margem de erro, é essencial. Os rádios digitais bidirecionais MOTOTRBO e o software StreetTrek Explorer para localização por GPS mantêm o pessoal da Triangle em comunicação constante, cumprindo com seu compromisso de aproveitar a tecnologia para fornecer um perfeito serviço ao cliente.

“Estamos orgulhosos dos altos níveis de qualidade de serviço que damos a nossos clientes. Portanto, qualquer coisa que freasse nossas operações, o que potencialmente poderia causar ineficiências, seria inaceitável; assim começamos a buscar uma melhor solução para que nos ajudasse a incrementar a eficiência de nossa força de trabalho.”

- Mike Philbin, Gerente de Operações de Bagagem entre Linhas no Aeroporto JFK para a Triangle Services

Desafio: O ruído do aeroporto, a interferência RF e o tráfego de canal

Uma das maiores companhias privadas da indústria, a Triangle Services oferece cinquenta anos de soluções para a qualidade do serviço adaptadas para atender às necessidades dos clientes em muitas indústrias em todo o país. A companhia oferece vários serviços de suporte para a aviação, operações e suporte relacionado com as instalações para operadores comerciais, industriais e de aeroportos, instalações de aeroportos e companhias aéreas. No aeroporto JFK, em Nova York, a equipe da Triangle Services é responsável pelo transporte das bagagens dos passageiros entre as numerosas instalações de unidades de terminal.

“Temos três turnos consecutivos transportando bagagem entre linhas”, disse Mike Philbin, Gerente de Operações de Bagagem da Triangle Services no aeroporto JFK. “Durante os períodos de alta demanda temos 17 condutores recolhendo e entregando até 5.200 malas por dia. O maior desafio é que temos somente 20 minutos para fazer chegar estas malas a seu destino, a partir do momento que foram classificadas pelo pessoal em terra de cada terminal”, acrescentou Philbin.

Os condutores e supervisores da Triangle Services no JFK haviam usado previamente rádios analógicos bidirecionais para comunicar-se entre si, e ainda com o centro de despacho centralizado para manter as operações em movimento e as entregas a tempo. No entanto, os rádios analógicos com frequência estão sujeitos à interferência de rádio de outros usuários e estática de certos fatores ambientais. Além do mais, os rádios analógicos transmitem ruído de fundo junto com a voz e, nos ambientes ruidosos de um aeroporto, isto pode resultar em má interpretação ou em perda de mensagens.

“Estamos orgulhosos dos altos níveis de qualidade de serviço que damos a nossos clientes”, comentou Philbin. “Portanto, qualquer coisa que freasse nossas operações, o que potencialmente poderia causar ineficiências, seria inaceitável; assim começamos a buscar uma melhor solução que nos ajudará a incrementar a eficiência de nossa força de trabalho”, complementou.

Produtos

- Rádios móveis MOTOTRBO DGM 6100+
- Rádios portáteis MOTOTRBO DGP 6150+
- Repetidora MOTOTRBO DGR 6175
- Estação de Controle MOTOTRBO
- Microfones de desktop
- Altofalantes
- Unidade de abastecimento de corrente com suporte de baterias

Benefícios

- Áudio nítido e claro, mesmo em situações de muito ruído
- Cobertura contínua em todo o aeroporto
- Melhoria da segurança do condutor
- Resposta em tempo real para uma maior eficiência



“Com o áudio claro como o cristal dos rádios MOTOTRBO nossos despachadores, supervisores e condutores podem agora manter-se em contato com o simples apertar de um botão. Os rádios proporcionam uma comunicação melhor e mais confiável e nos tem ajudado em nosso propósito de melhorar continuamente a eficiência de nossa operação completa no aeroporto JFK.”

- Mike Philbin, Gerente de Operações de Bagagem entre Linhas no Aeroporto JFK para a Triangle Services

Solução: Os rádios digitais MOTOTRBO para clareza de áudio e incremento da cobertura

Philbin reuniu-se com Lenny Knigin da Comtran Associates, um parceiro de canal local da Motorola, para discutir uma migração para rádios digitais bidirecionais. Knigin recomendou um sistema de rádios digitais MOTOTRBO.

O MOTOTRBO fornecerá à Triangle Services comunicações de voz mais claras em toda a área de cobertura requerida. A tecnologia digital rejeita a estática, suprime o ruído de fundo e minimiza a interferência de outros usuários, permitindo aos condutores transmitir e receber áudio nítido e claro para comunicações mais confiáveis. Além do mais, os rádios MOTOTRBO têm também capacidade de GPS, permitindo aos despachadores da Triangle Services usar uma aplicação de localização para fazer o acompanhamento de cada caminhão em tempo real e imediatamente redirecioná-lo para outro destino, segundo a necessidade.

A Comtran demonstrou a melhoria no áudio, na cobertura e na capacidade de voz e dados integrados que os rádios MOTOTRBO ofereceram à Triangle Services e a melhoria, em comparação aos rádios analógicos existentes, foi notada imediatamente. O MOTOTRBO também permitiu aos gerentes comunicar-se com os supervisores um-a-um, permitindo comunicações privadas sem congestionar o canal.

“Os rádios nos impressionaram muito”, garantiu Philbin. “O áudio claro como o cristal era muito mais do que nos podiam oferecer nossos velhos rádios analógicos, e a capacidade digital, incluindo o GPS e todas as funções de chamadas, estava exatamente dentro do que necessitávamos para incrementar nossa eficiência”, analisou.

A Comtran instalou 24 rádios digitais móveis MOTOTRBO, um em cada caminhão, juntamente com seis rádios digitais portáteis MOTOTRBO para os supervisores de campo. Todos os rádios instalados nos caminhões e os portáteis estão equipados com GPS. Uma repetidora montada dentro de uma das unidades de terminal proporcionou um alcance adicional até o ponto mais distante da área de cobertura e instalou-se uma unidade de estação base no escritório principal para a função de despacho.

Resultados: Áudio limpo e claro e função de localização GPS para operações estáveis

“Com o áudio claro como o cristal dos rádios MOTOTRBO nossos despachadores, supervisores e condutores podem agora manter-se em contato com um simples apertar um botão”, afirmou Philbin. “Os rádios proporcionam uma comunicação melhor e mais confiável e nos tem ajudado em nosso propósito de melhorar continuamente a eficiência de nossa operação completa no aeroporto JFK”, acrescentou.

Melhorar a eficiência através de comunicações digitais bidirecionais não somente oferece a oportunidade de disponibilizar um serviço sem falhas, que exerce um impacto direto sobre a lealdade de nossos clientes, como também permite às companhias reduzir os gastos operacionais.

Por exemplo, uma das características representativas do serviço disponibilizado pela Triangle é sua capacidade de reagir imediatamente a uma chamada de uma companhia aérea pelo despachador para a transferência rápida da bagagem dos passageiros de uma unidade de terminal para outra a fim de que a bagagem seja embarcada no voo de conexão dos passageiros. Esta eventualidade surge quando os voos operam fora de horário ou o horário do voo de conexão dos passageiros está muito próximo para que a bagagem flua através do sistema de transferência entre linhas de maneira normal correndo o risco de que as malas não cheguem ao voo programado. O despachador usa um monitor de tela larga para identificar a localização de cada um dos veículos de transferência da bagagem por intermédio do sistema de localização por GPS e encaminha para o veículo mais perto da localização da bagagem que requer a transferência imediata.

“O pessoal da companhia aérea está contente porque não precisam pagar pelo manuseio especial da bagagem dos passageiros”, confirmou Philbin. “E o mais importante é que os passageiros recolhem sua bagagem no destino final”, completou.

“Não temos tido problemas com perda de comunicações, nem mesmo nos terminais”, segundo Philbin. “Os rádios digitais MOTOTRBO foram a solução correta. O áudio é claro como o cristal, a capacidade de GPS nos permite manter um acompanhamento de nossa frota e força de trabalho, e os rádios simplesmente têm mais capacidades.”

– Mike Philbin, Gerente de Operações de Bagagem entre Linhas no Aeroporto JFK para a Triangle Services

- **Eficiência aumentada:** Os rádios MOTOTRBO, equipados com o software para acompanhamento de localização por GPS StreetTrek Explorer e StreetTrek Location e Messaging Server, permitem ao departamento de Despacho identificar a localização de cada veículo. “Às vezes temos de lidar com pontos de estrangulamento em um determinado terminal onde se chega a um volume maior”, disse Philbin. “Quando isto sucede, podemos fazer contato imediatamente com nossos demais condutores na área e enviá-los a este local”, explicou Philbin.
- **Cobertura expandida:** Com os rádios analógicos, a transmissão começa a piorar à medida que se aproxima do limite da área de cobertura. A tecnologia de correção de erro dos rádios digitais MOTOTRBO permite um áudio e transmissão de dados claros completos até o limite.
- **Excelente segurança e proteção para os condutores:** Com opções de chamada flexíveis, o centro de despacho centralizado pode enviar imediatamente alertas de emergência a todos os condutores simultaneamente. A característica de GPS também permite que eles façam o rastreamento da localização do condutor e enviem ajuda quando for necessário.

- **Durabilidade:** Os rádios portáteis MOTOTRBO atendem às normas da indústria em relação à imersão e durabilidade e são intrinsecamente seguros para locações onde possa haver presença de gases inflamáveis, vapores ou pó combustível.
- **Migração para digital em fases:** Com operação em ambos modos, analógico e digital, o MOTOTRBO permite às organizações migrar a seu próprio ritmo, para um grupo de conversação ou para um departamento por vez.
- **Maior capacidade:** Com a tecnologia digital, um número duplo de usuários pode operar em uma só frequência com redução de congestão e nenhum aumento de risco de interferência.

“Não temos tido problemas com perda de comunicações, nem mesmo nos terminais”, segundo Philbin. “Os rádios digitais MOTOTRBO foram a solução correta. O áudio é claro como o cristal, a capacidade de GPS nos permite manter um acompanhamento de nossa frota e força de trabalho, e os rádios simplesmente têm mais capacidades.”



Sistema de Rádios Digitais Bidirecionais MOTOTRBO da Motorola



Sobre a Triangle Services

A Triangle Services oferece Serviços de Suporte para Instalações e Aviação para companhias e organizações líderes do mercado. Com operações em 42 estados, a competência da Triangle se dá a nível administrativo como especialista dos muitos serviços que suportam a operação de um negócio, um aeroporto ou uma linha aérea. Com mais de 3.000 empregados fornecendo serviços a quase 4 milhões de metros quadrados de espaço, a Triangle cresceu durante os últimos 50 anos até se converter numa das companhias mais amplamente respeitadas da indústria.

Sobre a Comtran Associates

A Comtran Associates, Inc. é um parceiro de canal da Motorola e provedor líder de serviços de comunicações por rádio bidirecionais na área da cidade de Nova Iorque desde 1961. A Comtran, cujos clientes vão desde empresas da Fortune 100 até pequenas companhias independentes, é uma empresa de propriedade e operação familiar cujos fundadores ainda estão orgulhosamente ativos nas operações diárias da companhia. A Comtran é também um desenvolvedor de aplicações MOTOTRBO, incluindo a família de software StreetTrek.



MOTOROLA

www.motorola.com/br/mototrbo



Próximos Passos

Aproveitar a mão de obra com tecnologia é uma competência básica da Triangle Services. Pelo fato de a mudança para o sistema de rádios digitais MOTOTRBO ter tido tanto êxito, a companhia está planejando agora substituir o total de seus rádios bidirecionais por digitais em outros aeroportos onde são oferecidos seus serviços.

Os aeroportos em todo o país estão buscando formas de satisfazer os passageiros e manter a lealdade do cliente em meio a uma economia desafiadora e a uma concorrência disputada. A Triangle Services está fazendo sua parte para manter a eficiência no mais alto nível, os condutores seguros e a bagagem deslocando-se de maneira estável ao longo do aeroporto.

MOTOROLA e o logo M estilizado estão registrados na Secretaria de Patentes e Marcas dos EUA. Todos os demais nomes de produtos ou serviços pertencem a seus respectivos proprietários. © 2010 Motorola, Inc.