

River Cree Resort and Casino

Ganar a lo grande con la seguridad unificada para casinos



Nombre

River Cree Resort and Casino

Industrias

Salas de Juegos y Casinos

Ubicación

Enoch, Alberta, Canadá

Productos

Security Center, Omnicast, Synergis, Plan Manager, Clearance, AutoVu Cloudrunner, ClearID



River Cree Resort and Casino mejora la vigilancia y el cumplimiento regulatorio con Genetec Security Center y Clearance

El River Cree Resort and Casino es un agitado casino y lugar de entretenimiento cerca de Edmonton, Alberta en Canadá. Más de 45.000 invitados acuden a este centro cada semana para jugar tragamonedas, póquer y otros juegos de cartas. También disfrutan de espectáculos y eventos, cenas, vida nocturna y patinaje sobre hielo. River Cree también ofrece el servicio completo de hotel, lo que lo convierte en un lugar ideal para una escapada emocionante o un evento privado. Dado que la Nación Enoch Cree posee y opera el negocio, todas las ganancias se invierten directamente en una organización benéfica que apoya programas sociales en la comunidad First Nation.

Cambiando a la tecnología moderna de seguridad de casinos

En River Cree Casino, los equipos de vigilancia y de seguridad trabajan las 24 horas en la protección de los visitantes y del personal. Mientras que el equipo de vigilancia enfoca sus esfuerzos en la sala y el negocio del casino, el equipo de seguridad procura que todos los demás lugares y áreas al aire libre estén protegidos y asegurados.

Hace más de una década, el equipo de vigilancia comenzó a experimentar problemas con un sistema de video análogo.

El equipo de seguridad también tuvo problemas con un sistema de control de acceso obsoleto. Lidar con estas fallas recurrentes de dispositivos y problemas de rendimiento no solo requería mucho tiempo, sino que también aumentaba los riesgos comerciales.

Para Bob McDonald, Director de Vigilancia y Cumplimiento de River Cree Resort and Casino, era fundamental encontrar una solución que pudiera evolucionar a la par de nuevos objetivos comerciales a lo largo del tiempo.

“Durante la solicitud de propuesta y el proceso de descubrimiento, inicialmente estábamos considerando un enfoque híbrido analógico-IP. Pero rápidamente nos dimos cuenta de que esa no iba a ser la solución más efectiva a largo plazo. Ya fuera en cinco o diez años, sabíamos que inevitablemente migraríamos a un sistema completamente basado en IP. Fue entonces cuando nos comprometimos con la solución de Genetec™. La flexibilidad y la apertura de la plataforma nos ayudaron a reducir los costos iniciales de actualización y la transición a IP con el tiempo”, explicó McDonald.

Al principio, River Cree convirtió todas las cámaras análogas a IP mediante codificadores. Sin embargo, solo unos años después, habían hecho una transición completa a los dispositivos IP. En el

camino, también migraron su sistema de control de acceso a Security Center. Esto les dio un sistema de seguridad totalmente unificado, lo que ayudó a sus equipos a obtener un mejor conocimiento de la situación en la propiedad de 49 acres.

“Estábamos buscando otra gran inversión para cambiar nuestro gran sistema de control de acceso. En nuestro descubrimiento inicial, no pensamos: ‘Oye, necesitamos una plataforma unificada’. Fue más así: ‘¿Cómo salimos de este antiguo sistema de control de acceso?’ Y así, comenzamos a agregar una puerta a la vez en la nueva plataforma de seguridad. Luego, de manera lenta pero segura, incluimos nuestras puertas más importantes dentro de Security Center y trabajamos desde una solución de seguridad completamente unificada”, dijo McDonald.

Unificando la vigilancia del casino con Security Center

Hoy, River Cree Casino usa Security Center para gestionar más de 1150 cámaras y alrededor de 150 puertas. También conectaron su sistema de alarma contra incendios y 25 botones de pánico DMP dentro de la plataforma unificada. Ahora, tanto los operadores de vigilancia como los de seguridad trabajan desde una vista unificada del casino y el resort. Esto no solo les ayuda a ver lo que sucede en la propiedad, sino que también pueden responder rápidamente a las alarmas con toda la información a la mano.

“Dentro de Security Center, hemos podido configurar muchas acciones diferentes de eventos a la toma de acción. En realidad, nuestros operadores recibirán alarmas tan pronto como alguien intente acceder a ciertas puertas. También se les notifica si se presiona un botón de pánico en nuestras porterías durante un gran retiro de efectivo o si hay un problema en la sala. Cuando suenan esas alarmas, nuestros operadores saben de inmediato que hay algo a lo que deben prestar atención. Y cualquier video asociado está vinculado a la alarma, lo que les facilita ver lo que está sucediendo y actuar rápidamente,” apuntó McDonald.

La construcción de esta plataforma de seguridad unificada también ha llevado a otras eficiencias. Si bien los equipos de vigilancia y seguridad normalmente tienen salas de monitoreo separadas, River Cree Casino está cambiando ese aspecto. Están reuniendo a ambos equipos bajo una sala de control central, fomentando así una comunicación y colaboración más sólidas entre ellos.

“Estamos pensando de manera más amplia sobre la unificación y sus beneficios. Nuestros equipos de vigilancia y seguridad ya están trabajando desde una vista compartida y unificada. Y, a veces, necesitan trabajar juntos para responder rápidamente a los incidentes. Entonces, en lugar de que alguien esté a un kilómetro de distancia, ¿por qué no tenerlo ahí mismo? Seguirán teniendo sus propias responsabilidades y privilegios del sistema, pero hay mucha más eficiencia y cooperación al reunir a nuestra gente en una sola habitación”, explicó McDonald.



Mejorando la eficiencia de los operadores con mapas y analíticas

La gestión del cumplimiento regulatorio y la seguridad de los juegos en un lugar masivo requiere monitoreo las 24 horas y respuestas rápidas. Es por eso que River Cree Casino está simplificando las tareas de los operadores utilizando Plan Manager, la interfaz basada en mapas de Security Center. Todas las cámaras, puertas y otros sensores se trazan en un mapa de la propiedad, por lo que los operadores pueden encontrar rápidamente los dispositivos y ver de dónde provienen las notificaciones de la alarma.

“A nuestro personal le gusta usar Plan Manager porque optimiza su trabajo. Antes, le habríamos pedido a un nuevo operador que se aprendiera las ubicaciones de las más de 1100 ubicaciones de las cámaras, de las más de 1300 máquinas tragamonedas y otros sensores. Pero gracias a Plan Manager eso ya no es necesario. Hoy, pueden hacer clic en los íconos de la cámara o de la puerta en el mapa para obtener videos e información”, indicó McDonald.

Otra herramienta que ha sido extremadamente útil para el equipo de vigilancia es la Búsqueda Rápida. Antes, si había un problema en una mesa, los operadores avanzaban rápidamente a través del video, a veces entre seis y ocho veces la velocidad normal, tratando de encontrar el incidente en curso. Sin embargo, dado que es un proceso tan intensivo, el sistema a menudo se retrasaba, lo que dificultaba ver qué sucedió.

“Genetec hace un gran trabajo implementando nuevas funcionalidades en cada actualización. Y siempre nos preguntamos cómo simplificar nuestras tareas o cómo podemos trabajar más rápido. La Búsqueda Rápida fue una de esas herramientas que tuvo un gran impacto en la eficiencia de nuestro equipo. Podemos seleccionar rápidamente un área de interés y luego desplazarnos por las miniaturas para ver exactamente cuándo podría haber cambiado algo en el cuadro. Con unos pocos clics, podemos expandir aún

más la selección entre las miniaturas y encontrar rápidamente el momento exacto en que ocurrió un incidente. La búsqueda rápida les ahorra mucho tiempo a nuestros operadores”, explicó McDonald.

Durante la pandemia, el equipo también implementó las analíticas de KiwiVision™ People Counter dentro de Security Center. Aunque ya tenían un sistema de conteo de personas, tener la solución de conteo de personas les permitió verificar dos veces que los números fueran precisos para evitar problemas de cumplimiento regulatorio.

“El contador de personas de KiwiVision nos ha ayudado con el cumplimiento de las regulaciones de salud pública. Lo usamos como un sistema de respaldo para examinar los números de una solución de conteo de personas que ya teníamos. A veces, habían grandes discrepancias entre los sistemas, y los números de KiwiVision People Counter siempre eran más precisos. Hoy, nuestro equipo de seguridad también sigue confiando en las analíticas de conteo de personas de Genetec para los códigos de seguridad y contra incendios. Recibirán una notificación cuando estemos bordeando los límites de ocupación, para que podamos tomar las medidas apropiadas”, añadió McDonald.

Fortaleciendo la colaboración y el cumplimiento regulatorio con Genetec Clearance

Sopesar los beneficios de las nuevas funcionalidades y soluciones de Genetec es algo que River Cree Casino hace con frecuencia. Siempre están buscando formas de mejorar sus capacidades y aprovechar al máximo sus inversiones. Entonces, cuando McDonald y su equipo escucharon acerca de la gestión de evidencias digitales Genetec Clearance™, reconocieron los beneficios potenciales para sus operaciones.

Antes, los equipos de vigilancia y seguridad guardaban las evidencias en memorias USB y se las entregaban a los socios correspondientes. La policía también venía a investigar incidentes, a menudo trayendo sus propios dispositivos de almacenamiento para recopilar evidencias en video. El uso de USBs no solo era costoso, sino que tampoco había forma de garantizar la protección y privacidad de los datos o una cadena de custodia de las evidencias.

“Ahora, cuando tenemos que enviar imágenes a la policía, socios de seguros o incluso a nuestros ejecutivos de C-suite, es un proceso simple y seguro a través de Clearance. Podemos ocultar y difuminar videos fácilmente y proteger mejor la privacidad, lo que antes no era posible con las USBs. Por ejemplo, cuando se produjo una demanda judicial entre dos clientes, pudimos proporcionar un video editado a su asesor legal sin ningún problema al usar Clearance”, sostuvo McDonald.

Como todos los demás casinos, River Cree Casino debe garantizar el cumplimiento de las leyes de las salas de juego y casinos. Eso significa obtener auditorías anuales y trabajar en estrecha colaboración con la comisión de licor, cannabis y salas de juego y casinos de Alberta (AGLC). Desde que implementaron Security Center y Clearance



de Genetec, también han logrado agilizar el proceso de auditoría al compartir rápidamente información y reportes con la comisión de salas de juego y casinos, según los requerimientos.

“Tenemos una auditoría anual con la AGLC. Vienen a nuestra sala de vigilancia y les mostramos cómo hemos configurado nuestras alarmas y cómo estamos usando Genetec para cumplir con todas las regulaciones. Además de esto, siempre que tengamos una disputa por un espacio, la AGLC debe revisar las imágenes. Sin embargo, su equipo trabaja desde sus oficinas en el área de Edmonton. Gracias a Clearance, podemos enviar por correo electrónico, de forma segura, un reporte y cualquier material de archivo relacionado a un destinatario en AGLC. Sólo tienen que hacer un clic en un enlace, iniciar sesión en Clearance desde su oficina y acceder a todos los archivos en 20 minutos. Les encanta porque no tienen que esperar días para resolver el problema. Simplemente usan el patrón y lo arreglan todo. Eso significa un gran ahorro de tiempo para todos los involucrados”, explicó McDonald.

Expandiendo la seguridad del casino con las nuevas soluciones de Genetec

De cara al futuro, River Cree Casino ha programado algunos proyectos esenciales en su hoja de ruta. El plan es continuar expandiendo el sistema de control de acceso, agregando tantas puertas de acceso para el personal desde el hotel a la plataforma de Genetec como sea posible. También están considerando implementar Genetec ClearID™ para mejorar su gestión de control de acceso.

“Tenemos más de 22 departamentos, 1200 tarjetahabientes y 160 roles de trabajo. Rastrear todos los privilegios, incluso las solicitudes de acceso temporal o especial, puede ser un problema. Las hojas de cálculo solo funcionan cuando las personas las usan. ClearID nos brinda la capacidad de simplificar y agilizar las solicitudes de acceso

mientras rastrea quién tiene acceso a qué. También podemos dar cierta responsabilidad a los gerentes de nivel de línea para que se hagan cargo de su gente y de sus áreas. Y todo se rastrea en ClearID, lo que facilita la auditoría y el intercambio de reportes con los gerentes de ingresos que desean comprender mejor la actividad en nuestro negocio”, apuntó McDonald.

River Cree Casino también está agregando AutoVu Cloudrunner™, el sistema de investigación centrado en vehículos. El objetivo es obtener más datos y videos relacionados con los vehículos para respaldar las investigaciones. También están considerando agregar videovigilancia a bordo de los buses de traslado del personal utilizando dispositivos Streamvault™. Esto le dará al equipo de seguridad acceso inmediato al video desde la plataforma unificada, sin tener que dejar el escritorio.

Según McDonald, tener la flexibilidad para seguir expandiendo el sistema de nuevas maneras continúa beneficiando a River Cree

Casino y su equipo: “Una plataforma abierta ha sido clave para nosotros. Con Security Center, sabemos que no importa lo que busquemos hacer, tendremos opciones para nuevas funcionalidades, módulos integrados, soluciones en la nube e integraciones de terceros que cumplirán nuestras necesidades”, concluyó McDonald.

“Genetec hace un gran trabajo implementando nuevas funcionalidades en cada actualización. Y siempre nos preguntamos cómo simplificar nuestras tareas o cómo podemos trabajar más rápido. La Búsqueda Rápida fue una de esas herramientas que tuvo un gran impacto en la eficiencia de nuestro equipo.”