

Woodbine Entertainment Group

La carrera hacia una mejor seguridad y gestión de evidencias



Nombre

Woodbine Entertainment Group

Industrias

Salas de Juegos y Casinos

Ubicación

Toronto, Ontario, Canadá

Productos

Security Center, Clearance, Omnicast, Plan Manager, Streamvault



WOODBINE™

Woodbine Entertainment Group transforma las operaciones de seguridad y el intercambio de evidencias con Genetec Security Center y Clearance

Fundado en 1881 con el nombre de Ontario Jockey Club, Woodbine Entertainment Group (WEG) es el pionero y mayor operador de carreras de caballos profesionales de Canadá. En la actualidad, la empresa posee y opera el hipódromo de Woodbine en Toronto, Woodbine Mohawk Park en Campbellville, el único sitio web legal de apuestas mutuas en Canadá, HPIbet.com, y varios locales de apuestas fuera del hipódromo en Ontario. Cada año, las instalaciones del Woodbine Entertainment reciben a más de siete millones de visitantes que vienen a experimentar la emoción de ver carreras de caballos pura sangre y de raza estándar mientras disfrutan de la mejor gastronomía y entretenimiento.

Enfocados en el crecimiento futuro y apostando por la tecnología innovadora

Proteger más de 1.200 acres de propiedad e instalaciones de carreras de caballos campeones, conlleva retos únicos. El equipo de seguridad de WEG no sólo debe garantizar que la gente viva una experiencia segura y memorable, sino que también se compromete a mantener las mejores prácticas en todas sus operaciones de carreras de caballos.

Para realizar su trabajo, el equipo de seguridad de WEG, a menudo recurría a diversas tecnologías de seguridad electrónica. Sin embargo con el tiempo, empezaron a notar cierto retraso

en el progreso de su proveedor de videovigilancia. También gestionaban el video, el control de acceso y otras tareas desde distintos monitores y aplicaciones, lo que ralentizaba la respuesta y las investigaciones. Sabiendo que pronto se pondrían en marcha planes de expansión para el arriendo de un nuevo casino y escenario de entretenimiento, el equipo estaba preparado para una actualización.

Según Robin Soobramanie, Director de Operaciones de Seguridad de WEG, "intentábamos adelantarnos a los acontecimientos y estar preparados para lo que se avecinaba. Por eso queríamos un socio tecnológico que se mantuviera al tanto de las tendencias emergentes y tuviera una visión de futuro en el desarrollo de productos. En definitiva, buscábamos una plataforma de vanguardia que permitiera a nuestro equipo acceder a las últimas funcionalidades acorde a la evolución de nuestro negocio y nuestros objetivos."

El equipo de seguridad de WEG empezó a buscar un proveedor y una solución de gestión de video con un enfoque innovador. Después de reducir la selección a tres empresas, el equipo, dirigido por Tina Soobramanie especialista en redes integradas y seguridad, se decidió sin dudarlo por Genetec Security Center.

"Security Center cumplía todos los requisitos en cuanto a innovación, crecimiento futuro y todo lo que imaginábamos para

nuestras operaciones de seguridad. Desde funcionalidades más básicas, como la creación de particiones de visitantes, hasta servicios en la nube a gran escala y amplias capacidades de integración, teníamos todo lo que necesitábamos para crear una implementación de seguridad sólida y progresiva, todo dentro de una plataforma unificada", explicó Tina.

Optimización de las operaciones de seguridad con una plataforma unificada

En la actualidad, el equipo de seguridad de WEG trabaja las 24 horas del día desde un nuevo Centro de Operaciones de Vigilancia (SOC) que funciona con Genetec Security Center. Actualmente gestionan más de 800 cámaras en los centros de Woodbine Toronto y Campbellville, así como los sistemas existentes de control de acceso y de intrusión dentro de la plataforma unificada de seguridad. Esto les proporciona visibilidad en tiempo real de todos los eventos y alarmas emergentes desde una sola solución intuitiva.

"Antes de Genetec Security Center, cuando recibíamos alarmas, nuestro equipo tenía que pasar al sistema de video para ver qué estaba pasando. Ahora ya no hay que cambiar de sistema. Cuando aparece una alarma, vemos inmediatamente el video asociado al evento. Eso le quita mucha carga a los operadores. Ellos pueden verificar rápidamente lo que está sucediendo y responder," afirma Robin.

Otras funcionalidades integradas, como la interfaz basada en mapas, el Plan Manager y las tareas de monitoreo personalizadas, ayudan al equipo a aumentar aún más la eficacia. Antes, el equipo tenía que recordar los números de las cámaras para recuperar los videos que necesitaba. Actualmente, casi todas las cámaras están colocadas en un mapa de las instalaciones, lo que facilita al equipo la visualización de la ubicación de las cámaras y la obtención de imágenes en cuestión de segundos.

"Security Center nos ha ayudado mucho a agilizar nuestras tareas de monitoreo y gestión de alarmas. Nuestro equipo tomó la iniciativa de personalizar las disposiciones de visualización de monitoreo que les ayudan a supervisar tareas específicas. Por ejemplo, cuando escoltan visualmente a los guardias que manejan el efectivo por la propiedad, tienen todas las vistas en vivo de esa ruta configuradas en una única pestaña de monitoreo", explicó Tina.

La elección de una plataforma con arquitectura abierta permitió a WEG conservar las cámaras existentes, lo cual hizo más asequible la transición a Genetec. También actualizaron sus servidores con Genetec Streamvault™. Estos dispositivos de infraestructura listos para usar no sólo les proporcionaron mayor redundancia, confiabilidad y soporte bajo demanda por parte de los expertos de Genetec, sino que ahora cumplen cómodamente los requisitos de retención de 60 días con espacio de sobra.

Acelera el intercambio de evidencias mediante Clearance

Aparte de sus tareas de seguridad electrónica, el equipo pasa mucho tiempo atendiendo solicitudes de información y evidencias de la Comisión de Alcohol y Salas de Juegos y Casinos de Ontario (AGCO, por sus siglas en inglés), abogados, liquidadores de seguros y diversos organismos policiales de Toronto y Ontario.



Antes, cuando llegaba una solicitud, exportaban y grababan los videos en DVD y los entregaban a los destinatarios. Sin embargo, con tantas partes diferentes solicitando videos y datos, este proceso manual consumía demasiado tiempo y disminuía los recursos. Por eso el equipo se apresuró en adquirir Genetec Clearance™, el sistema de gestión de evidencias digitales, en su implementación.

Gracias a este sistema de gestión de evidencias digitales, los investigadores de WEG, ahora pueden recuperar fácilmente videos desde Security Center y exportarlos a Clearance con unos pocos clics. Después, sólo tienen que enviar un enlace seguro de los archivos por correo electrónico a las agencias externas y a las partes interesadas internas.

"Contar con Security Center y Clearance ha agilizado definitivamente nuestro proceso de intercambio de evidencias y ha ayudado a nuestro equipo a ser más productivo. Cuando se produce un incidente, recopilamos todas las evidencias de video posibles y empezamos a construir el caso utilizando Clearance. Cuando llega una solicitud oficial de la policía, de AGCO o de nuestros equipos internos, podemos enviarles rápidamente el expediente del caso", afirma Sean Wade, Director de Investigaciones y Formación SOC de WEG.

Clearance soporta todo tipo de códecs de video y formatos de archivo. Esto significa que el equipo de WEG puede cargar fácilmente videos de otros sitios que aún no se hayan migrado a Genetec. Los destinatarios también pueden optar por descargar los videos en el formato de archivo que prefieran o ver rápidamente las evidencias de video desde un navegador web seguro. Como Clearance puede utilizarse para construir casos con todo tipo de evidencias, el equipo puede incluir los videos junto con reportes de incidentes en PDF, imágenes fijas y cualquier otra información pertinente para el caso.

"Con Clearance, podemos empaquetarlo todo fácilmente en una sola maleta. Cuando tenemos videos de interés, Clearance nos ofrece un amplio almacenamiento para que podamos conservar esas evidencias todo el tiempo que sea necesario", explica Tina.

"Lo bueno de Clearance es que es muy fácil de usar. Recientemente se han incorporado nuevos investigadores a nuestro equipo, y han sido capaces de asimilarlo todo rápidamente. No tuvieron ningún problema para navegar por el sistema y aprenderlo, y lo dominaron en muy poco tiempo", añadió Sean.

Mejora la asociación entre la comunidad y las empresas

Desde la implementación de Security Center y Clearance, el equipo ha agilizado la colaboración con la policía para ayudarles a cerrar los casos con mayor rapidez. El equipo también ha podido agilizar las solicitudes de información de la AGCO. Esto no sólo permite a WEG mantener las mejores prácticas y el cumplimiento de la normativa en sus operaciones, sino que también ayuda al AGCO a mantener los más altos niveles de integridad en el negocio de las carreras de caballos.

"Cuando la AGCO solicita videos de la pista de nuestros establos de retención o incluso de nuestros corrales, podemos conseguirles la información que necesitan de inmediato utilizando Security Center y Clearance. Eso acelera su proceso de revisión, de modo que pueden resolver una queja o un incidente", explicó Robin.

WEG ha encontrado aplicaciones comerciales únicas utilizando la aplicación móvil de Security Center. Han podido ampliar el acceso de cámaras específicas al equipo de carreras, que monitorea las cámaras de las carreras, y al gestor de flotas, que puede ver las cámaras de sus garajes. También han ampliado el acceso limitado por video al jefe de cocina que supervisa el área de cocina en los establos. En cualquier momento, todos estos usuarios pueden acceder en vivo desde sus teléfonos para gestionar mejor las operaciones y asegurarse de que todo esté funcionando bien en sus departamentos.

Creciendo junto a socios innovadores y solidarios

Con una larga lista de elementos imprescindibles, el equipo de WEG está entusiasmado por la evolución de la plataforma. En estos momentos, su labor se centra en incorporar un local de apuestas fuera de la pista de Champions a Security Center, y añadir más cámaras al sitio Woodbine Toronto, lo que ampliará la cobertura a las áreas de hospitalidad del nuevo casino. También están considerando añadir Genetec Mission Control™, el sistema de gestión de toma de decisiones. El objetivo es capacitar aún más a sus operadores de seguridad mejorando la automatización de todos sus procesos.



Independientemente de lo que decidan hacer en el futuro, WEG sabe que cuenta con todo el apoyo. Como clientes de Genetec Advantage, pueden ponerse en contacto con expertos técnicos siempre que necesiten ayuda. Sin embargo, según Tina, contar con ese apoyo integral significa mucho más:

"En WEG aspiramos a ser el mejor hipódromo e instalación deportiva de toda Norteamérica. Tenemos una mentalidad muy tecnológica y siempre buscamos formas innovadoras de resolver problemas. Genetec está ahí con nosotros, ideando nuevas soluciones. Por lo tanto, no sólo estamos entusiasmados con el crecimiento de nuestra implementación con Security Center, sino que también estamos contentos de tener una asociación sólida y el apoyo por parte del equipo de Genetec", concluyó Tina.

"Desde la implementación de Security Center y Clearance, el equipo ha agilizado la colaboración con la policía para ayudarles a cerrar los casos con mayor rapidez. El equipo también ha podido agilizar las solicitudes de información de la AGCO."

