

# Centro Comercial Yorkdale

Mejorando una experiencia de compra de lujo con seguridad unificada



## Nombre

Centro Comercial Yorkdale

## Industrias

Gestión de propiedades

## Ubicación

Toronto, Ontario, Canadá

## Productos

Security Center, Mission Control, Omnicast, Synergis, AutoVu, Sipelia, Clearance

## El Centro Comercial Yorkdale aumenta la eficacia de la seguridad y la colaboración policial gracias a Genetec Security Center y Mission Control

El Centro Comercial Yorkdale es el destino de compras por excelencia en Toronto, Canadá. Los clientes encontrarán todo lo que necesiten en sus 270 tiendas, con más de 2 millones de metros cuadrados de superficie comercial. Yorkdale ofrece la mayor colección de marcas de lujo y de diseñadores del país y una mezcla inigualable de tiendas emblemáticas y de vanguardia.

Sin embargo, Yorkdale es más que un centro comercial. Gestionado por Oxford Properties Group, el equipo va más allá para garantizar que todos los visitantes vivan una experiencia memorable y segura. Esto incluye ofrecer a los visitantes desde servicios de estacionamiento y una colección de arte con calidad de museo, hasta seguridad 24/7.

### Olvídate de las limitaciones del sistema propietario

El equipo de Yorkdale sigue dando prioridad a las inversiones en tecnología, desde la sostenibilidad hasta la seguridad. En los últimos años, han visto la oportunidad de mejorar la eficacia de sus procesos de seguridad. Los operadores trabajaban con un sistema de video propietario y una solución de control de acceso autónoma. La búsqueda de información a menudo implicaba navegar entre dos sistemas distintos, lo que ralentizaba las investigaciones y la respuesta a los incidentes.

Contar con una solución de seguridad cerrada impedía al equipo

explorar nuevas tecnologías. No importaba si se trataba de nuevas cámaras de última generación o de integraciones de sistemas, querían tener más flexibilidad a la hora de hacer evolucionar sus operaciones de seguridad.

Empezaron a buscar un nuevo sistema de gestión de video (VMS). Esa búsqueda les llevó a la plataforma de seguridad unificada Security Center de Genetec™ y a la solución de gestión de video Omnicast™. Bob Vounotripidis, Director Senior de Operaciones del Centro Comercial Yorkdale, explicó cómo las soluciones de Genetec cumplían todos sus requisitos y más:

"Invertir en Genetec Security Center y Omnicast nos dio la posibilidad de actualizar nuestro VMS. Entonces pudimos incorporar el sistema de control de acceso Synergis™ a la misma plataforma unificada. Ahora tenemos una base sólida sobre la que podemos seguir construyendo. Nos permite evolucionar nuestras operaciones más allá del video y el control de acceso y utilizar nuevas tecnologías que mejoran nuestra forma de trabajar y de servir a nuestros clientes."

### Una visión global de la seguridad del centro comercial

Desde la implementación de las soluciones de Genetec, el equipo de Yorkdale ha sido capaz de mejorar significativamente la eficiencia operativa. Ya no necesitan cambiar entre distintos

sistemas de seguridad para encontrar la información que necesitan. Ahora, si se produce un incidente, los operadores pueden ver lo que está ocurriendo y actuar con rapidez desde una vista unificada.

"Con Security Center, ahorramos un tiempo valioso en investigaciones y respuestas. Nuestros operadores de seguridad pueden identificar riesgos potenciales, recuperar información crítica y enviar agentes más rápidamente dentro del centro comercial. En general, nos hemos vuelto mucho más proactivos y eficaces a la hora de gestionar cualquier problema que surja. Esto garantiza que sigamos ofreciendo a nuestros visitantes una experiencia excepcional", afirma Luca Aiello, Director de Seguridad de Oxford Properties.

En la actualidad, los operadores gestionan más de 750 cámaras, 500 lectores de control de acceso y 2.000 tarjetahabientes mediante Security Center. También han implementado el módulo de intercomunicación Sipelia™. Sipelia les permite iniciar conversaciones bidireccionales a través de 150 puestos de intercomunicación situados en estacionamientos, entradas y otras zonas. Con el tiempo, el equipo también ha incorporado el sistema de reconocimiento de placas vehiculares (LPR, por sus siglas en inglés) AutoVu™, el sistema de gestión para la toma de decisiones Genetec Mission Control™ y otras tecnologías.

Todo el video, los datos y las llamadas llegan a un centro de control de última generación, donde los operadores de seguridad mantienen el centro comercial en perfecto funcionamiento. Los responsables de seguridad también pueden utilizar la aplicación Genetec Mobile en sus teléfonos para verificar la situación desde cualquier lugar del centro comercial.

"Lo bueno de Security Center es que podemos implementar las mejores tecnologías del mercado. Por ejemplo, mediante la analítica de video, podemos limitar rápidamente las búsquedas de videos utilizando palabras clave y descripciones específicas. También hemos dado a nuestros empleados de Oxford Property Group credenciales móviles de control de acceso, y tenemos previsto ampliarlo pronto a los empleados de las tiendas de retail. Ha sido una forma más segura, rentable y cómoda de gestionar miles de tarjetahabientes", explicó Vounotripidis.

## Aumentando de la eficiencia operativa con Mission Control

El equipo de seguridad de Yorkdale se ocupa a diario de diversos incidentes de seguridad. Garantizar que los operadores de seguridad puedan responder rápidamente y resolver los problemas es fundamental para mantener una experiencia de compra de cinco estrellas. Sin embargo, mantener a los operadores de seguridad informados y entrenados sobre cómo gestionar los distintos incidentes de acuerdo con los procedimientos operativos estándar (SOP, por sus siglas en inglés) puede resultar desafiante y costoso.

Con el objetivo de empoderar a sus operadores y agilizar la respuesta ante incidentes, el equipo de Yorkdale implementó Genetec Mission Control™. El sistema colaborativo de gestión para la toma de decisiones ayuda a los operarios a comprender mejor el desarrollo de



los acontecimientos y les guía por el mejor plan de acción de acuerdo con los Procedimientos Operativos Estándar (SOP, por sus siglas en inglés).

Antes, nuestros operarios tenían que memorizar los procesos o revisar una carpeta para comprobar lo que necesitaban hacer. Con Mission Control, hemos podido optimizar la programación de tareas en más de 30 situaciones distintas. Trabajamos con el equipo de Servicios Profesionales de Genetec para elaborar listas de verificación específicas para diferentes tipos de incidentes. Cuando surge cualquier incidente, nuestros operadores son guiados desde la respuesta hasta la resolución. Esto les facilita un poco el trabajo y garantiza que seamos minuciosos en todo lo que hacemos", afirmó Aiello.

Por ejemplo, si alguien denuncia la desaparición de un niño, el equipo entra en acción a través de Mission Control. Los operadores identifican su última ubicación, envían a los agentes a esa área y utilizan las funciones de búsqueda rápida de Security Center para recuperar los videos pertinentes. De este modo, pueden rastrear dónde ha ido el niño, ponerse en contacto con los comerciantes si entran en las tiendas y reunir a las familias lo antes posible.

"Tenemos muchos procesos internos que deben cumplirse, especialmente cuando trabajamos con numerosos propietarios de tiendas. Si se produce un incidente, debemos asegurarnos de que seguimos los protocolos y mantenemos informados a nuestros arrendatarios. Mission Control ayuda a nuestros operadores a gestionar esos procesos para que puedan afrontar con eficacia cualquier situación que se les presente", explicó Vounotripidis.

## Mejorando de las asociaciones de seguridad pública mediante AutoVu LPR

En Yorkdale, fomentar de un enfoque proactivo de la seguridad ha sido primordial. Por eso, el sistema de reconocimiento de placas vehiculares (LPR, por sus siglas en inglés) AutoVu™ de Genetec se convirtió rápidamente en un elemento imprescindible para el equipo. Utilizando más de 52 cámaras LPR de AutoVu, han podido ampliar la seguridad del perímetro de su propiedad y mejorar las investigaciones relacionadas con vehículos. Además, la inversión en LPR también ha contribuido a mejorar la seguridad ciudadana.

"Con el sistema de LPR AutoVu, hemos reforzado nuestra colaboración con los organismos policiales locales. Si buscan un

vehículo que les interesa, podemos introducir la placa y la información del vehículo en nuestro sistema AutoVu. Si ese vehículo entra en nuestra propiedad, nosotros les notificamos. Esto les ha permitido atrapar a sospechosos o encontrar vehículos robados con mucha más rapidez", afirmó Aiello.

Afrontar los robos de vehículos o comercios puede ser un reto para los centros comerciales de todo el mundo. Sin embargo, en Yorkdale, el sistema de LPR AutoVu se ha convertido en un elemento disuasorio adicional para los infractores. Los posibles ladrones saben que el centro comercial dispone de tecnología para rastrear los vehículos sospechosos y responder con mayor rapidez.

"Desde que implementamos el sistema de LPR AutoVu, hemos mejorado significativamente nuestra capacidad de respuesta ante incidentes e investigaciones relacionados con robos. Se ha corrido la voz: Yorkdale es una propiedad que se toma en serio la seguridad, y los delincuentes serán detenidos", afirmó Vounotripidis.

### Aumentando la seguridad en Yorkdale con los socios adecuados

Desde la implementación de Security Center, el equipo de Yorkdale ha conseguido mucho, pero aún no ha terminado. Próximamente, pretenden implementar tecnología corporal e integrar el video de esos dispositivos en la plataforma unificada. También quieren empezar a utilizar el sistema de gestión de evidencias digitales Clearance™ de Genetec para sus dispositivos corporales con el fin de agilizar el intercambio de evidencias con las fuerzas del orden público. A medida que avanzan los nuevos planes de expansión, el equipo de Yorkdale sabe que puede contar con la orientación de los expertos de Genetec.

"Más centros comerciales deberían utilizar Genetec Security Center. Esta plataforma de seguridad no sólo ayuda a nuestro equipo a trabajar de forma más eficiente, sino que también estamos evolucionando en nuestra instalación utilizando las mejores tecnologías del mercado. Trabajar con el equipo de Genetec siempre ha sido excelente. Son auténticos profesionales de la seguridad que entienden nuestro negocio y se comprometen a ofrecer soluciones de seguridad que se adapten a nuestras necesidades específicas. Gracias a las soluciones de Genetec, podemos seguir ofreciendo esa experiencia de compra segura y de primera clase que los clientes esperan en Yorkdale", concluyó Aiello.



**"Desde que implementamos el sistema de LPR AutoVu, hemos mejorado significativamente nuestra capacidad de respuesta ante incidentes e investigaciones relacionados con robos. Se ha corrido la voz: Yorkdale es una propiedad que se toma en serio la seguridad, y los delincuentes serán detenidos", afirmó Vounotripidis.**