

## Estudio de caso

# Ciudad de Richmond

## La Ciudad de Richmond Mejora la Eficacia del Control de Estacionamientos con los Servicios Administrados de AutoVu™



La Productividad del Control de Estacionamientos se Dispara en la Ciudad de Richmond con los Servicios Administrados de AutoVu que Brindan Fiabilidad Absoluta

### Desafío empresarial

La ciudad de Richmond se considera la cuarta ciudad con mayor población del estado de Virginia, Estados Unidos. Ubicada en el centro de la gran Área Metropolitana de Richmond y a solo 98 millas al sur de Washington DC, Richmond es reconocida por su atractivo histórico y arquitectónico, y el creciente ámbito cultural. Para los residentes y la afluencia de visitantes y personas que viajan de su hogar al lugar de trabajo diariamente, Richmond ofrece algo menos de 1.500 espacios de estacionamiento con parquímetro en la vía pública, 5.000 espacios residenciales y de la vía pública de tiempo limitado y más de 5.000 espacios fuera de la vía pública en aproximadamente 20 estacionamientos y garajes.

Hace algunos años, Richmond invirtió en un programa de inmovilización de vehículos para su estacionamiento en la vía pública a fin de alentar un mayor cumplimiento normativo de las normas de estacionamiento. Si bien el programa de inmovilización resultó efectivo, los agentes de vigilancia y control de estacionamientos pasaban sus turnos recorriendo las zonas de estacionamientos y las calles de la ciudad con el fin de controlar vehículos al azar e identificar aquellos con infracciones pendientes.

Vigilar las zonas residenciales con estacionamiento permitido y con límite de tiempo en la ciudad de Richmond también fue un proceso que tomó mucho tiempo para los agentes de control de estacionamientos. Los agentes debían validar las calcomanías de autorización impresas una por una, lo cual era propicio a errores, en especial, cuando estas calcomanías no estaban colocadas correctamente, o se encontraban ocultas detrás de ventanas con vidrios polarizados. En áreas donde las normas de estacionamiento establecían de 15 minutos a 4 horas de estacionamiento gratuito sin necesidad de permiso, el marcado de las llantas con tiza era parte de la rutina. Sin embargo, los visitantes ingeniosos vigilaban a los agentes y limpiaban la tiza de las llantas de sus vehículos para evitar recibir una multa en el siguiente control.

Con el objetivo de maximizar los recursos y promover la eficacia del equipo de control de estacionamientos, la ciudad de Richmond confió en la experiencia de SP+ Parking, cuyo equipo está contratado para supervisar el control de estacionamientos en nombre de la ciudad de Richmond. SP+ Parking propuso AutoVu de Genetec, el sistema de reconocimiento automático de placas de matrícula (ALPR), como la solución comprobada para aumentar el control de estacionamientos de la ciudad.

### Resumen

**Nombre del cliente:** Ciudad de Richmond

**Productos:** Servicios Administrados de AutoVu

**Industria:** Control de Estacionamientos

**Ubicación:** Richmond, Virginia, Estados Unidos

**Socios:** SP+ Parking, ComSonics

### El ALPR AutoVu simplifica el control de estacionamientos de la Ciudad de Richmond

Como parte de una actualización gradual de la solución de control de estacionamientos, la ciudad de Richmond primero equipó un vehículo con el sistema de ALPR AutoVu para la identificación de infractores. Más tarde, se asociaron permisos de estacionamiento en zonas residenciales con placas de matrícula de vehículos, y la Ciudad equipó otro vehículo con el sistema de ALPR para el control de permisos y excesos de límite de tiempo.

“Si bien la ciudad comenzó con un sistema AutoVu para la identificación de infractores, siempre hubo planes de expansión en mente. Una vez que logramos demostrar qué tan eficiente podía ser el equipo con la tecnología de ALPR, nos sentimos seguros de que podríamos ayudarlos a agregar más sistemas móviles de forma gradual para reforzar el control de estacionamientos en toda la ciudad. AutoVu es una gran herramienta que ayuda al equipo de control de estacionamientos a distinguirse en su trabajo”, expresó Johnnie Hogue, Gerente Regional, administrador de estacionamientos públicos certificado (CAPP), de SP+ Parking.

Actualmente, los dos sistemas de ALPR móvil de AutoVu ayudan a simplificar la tarea de los operadores de control de estacionamientos, quienes ya no tienen que buscar calcomanías impresas y llantas marcadas con tiza. Los operadores seleccionan la zona que desean controlar en la computadora portátil táctil incluida en el vehículo y conducen por las calles, mientras las cámaras de AutoVu escanean las placas de matrícula y alertan a los operadores sobre vehículos sin permiso, con exceso de límite de tiempo o infractores.

La función digital de marcado de llantas con tiza exclusiva para el exceso de límite de tiempo de estacionamiento de AutoVu



captura imágenes de las ruedas de los automóviles estacionados para compararlas con las imágenes de recorridos posteriores. Los operadores reciben imágenes de las ruedas; si las válvulas de las llantas no se movieron, el operador puede confirmar la violación.

“Las personas ni siquiera saben que ahora estamos marcando las llantas con tiza de forma digital. Si una persona llama, y alega que no estaba estacionada en el área o que no se pasó del límite de tiempo, podemos extraer las imágenes y refutar su reclamo. Tenemos imágenes de la placa de matrícula del vehículo, imágenes comparables de las ruedas, y sello de la fecha y hora. No hay forma de refutar la evidencia”, explicó Javon Barner, Gerente de Control de Estacionamientos en la Vía Pública de SP+ Parking.

### La implementación de los servicios administrados de AutoVu ofrece una fiabilidad del 99 %

Si bien los sistemas de AutoVu estaban rindiendo tal y como se había prometido ayudando al equipo de control de estacionamientos a cubrir más terreno en menos tiempo, comenzaron a surgir problemas relacionados con la TI. Debido a que el sistema se alojaba en servidores internos, los problemas de compatibilidad con las políticas de TI provocaban que en ocasiones el sistema estuviera fuera de línea. Luego de una resolución de problemas inicial, la ciudad de Richmond y SP+ Parking se comunicaron con los expertos de AutoVu de Genetec para solicitar asistencia. La recomendación fue que hicieran la transición a los Servicios Administrados de AutoVu (AMS), el servicio de control de estacionamientos alojado en la nube de Genetec, desde el sistema de AutoVu basado en servidores.

“Cuando el sistema de ALPR estaba alojado en nuestros propios servidores, experimentábamos algunas demoras en el rendimiento y conflictos de TI internos. Dedicábamos gran parte del tiempo a la solución de problemas, por lo que nuestro sistema estaba en funcionamiento apenas el 55 % del tiempo aproximadamente. Ahora, con el servicio alojado de Genetec, tenemos más de un 99 % de tiempo de actividad y no tenemos problemas”, expresó Barner.

Los Servicios Administrados de AutoVu le permiten a la ciudad de Richmond experimentar todos los beneficios de la identificación de infractores y el control de estacionamiento eficaces por medio de una solución lista para usar rentable y altamente fiable. Los AMS no requieren servidores en el sitio, lo cual libera recursos de TI para otras tareas administrativas, y minimiza los costos vinculados a la obtención, activación y mantenimiento de la infraestructura.

Por una tarifa mensual de suscripción razonable, Genetec maneja todas las actualizaciones y el mantenimiento del sistema backend y garantiza que el sistema esté optimizado para funcionar

a su máxima eficacia para la ciudad. Si es necesario actualizar los permisos de estacionamiento o las listas de infractores, o si la ciudad de Richmond tiene alguna pregunta, los expertos de Genetec manejan todos los pedidos rápidamente mediante correo electrónico o teléfono.

“Si necesitamos asistencia, Genetec siempre responde rápidamente. Con regularidad, enviamos por correo electrónico nuestras listas de infractores o de permisos a Genetec y, en minutos, todo está actualizado. La mejor parte de los Servicios Administrados de AutoVu es que podemos centrarnos en el estacionamiento y dejar que los expertos manejen la tecnología”, continuó Barner.

### El cumplimiento y el servicio de atención al cliente reciben un impulso con AutoVu

Desde que implementó AutoVu, la ciudad de Richmond ha experimentado beneficios extraordinarios en el área de control de estacionamientos. No solo se incrementó significativamente la confiabilidad del sistema, sino que el mejoramiento de la precisión minimizó el número de errores en las multas. Con los AMS funcionando en su punto más alto de eficiencia, los agentes de estacionamientos pudieron maximizar su productividad, y aprovechar al máximo cada turno. La ciudad ha experimentado un aumento del 6,5 % en las citaciones, y un aumento del 13 % en la identificación de infractores.

Con estos resultados, la Ciudad de Richmond busca expandir aún más su flota móvil de AutoVu, y abarcar todavía más zonas de estacionamientos. Probablemente, la próxima etapa incluirá la integración al sistema de más de 160 parquímetros para el control en tiempo real de más zonas de estacionamientos de tiempo limitado. El equipo humano de estacionamientos también busca incluir las funcionalidades avanzadas de generación de informes de la solución ALPR para comprender mejor de qué manera los residentes y visitantes usan sus servicios de estacionamientos en diferentes momentos del día o del año.

“Durante el día, no podemos darnos el lujo de tener deficiencias en el control de estacionamientos. Debemos ser tan eficientes y eficaces en el control de zonas para estacionamientos con permisos y de tiempo limitado como en la detección de los vehículos infractores. Desde la migración a los Servicios Administrados de AutoVu™, nuestro sistema se encuentra constantemente en funcionamiento, y las quejas sobre las deficiencias de la vigilancia y control por parte de los comités vecinales disminuyeron. Por nuestra parte, no tenemos que hacer nada, salvo usar el sistema y fomentar un mayor cumplimiento de las normas de estacionamiento”, concluye Steve Bergin, Gerente de Estacionamiento, CAPP, de la Ciudad de Richmond.

**“La mejor parte de los Servicios Administrados de AutoVu es que podemos centrarnos en el estacionamiento y dejar que los expertos manejen la tecnología”.**