

Yorkdale Shopping Center

Aprimorando uma experiência de compras de luxo através de segurança unificada



Nome

Yorkdale Shopping Center

Indústrias

Gestão de Propriedade

Localização

Toronto, Ontário, Canadá

Produtos

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

O Yorkdale Shopping Center aumenta a eficiência da segurança e a colaboração policial usando o Genetec Security Center e o Mission Control

O Yorkdale Shopping Center é o melhor destino de compras em Toronto, Canadá. Com mais de 180 mil metros quadrados de espaço comercial e 270 lojas, os hóspedes podem encontrar tudo o que precisam. Yorkdale oferece a maior coleção do país de marcas de designers e marcas de luxo, além de uma mistura incomparável de novas lojas e lojas de destaque.

Mas o Yorkdale é mais que um shopping. Gerenciada pelo Oxford Properties Group, a equipe faz de tudo para garantir que todos os clientes tenham uma experiência memorável e segura. Isso inclui oferecer aos visitantes tudo, desde serviços de manobrista e uma coleção de arte com qualidade de museu até segurança no local 24/7.

Afastando-se das limitações de sistemas proprietário

A equipe do Yorkdale continua a priorizar investimentos em tecnologia em tudo, desde sustentabilidade até segurança. Nos últimos anos, eles viram uma oportunidade de aumentar a eficiência em seus processos de segurança. Os operadores estavam trabalhando com um sistema de vídeo proprietário e uma solução independente de controle de acesso. A busca de informações muitas vezes envolvia a navegação entre esses dois sistemas separados, o que retardava as investigações e resposta a incidentes. Ter uma solução de segurança fechada impedia a equipe de

explorar novas tecnologias. Quer se tratasse de novas câmeras de última geração ou de integrações de sistemas, eles queriam ter mais flexibilidade na forma como evoluíam suas operações de segurança.

Eles começaram a busca por um novo sistema de gerenciamento de vídeo (VMS). Essa busca os levou à plataforma de segurança unificada Genetec Security Center™ e à solução de gerenciamento de vídeo Omnicast™. Bob Vounotripidis, gerente sênior de operações do Yorkdale Shopping Center, explicou como as soluções da Genetec atenderam a todos os seus requisitos e muito mais:

“Investir no Genetec Security Center e no Omnicast nos deu a capacidade de upgrade para nosso VMS. Então conseguimos trazer o sistema de controle de acesso Synergis™ para a mesma plataforma unificada. Agora, temos uma base sólida sobre a qual podemos continuar a construir. Isso nos permite evoluir nossas operações para além do vídeo e do controle de acesso e usar novas tecnologias que melhoram a forma como trabalhamos e atendemos nossos clientes.”

Obtendo uma visão abrangente de segurança do shopping

Desde a implementação das soluções Genetec, a equipe da Yorkdale conseguiu melhorar significativamente a eficiência

operacional. Eles não precisam mais alternar entre diferentes sistemas de segurança para encontrar as informações necessárias. Agora, se um incidente estiver em andamento, os operadores poderão ver o que está acontecendo e agir rapidamente a partir de uma visão unificada.

“Com o Security Center, estamos economizando um tempo valioso de investigações e respostas. “Nossos operadores de segurança podem identificar riscos potenciais, obter informações críticas e enviar agentes a pé com mais rapidez dentro do shopping center. No geral, nos tornamos muito mais proativos e eficientes no tratamento de qualquer coisa que surja. Isso garante que continuemos proporcionando uma experiência excepcional aos clientes”, disse Luca Aiello, gerente de segurança da Oxford Properties.

Os operadores gerenciam mais de 750 câmeras, 500 leitores de controle de acesso e 2.000 portadores de cartão usando o Security Center. Eles também implantaram o módulo de intercomunicação Sipelia™. O Sipelia permite iniciar conversas bidirecionais em 150 estações de intercomunicação localizadas em estacionamentos, entradas e outras áreas. Com o tempo, a equipe também adicionou o sistema de reconhecimento automático de placas de veículos (ALPR) AutoVu™, o sistema de gerenciamento de decisão Genetec Mission Control™ e várias outras tecnologias dentro da plataforma.

Todos os vídeos, dados e chamadas retornam para um centro de comando de última geração, onde os operadores de segurança mantêm o shopping funcionando tranquilamente. Os gerentes de segurança também podem usar o aplicativo Genetec Mobile em seus telefones para verificar situações de qualquer lugar do shopping.

“O que é ótimo no Security Center é que podemos implantar as melhores tecnologias do mercado. Por exemplo, usando analíticos de vídeo, podemos restringir rapidamente as pesquisas de vídeo usando palavras-chave e descrições específicas. Também concedemos credenciais de controle de acesso móvel aos funcionários do Oxford Property Group e planejamos expandi-las para colaboradores do varejo em breve. Tem sido uma maneira mais segura, econômica e conveniente de gerenciar milhares de portadores de cartões”, explicou Vounotripidis.

Aumentando a eficiência operacional com o Mission Control

A equipe de segurança do Yorkdale lida diariamente com vários incidentes de segurança. Garantir que os operadores de segurança possam responder e resolver problemas rapidamente é fundamental para manter uma experiência de compras cinco estrelas. No entanto, manter os operadores de segurança informados e treinados sobre como lidar com vários incidentes de acordo com os procedimentos operacionais padrão (SOPs) pode ser desafiador e caro.

Procurando capacitar seus operadores e agilizar a resposta a incidentes, a equipe do Yorkdale implementou o Genetec Mission Control™. O sistema colaborativo de gerenciamento de decisões ajuda os operadores a entender melhor os eventos em andamento e os orienta no melhor curso de ação de acordo com os SOPs.



“No passado, nossos operadores precisavam memorizar processos ou folhear uma pasta para verificar o que precisava ser feito. Com o Mission Control, conseguimos agilizar a sequência de tarefas para mais de 30 situações diferentes. Trabalhamos com a equipe de Serviços Profissionais Genetec para criar checklists específicos para diferentes tipos de incidentes. Quando surge qualquer incidente, nossos operadores são orientados desde a resposta até a resolução. Isso facilita um pouco o trabalho deles e garante que continuemos minuciosos em tudo o que fazemos”, disse Aiello.

Por exemplo, se alguém relatar o desaparecimento de uma criança, a equipe entra em ação usando o Mission Control. Os operadores identificam a última localização vista, enviam agentes para essa área e usam recursos de pesquisa rápida no Security Center para recuperar vídeos relevantes. A partir daí, conseguem rastrear para onde a criança foi, entrar em contato com os lojistas caso ela entre em alguma das lojas e devolvê-la à família o mais rápido possível.

“Temos muitos processos internos que precisam ser atendidos, especialmente quando trabalhamos com vários lojistas de varejo. Se um incidente estiver em andamento, precisamos ter certeza de que estamos seguindo os protocolos e mantendo nossos lojistas informados. O Mission Control ajuda nossos operadores a gerenciar esses processos para que possam lidar com eficácia com qualquer situação que surgir”, explicou Vounotripidis.

Aprimorando parcerias de segurança pública usando o AutoVu ALPR

Na Yorkdale, promover uma abordagem de segurança proativa tem sido fundamental. É por isso que o sistema de reconhecimento automático de placas de veículos (ALPR) Genetec AutoVu™ rapidamente se tornou um item obrigatório para a equipe. Com mais de 52 câmeras AutoVu ALPR implantadas, eles conseguiram estender a segurança ao perímetro de suas propriedades e aprimorar as investigações relacionadas aos veículos. Mais do que isso, o investimento no ALPR também ajudou a melhorar a segurança da comunidade.

“Com o sistema AutoVu ALPR, fortalecemos nossas parcerias com agências policiais locais. Se eles estiverem procurando um veículo, poderemos colocar a placa e as informações do veículo em nosso sistema AutoVu. Se esse veículo entrar em nossa propriedade, eles serão

notificados. Isso permitiu que capturassem suspeitos ou encontrassem veículos roubados com muito mais rapidez”, disse Aiello.

Lidar com roubos de veículos ou lojas pode ser um desafio para shopping centers em todos os lugares. No entanto, no Yorkdale, o sistema AutoVu ALPR tornou-se uma barreira extra para os infratores. Os ladrões sabem que o shopping possui tecnologia para rastrear veículos suspeitos e responder mais rapidamente.

“Desde a implementação do sistema AutoVu ALPR, nos tornamos significativamente mais responsivos a incidentes e investigações relacionados a roubo. A notícia se espalhou: Yorkdale é uma propriedade que leva a segurança a sério e os infratores serão pegos”, disse Vounotripidis.

Expandindo a segurança do Yorkdale com os parceiros certos

Desde a implementação do Security Center, a equipe do Yorkdale realizou muitas conquistas; mas eles ainda não terminaram. A seguir, pretendem implantar tecnologia vestível e integrar o vídeo desses dispositivos na plataforma unificada. Também querem usar o sistema de gerenciamento de evidências digitais Genetec Clearance™ para seus dispositivos vestíveis, a fim de agilizar o compartilhamento de evidências com as autoridades policiais. À medida que novos planos de expansão avançam, a equipe do Yorkdale sabe que pode contar com a orientação dos especialistas Genetec.

“Mais shopping centers deveriam usar o Genetec Security Center. Essa plataforma de segurança não apenas ajuda nossa equipe a operar com mais eficiência, mas também estamos evoluindo nossa implantação usando as melhores tecnologias disponíveis. E trabalhar com a equipe Genetec tem sido sempre excelente. Trata-se de verdadeiros profissionais de segurança que entendem nosso negócio e estão comprometidos em fornecer soluções de segurança que atendam às nossas necessidades exclusivas. Com as soluções Genetec, podemos continuar oferecendo aquela experiência de compra segura e de nível internacional que os clientes esperam do Yorkdale”, concluiu Aiello.



“Desde a implementação do sistema AutoVu ALPR, nos tornamos significativamente mais responsivos a incidentes e investigações relacionados a roubo. A notícia se espalhou: Yorkdale é uma propriedade que leva a segurança a sério e os infratores serão pegos”, disse Vounotripidis.

