

# First Parking



## Nome

First Parking

## Indústrias

Fiscalização de Estacionamentos

## Localização

Austrália

## Produtos

Security Center, Omnicast, Plan Manager, Synergis, Sipelia, AutoVu



## Como um novo participante no setor de estacionamento oferece um atendimento excepcional ao cliente com a ajuda do Security Center

Fundada em 2020, a First Parking arrenda e opera 18 estacionamentos para clientes em cidades da costa leste da Austrália, incluindo Brisbane, Sydney, Newcastle, Canberra e Melbourne. A empresa pretende ser a principal disruptora no setor de estacionamento da Austrália – usando estruturas de preços inovadoras para desafiar os operadores tradicionais do setor. Fundada apenas dois meses antes da pandemia, a First Parking iniciou as suas operações conquistando o negócio de estacionamento em fundos de investimento imobiliário e outras grandes organizações, à medida que os operadores tradicionais consolidavam as operações durante a pandemia.

### Desafios: Fornecer uma solução escalável para dar suporte à resposta rápida e o crescimento dos negócios

A First Parking precisava de uma solução escalável que pudesse garantir um número cada vez maior de estacionamentos alugados e dar suporte ao crescimento previsto de longo prazo para 50 estacionamentos ou mais. A empresa também exigia confiabilidade para minimizar o risco de falhas de sistemas ou equipamentos que poderiam comprometer a cobertura de vídeo e áudio para incidentes em estacionamentos, como danos a portões de segurança que exigiriam investigações de seguros. A solução

também precisava ser intuitiva e permitir que os operadores da sala de controle respondessem rapidamente a eventos e solicitações de clientes para se alinharem ao seu modelo centrado no cliente. Além disso, a solução tinha de permitir que a empresa fornecesse suporte ao crescimento do trabalho híbrido que surgiu após a pandemia, bem como os requisitos baseados em funções.

### Solução: Uma plataforma unificada para videomonitoramento e controle de acesso

Trabalhando com o parceiro e integrador Genetec™, Park Aid, a First Parking selecionou o Genetec Security Center como uma plataforma unificada para fornecer videomonitoramento e controle de acesso. O Security Center gerencia eventos e alarmes para um sistema que compreende cerca de 100 câmeras CCTV em seus estacionamentos – variando de duas a três por estacionamento até 18 a 20 em locais maiores. Com o Federação do Security Center, a First Parking faz monitoramento, relatórios e relatórios de alarme em sua rede de estacionamentos amplamente distribuída, enquanto a integração contínua de CFTV e intercomunicação por meio da plataforma unificada permite que a empresa ofereça uma ampla gama de serviços aos clientes.

A empresa usa dispositivos Streamvault™ para fornecer gerenciamento de infraestrutura de segurança em estacionamentos de clientes. Há um dispositivo instalado em cada estacionamento, três em salas de controle em Brisbane e Melbourne e dois dispositivos remotos rodando paredes de vídeo e salas de controle redundantes. Para complementar esses produtos, a First Parking e a Parkaid estão se preparando para implantar câmeras AutoVu para fornecer reconhecimento de placas como forma de validar veículos e gerenciar o uso dos estacionamentos pelos motoristas.

Uma VPN gerenciada por meio de switches e roteadores Cisco Meraki se estende desde suas salas de controle até cada estacionamento gerenciado e o ambiente de nuvem Microsoft Azure da organização. O departamento interno de TI da First Parking trabalha em estreita colaboração com a Park Aid para garantir uma conexão segura entre os vários locais. A empresa assina o pacote de manutenção Genetec Advantage para aproveitar as vantagens de atualizações regulares de software, bem como suporte premium e monitoramento de software.

## A First Parking garante rápido crescimento e alta satisfação do cliente com o Security Center

Com o Genetec Security Center e tecnologias, a empresa estabeleceu uma plataforma padronizada para gerenciar a segurança de seus estacionamentos. Isso ajuda a First Parking a incluir estacionamentos continuamente à medida que sua equipe negocia acordos com novos clientes e elimina o custo e a interrupção da implementação de recursos em um ambiente complexo, incluindo diversos produtos e versões. A First Parking agora monitora a segurança de cada estacionamento a partir de um único painel nas salas de controle, 24 horas por dia, sete dias por semana. A empresa está agora ampliando continuamente o monitoramento de segurança de estacionamentos de locais padrão, como entradas, saídas e caixas de pagamento, para lobbies de elevadores e áreas de alto risco em todas as instalações. A plataforma também armazena vídeo e grava chamadas de intercomunicação para que os gerentes analisem se ocorrerem incidentes que justifiquem investigação. Os gerentes também podem analisar imagens de CFTV para ver e ouvir como os membros da equipe da sala de controle gerenciam eventos específicos para identificar necessidades de treinamento e áreas que exigem melhor qualidade.

Cada membro da equipe acessa a plataforma para cumprir diversas funções e responsabilidades, seja nas salas de controle, em casa ou na rua. Daniel Hitchcock, diretor administrativo da First Parking, usa a plataforma para transmitir imagens de CFTV ao vivo 24 horas por dia, sete dias por semana através de telões de seu escritório em casa – obtendo monitoramento de qualidade próximo à sala de controle.



## Simplicidade e facilidade de uso permitem entrega com foco no cliente

A simplicidade e facilidade de uso do Security Center ajuda a First Parking a fornecer serviços que atendam aos exigentes padrões dos clientes. A empresa pode integrar rapidamente novos colaboradores e minimizar o tempo que decorre antes que de fato façam uma contribuição produtiva. Além disso, a robustez do produto garante que ser improvável que uma instrução digitada incorretamente ou outro acidente rompa a segurança o sistema. Isto é crítico, pois uma interrupção corre o risco de a empresa perder a cobertura de um incidente, como um acidente envolvendo uma porta de saída de um estacionamento que pode exigir um acionamento de seguro.

Os membros da equipe podem contar com o sistema para executar tarefas e responder aos clientes rapidamente. Por exemplo, com o Security Center Plan Manager, os membros da equipe podem se infiltrar em qualquer rede amplamente distribuída de estacionamentos para visualizar planos que mostram locais de câmeras e pontos de extremidade de intercomunicação, permitindo-lhes responder perguntas e solicitações dos clientes em minutos.

A First Parking agora está trabalhando com a Park Aid para fazer upgrade do Genetec Security Center 5.11 e aproveitar novos recursos, como o Genetec Web App, que fornecerá uma nova janela para o sistema de segurança empresarial. A empresa também está explorando oportunidades para implantar o Genetec Mission Control para cobrir o gerenciamento de incidentes e procedimentos operacionais padrão.

Além disso, eles também estão avaliando a detecção de filas e pessoas como parte de uma mudança para uma abordagem de gerenciamento proativa. Por exemplo, se a empresa quiser afastar os pedestres de áreas de alto risco e tráfego intenso, ou reduzir os danos em áreas de alta incidência de vandalismo, os analíticos de pessoas baseados na borda permitem que sua equipe evite eventos antes que ocorram, em vez de reagir quando já tiverem ocorrido.