zenitel

Libro Blanco

El poder de la Comunicación crítica unificada

Comunicación crítica unificada

Contenido

1 Introducción a la comunicación crítica 4

2 Comunicación crítica dentro de la industria de la seguridad física 6

3 Desbloqueando el concepto de unificación dentro de la comunicación crítica 8

4 Cuatro formas en que la comunicación crítica unificada puede beneficiar a su organización 10

5 La comunicación crítica unificada ayuda a las industrias 14

1

Introducción a **Comunicación crítica**

En tiempos de crisis o emergencia, **las COMUNICACIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA** confiables son cruciales no solo para ayudar a los socorristas a salvar vidas, sino también para ayudar a mantener a los socorristas seguros, mejorar
tiempo de respuesta, y mejorar la coordinación interinstitucional.
Estos tipos de comunicaciones generalmente se denominan comunicación de misión crítica. En el contexto de la seguridad pública, las soluciones de comunicación de misión crítica pueden incluir sistemas móviles (5G), de radiotelecomunicaciones y de notificación masiva.

Otro tipo de comunicación crítica se denomina **COMUNICACIÓN CRÍTICA PARA EL NEGOCIO.** Estas son tecnologías de comunicación que son esenciales para mantener la eficiencia operativa diaria de una organización, así como para mantener a sus empleados, visitantes y otros activos seguros y protegidos. Por ejemplo, en una estación de tren, los operadores deben informar constantemente a los pasajeros de cualquier retraso o cambio de horario para evitar la frustración y la confusión entre los pasajeros ferroviarios. Tecnologías como sistemas de notificación masiva, radio móvil profesional, sistemas de evacuación por voz,
Los intercomunicadores y los puntos de ayuda desempeñan un papel importante en una solución de comunicación crítica para el negocio.

2

Comunicación crítica dentro de la industria de la seguridad física

El mercado de la seguridad física abarca un amplio espectro de soluciones de seguridad y comunicación diseñadas para salvaguardar edificios y activos de amenazas que van desde el robo y el vandalismo hasta el terrorismo y el acceso no autorizado. Un sólido sistema de seguridad y comunicación es fundamental para una empresa, ya que puede protegerlas de pérdidas financieras debidas a robos, usos indebidos o vandalismo, así como garantizar que los empleados y visitantes estén seguros y protegidos en el trabajo de situaciones que amenazan la vida, como incendios y terrorismo.
Varias tecnologías, como cerraduras de control de acceso, alarmas, cámaras de vigilancia, sistemas de comunicación y edificios
Los sistemas de gestión desempeñan un papel importante en la seguridad de los edificios y los activos, al tiempo que protegen a los empleados y visitantes.

Las soluciones de comunicación críticas ayudan a garantizar la seguridad de un edificio. Cuando se integra con los sistemas de seguridad existentes, como la videovigilancia, los sistemas de control de acceso y los sistemas de detección perimetral, el audio puede mejorar su postura de seguridad general. La capacidad de escuchar y hablar a través de sistemas de audio puede beneficiar la gestión de la seguridad en todo el sitio, así como las operaciones generales y la comunicación comercial. En la siguiente sección se destacan 3 áreas en las que las soluciones críticas de comunicación desempeñan un papel importante:

- **Audio para mayor seguridad**
- **Audio para seguridad**
- **Audio para las operaciones diarias**

Audio para mayor seguridad

La cobertura de audio de un sistema de altavoces siempre llegará y alertará a toda una multitud con más eficiencia que una pantalla de video o un anuncio visual exclusivo. La ventaja adicional del uso de audio es que ningún miembro de la multitud debe interrumpir su enfoque visual o
crear un grupo peligroso para la línea de visión sobre la información en una pantalla; Los sistemas de audio satisfacen mejor los requisitos de los anuncios de uno a varios, ya sean para fines casuales o críticos.

Audio para seguridad

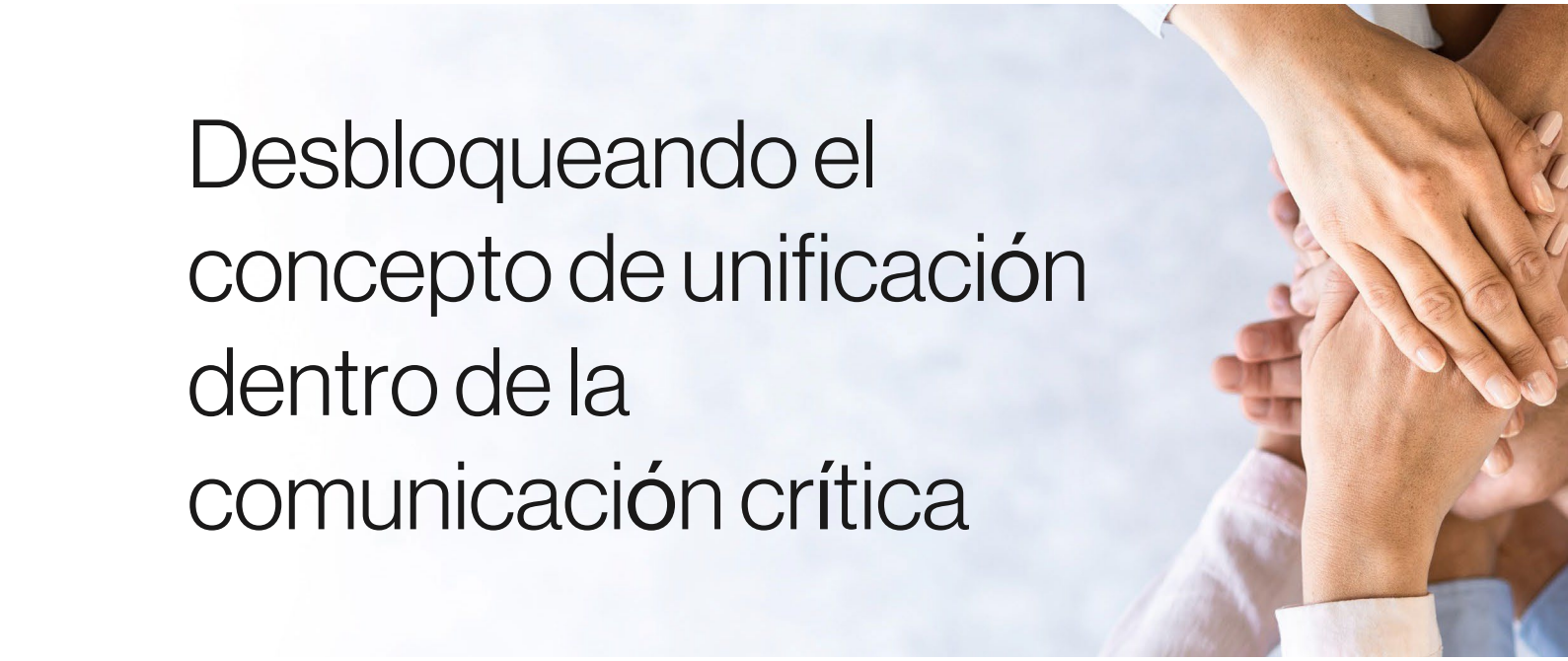
Cuando se integran con otros sistemas, como la videovigilancia, los sistemas de control de acceso y los sistemas de detección perimetral, los sistemas de sonido y voz pueden desempeñar un papel importante en la mejora de la seguridad general de una instalación. El audio puede ayudar uno a uno, uno a uno
muchas y todas las comunicaciones durante una amenaza de seguridad en desarrollo.

Audio para las operaciones diarias

La comunicación con el "ojo en el cielo" puede resultar útil en muchas situaciones; Personal con líneas de visión limitadas sobre las áreas de operación
se le podrían dar instrucciones para ahorrar tiempo o comunicar los problemas a un supervisor para que lo oriente. Con audio bidireccional en los sistemas de seguridad que se duplica como un servicio de intercomunicación, finalización de tareas
se vuelve simple y eficiente.

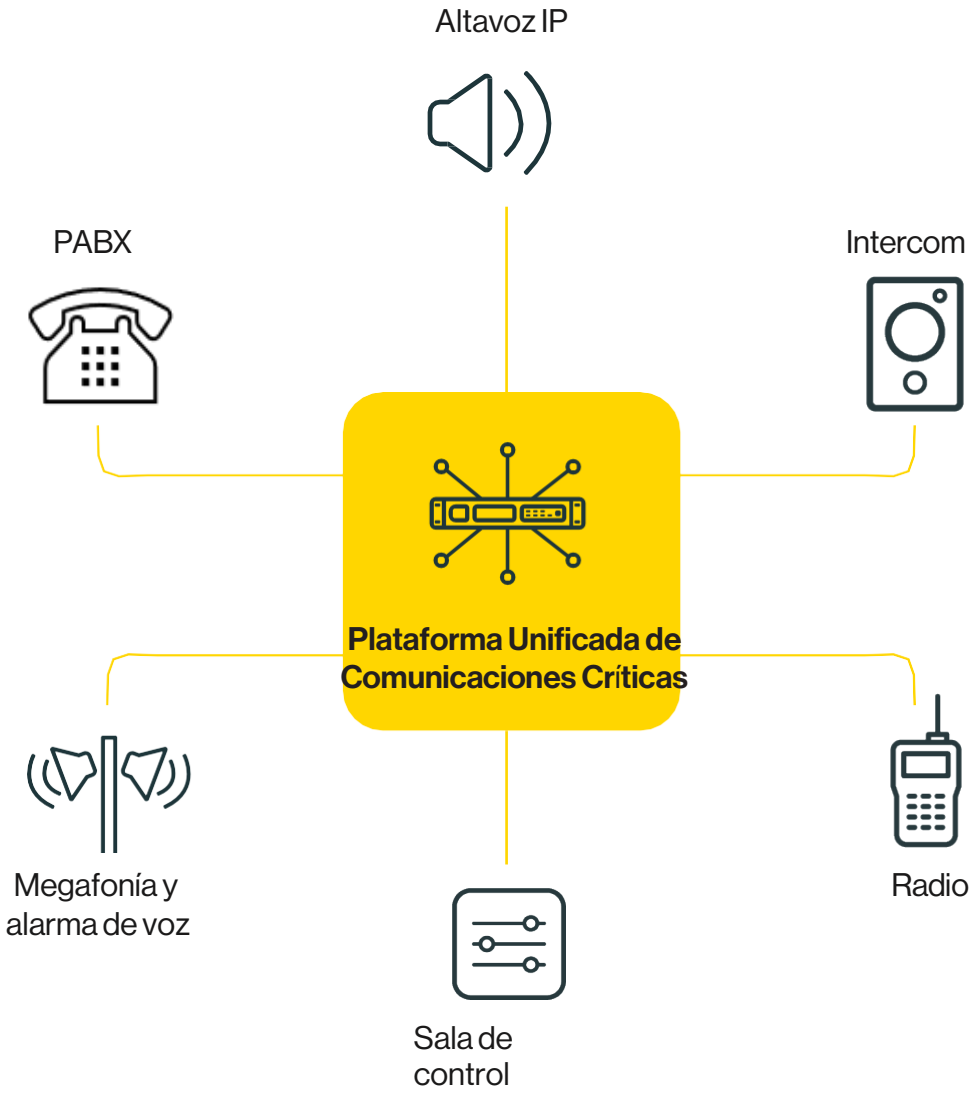
3

Desbloqueando el concepto de unificación dentro de la comunicación crítica



La unificación de las tecnologías críticas de comunicación representa un cambio de paradigma en la forma en que las personas y las empresas se comunican, haciendo una transición de la comunicación tradicional y aislada a un enfoque de comunicación más colaborativo. Una plataforma unificada de comunicación crítica reúne una multitud de tecnologías y herramientas de comunicación en una sola plataforma. En lugar de depender de una sola tecnología de comunicación, la Comunicación Crítica Unificada combina las fortalezas de una amplia gama de tecnologías, al tiempo que mitiga sus debilidades individuales.

Las tecnologías en este contexto pueden referirse a intercomunicadores, teléfonos IP, altavoces IP, radios móviles profesionales y megafonía y alarma de voz. Un enfoque unificado consolida todas sus ofertas de comunicación en una plataforma central, para que pueda simplificar y gestionar eficazmente diferentes formas de comunicación, como llamadas de voz, videoconferencias, mensajería instantánea y correo electrónico. Esto también permite al usuario pasar de una tecnología de comunicación a otra sin problemas.



Además de simplificar las comunicaciones críticas para el negocio para los usuarios finales, la unificación también ofrece otros beneficios para la sala de control de operadores e integradores de sistemas. La mayoría de las plataformas de seguridad y comunicaciones de hoy en día requerirán que los operadores de la sala de control utilicen múltiples sistemas porque ninguno ofrece las funcionalidades requeridas en un solo usuario interfaz. Al reunir todas las tecnologías de comunicación críticas en una sola plataforma, la unificación proporciona a todo una sala de control de necesidades del operador dentro de un paquete de software unificado y un sistema gráfico de usuario Interfaz (GUI). Esto les ayuda a monitorear las brechas de seguridad y ejecutar investigaciones desde una sola GUI.

4

Cuatro formas en que la comunicación crítica unificada puede beneficiar a su organización

La unificación de soluciones de comunicación críticas no es una nueva tecnología, sino más bien un enfoque novedoso para las integraciones. Con este enfoque, diversas soluciones de comunicación, ya sea megafonía, evacuación por voz o altavoces IP, trabajan juntas para presentar una experiencia coherente y unificada tanto para los usuarios como para los operadores del sistema.

Históricamente, estas tecnologías de comunicación se tratan como sistemas separados y son entregadas por diferentes proveedores y sistemas integradores. A menudo pasamos por alto la multitud de beneficios que se pueden desbloquear con un enfoque unificado. En esta sección, destacamos algunos de los beneficios de un enfoque unificado de comunicación crítica.

Mejorar Resiliencia de la comunicación

Reducir tiempos de respuesta

Reducir el número de Puntos de integración

Fácil incorporación de operadores

4

FORMAS EN QUE LA COMUNICACIÓN CRÍTICA UNIFICADA PUEDE BENEFICIAR A SU ORGANIZACIÓN

1

Mejorar la resiliencia de la comunicación

Cuando se unifican varias tecnologías de comunicación, se reduce la dependencia de una sola tecnología y, por lo tanto, se evita la interrupción del servicio debido a una sola falla tecnológica. Imagine un escenario en el que el sistema de radio está fuera de servicio en una planta industrial.

Mediante el uso de paneles de intercomunicación fijos, el personal de seguridad puede comunicarse con el público objetivo y enviar mensajes de voz de emergencia. En los entornos escolares, el personal de seguridad tiene la capacidad de transmitir mensajes a los intercomunicadores dentro del aula, incluso si falla el sistema de timbre.

2

Reducir los tiempos de respuesta

Con posibilidades de colaboración mejoradas entre seguridad

Al personal, a los operadores de la sala de control y al personal, una plataforma unificada de comunicación crítica ayuda a aumentar el conocimiento de la situación, asegurando que todos tengan las últimas actualizaciones sobre una situación crítica y, por lo tanto, asegurando una respuesta coordinada en caso de emergencia. Además, al fusionar una multitud de tecnologías de comunicación en una sola plataforma, los operadores pueden llegar a una mayor autonomía, ampliando efectivamente los límites de la comunicación. La unificación también simplifica los procesos de comunicación, lo que permite una toma de decisiones más rápida, una coordinación más fluida y una asignación de recursos más eficiente.

FORMAS EN QUE LA COMUNICACIÓN CRÍTICA UNIFICADA PUEDE BENEFICIAR A SU ORGANIZACIÓN

3

Fácil incorporación de operadores

Dado que toda la información está unificada en una única interfaz de usuario, Los operadores ya no necesitan aprender varios sistemas, lo que reduce el tiempo de incorporación de los operadores de seguridad. Al unificar todas las comunicaciones críticas en una única interfaz de usuario, empodera a sus operadores al brindarles la información que necesitan para ser más eficientes, tomar mejores decisiones y responder a los incidentes más rápido.

4

Reducir los puntos de integración

Cuando las soluciones de comunicación críticas se unifican como un solo sistema, los integradores de sistemas pueden reducir el número total de puntos de integración. Un menor número de puntos de integración conduce a arquitecturas de sistemas más sencillas y manejables, lo que reduce la complejidad y el riesgo. Con menos puntos de integración, hay menos posibilidades de que ocurran errores o fallas, lo que puede mejorar la confiabilidad del sistema y reducir el tiempo de inactividad. Además, un menor número de puntos de integración suele traducirse en menores costes de desarrollo, mantenimiento y funcionamiento, ya que hay menos componentes que gestionar y dar soporte. La gestión de menos puntos de integración simplifica las tareas de mantenimiento y los esfuerzos de resolución de problemas, ya que hay menos puntos potenciales de error que diagnosticar y abordar.

Atención sanitaria

Escenarios:
Los hospitales se enfrentan a la difícil tarea de gestionar situaciones estresantes que involucran a un gran número de servicios de emergencia, personal, pacientes y visitantes. El personal médico debe permanecer informado en el momento adecuado y en el lugar adecuado para brindar atención al paciente de manera efectiva. Por eso es crucial que el personal hospitalario y sanitario cuente con una solución unificada que permita una comunicación clara y oportuna.

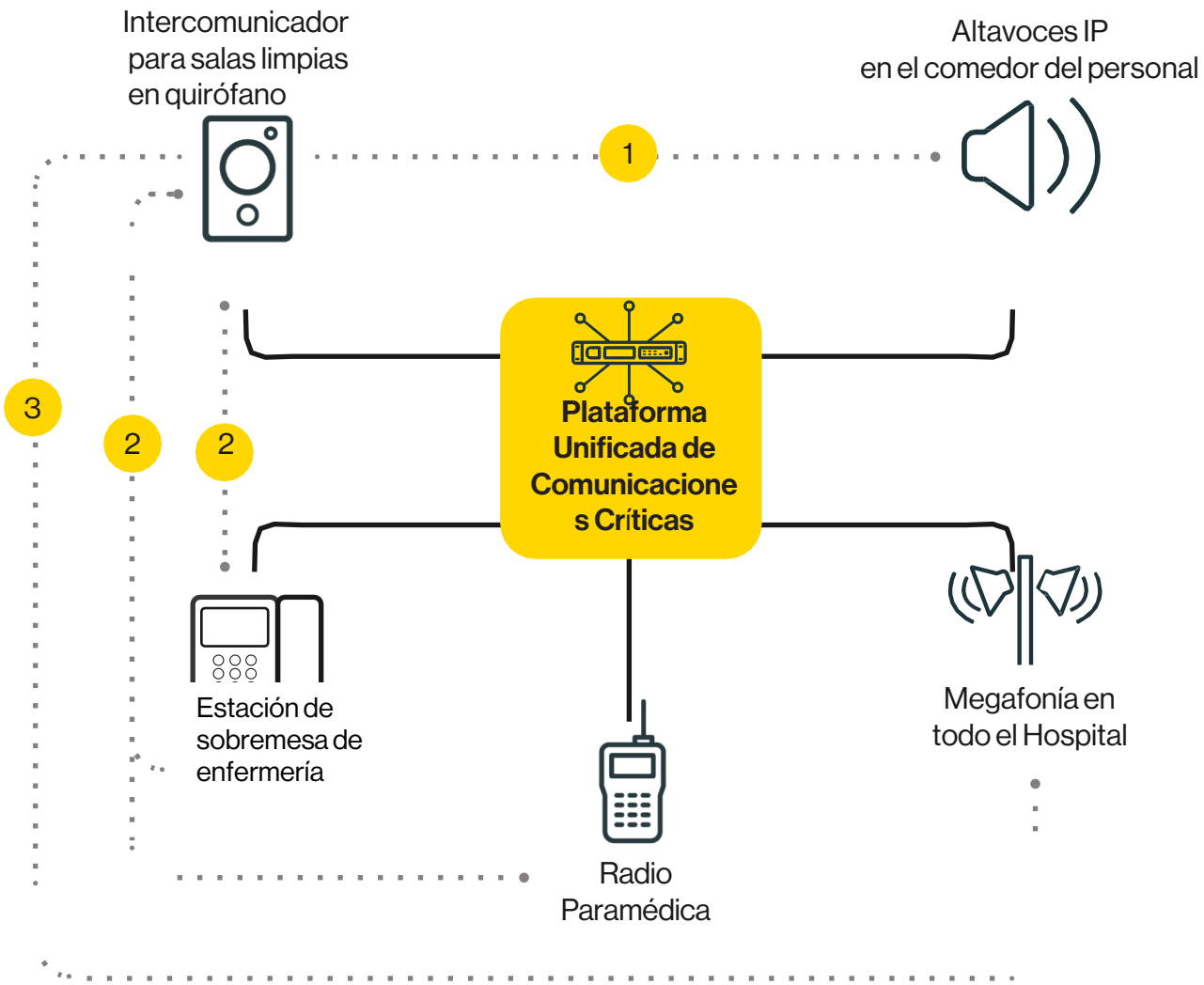
Con soluciones unificadas de comunicación crítica, colaboración entre varios miembros del personal médico
se vuelve más fluido.

1. **Búsqueda de citaciones de personal**
   Dentro de un quirófano, un intercomunicador facilita la asistencia inmediata para enfermeras y cirujanos durante la cirugía, así como solicitando la citación de un especialista.

2. **Comunicación bidireccional en tiempo real**
   El personal médico dentro de la sala de cirugía puede recibir información de los paramédicos por adelantado utilizando los mismos dispositivos de comunicación, lo que les permite estar major preparados para la cirugía.

3. **Emitir mensajes con código azul**
   en el caso de que se produzca una emergencia dentro del quirófano, los cirujanos pueden iniciar una emergencia de código azul utilizando el sistema de intercomunicación, transmitiendo los mensaje a través de los altavoces PAVA del hospital para informar al personal de que un paciente requiere reanimación debido a un paro cardiaco o respiratorio inesperado.

Comunicación crítica unificada que ayuda a las industrias



1

Paginación para el personal
Un intercomunicador facilita
Asistencia inmediata para enfermeras y cirujanos.

2

Comunicación bidireccional en tiempo real
El personal médico dentro de la sala de cirugía puede recibir información
de los paramédicos por adelantado.

3

Emitir mensajes con código azul
Los cirujanos pueden iniciar una emergencia de código azul utilizando el
sistema de intercomunicación.

Cárcel

Escenario:
Las prisiones suelen ser entornos de alto riesgo donde un altercado puede convertirse rápidamente en un incidente mortal. En tales casos, los guardias de prisiones deben tomar medidas coordinadas con rapidez para mantener un alto nivel de seguridad.

Un guardia de prisión debe ser capaz de tomar Acciones coordinadas con rapidez utilizando diversas tecnologías de comunicación. Deben ser capaces de utilizar estas tecnologías con fluidez,
ya que cada segundo de retraso en la respuesta puede tener consecuencias mortales. Con una plataforma de comunicación crítica, los funcionarios de prisiones pueden cumplir con estas necesidades de comunicaciones críticas; permitiendo una respuesta más rápida y coordinada en toda la prisión.

1. **Administrar llamadas desde celulares**
   Gestionar las llamadas procedentes de las celdas de la prisión.

2. **Emitir alertas de emergencia**
   Emita alertas de emergencia en toda la prisión en caso de emergencias como motines, confinamientos o emergencias médicas (comunicación unidireccional).

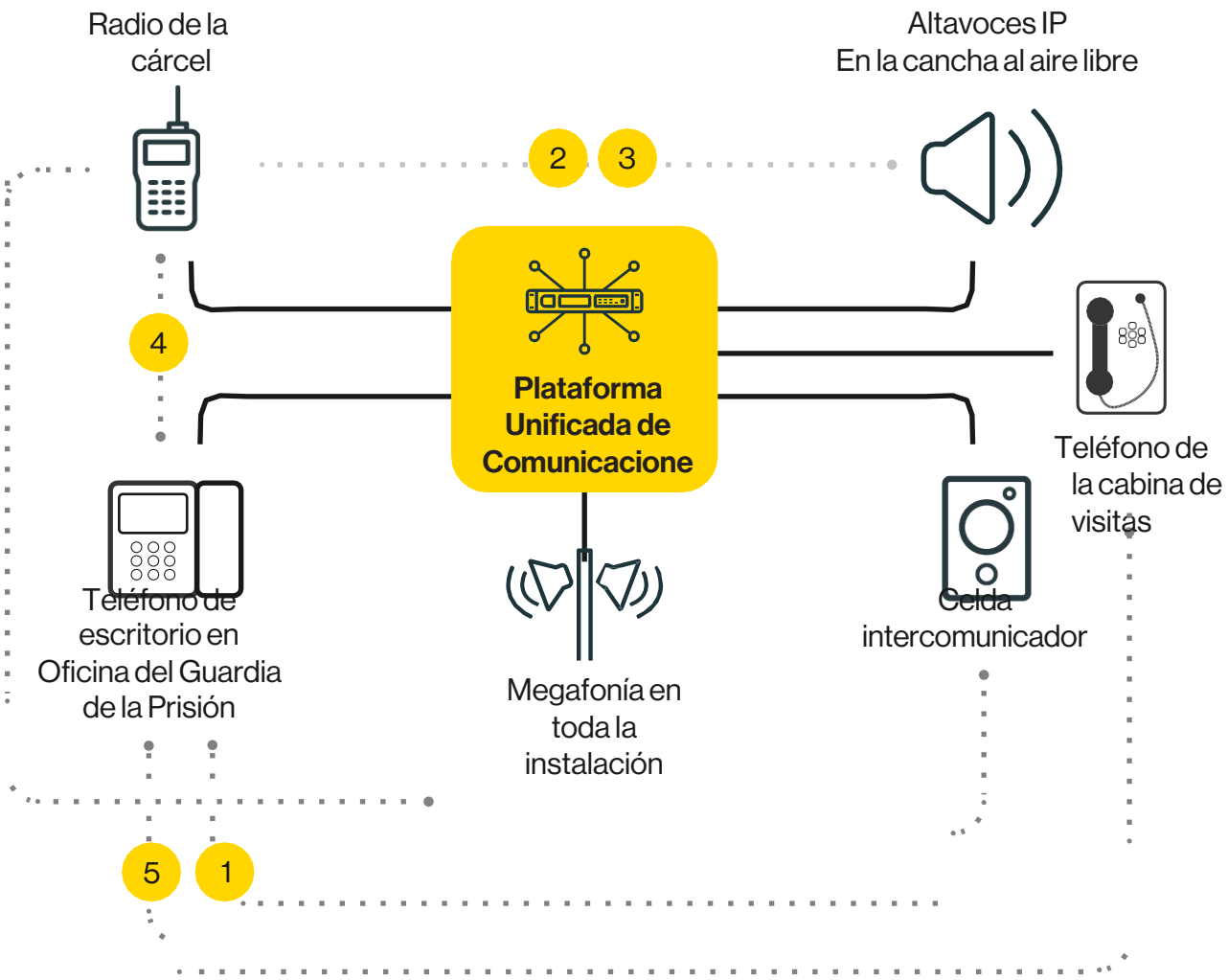
3. **Advertir a los reclusos**
   Advertir a uno o varios reclusos en lugares como área de juegos al aire libre (comunicación unidireccional)

4. **Respuesta de seguridad**
   Permitir la comunicación entre el personal cuando se necesite una respuesta de seguridad rápida, como una entrada no autorizada por parte de un recluso (comunicación bidireccional).

5. **Escuche las llamadas de los visitantes**

zenitel

Comunicación crítica unificada que ayuda a las industrias



1

Administrar llamadas
Gestionar las llamadas procedentes de las celdas de la prisión.

2

Emitir alertas de emergencia
Emitir alertas de emergencia en toda la prisión.

3

Advertir a los reclusos
Advierta a uno o varios reclusos en lugares como el área de juegos al aire libre.

4

Respuesta de seguridad
Permitir la comunicación entre el personal cuando se requiere una respuesta de seguridad rápida.

5

Escuche las llamadas de los visitantes

Plataforma ferroviaria

Escenario:
Las estaciones de tren son lugares muy concurridos, y el reto está en garantizar esa coordinación a través de múltiples trenes, operadores e instalaciones funciona a la perfección para proporcionar la mejor Experiencia de viaje para los pasajeros.

El personal ferroviario y el personal de seguridad de una estación de tren concurrida deben estar atentos durante las horas punta para poder actuar rápidamente en caso de que se produzca una emergencia. No solo tienen que actuar con rapidez, sino que muy a menudo tienen que colaborar con el resto del personal ferroviario, así como con fuerzas externas como la policía y los servicios de ambulancia.

Aquí, las tecnologías de la comunicación deben ser sin fronteras, y deben fluir naturalmente hacia los lugares donde se pueden resolver los problemas y donde se pueden tomar decisiones.

1. **Pasajero que busca ayuda**
   Pasajero que busca ayuda durante incidente crítico, como una emergencia médica.

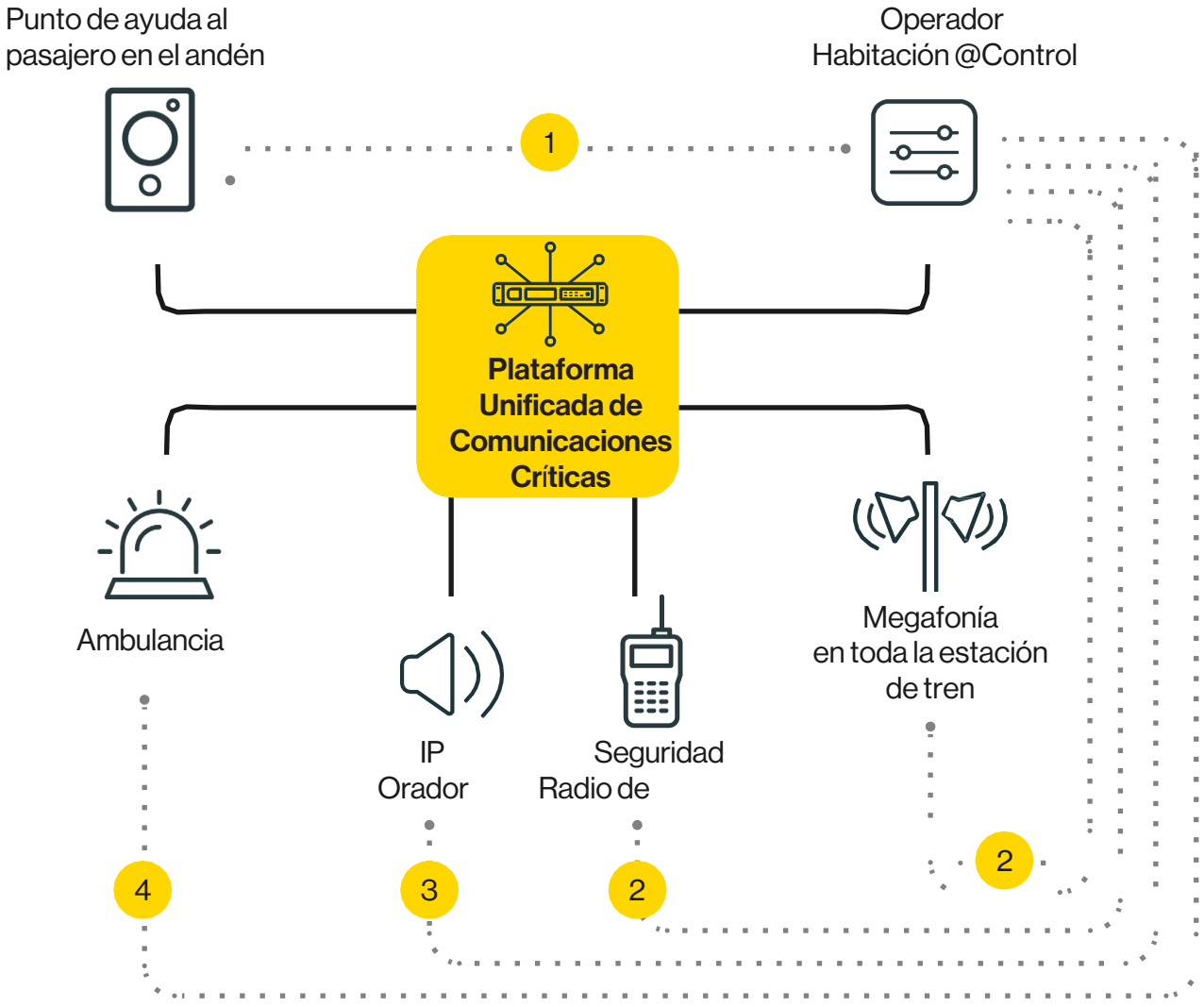
2. **Personal de paginación**
   El operador de paginación del personal debe convocar en el lugar de los hechos.

3. **Buscando personal en la estación**
   Operador que busca ayuda del personal médico de la estación.

4. **Servicio de urgencias**
   El operador escala a los servicios de emergencia.

zenitel

Comunicación crítica unificada que ayuda a las industrias



1

Pasajero que busca ayuda
Pasajero que busca Asistencia durante incidentes críticos.

2

Personal de paginación
Búsqueda de cualquier personal médico en la estación

3

Buscando personal en la estación
Operador que busca ayuda del personal médico de la estación.

4

Servicio de urgencias
Comunicación a la ambulancia, Actualización de la condición del pasajero.

zenitel

Comunicación crítica unificada

Mejor seguridad
Mejor protección
Mejor eficiencia operativa

Este documento es propiedad de Zenitel. Queda prohibida cualquier copia, salvo acuerdo explícito por escrito con Zenitel.