



CASO DE ÉXITO PANASONIC:

Toughbook, la mejor opción para la flotilla de vehículos del Departamento de Policía de Roswell, Georgia (EUA).

El Reto

Cuando el equipo de cómputo del Departamento de Policía de Roswell, Georgia, comenzó a resentir el paso del tiempo, surgió la necesidad de encontrar un nuevo proveedor con tecnología que pudiera cumplir las demandas del trabajo policial y cuyo equipo de soporte técnico estuviera en colaboración directa con el departamento TI para una transición e incorporación eficaz.

Solución

Tras un periodo de rigurosas pruebas, el Departamento de Policía de Roswell incorporó tres diferentes modelos Toughbook a su fuerza policial, cada uno para una labor específica. Además, el equipo de Panasonic ProServices les ayudó a construir, instalar y dar mantenimiento a un sistema de mapeo de la localidad, lo que implicó un gran ahorro en tiempo y recursos para el personal TI.

Resultado

Los oficiales de policía ahora cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo y el departamento TI de la agencia tiene más tiempo para enfocarse en otros proyectos tecnológicos, gracias al soporte de Panasonic. Adicionalmente, el Departamento de Policía dio retroalimentación muy valiosa al equipo de ingenieros de Panasonic, en cuanto al diseño y desempeño de los productos, para que así puedan continuar innovando en el desarrollo de dispositivos de uso rudo.

Cuando llegó el momento de reemplazar su equipo de cómputo, el Departamento de Policía de Roswell debía asegurarse de que los nuevos dispositivos soportarían las condiciones de trabajo en las que los oficiales se desempeñan.

“Si alguna vez has estado en Georgia durante el verano, sabes que hace demasiado calor”, afirma el Capitán Ken McRae, quien ayudó a conducir el proceso de selección de tecnología. “Tomamos unidades de evaluación de varios fabricantes y las sometimos a pruebas extremas para asegurarnos de su funcionamiento en las condiciones más adversas. Dejamos las laptops encendidas dentro del baúl porta equipaje de una motocicleta por varias horas en un caluroso día de verano, por ejemplo, y la Toughbook pasó las pruebas con éxito; continuó funcionando a pesar del intenso calor.”

Además de operar en condiciones extremas, los equipos debían cumplir con otros criterios requeridos por el Departamento de Policía, como balancear correctamente tamaño y peso con funcionalidad, ser confiables y tener buena respuesta. Pero más allá de estas características, en Roswell querían un socio tecnológico, un servicio completo que diera soporte conforme las necesidades cambiaran y durante el desarrollo de nuevos equipos para el campo.

“

Está claro que a Panasonic realmente le importa la relación con sus clientes y el despliegue de estos dispositivos fue tan sencillo como esperábamos.

”

Capitán Ken McRae

Departamento de Policía de Roswell

“Decidimos que la mejor manera de equipar a nuestros oficiales era con tres modelos Toughbook, cada uno para un propósito específico” declara McRae, “para nuestras unidades en motocicleta seleccionamos la Toughbook 31, por su pantalla grande y fácil de leer, y su resistencia a la vibración de la motocicleta. Escogimos la Toughbook 20 para nuestros oficiales de combate al crimen y narcóticos porque el dispositivo es más pequeño, y la modalidad tablet lo hace una herramienta más discreta. Y finalmente elegimos la Toughbook 54, que no es tan robusta, para nuestros oficiales uniformados, y para tareas administrativas y de oficina”.

El Departamento de Policía ya había elegido los modelos que querían, pero su experiencia con Panasonic apenas comenzaba. Un componente clave de la oferta de Panasonic fue la verdadera alianza que la compañía genera con sus clientes, ya que, además de proveer el hardware, el equipo de ProServices se aseguró que éste llegara hasta los oficiales de Roswell con todo lo necesario en términos de software y accesorios. Los productos arribaron listos para el trabajo de campo y equipados para entrar en acción.

Por ejemplo, Panasonic se distinguió de su competencia al ser capaz de enviar los dispositivos con todo el software previamente instalado y configurado. El equipo de ProServices trabajó con la policía de Roswell para entender sus necesidades y les ayudó a crear un mapeo a la medida que ya estaba cargado en cada dispositivo antes de su despliegue en el vecindario. Se prestaron servicios similares para ayudar a que los vehículos tuviesen



el hardware y accesorios adecuados. Esto resultó en un valioso ahorro de recursos y tiempo del personal TI del Departamento de Policía de Roswell, que de otra manera hubiera sido empleado en instalar y colocar cada uno de estos nuevos dispositivos.

“Los servicios de ingeniería y soporte que Panasonic ha provisto fueron mucho más allá de nuestras expectativas, y su ayuda al darnos todo listo fue invaluable” añadió McRae. “Está claro que a Panasonic realmente le importa la relación con sus clientes y el despliegue de estos dispositivos fue tan sencillo como esperábamos”.

Pero el equipo de Panasonic llevó esta alianza un paso más adelante, aprovechando la experiencia de la fuerza policial de Roswell para adquirir retroalimentación sobre la Toughbook 33, una laptop 2 en 1 desmontable que en ese entonces aún no era anunciada. La empresa envió un equipo de ingenieros desde Japón a Georgia para que pasaran tiempo con los oficiales de policía y obtuvieran evaluaciones y comentarios basados en experiencia real.

“El equipo de Panasonic Japón estaba profundamente interesado en nuestros comentarios y perspectiva. Tomaron nota todo el tiempo sobre cosas como la posición de la Toughbook en un vehículo policiaco, cómo están colocados los puertos USB, y la manera en que nuestros oficiales los utilizan diariamente” afirma el Capitán McRae. “Trabajar con Panasonic ha sido una belleza por el increíble servicio que hemos recibido. No sé de ningún otro fabricante que llegue a tal grado de esfuerzo por sus clientes.

TOUGHBOOK®