



리버밴드 캠프그라운드 & 카누 렌탈 (RIVERBEND CAMPGROUND & CANOE RENTAL)

야생의 자연 환경에서도 즉각적이고 안정적인 통신 솔루션인 WAVE PTX로
효율성과 안전성 강화



고객과 직원의 안전을 지켜주는 통신 솔루션

리버밴드 캠프그라운드 & 카누 렌탈은 미시건주 오머(Omer)의 목가적인 자연 속에 자리잡고 있다. 아름다운 라이플 강이 내려다보이는 30 에이커 규모의 숲 속 캠핑장에서 하이킹, 캠핑, 카누, 카약, 튜브 등을 즐길 수 있다. 번잡한 일상에서 완전히 벗어날 수 있다는 점은 매력적인 부분이지만, 격오지에 위치한 캠핑장의 특성상 통신 문제를 피할 수는 없었다. 미시건 주 교외에 위치한 이 곳은 산림이 우거진 지역으로 표준 무전통신 시스템을 사용하는 데 현실적으로 어려움이 있었다.

이로 인해 사무실과 고객 담당 직원, 다른 현장에 위치한 직원 간의 의사소통에 문제가 자주 발생했었다. 고객의 요구사항이 바뀌거나 버스의 연료가 떨어지는 등의 문제가 있을 때 이를 해결할 수 있는 담당자에게 메시지를 전달하기 위해서는 여러 명을 거쳐야 했기 때문에 의사소통의 비효율이 발생했었다. 즉, 리버밴드는 어디서나 확실하고 안정적으로 통신할 수 있는 즉각적인 통신 솔루션을 필요로 했다.

고객 정보

리버밴드 캠프그라운드
& 카누 렌탈
(Riverbend Campground
& Canoe Rental)

- 미시건 주 오머(Omer) 위치
- 라이플 강변에 위치한 캠핑장
- 32 에이커 규모
- 캠프사이트 100개

솔루션

- WAVE PTX (LTE무전통신서비스)
- WAVE PTX 전용 무전기 TLK 100

도전과제

산림이 우거진 격오지 현장의 특성으로 인해 커뮤니케이션의 비효율과 불안정이 발생

리버밴드는 격오지에 위치해 있어 실시간 통신이 사실상 불가능했는데, 이는 카약, 카누, 튜브 등을 이용해 라이플 강의 경관을 즐기는 것이 주목적인 방문자들에게 심각한 문제였다. 휴가를 즐기기 위해 리버밴드를 찾은 사람들을 위해, 리버밴드에서는 출발지점과 도착지점 사이의 운송과 물자 이동을 맡아 처리해야 했기 때문이다.

선택지가 다양한 것도 문제를 더욱 복잡하게 만드는 요인이었다. 고객이 현장에 도착해 선택할 수 있는

모든 옵션을 확인한 후 생각을 바꾸는 경우가 많았다. 예를 들어, 카누를 예약하고 찾아온 고객이 현장에서 카약이나 튜브로 변경하는 경우가 종종 있다. 이때 리버밴드는 방문객이 일상을 잊고 하루를 온전히 즐길 수 있도록 배려하는데 최선을 다하기 때문에 변경사항에 맞춰 진행하는 경우가 대부분이다. 또 캠핑객들이 해가 질 무렵에 강가에 나갔다가 어두워진 후에 돌아오는 경우도 많았다. 그러한 이유로 리버밴드의 직원들은 고객의 활동이 계획대로 진행되고 안전에 대해 염려할 필요가 없도록 하는 것이 무엇보다 중요했다.

“카누를 대여해서 강가에 도착한 사람들이 다른 고객의 튜브를 보고 ‘튜브에 바닥이 있는 줄 몰랐는데 저걸로 바꿔도 될까요?’라고 요구하는 경우가 많다. 그럴 때 장비가 보관되어 있는 캠핑장에 연락을 취해 튜브를 가져오고 카누를 도로 가져가라고 요청할 방법이 없었다.”

톰 메이슨(Tom Mason)
리버밴드 캠프그라운드 & 카누 렌탈 대표

리버밴드에게 이와 같은 고객 서비스는 고객 만족의 필수 조건이자 사업의 필수불가결한 요소이다. 하지만 사무실에 쉽게 연락을 취할 수 있는 방법이 없어, 단순한 장비 교환에도 담당자를 확인하고 기존 장비를 반납하고, 새로운 장비를 수령하기 위해 통화와 이동을 반복하는 복잡한 업무가 수반되었고, 이에 따라 시간 지연과 고객의 불만이 야기되기도 했다.

통신문제도 안전 위험을 초래하기도 한다. 드문 일이지는 하지만, 메인 캠핑장에서 수 마일 떨어진 곳에서 버스가 고장을 일으킨 적이 있었다. 직원들은 산림이 우거진 원격지에서 사용하기에 적합하지 않은 휴대전화나 다른 통신기기를 사용하고 있었기 때문에, 리버밴드의 팀이 평소보다 버스가 돌아오는 데 더 오랜 시간이

걸림을 깨닫을 때까지 버스는 고장으로 서 있을 수 밖에 없었다.

당시 문제를 해결한 유일한 방법은 직접 차를 타고 나가 버스를 찾아 나서는 것 뿐이었다. 현장과 떨어진 장소로 캠핑객과 장비를 효율적이고 안전하게 수송하기 위해서는 실시간 통신이 필수적이었지만, 리버밴드의 기존 통신 시스템으로는 이것이 불가능했다.

메이슨 대표는 “실제로 저희 캠핑장은 미시건 주에서 가장 작은 도시에 위치하고 있어 사용할 수 있는 통신 서비스가 많지 않다”고 설명했다. “여러 종류의 무전기를 사용해 보았지만, 리버밴드 메인 건물 근처에서만 작동하고 운전자가 사무실을 떠나면 작동이 되지 않았다.”





솔루션

모토로라솔루션의 WAVE PTX 무전통신 서비스와 TLK 100 무전기 도입

리버밴드 캠프그라운드 & 카누 렌탈 대표는 우연한 기회로 모토로라솔루션의 파트너에서 근무하는 고객을 만나 모토로라솔루션의 무전기에 대한 소식을 접했고, 통신 문제를 해결하기 위해 모토로라솔루션의 WAVE PTX 무전통신 서비스와 TLK 100 무전기를 도입했다.

WAVE PTX는 통신사와 관계 없이 독립적인 광대역 PTT 서비스를 제공하여 캠핑장 주요 구역 안팎에서 확실하고 안정적인 실시간 PTT 통신 서비스를 제공한다. 브로드밴드 푸시-투-토크(PTT) 기능이 적용되어 PTT 버튼 하나로 언제든지 리버밴드팀과 소통할 수 있다.

WAVE PTX는 3G/4G 네트워크의 광범위한 커버리지를 결합해 사용할 수 있는 무전통신서비스로 현재 위치의 가장 최적의 네트워크로 자동 전환함으로써 안정적인 통신 서비스를 보장한다. 리버밴드는 WAVE PTX를 도입함으로써 WAVE PTX 통신 서비스에 대해서만 비용을 지불하면 된다. 사용량에 따라 청구되는 통화료의 부담에서 벗어나게 되었으며, 사전 고정된 비용만을 지불함으로써 손쉽게 예산을 관리할 수 있게 되었다.



WAVE PTX 전용 무전기 TLK 100

TLK 100 무전기는 손쉬운 통화가 가능한 간단한 조작법과 커버리지를 한층 넓혀주는 견고한 설계의 안테나를 결합한 제품으로, 기존 산업용 무전기의 즉각적인 통신과 간편한 조작 및 운영을 동시에 제공한다. 견고하고 컴팩트한 폼팩터에 선명한 오디오 품질과 위치추적 기능이 탑재된 TLK 100 무전기는 라이프 강 주변의 자연 환경에서 사용하기 가장 적합한 무전기이다.

리버밴드를 변화시킨 실시간 통신 솔루션

이제 리버밴드 캠프그라운드 & 카누 렌탈은 사각지대 없는 실시간 커뮤니케이션을 통해 업무 효율을 개선하고 비즈니스를 완전히 혁신하고 있다.

팀 전체를 하나의 통신망으로 연결함으로써 문제를 더욱 신속하게 처리하고, 이로써 보다 효율적인 업무처리가 가능해졌다. 보다 매끄러운 업무 조율로 고객이 기다림 없이 강에서 더 많은 시간을 즐길 수 있게 되어 고객 서비스가 크게 향상되었다.

메이슨 대표는 "WAVE PTX와 TLK 100 무전기 덕분에 업무 중에 기다림 없이 편리한 의사소통이 가능해졌다"고 말한다. "이제 고객이 계획을 변경하면 모두가 그 내용을 들을 수 있다. 따라서 여기저기 전화를 걸지 않아도 문제를 해결할 수 있는 담당자가 바로 듣고 대응할 수 있다."

직원들의 반응은 대단히 긍정적이다. 모든 차량 운전자가 무전기를 휴대하고 있으며, 대폭 개선된 통신과 편리하고 간소해진 과정의 이점을 즉각적으로 체감하고 있다. 또한 WAVE PTX와 TLK 100 무전기의 탁월한 통신 커버리지 덕분에 현장에서 몇 시간 거리에 있거나 수시로 위치가 변경되는 상황에서도 캠핑장의 직원들과 커뮤니케이션을 유지하고 즉각적으로 소통할 수 있게 되었다.

무전기를 사용함으로써 휴대전화에만 의존할 때 발생하는 커뮤니케이션 문제를 해결했을 있을 뿐만 아니라 캠핑장과 현장의 거친 환경도 거뜬히 견뎌내는 내구성까지 얻게 되었다. 처음 도입한 무전기의 놀라운 결과에 고무된 리버밴드는 최근 TLK 100을 추가로 더 주문했다. "솔직히 말해서 시스템에 대해서 불만스러운 부분이 단 하나도 없다. 생각했던 것보다 훨씬 더 끊임없고, 안정적으로 작동되어 매우 만족스럽다"

WAVE PTX 무전통신 서비스와 TLK 100 무전기에 대한 보다 자세한 정보는
당사 웹사이트에서 확인할 수 있다.

motorolasolutions.com/wave-ptx

제품 및 구매 문의  Tel. (무료, 국번없이) 00798 14 800 9674

 **MOTOROLA SOLUTIONS**

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS와 상표화된 M 로고는 모토로라 트레이드마크 홀딩스 유한회사(Motorola Trademark Holdings, LLC)의 상표 또는 등록상표이며 라이선스 계약에 의해 사용되고 있습니다. 다른 상표는 각 소유자의 지식재산입니다. © 2024 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved. 05-2024