

Estudio de caso del cliente



XpertEye: Una ayuda para la ciudad de Sendai en la gestión del riesgo de tsunamis y catástrofes

AMA se complace en presentar un caso de uso convincente, que destaca cómo nuestra solución de teleasistencia puede desempeñar un papel fundamental en la preparación ante catástrofes para la ciudad de Sendai (Japón), en previsión de futuros desastres naturales. Este caso de uso puede servir de referencia muy valiosa para los gobiernos locales y otras numerosas partes interesadas.

Antecedentes

Sendai, ciudad situada en la costa del Pacífico de la región de Tohoku, en Japón, tiene un historial de repetidos terremotos y tsunamis, especialmente el terremoto de Tohoku de 2011. Ante la amenaza inminente de posibles tsunamis, la ciudad se está centrando en mejorar sus capacidades de preparación ante catástrofes. Algunas de ellas incluyen la construcción de diques, torres de evacuación y el establecimiento de rutas de evacuación y señalización.

La ciudad cuenta con 13 instalaciones de evacuación especializadas en tsunamis donde las personas pueden buscar refugio. Cada instalación tiene capacidad para albergar entre 100 y 200 refugiados. En caso de tsunami, hay una

necesidad acuciante de una solución de comunicación eficaz para prestar asistencia dentro de los refugios. La ciudad de Sendai, a través de su plataforma de innovación Sendai Bosai-Tech, que se centra en crear y promover empresas relacionadas con la prevención de catástrofes, aceptó la propuesta de AMA para salvar la brecha de comunicación entre las víctimas de la catástrofe y el equipo de rescate.



Desafíos

Se necesita un sistema de comunicación más práctico y fácil de usar que pueda proporcionar apoyo y facilitar una comunicación eficaz a los refugiados en los centros de evacuación, garantizando su seguridad y facilitando su rehabilitación.

- Los equipos del centro de prevención y control de catástrofes tienen dificultades para evaluar la situación en los numerosos refugios de la ciudad
- La recopilación de información precisa y oportuna es crucial para prestar ayuda y no dejar a nadie solo
- La infraestructura de comunicación tradicional puede verse gravemente afectada o interrumpida, lo que dificulta la conexión rápida con los servicios de emergencia
- Un reto específico es la complejidad del uso de los «equipos de radio IP» existentes (utilizados para intercambiar mensajes de voz) en cada refugio para la comunicación, ya que pueden no ser convenientes y no servir adecuadamente a las personas que permanezcan en el refugio durante unos días



Solución

Para hacer frente a estos retos en los centros de evacuación, AMA propuso una Prueba de Concepto para comprobar la comprensión de la situación por parte de los evacuados utilizando la asistencia remota XpertEye. Los operadores de rescate utilizaron un transmisor IP para obtener los números de teléfono de las personas que se encontraban en el interior del refugio. A continuación, enviaron a los evacuados un enlace a sus teléfonos inteligentes, que les permitió participar en una videollamada. Esto permitió conocer mejor la situación del centro de evacuación y facilitó la asistencia remota de forma eficaz.

Operarios de rescate que guían a los evacuados desde la sede central



Ventajas clave



Responder a la radio IP tras recibir el enlace de invitación XpertEye



Guiado remoto para la instalación de una estufa de gas



Confirmación visual de daños en la zona alrededor del refugio

- **Comunicación ininterrumpida:** XpertEye establece un canal de comunicación fiable e ininterrumpido entre las víctimas, los equipos de rescate y las redes de apoyo, lo que permite un intercambio de información rápido y preciso
- **Asistencia para el alojamiento en refugios:** La solución proporciona orientación e información en tiempo real sobre los espacios disponibles, los protocolos de seguridad y los recursos necesarios para garantizar el bienestar de los refugiados. Por ejemplo, los operadores de la sede central pueden confirmar el número de evacuados y su estado de salud, orientarles sobre el uso seguro de las estufas eléctricas, indicar la ubicación de chalecos salvavidas y mantas, y muchas cosas más
- **Conocimiento de la situación:** La comunicación por vídeo en tiempo real proporciona información crucial sobre los daños en los alrededores de los refugios
- **Respuesta rápida:** La naturaleza en tiempo real de nuestra solución XE aR permitió a los equipos de rescate responder rápidamente a las peticiones de las víctimas, garantizando una operación de rescate más rápida y eficaz
- **Apoyo emocional:** La posibilidad de conectar con la gente y ver sus caras en una videollamada proporciona a las víctimas una sensación de tranquilidad y apoyo emocional en un momento increíblemente difícil

Experiencia del usuario evacuado:

- Enlace SMS fácil de usar
- Interfaz de navegador fácil de usar y sin complicaciones
- Las videollamadas cara a cara con el personal de prevención de catástrofes proporcionaron alivio

Experiencia del usuario de la sede de respuesta a catástrofes:

- Configuración sencilla e intuitiva
- Indicaciones claras para dar indicaciones
- La función de compartir pantalla elimina la ansiedad de los evacuados
- Sistema versátil aplicable a diversos campos y casos de uso

Conclusión

La prueba de demostración confirmó que la solución sencilla y fácil de usar de XpertEye permite a la ciudad de Sendai reforzar su capacidad de respuesta a las catástrofes naturales estableciendo canales de comunicación sólidos, permitiendo una coordinación eficaz y optimizando la asignación de recursos.

Los próximos pasos consistirán en extender el uso de XpertEye a otros departamentos, como emergencias, gestión de la propiedad municipal, trabajos de inspección de equipos, informes de averías de equipos y auditorías.

Ponte en contacto con nosotros hoy mismo para saber cómo reforzar la preparación de tu ciudad ante las catástrofes con asistencia remota.