



CONSTRUCCIÓN DE CONTAC CENTER

CASO DE ÉXITO SITEL



El Cliente

Sitel es una empresa con presencia global que redefine el negocio de Outsourcing de Contact center a través de la innovación. Uno de sus valores centrales es el servicio al cliente enfocado a superar las expectativas del cliente entregando innovadoras y efectivas soluciones. Están comprometidos con un excelente servicio con un superior desempeño.

Desafío

En el año 2000 Sitel inicio operaciones en Colombia ofreciendo servicios de Outsourcing de contact center soportados en una propuesta de valor innovadora que se diferenciara del mercado. Para lograrlo se soportó en la tecnología de su infraestructura . El primer desafío fue la búsqueda del sitio y luego de la aprobación de los diseños la construcción y puesta en marcha en un tiempo record de 60 días.



Solución Planteada

Se diseñó y construyó el centro de cómputo, la sala de comunicaciones, los centros de distribución de datos y energía. La sub-estación eléctrica, sistema de generación de emergencia, tableros de distribución, PDU por piso. Sistema redundante de UPS, sistemas de aire acondicionado de precisión, Chiller de 100 toneladas de refrigeración. Protección contra transitorios, banco de condensadores, cableados eléctricos y de datos.



Los Resultados – Beneficios

Durante 12 años continuos, la operación de Sitel ha tenido un alto nivel de desempeño que le ha permitido cumplir su promesa de valor a sus clientes. La innovación y calidad de sus servicios le ha permitido generar valor así como la renovación de contratos con cuentas claves ya que sus instalaciones son certificadas y gestionadas operativamente para garantizar la sostenibilidad del servicio. Las tecnologías aplicadas son de alta eficiencia energética lo cual se traduce en bajos costos de operación.

