



## 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 . Los rayos también constituyen riesgos inaceptables para la electrónica y los sistemas de comunicación. La energía de los rayos se comporta como unos pulsos electromagnéticos (EMP) que causan daños enormes a equipos, pérdida de información importante, y pérdida de oportunidades de negocios. El riesgo es compartido por los centros de procesamiento de datos, instalaciones call center, fabricas, y centros de control. Sin embargo frecuentemente no se toma en cuenta sino hasta cuando ya es demasiado tarde, por eso PQS desde el momento del montaje de la solución implemento este elemento protector (DPS) en su instalación.



# 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.

Como Sitel es una empresa que maneja muchas cargas de tipo inductivas tales como motores, contactores, aires o válvulas son desconectadas, pueden ocurrir picos de voltaje hasta un kilovoltio (KV). Esto causa muchos problemas, incluyendo la reducción de la vida útil de los contactos eléctricos, cortocircuitos en las bobinas o la falta de control, entre otros.

Sin embargo, estos picos de voltaje pueden ser mitigados con módulos de supresores ubicados en la subestación y en los tableros de distribución según la norma IEEE C62.41 , con esta ubicación se logra que los picos de tensión sean mucho más pequeños y La vida útil de los contactos y bobinas se incrementa y el operador del sistema se beneficia de una mayor fiabilidad operativa y la disponibilidad de su máquina o instalación.



# 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.

El montaje de DPS (dispositivos de protección contra sobretensiones) se logro una mayor disponibilidad y productividad de la máquina debido a la reducción de las averías o interrupciones del servicio y menores costos de mantenimiento debido a los ciclos de vida más larga para los contactos y elementos de conmutación.

