

Contact-Center Santander

Caso de Estudio



BOSCH

Innovación para tu vida

Industria:

Bancos y entidades financieras

Usuario Final:

Inaugurado el pasado 23 de Junio del 2009, por el presidente de la República, Felipe Calderón Hinojosa, el nuevo Contact Center del Banco Santander, ubicado en la ciudad de Querétaro, es un hito de la arquitectura contemporánea y una señal inequívoca de la fuerza innovadora de Grupo Santander en México.

Tan vanguardista como su diseño exterior, su interior de 90,000 m² alberga las instalaciones necesarias para facilitar el trabajo de más de 3000 personas en un ambiente seguro, funcional y ergonómico.

Objetivo del Proyecto:

Al manejar operaciones no sólo para México, sino para toda América latina, el Contact Center cumple una función por demás importante en la estrategia de atención a clientes y generación de negocios. Por tanto, todos los aspectos de seguridad fueron tomados en cuenta con alta prioridad. Esto se refleja en el equipamiento de control de accesos, detección de incendio y por supuesto en los sistemas de vídeo vigilancia, diseñados en base a tecnología de punta, requiriéndose desde el inicio alta flexibilidad y facilidad para futuras ampliaciones.

Solución Ofrecida:

La definición conceptual, así como el diseño del sistema integral de seguridad fue realizada y coordinada por Banco Santander a través de la Dirección de Prevención y Seguridad Corporativa, junto con el Grupo ISC como consultor externo, en base a un cuidadoso análisis de riesgos y una detallada evaluación de la tecnología disponible en México, aspecto que también involucra el respaldo directo del fabricante en México.

Para el sistema de CCTV se instalaron más de 350 cámaras fijas y móviles, así como un sistema matricial en configuración satelital, para proveer máxima flexibilidad a los operadores, incluyendo el manejo de 2 cubos de proyecciones de 55".

Uno de los principales criterios a tener en cuenta a la hora de seleccionar el equipo de vídeo vigilancia era la necesidad de proveer la más alta confiabilidad y calidad, así como facilidad de mantenimiento. Este objetivo se ve reflejado en la instalación de las cámaras de movimiento tipo Autodomo G4, que por su modularidad facilitan tanto el mantenimiento como eventuales cambios de componentes para integrar, según requerimientos adicionales, funciones como: seguimiento automático (autotrack), zoom óptico de mayor alcance o comunicación vía red (IP). El almacenamiento de imágenes se resolvió en torno a 16 unidades de grabación DiBos 8, que al ser de tecnología híbrida, proveen grabación vía IP y a la vez facilitan la gestión del sistema vía estaciones de monitoreo remotas en red.



Resultados Obtenidos:

Dado el excelente desempeño de las cámaras, las cuales cuentan con tecnología día/noche basada en procesamiento de imágenes a 15 bits, es posible cubrir perfectamente los puntos críticos que implican condiciones de contraste extremas. En cuanto al manejo integral del sistema de vídeo vigilancia, junto con los demás sistemas de seguridad, cabe destacar que el sistema matricial central, conformado por las series LTC8800 y LTC8600, dispone de comunicación directa con el sistema de control de accesos, para reaccionar ante cualquier alarma emitida por dicho sistema y proveer retroalimentación oportuna e inmediata desde cualquier punto de conflicto.

En conclusión, el Contact Center- Santander dispone de una plataforma basada en tecnología de vanguardia, que le permitirá afrontar toda clase de cambios tanto tecnológicos como operativos en los próximos años. A su vez, esta solución protege a las personas, a la propiedad e incluso a la inversión realizada en la tecnología, mientras que contribuye a contener los costos de mantenimiento y operación.

Diseñado por:

Grupo Santander

Dirección de Prevención y Seguridad Corporativa

Bosch Sistemas de Seguridad

Sierra Gamón No. 120

Col. Lomas de Chapultepec

C.P. 11000, México DF - México

+52 (55) 5284 4373

www.boschsecurity.com.mx