

PROYECTO DE DISEÑO DE CALL CENTER BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIBILIDAD Y ERGONOMÍA

emergia | **CUSTOMER CARE**
CONSULTING BPO
BUSINESS INTELLIGENCE



1. PRESENTACIÓN

emergia nace a principios de 2005, liderada por un grupo de profesionales con una amplia experiencia en el sector, con el objetivo de huir de los modelos tradicionales del Contact Center, y crear un nuevo tipo de compañía.

En los últimos años, alineándonos a los cambios en las expectativas y comportamiento de los clientes finales, hemos evolucionado hacia la gestión de las emociones, dejando atrás el concepto único de gestión de contactos, desarrollando nuestra cultura interna de **emotional experience** en torno al concepto Customer Experience. Hoy es uno de nuestros valores diferenciadores, contando con programas propios de gestión basados en best practices contrastadas. Todo ello apoyado en un modelo de performance propio, certificado por la norma ISO 9001:2008.

De cara a gestionar sus operaciones fuera de España, dando cobertura a sus Centros allí donde sus Clientes lo necesiten, **emergia** ha establecido una red de filiales de las que es propietaria 100%, lo que le garantiza la exportación de su modelo de operaciones a cualquiera de sus centros.



emergia es un caso de éxito dentro del sector del contact center en España. Una empresa que inició sus actividades en el año 2005 y que ha sido capaz de mantener un crecimiento constante año tras año, bajo un modelo de captación de nuevo negocio y expansión a nuevos mercados (Latam y USA).

La dirección de **emergia** España considera que la Prevención de Riesgos Laborales es un aspecto de especial relevancia dentro de la gestión diaria de la empresa, por lo que el Servicio de Prevención Mancomunado está presente como órgano asesor en las decisiones al más alto nivel.

emergia constituyó un Servicio de Prevención Propio en 2005, que pasó a ser Mancomunado en 2013 para dar servicio a todas las empresas del grupo, asumiendo las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada.

El SPM se somete a las auditorías reglamentarias establecidas por el capítulo V del RD 39/97 Reglamento de los Servicios de Prevención. En los últimos seis años este proceso ha dado lugar a cero *No Adecuaciones* a la norma.

Se ha destacado muy positivamente la integración de la prevención en todos los ámbitos de la compañía, así como la gran implicación de la dirección y los mandos intermedios en la gestión en materia de seguridad y salud, no sólo como una obligación impuesta desde fuera, sino como una tarea transversal del día a día.



2. OBJETIVOS DE LAS ACTUACIONES PREVENTIVAS

Debido al continuo crecimiento del centro de trabajo de **emergia** Córdoba, en 2015 surgió la necesidad de ampliar las instalaciones para añadir 187 nuevas posiciones al call center.

Para ello **emergia** comenzó un proceso para transformar una planta diáfana en bruto en un call center de última generación.

Con la experiencia acumulada por la compañía en los diferentes centros de trabajo de España y LATAM, se decidió optar por un diseño que cumpliera los siguientes requisitos:

- Funcionalidad.
- Comodidad y confort.
- Eficiencia energética y sostenibilidad.

Para el desarrollo del proyecto se unieron los esfuerzos de varios departamentos de la compañía bajo la supervisión y aprobación de la dirección general:

- Área Técnica y Servicios Generales, para el diseño de los espacios físicos y dotaciones del call center.
- Área de Operaciones, para el desarrollo de las necesidades técnicas-operativas del negocio del contact center.
- Área de Recursos Humanos, para el desarrollo de las necesidades emocionales y de motivación de los trabajadores.
- Área de Prevención de Riesgos Laborales, para tener presente en todo momento las necesidades de confort, seguridad y salud de los trabajadores del centro.

Este equipo de expertos, propuso finalmente un proyecto, que hoy es una realidad en Emergia Córdoba.

Actualmente se encuentran ya trabajando en este espacio varios servicios de atención telefónica y venta, con unos niveles muy elevados de satisfacción.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES PREVENTIVAS

DISEÑO DE LOS SUELOS

Se ha instalado un suelo vinílico antiestático disipativo 100 % ecológico. Un piso disipador tiene una gran resistencia eléctrica, ya que permite que las cargas estáticas sean gradualmente transferidas a tierra, protegiendo al personal y a los equipos de shocks eléctricos. Al tratarse de una sala completamente cargada de equipos informáticos, y teniendo en cuenta el clima seco de Córdoba, este tipo de protección se hace imprescindible para reducir al mínimo las cargas estáticas.



Este suelo continuo reduce la reverberación generada por la propia actividad del call center y absorbe el ruido de la circulación (pasos) de los trabajadores.



Se han elegido diversos tonos de color en el suelo para diferenciar espacios de trabajo, pasillos y zonas de ocio. De esta forma se ayuda a la alineación y colocación de las sillas de trabajo y se favorece que las zonas de paso queden libres de obstáculos.

Es un suelo continuo, sin desniveles ni escalones, lo que facilita su limpieza y proporciona una visión amplia y diáfana del espacio.

Este tipo de suelo añade de forma adicional aislamiento térmico a la sala al tratarse de un material vinílico.

DISEÑO DEL TECHO

Al tratarse de una sala diáfana, se planteó la necesidad de controlar eficazmente la propagación del sonido para evitar la fatiga mental que produce el ruido constante, aunque sea a nivel conversación.



Se ha instalado un techo acústico ISOVER TONGA CINES, mediante placas de lana de roca con fuerte absorción acústica. La gama Tonga Cines ha sido pensada para acondicionar acústicamente salas cinematográficas, salas de conciertos, estudios de grabación y otros locales dedicados al ocio por sus importantes niveles de eliminación de la reverberación.

Este tipo de placas de lana de roca además mejora la climatización ya que es un gran aislante térmico.

El aislamiento acústico se ha reforzado mediante la instalación de nubes fonoabsorbentes que además de dar un coeficiente de absorción muy elevado, dan continuidad a la imagen corporativa de emergia.

Se trata de planchas de lana de roca de 40 mm de espesor colgadas horizontalmente y reguladas por cables de acero. El material es fonoabsorbente, no inflamable y no tóxico.

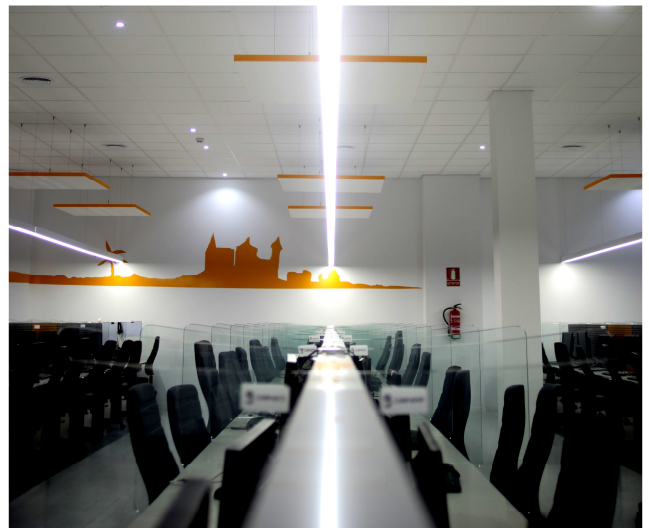


La iluminación se ha realizado mediante tiras LED suspendidas mediante cables de acero, intercaladas entre las nubes fonoabsorbentes. Estas luminaria proporcionan los luxes suficientes en cada uno de los puestos de trabajo, puesto que están suspendidas en el centro de cada bancada para eliminar las sobras producidas por el mobiliario.

Para reforzar la iluminancia general de la sala, se han instalado downlight de baja intensidad en el techo.

Todas estas instalaciones son altamente eficientes al incorporar tecnología LED.

Los ledes presentan muchas ventajas sobre las fuentes de luz incandescente y fluorescente, tales como: el bajo consumo de energía, un mayor tiempo de vida, tamaño reducido, resistencia a las vibraciones, reducida emisión de calor, reducen ruidos en las líneas eléctricas, producen efecto estroboscópico y cuentan con un alto nivel de fiabilidad y duración.



DISEÑO DE SALAS DE DESCANSO

El centro de trabajo dispone de un office para que los trabajadores puedan comer o simplemente tomar un tentempié durante su jornada de trabajo.



La zona de office dispone de máquinas de vending con bebidas y alimentos tanto de tipo snack como envases con alimentos precocinados saludables.

Existen frigoríficos y microondas para que los trabajadores puedan llevar su propia comida al centro de trabajo.

El techo de la zona de office se ha dejado en bruto para dar sensación de amplitud, pero se han instalado nubes fonoabsorbentes para evitar la reverberación del sonido que produce el hormigón.

Se ha colocado iluminación suspendida mediante bombillas para dar un aspecto diferente al espacio, rompiendo con la estética del área de trabajo.



Se ha dotado al centro de una consola Play Station IV como elemento de ocio para los momentos de descanso de los trabajadores.



Junto a la zona de juego existe una barra con sillas altas tipo bar y maquinaria de vending, conformando un área auxiliar para comer de una forma más informal y distendida.

El objetivo de esta zona es favorecer las relaciones entre los trabajadores y la dotación de una zona en la que poder desconectar del trabajo sin tener que salir del centro.

Para el personal que aun así quiera salir de las instalaciones a descansar, se ha instalado en la fachada exterior del centro un toldo para evitar las inclemencias meteorológicas y evitar el impacto directo del sol.

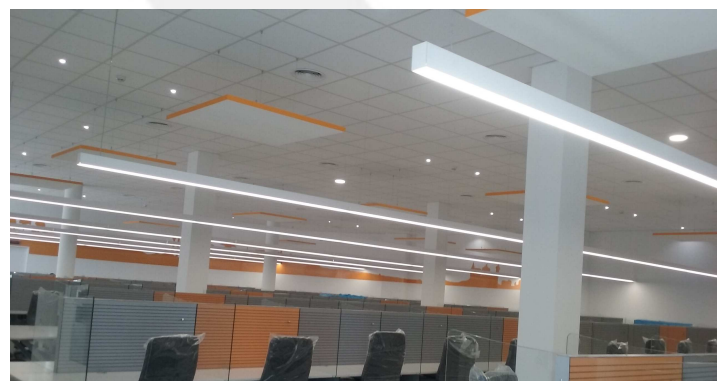


DISEÑO DE PAREDES

El trasdossado interior de paredes de fachada y pilares se ha realizado con placas de carton yeso tipo pladur con aislante interior de lana de roca. De esta forma se proporciona mayor confort, estanqueidad y aislamiento. Hemos de tener presente que el centro está ubicado en Córdoba, donde las temperaturas exteriores pueden llegar a ser muy extremas.

Se ha jugado en todo momento con una pintura que proporcionara luminosidad y continuidad al espacio, pero sin olvidar una estética cuidada y corporativa.

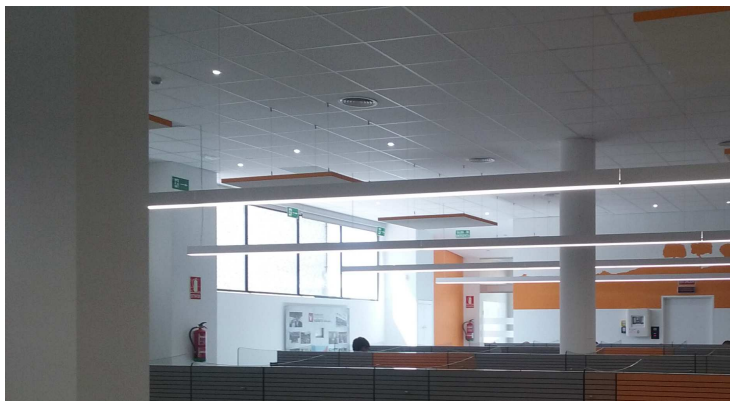
Los colores utilizados son el blanco, que potencia la iluminación de las instalaciones, y el naranja, tono corporativo de emergia.



Se ha jugado con la combinación de estos dos colores mediante el uso de vinilos y pintura para decorar toda la oficina con una línea minimalista pero elegante y cálida. Estos tonos aparecen también en el mobiliario del centro en combinación con un gris claro.

Para la identificación con la ubicación del centro se ha diseñado un vinilo personalizado con el “sky line” de la ciudad de Córdoba.

Una de las paredes del perímetro de la sala es exterior. Se ha aprovechado este factor para instalar ventanales de doble acristalamiento en la parte superior que proporcionan luz natural a la sala, pero no limitan la privacidad del espacio.



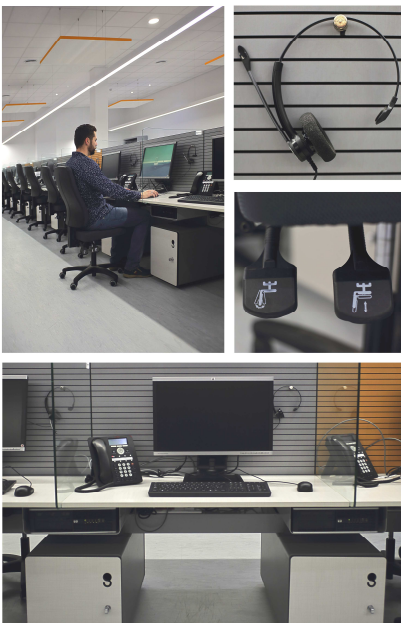
Para evitar el posible deslumbramiento provocado por la luz solar en los puestos de trabajo de Pantallas de Visualización de Datos se ha instalado un sistema en las ventanas a base de persianas enrollables de tejido screen.

DISEÑO DE PUESTOS

Hace varios años **emergia** innovó dentro del sector del contact center mediante el diseño de un puesto de trabajo propio, con el fin de optimizar el espacio, sin olvidar en ningún momento el confort y practicidad para los usuarios.

El diseño inicial ha ido evolucionando mediante la introducción de mejoras continuas. Hasta alcanzar el modelo actual.

Para el diseño de los puestos se realizó un estudio antropométrico previo para adaptar las medidas al trabajador medio.



A la hora de diseñar huecos en el mobiliario se tuvieron en cuenta en cuenta las dimensiones de un trabajador con percentil 95, mientras que para el cálculo de los alcances se tuvo en cuenta el percentil 5.

Se tomaron las medidas de referencia de las tablas del INSHT sobre población laboral española en conjunto (hombres y mujeres) con una muestra estratificada de 1723 personas (539 mujeres y 1130 hombres). Fuente MTAS 2001 Antonio Carmona Benjumea. De esta forma se emplean datos de población activa, en edad de trabajar.

Las innovaciones más destacables en los puestos son:

- Paneles fonoabsorbentes en los frontales de las posiciones para reducir la propagación del sonido producido por las conversaciones de los teleoperadores.
- Espacio para la CPU y zona de conexiones bajo el tablero. Existe una canalización para las conexiones tras la pantalla, de forma que la mesa queda libre de cables. Esto además facilita la limpieza.

- Percha para colocar los auriculares telefónicos evitando su deterioro.
- Taquilla personal para cada trabajador, de forma que pueden tener cerca sus pertenencias, sin ocupar espacio sobre la mesa y sin obstaculizar zonas de paso.

DISEÑO DE SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN

Se ha instalado un sistema de climatización de tipo VRV (Volumen de Refrigerante Variable) con la capacidad de poder variar el caudal de refrigerante aportado a las baterías de evaporación condensación, controlando así eficazmente las condiciones de temperatura de los locales a climatizar.

El sistema posee un control frecuencial del compresor que disminuye los paros y puestas en funcionamiento del sistema. Esto permite un control climático más preciso frente a los sistemas convencionales de acción “todo o nada” puesto que la regulación de temperatura es proporcional, La cantidad de fluido refrigerante bombeado a las baterías aumenta o disminuye según la diferencia detectada entre la temperatura del local respecto al punto de consigna.

Este sistema permite además gozar de una independencia climática total de cada una de las áreas.

El sistema VRV, unido al alto grado de aislamiento térmico en techo paredes y suelos, permiten disfrutar de una temperatura ideal en cualquier época del año dentro de las instalaciones.



Para completar el confort en la sala, se ha dota a la recepción del centro de un sistema de doble puerta que evita corrientes de aire y ajusta el posible desajuste térmico entre exterior e interior.

4. CONCLUSIONES

Cada año el Grupo Emergia realiza una encuesta de clima corporativo entre todos los trabajadores de la empresa a nivel internacional. Uno de los aspectos que se valoran es el ambiente físico de trabajo mediante la valoración del 0 al 10 de afirmaciones como “El mobiliario de mi área de trabajo es adecuado”, “El nivel de ruido en mi área de trabajo es normalmente adecuado” o “El espacio en mi área de trabajo es adecuado”.

El resultado de las mejoras realizadas en el diseño del call center queda claramente plasmado en la opinión que los trabajadores que ocupan este espacio acerca del ambiente físico de trabajo. La nota media para el ítem Ambiente Físico ha sido de un 8,03 sobre 10 (siendo 10 la nota máxima) en la encuesta realizada entre noviembre y diciembre de 2016.