

ESTUDIO DE CASO

# BYNE



## BYNE acelera la comunicación en el Centro de Operaciones de COPEL-DIS

+55 11 2102-6920

info@byne.com.br

www.byne.com.br

**ICCA** FINALIST  
INTERNATIONAL CRITICAL  
COMMUNICATIONS AWARDS  
2023

# Compañía paranaense responde por la distribución de energía para más de 5 millones de consumidores

Foto: COPEL

## EL PROYECTO

A inicios de 2019 fuimos seleccionados, junto con el integrador Wecom, para implementar el sistema de comunicación del Centro de Operación de Distribución de la COPEL-DIS – Compañía Paranaense de Energía.

Inicialmente, el proyecto preveía la instalación de 52 consolas de operación, integradas a 120 repetidoras de radio. Pero a lo largo del proyecto, el escopo fue expandido para 85 consolas y hoy día cuenta con más de 200 repetidoras integradas. Fueron más de 100 profesionales los que recibieron un

entrenamiento completo para el uso de las consolas y la administración del sistema.

El centro de operaciones de la tercera mayor distribuidora de Brasil reunió en Curitiba, en el edificio Smart Copel, operaciones que antes también eran realizadas en Ponta Grossa, Maringá, Cascavel y Londrina. El objetivo era centralizar, en un único espacio, la gestión de las redes inteligentes de energía, así como los sistemas de generación distribuida y el almacenamiento.

*Con la implementación del proyecto, COPEL-DIS pasó a contar con los beneficios de BYNE ControlONE, integrando totalmente la comunicación entre el centro de operaciones y los equipos de campo. La solución de BYNE facilitó las conexiones y agilizó el contacto entre todos los profesionales involucrados en las actividades de misión crítica.*

## DESAFÍOS

La COPEL cuenta con más de 200 repetidoras P25 en operación en una de las mayores redes de Brasil. Esta infraestructura es sensiblemente vulnerable a eventos meteorológicos intensos, como fuertes lluvias y vendavales, los que pueden ocasionar daños en las torres donde se encuentran las estructuras de radio VHF, además de, eventualmente, poder romper cables de distribución de energía, impidiendo incluso la comunicación por telefonía celular.

En estos casos, para que se pueda mantener la comunicación con los equipos de campo, fundamental para el restablecimiento del servicio, fue implementada una solución vía satélite que no depende de infraestructura local. También deberían ser eliminadas las áreas de sombra – presentes en las redes de radio VHF y de telefonía –, que existen en el segundo mayor estado del sur de Brasil, con un área de casi 200 mil km<sup>2</sup>. Además, era necesario que la solución incluyera:

Capacidad de almacenamiento de 50.000 horas de grabación de llamadas;

Conexión vía IP con las repetidoras, sin uso de gateways, utilizando protocolo DFSI;

TIA-102 BAHA, con implementación en software de BYNE;

Expansión de los canales de radio para un total de 450 canales;

Integración con sistemas de escala y videowall, por medio de la API de BYNE, posibilitando la gestión de los datos de la distribución en tiempo real;

Integración futura (en marcha) con sistemas de Workforce Management y automatización;

Expansión de los canales de telefonía para un total de 300 canales.

Grabación total de las llamadas.

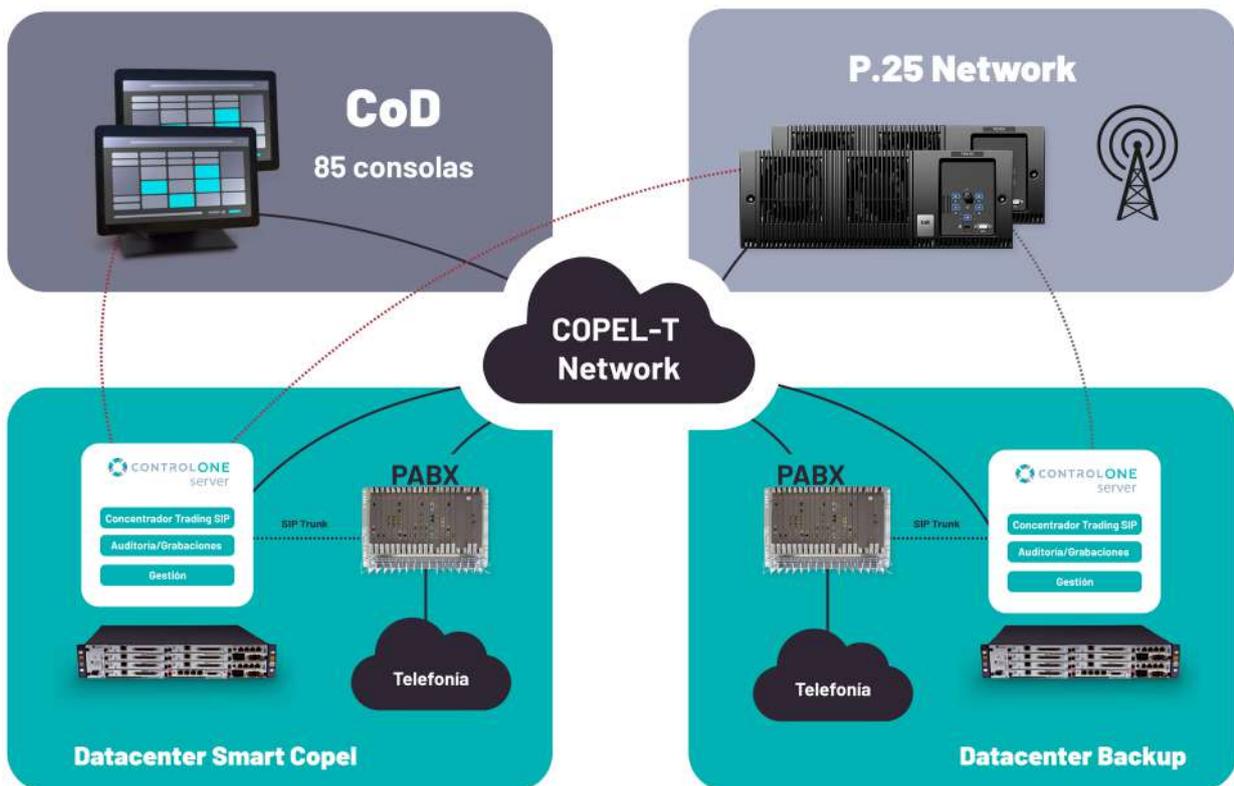


## NUESTRA SOLUCIÓN

Atendemos los criterios definidos en el proyecto, implementando un sistema de comunicación integrada que cuenta con los siguientes módulos y servicios:

- 85 consolas instalados en el centro de operaciones en Curitiba;
- Teclas hotline con discado directo programado;
- 2 datacenters equipados con: concentrador Trading SIP, PABX, auditoría y grabaciones;
- Conexión vía IP con DFSI (Fixed Station Subsystem).

Con la instalación de BYNE ControlONE, la COPEL-DIS unificó diversos medios de comunicación de voz y texto en una única interfaz.



## BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

BYNE ControlONE tiene una arquitectura simple que no precisa la instalación de componentes diferentes para la operación de comunicación crítica. Nuestra solución simplifica la gestión del sistema, incluyendo la integración con radio y hotlines. Además, el proyecto prevé entrenamiento y soporte remoto vía service desk (en horario comercial) o por teléfono (24 horas por día, siete días por semana).



Foto: COPEL

Como resultado, la COPEL-DIS pasó a ofrecer una mejor calidad de servicios a sus clientes. Entre los beneficios, se destacan:

Mejor tiempo de respuesta en la operación;

Integración completa y ágil entre los centros de operaciones existentes;

Facilidad para una integración con futuros centros de operación y con nuevas regiones de P.25;

Posibilidad de acceder a cualquier canal a partir de cualquier consola, independientemente de la localidad de origen de la llamada.

## SOBRE EL CLIENTE

La COPEL – Compañía Paranaense de Energía atiende directamente a más de 5 millones de consumidores, incluyendo residencias, industrias, establecimientos comerciales y propiedades rurales. Su área de cobertura abarca 394 municipios del estado de Paraná y Porto União, en Santa Catarina. Para atender esta gran demanda, la empresa cuenta con un cuadro de personal de cerca de 5 mil colaboradores.

La calidad de la atención ofrecida a los clientes fue reconocida en diversas premiaciones. En la última década la empresa conquistó, en ocho oportunidades, el Premio Abradee de evaluación al cliente—en 2021 conquistó también la categoría principal de mejor distribuidora de Brasil. En 2022 recibió el Premio Valor 1000 como

mejor empresa del sector eléctrico brasileño, concedido por el Periódico Valor Económico.

En el grupo COPEL el área responsable por la distribución de energía cuenta con 205 mil kilómetros de líneas, siendo el tercer mayor sistema del país. Además, la empresa opera 389 subestaciones automatizadas. Toda esta estructura operativa necesita un sistema de operación de comunicaciones moderno, ágil y simple.

Con nuestra solución, la COPEL DIS simplificó las conexiones, facilitando la acción de las personas justas, en los momentos necesarios y con un mínimo de esfuerzo.

## SEE OUR OTHER PROJECTS:

