

# Studiu de caz Teleperformance

—  
Dendrio



# Cuprins

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Despre Teleperformance              | 03 |
| Originea si necesitatea proiectului | 04 |
| Solutia propusa de Dendrio          | 05 |
| De ce Dendrio?                      | 06 |
| Desfasurarea proiectului            | 07 |
| Beneficii                           | 08 |

# Despre Teleperformance

Teleperformance România este subsidiară a grupului Teleperformance, liderul mondial în servicii externalizate de management al experienței cu clienții prin rețele multiple care își ajută clienții să construiască strategii de dezvoltare a relației cu clienții lor, indiferent de canalul de comunicare folosit de aceștia. Teleperformance România și-a început activitatea în 2004; în prezent, aceasta operează cu peste +1800 de stații de lucru și +1800 de angajați, oferind servicii de calitate jucătorilor de primă linie, atât celor de pe piața locală, cât și celor de pe piața internațională (bănci, companii de asigurări, operatori de telefonie mobilă, Fin-Tech, turism și alții).



**Impactul unui  
partener IT care  
oferă continuitatea  
proiectelor în  
securizarea  
business-ului**



**dendrio®**

# Originea si necesitatea proiectului

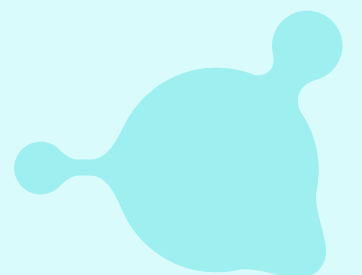
Teleperformance România, subsidiară a grupului Teleperformance și lider mondial în servicii externalizate de management al experienței cu clienții, operează într-un domeniu în care agilitatea și capacitatea de scalare sunt esențiale. Cu peste 1800 de stații de lucru și un model de operare flexibil, compania trebuie să asigure o infrastructură IT stabilă și eficientă, capabilă să susțină atât activitatea la sediu, cât și pe cea remote. Odată cu tranziția către un model de lucru hibrid, a apărut necesitatea de a optimiza rețeaua WiFi existentă pentru a răspunde cerințelor unui mediu de lucru în continuă schimbare.

Pentru a menține continuitatea operațională și a asigura o experiență optimă utilizatorilor, Teleperformance România avea nevoie de o soluție wireless scalabilă, cu o acoperire extinsă și un management centralizat. Extinderea rețelei și integrarea unor noi puncte de acces erau esențiale pentru a susține creșterea capacității operaționale, fără a compromite securitatea sau performanța. Astfel, proiectul de modernizare a infrastructurii WiFi a fost inițiat în parteneriat cu Dendrio, având ca obiectiv implementarea unei soluții tehnologice adaptate nevoilor actuale și viitoare ale companiei.

# Solutia propusa de Dendrio

## Soluția tehnică

Soluția tehnică propusă de inginerii Dendrio a fost una bazată pe tehnologie Aruba, cu un număr suplimentar de AP-uri Aruba seria 505, switchuri pentru managementul controllerelor precum și suportul oferit de specialiștii Dendrio. Aceste AP-uri Aruba Wi-Fi 6 oferă conectivitate de înaltă performanță pentru orice organizație care se confruntă cu un număr tot mai mare de cerințe mobile, IoT și mobilitate. AP-urile din seria 500 sunt, de asemenea, proiectate pentru a optimiza experiența utilizatorului prin maximizarea eficienței Wi-Fi și reducerea dramatică a conflictelor de timp de transmisie între clienți. Caracteristicile includ acces multiplu cu diviziune ortogonală de frecvență (OFDMA) și optimizare celulară. Cu până la 2 fluxuri spațiale (2SS) și lățime de bandă a canalului de 80 MHz (HE80), seria 500 oferă capabilități wireless inovatoare pentru implementări care țin cont de buget.



# De ce Dendrio?

Dendrio este un partener de încredere în domeniul IT și al digitalizării, fiind recunoscut pentru excelența sa prin peste 50 de premii naționale și internaționale.

Prin expertiza sa solidă și echipa formată din 90 de specialiști certificați, Dendrio oferă soluții integrate de infrastructură digitală, securitate cibernetică, cloud computing și transformare digitală. În plus, parteneriatele strategice cu cei mai importanți furnizori IT garantează implementarea celor mai performante tehnologii.

Compania se remarcă prin standardele sale ridicate de calitate, reflectate în certificările obținute, inclusiv atestarea ca agent economic conform codului NATO și licența pentru proiectarea, instalarea și întreținerea sistemelor de alarmare împotriva efracției.

Parte a Bittnet Group, Dendrio asigură un suport tehnic dedicat și soluții eficiente, menite să optimizeze procesele IT și să ofere un avantaj competitiv real organizațiilor care își doresc inovație și eficiență operațională.

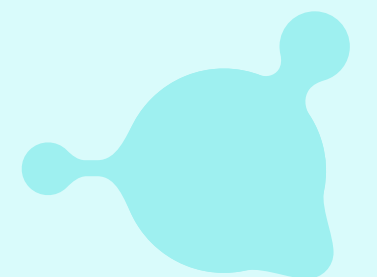
# Desfasurarea proiectului

## Situația inițială

Teleperformance România folosește tehnologie Aruba pentru soluția de WiFi care să asigure buna funcționare a call center-ului. Soluția Aruba a fost implementată tot de Dendrio în anul 2019. Specific business-ului de call center este viteza cu care acesta trebuie să scaleze și să crească numărul de operatori în funcție de condițiile pieței. În perioada pandemiei Teleperformance România a lucrat în mod remote. Acum, odată cu revenirea treptată la normalitate, Teleperformance România a dorit să pregătească două scenarii: fie toți angajații revin la birou, fie o parte rămân în regim remote. Managementul companiei a dorit să pregătească ambele scenarii și să poată acoperi nevoile de comunicare ale clienților, asigurând numărul de operatori necesari, fie ei din sediul companiei sau în regim remote.

## Provocarea

În aceste condiții, soluția de WiFi trebuia să fie redimensionată pentru a acomoda ambele scenarii de lucru. Există nevoia de un număr mai mare pe AP-uri, extindere spațiu acoperit, upgrade soluție anterioară și mai ales managementul centralizat al rețelei wireless.



# Beneficii

Teleperformance România folosește în acest moment o rețea WiFi securizată, pregătită pentru scenariul întoarcerii la birou, cu management centralizat și posibilitatea de a scala la nevoile curente ale business-ului.

“Ca urmare a bunei relații dintre Dendrio și Teleperformance România am putut obține într-o manieră elegantă o îmbunătățire a infrastructurii de rețea. Dendrio ne-a fost aproape și a contribuit la o performanță excelentă a parametrilor cheie pentru noi: Securitate a rețelei și a sistemelor împreună cu un “four nines” SLA.”

Florin Barhala, Network & System Manager  
Teleperformance România

One Cotroceni Park,  
Building B, Floor 4  
1 Progresului Street  
052034 Bucharest  
Romania

[askformore@dendrio.com](mailto:askformore@dendrio.com) (e-mail)

**dendrio.com**  
[investors.bittnet.ro](http://investors.bittnet.ro)



Part of  
**bittnet group**