

ESTUDO DE CASO

# BYNE



## BYNE agiliza comunicação no Centro de Operação da COPEL-DIS

 +55 11 2102-6920

 [info@byne.com.br](mailto:info@byne.com.br)

 [www.byne.com.br](http://www.byne.com.br)

**ICCA**   
INTERNATIONAL CRITICAL  
COMMUNICATIONS AWARDS  
2023 **FINALIST**

# Companhia paranaense responde pela distribuição de energia para mais de 4,5 milhões de clientes

Foto: COPEL

## O PROJETO

No início de 2019, fomos escolhidos em parceria com o integrador Wecom, para implementar o sistema de comunicação do Centro de Operação de Distribuição da COPEL-DIS – Companhia Paranaense de Energia.

Inicialmente, o projeto previa a instalação de 52 consoles de operação, integradas à 120 repetidoras de rádio. Contudo, ao longo do projeto, o escopo foi expandido para 85 consoles e hoje, possui mais de 200 repetidoras integradas. Foram envolvidos mais de 100 profissionais, que receberam treinamento

completo para a utilização das consoles e administração do sistema.

O centro de operação da terceira maior distribuidora do Brasil reuniu em Curitiba, no prédio Smart Copel, operações que antes eram realizadas também em Ponta Grossa, Maringá, Cascavel e Londrina. O objetivo era centralizar em um só espaço o gerenciamento das redes inteligentes de energia, bem como os sistemas de geração distribuída e armazenamento.

*Com o desenvolvimento do projeto, a COPEL-DIS passou a contar com os benefícios do BYNE ControlONE, integrando totalmente a comunicação entre o centro de operação e as equipes de campo. A solução da BYNE facilitou as conexões e tornou mais ágil o contato entre todos os profissionais envolvidos nas atividades de missão crítica.*

## DESAFIOS

A COPEL possui hoje 220 repetidoras P25 em operação, em umas das maiores redes do Brasil. Intrinsecamente, esta infraestrutura é vulnerável a eventos meteorológicos intensos, como fortes chuvas e ventanias, que podem ocasionar danos às torres onde ficam as estruturas de rádio VHF, além do rompimento de cabos de distribuição de energia, impedindo até mesmo a comunicação por telefonia celular.

Nesses casos, para pudesse manter a comunicação com as equipes de campo, essencial para o restabelecimento do serviço, buscou-se implementar uma solução via satélite, que não depende de infraestrutura local. Outra questão que precisava ser eliminada eram as áreas de sombra existentes, presentes nas redes de rádio VHF e telefonia, no segundo maior estado do sul do Brasil, com quase 200 mil km<sup>2</sup> de área. Além disso, era necessário que a solução incluísse:

Capacidade de armazenamento de 50.000 horas de chamadas gravadas;

Conexão via IP com as repetidoras, sem uso de gateways, utilizando protocolo DFSI;

TIA-102 BAHA, com implementação em software da BYNE;

Expansão dos canais de rádio para um total de 450 canais;

Integração com sistemas de escala e videowall, através da API da BYNE, possibilitando gestão em tempo real dos dados da distribuição;

Integração futura (em andamento) com sistemas de Workforce Management e automação;

Expansão dos canais de telefonia para um total de 300 canais;

Gravação total das chamadas.

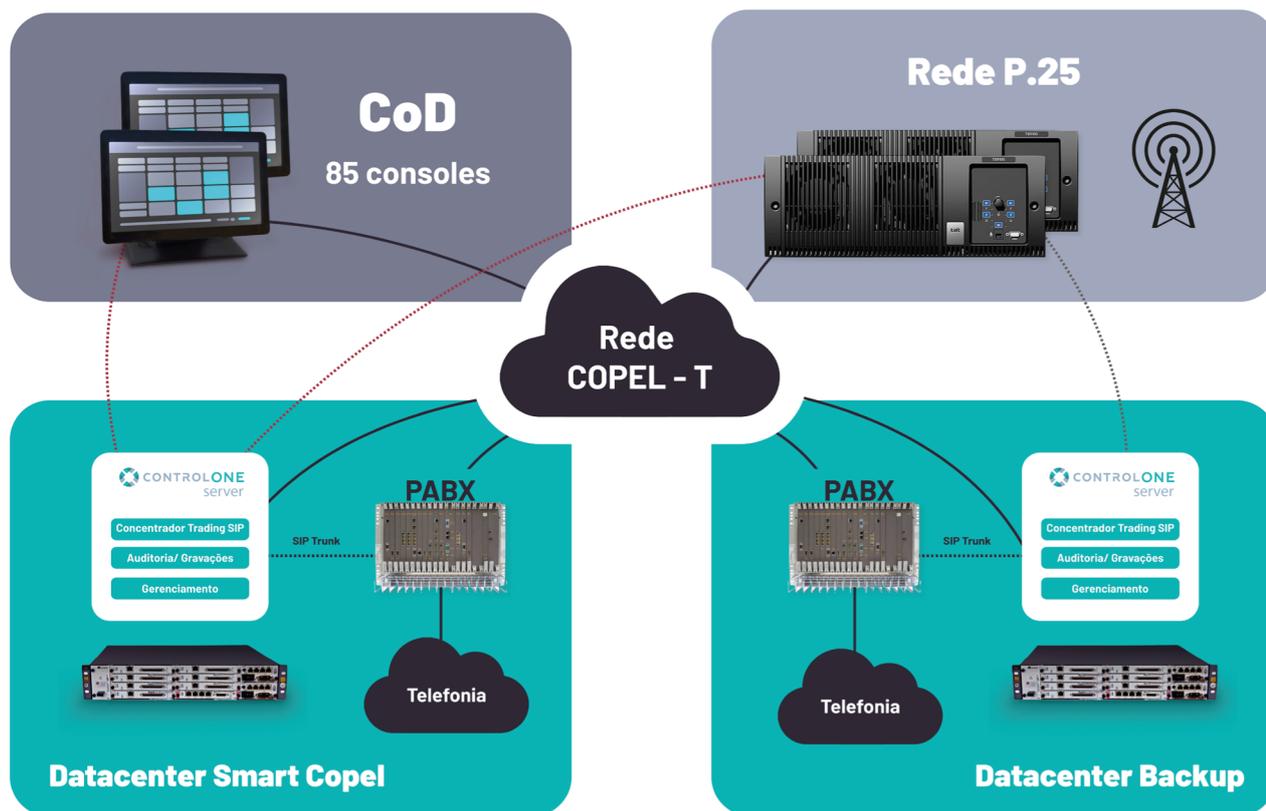


## NOSSA SOLUÇÃO

Atendemos os critérios definidos no projeto, implementando um sistema de comunicação integrada que conta com os seguintes módulos e serviços:

- 85 consoles instalados no centro de operação em Curitiba;
- Teclas hotline com discagem direta programada;
- 2 datacenters equipados com: concentrador Trading SIP, PABX, auditoria e gravações;
- Conexão via IP com DFSI (Fixed Station Subsystem)

Com a instalação do BYNE ControlONE, a COPEL-DIS unificou diversos meios de comunicação de voz e texto em uma única interface.



## BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

O BYNE ControlONE tem uma arquitetura simples, que dispensa a instalação de componentes diferentes para a operação da comunicação crítica. Nossa solução simplifica a gestão do sistema, incluindo a integração com rádio e hotlines. Além disso, o projeto prevê treinamento e suporte remoto via service desk (em horário comercial) ou telefone (24 horas por dia, sete dias por semana).



Como resultado, a COPEL-DIS passou a oferecer mais qualidade de serviços aos seus clientes. Entre os benefícios, destacam-se:

Melhor tempo de resposta na operação

Integração completa e ágil entre os centros de operação existentes

Facilidade para integração com futuros centros de operação e com novas regiões de P.25

Possibilidade de acessar qualquer canal a partir de qualquer console, independente da localidade de origem da chamada

## SOBRE O CLIENTE

A COPEL – Companhia Paranaense de Energia atende diretamente mais de 5 milhões de unidades consumidoras, incluindo residências, indústrias, estabelecimentos comerciais e propriedades rurais. Sua área de abrangência inclui 394 municípios do estado do Paraná e Porto União, em Santa Catarina. Para atender toda essa demanda, a empresa conta com cerca de 5 mil colaboradores em seu quadro de pessoal.

A qualidade do atendimento oferecido aos clientes foi reconhecida em diversas premiações. Na última década a empresa conquistou por oito vezes o Prêmio Abradee na avaliação do cliente – em 2021 conquistou também a categoria principal, de melhor

distribuidora do Brasil. Em 2022 recebeu o Prêmio Valor 1000 como melhor empresa do setor elétrico brasileiro, concedido pelo Jornal Valor Econômico.

O braço do grupo COPEL responsável pela distribuição de energia conta com 207 mil quilômetros de linhas, compondo o terceiro maior sistema do país. Além disso, a empresa opera 386 subestações automatizadas. Toda essa estrutura operacional precisa de um sistema de comunicações moderno, ágil e simples de operar.

Com a nossa solução, a COPEL DIS facilitou as conexões, simplificando o acionamento das pessoas certas nos momentos necessários, com o mínimo de esforço.

## CONHEÇA OUTROS PROJETOS:

