



Forma 5
DESIGNING YOUR DREAMS

Contact Center

Customized solutions
Soluciones personalizadas
Solutions personnalisés

LEG PANEL BENCH PUESTO BENCH CON PATA PANEL POSTE BENCH AVEC PIETEMENT MUR	07
Type A / Tipo A / Type A	10
Type B / Tipo B / Type B	11
Type C / Tipo C / Type C	12
Other configurations / Otros puestos / Autres postes	13
Technical view / Vista técnica / Vue technique	14
Details / Detalles / Détails	15
BENCH WITH STRUCTURAL LEGFRAMES PUESTO BENCH CON PÓRTICO ESTRUCTURAL POSTE BENCH AVEC PORTIQUE STRUCTUREL	19
Type A / Tipo A / Type A	22
Type B / Tipo B / Type B	23
Other uses / Otros usos / Autres utilisations	24
Technical view / Vista técnica / Vue technique	26
Details / Detalles / Détails	27
CONTROL POSITION PUESTO DE CONTROL POSTE DE CONTRÔLE	31
SCREENS FEATURES CARACTERÍSTICAS DE LOS SEPARADORES CARACTÉRISTIQUES DES SÉPARATEURS	35
OTHER CONTACT CENTER AREAS OTRAS ÁREAS DEL CONTACT CENTER AUTRES ZONES DE CONTACT CENTER	39
TASK CHAIRS SILLAS OPERATIVAS SIÈGES BUREAUTIQUES	47
Sentis	48
Sense	52

A specific job requires a specific furniture. This is the philosophy that dominates the solutions developed by Forma 5 for spaces *Contact Center*, designed with the experience of having furnished not only Customer departments of large multinational corporations, but also to those companies that base their main activity in the making and receiving the most important calls in the panorama.

Un trabajo específico requiere de un mobiliario específico. Esta es la filosofía que impera en las soluciones desarrolladas por Forma 5 para los espacios *Contact Center*, ideadas con la experiencia de haber amueblado no sólo departamentos de Atención al Cliente de grandes corporaciones multinacionales, sino también a aquellas compañías que basan su actividad principal en la realización y recepción de llamadas más importantes del panorama.

Le mobilier présenté par Forma 5 dans les nouveaux espaces *Contact Center*, répond au besoin de chaque type de travail, avec l'expertise que nous ajoutons, l'expérience après avoir meublé d'une part des départements ADV de grandes corporations multinationales et d'autre part d'entreprises importantes dont son activité principale est la réalisation et réception des appels.

Toward the ideal Contact Center

Hacia el Contact Center ideal

Vers le Contact Center idéal

Call centers or Contact Centers are workspaces where agents, advisers and supervisors carry out work of telephone or computer contacts with customers or potential customers to provide goods and services, answer questions and assist those who require it. Being the development of such specific functions, the furniture should fit the performance of such activity, prioritizing above all the service offered, worker health and functionality of the space.

Los Centros de llamadas o Contact Center son espacios de trabajo donde agentes, asesores y supervisores realizan una labor de contactos telefónicos o informáticos con clientes o potenciales clientes para ofrecer bienes y servicios, resolver dudas y asistir a quienes así lo requieran. Al tratarse del desarrollo de funciones tan concretas, el mobiliario del espacio debe ser acorde al desempeño de dicha actividad, primando por encima de todo el servicio ofrecido, la salud del trabajador y la funcionalidad del espacio.

Les centres d'appel, Call Center ou Contact Center, sont des espaces de travail où des agents, conseillers et inspecteurs réalisent des contacts téléphoniques ou informatiques avec des clients ou clients potentiels, afin d'offrir des produits ou des services, résoudre des doutes et aider à ceux qui ont besoin. Le mobilier doit optimiser le travail de l'utilisateur, en respectant l'ergonomie du poste.



Leg panel bench
Puesto bench con pata panel
Poste bench avec piétement mur

Leg panel bench

Puesto bench con pata panel

Poste bench avec piétement mur

This is the most typical and operating place in a *Contact Center*. It consist mainly of melamine boards that can act as screens as well, it makes the place cheap but without losing a single feature that is supposed to have: privacy, optimization of space and functionality. The arrangement of the benches on meadow makes further optimize the space required.

Se trata del puesto más típico y operativo que tiene cabida en un *Contact Center*. Al componerse principalmente de tableros de melamina que pueden actuar a su vez de separadores, hace que el puesto sea económico pero sin perder ni una sola característica que se le supone: intimidad, optimización del espacio y funcionalidad. La disposición de los benchs en pradera hace que se optimice además el espacio requerido.

Ce poste type est le plus demandé dans un *Contact Center*. Il est composé principalement de panneaux en mélamine qui font la fonction de séparateurs. Le résultat est un poste de travail compétitif avec les caractéristiques adéquates : intimité, optimisation de l'espace et fonctionnalité. La configuration de l'espace avec benchs multipostes continus optimise les salles de travail.



TIPO
TYPE
TYPE

A

Acoustic frontal screen
Separador frontal acústico
Séparateur frontal acoustique



The best acoustic solution for office *Contact Center* is one that includes high-quality sound absorbing elements. The external structure of the screen accommodates slots that are used by the waves to pass through and are later absorbed into the rock wool material that fills the separator.

La mejor solución acústica para un puesto *Contact Center* es la que incluye elementos fonoabsorbentes de alta calidad. La estructura externa del separador aloja unas ranuras por las que pasan las ondas del sonido para posteriormente absorberse en el material de lana de roca que rellena el separador.

La meilleure solution acoustique pour un poste *Contact Center* est la que inclut des éléments phonoabsorbants de haute qualité. La structure extérieure du séparateur incorpore une rainure ou les ondes sonores entrent et sont absorbées pour le matériel du laine de roc du séparateur.

TIPO
TYPE
TYPE

B

Upholstered frontal screen
Separador frontal tapizado
Séparateur frontal tapissé



The upholstered frontal screen brings an acoustic plus enhanced by sound-absorbing properties of the foam and upholstery. In addition, the frontal screen plays aesthetically with the wide range of finishes and upholstery colors available. The lateral screens are based on the melamine leg and close the panel as a whole semicubicle.

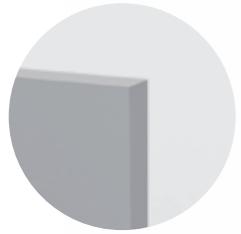
El separador frontal tapizado aporta un plus de mejora acústica gracias a las propiedades fonoabsorbentes de la espuma y la tapicería. Además, estéticamente el separador frontal juega con la amplia gama de acabados y colores de tapicerías disponibles. Los separadores laterales de melamina parten de la pata panel y cierran el conjunto a modo de semicubículo.

Le séparateur frontal tapissé apporte une touche d'amélioration acoustique grâce aux caractéristiques phonoabsorbantes de la mousse et le tissu, avec la gamme des tissus disponibles. Les séparateurs latéraux en mélamine ont l'origine dans le piétement mure.

TIPO
TYPE
TYPE

C

Melamine frontal screen Separador frontal bilaminado Séparateur frontal en mélamine



With the type "leg panel" will manage to create lateral and frontal melamine screens that are a mere extension of the legs and modesty panel set. The colors of the leg-screen lateral and frontal modesty panel- screen are combined.

Con el puesto tipo "pata panel" se consiguen crear separadores bilaminados tanto laterales como frontales que son una mera extensión de las patas y el faldón del puesto. Los colores de la pata-separador lateral y del faldón-separador frontal son combinables.

Les piétements des postes « piétement mur » forment des séparateurs en mélamine latéraux et frontaux en élargissant ces piétements et le voile de fond des bureaux. Nous pouvons choisir les couleurs des pieds-séparateurs latéraux et du voile de fond-séparateur dans une large palette de couleur.



OTHER CONFIGURATIONS OTROS PUESTOS AUTRES POSTES

Solutions to the *Contact Center* are as varied as the imagination reach. For example, for this project, a bench was placed in circular and triangular upholstered seats with side screens on a layer of acoustic foam. Maximum concentration with minimal elements.

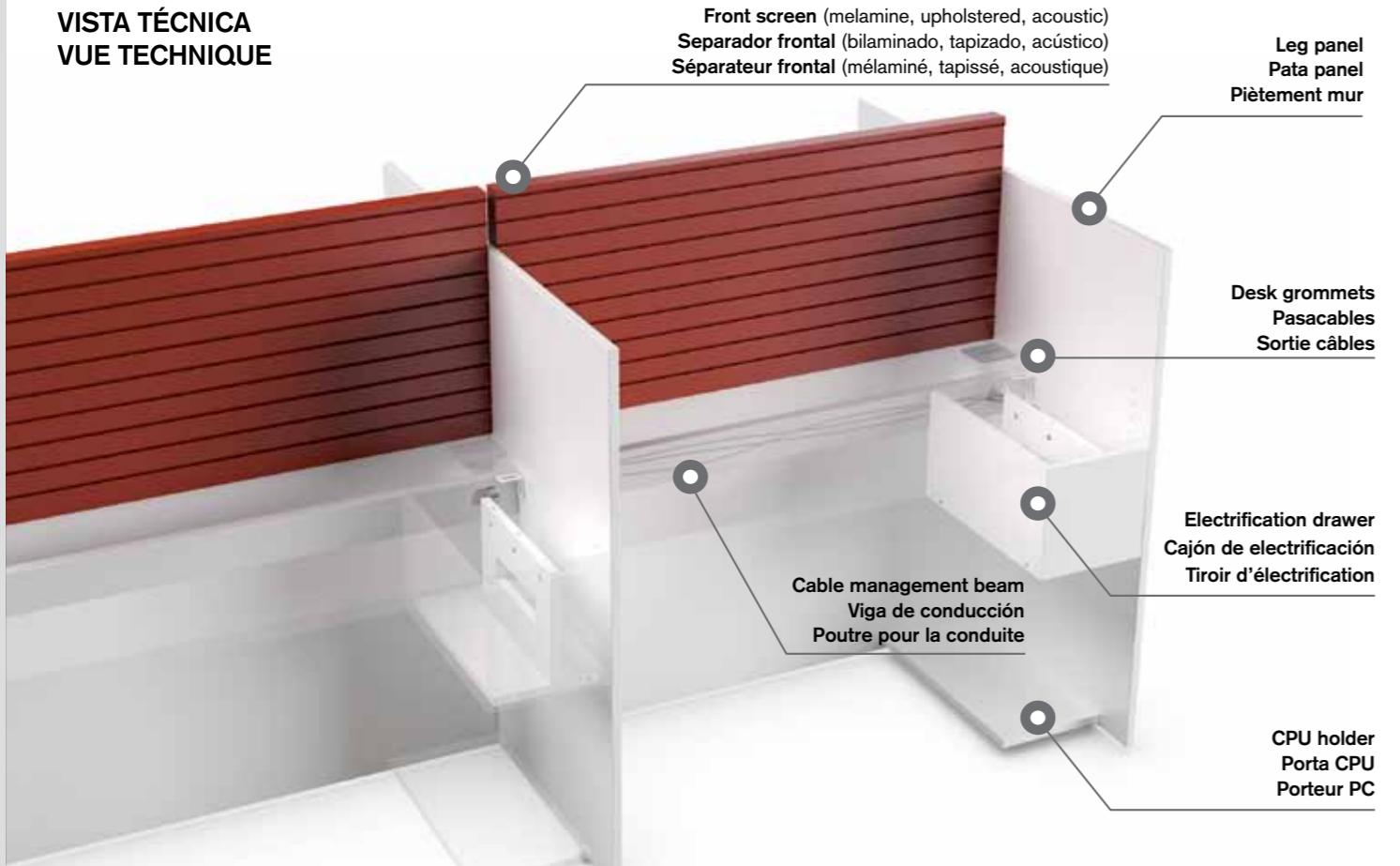
Las soluciones a los *Contact Center* son tan variadas como la imaginación alcance. Por ejemplo, para este proyecto se dispuso un banco en forma circular y puestos triangulares con separadores laterales tapizados sobre una capa de espuma acústica. Máxima concentración con los mínimos elementos.

Les solutions pour les *Contact Center* sont ouvertes à toutes les configurations rencontrées dans les projets. Pour ce projet, nous avons utilisé un banc circulaire et postes triangulaires avec séparateurs latéraux tapissés sur une couche de mousse acoustique. Le résultat : concentration maximale avec des éléments minimales.

TECHNICAL VIEW

VISTA TÉCNICA

VUE TECHNIQUE



14 | Leg panel bench / Puesto bench con pata panel / Poste bench avec piétement mur

ATTENTION

The characteristics of the screens are **GUIDANCE** since each project requires a specific solution. Forma 5 works with a wide range of materials and finishes that can be used to provide the best product for each project.

ATENCIÓN

Las características de los separadores son **ORIENTATIVAS** puesto que cada proyecto requiere una solución específica. Forma 5 trabaja con un amplio abanico de materiales y acabados que pueden utilizarse para ofrecer el mejor producto a cada proyecto planteado.

ATTENTION

Les typologies des séparateurs sont en fonction de chaque projet. Forma 5 travail avec un grand échantillon de matériaux et finitions qui peuvent être utilisés afin d'offrir un produit personnalisé à chaque projet.

DETAILS / DETALLES / DÉTAILS

UPHOLSTERED DESK SCREEN SEPARADOR TAPIZADO SÉPARATEUR TAPISSÉ



16 mm thick particle board base with both sides upholstered over a 5 mm thick foam. The screen is born from structural elements from the work space. Sewings at laterals.

Base de tablero de partículas de 16 mm de espesor tapizado por ambas caras sobre una espuma de 5 mm de espesor que nace de los propios elementos estructurales del puesto.

Base de panneau de particules de 16 mm d'épaisseur tapissée les deux faces sur une mousse de 5 mm d'épaisseur. Le séparateur s'origine dans les éléments structuraux du poste.

MELAMINE DESK SCREEN SEPARADOR BILAMINADO SÉPARATEUR EN MÉLAMINE



19 mm thick particle board with 2 mm thermofused edges around the perimeter. El separador nace de los propios elementos estructurales del puesto.

Tablero de partículas de 19 mm de espesor con canto termofusionado de 2 mm en todo su perímetro que nace de los propios elementos estructurales del puesto.

Panneau de particules de 19 mm d'épaisseur avec chant thermofusionné de 2 mm autour du périmètre. Le séparateur s'origine dans les éléments structuraux du poste.

Leg panel bench / Puesto bench con pata panel / Poste bench avec piétement mur | 15

DETAILS / DETALLES / DÉTAILS

ACOUSTIC DESK SCREEN

SEPARADOR ACÚSTICO

SÉPARATEUR ACOUSTIQUE



Acoustic panel system with high technical and aesthetic qualities. At the technical level it has a high absorption coefficient. Aesthetically it has a linear design, elegant and discreet, very suitable for acoustic conditioning that requires a high level.

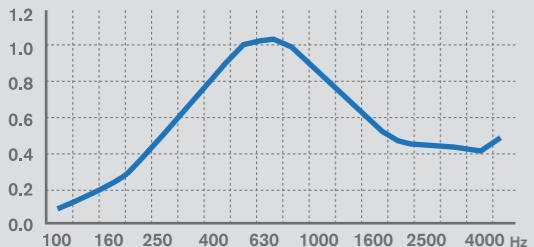
Sistema de panelamiento acústico de cualidades técnicas y estéticas superiores. A nivel técnico dispone de un alto coeficiente de absorción acústica. Estéticamente dispone de un diseño lineal, elegante y discreto, muy adecuado para acondicionamiento acústico que requiera un alto nivel.

Système de panneaux acoustiques de qualité avec une performance technique et esthétique supérieure. Au niveau technique, le système à un coefficient d'absorption acoustique élevé et testé. Le séparateur a un design linéaire esthétiquement élégant et discret, il est idéal pour les projets acoustiques de haut niveau.

Sound absorbing panel

The support material is always MDF fibreboard wood panels, in standard and fireproof versions. Surface finishes can be raw, melamine, plywood, varnished or lacquered. Other option available on request.

VALUES OF SOUND ABSORBENCY ACCORDING TO ISO 354 VALORES DE FONOABSORCIÓN SEGÚN ISO 354 VALEURS DE PHONOABSORPTION SELON ISO 354



Panel fonoabsorbente

El material de soporte es siempre tablero de fibras de madera tipo MDF, estándar o ignífugo. Los acabados superficiales pueden ser en crudo, bilaminado, rechapados con chapas naturales, barnizado o lacados. Otras opciones, consultar.

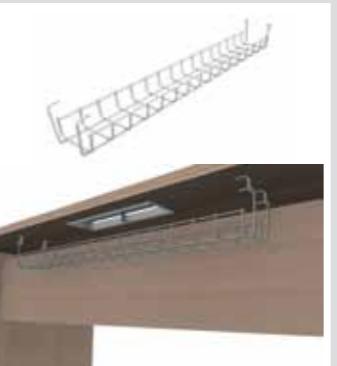
Séparateur phonoabsorbant

Les matériaux de support sont toujours des panneaux en bois type MDF standard ou ignifuge. Les finitions de surface peuvent être en cru, bilaminé, placage bois, verni ou laqué. Autres options, à consulter.

FOLDABLE SINGLE WIRE CABLE TRAY

BANDEJA SIMPLE DE REJILLA METÁLICA

TABLETTE SIMPLE GRILLE ABATTABLE



Electrowelded wire tray Ø 5 mm rod. Fixed to the top by metal plates.

Bandeja de varilla electro-soldada de Ø 5 mm. Varilla en rejilla y sujeción a tapa mediante platinas de chapa.

Tablette avec branches électrosoudés avec Ø 5 mm. Patte en branche et plates en plaque pour fixer au plateau.

CABLE MANAGEMENT BEAM

VIGA DE CONDUCCIÓN

POUTRE POUR LA CONDUITE



1.5 mm thick cold laminated steel sheet metal beam. Finished with 100 micron epoxy paint, polymerized at 220° C. "C" shape section, opened to the inner side of the desk to allow the cable management.

Chapa metálica de acero laminado en frío, de 1,5 mm de espesor. Acabada con pintura en polvo epoxi de 100 micras polymerizada a 220° C. Sección en forma de "C", abierta hacia el interior de la mesa para facilitar la electrificación.

Plaque métallique en acier laminé en froid, de 1,5 mm d'épaisseur. Finition avec peinture en poudre époxy de 100 microns polymérisée à 220° C. Section en forme de "C" ouverte par l'intérieur du bureau afin de faciliter l'accès aux installations électriques.

ELECTRIFICATION DRAWER

CAJÓN DE ELECTRIFICACIÓN

TIROIR D'ÉLECTRIFICATION



Melamine panels forming a drawer to hide electrification and accommodate cable and outlet Schukos of voice, data or other configurations. Easily accessible for daily electrification.

Tableros de melamina que forman un cajón para ocultar la electrificación y alojar cables y schukos de toma corriente, voz y datos u otras configuraciones. Fácilmente accesible para la electrificación diaria.

Panneaux en mélamine qui forment un tiroir pour cacher l'électrification et loger les câbles et schukos avec prise de courant, voix et données ou des autres configurations. Il est facilement accessible pour l'électrification de la journée.

Bench with structural legframes
Puesto bench con pórtico estructural
Poste bench avec portique structurel

Bench with structural legframes Puesto bench con pórtico estructural Poste bench avec portique structurel

The design and elegance also stand in the spaces *Contact Center*. To do this, Forma 5 proposes solutions with structural design legframes of type M10 design, F25 or V30. Besides the plus of neat and sober aesthetics, these kind of workspaces can implement a more technical and advanced electrification.

El diseño y la elegancia también destacan en los espacios *Contact Center*. Para ello, Forma 5 propone soluciones a medida con pórticos estructurales de diseño tipo M10, F25 o V30. Además del plus de estética cuidada y sobria, este tipo de puestos permite implantar una electrificación más técnica y avanzada.

Le design et l'élégance sont importants dans les espaces *Contact Center*. Forma 5 propose des solutions sur mesure avec portiques structuraux de design type M10, F25 ou V30. De plus, à part une esthétique soignée et sobre, ce type de postes permet d'implanter une électrification plus technique et plus avancée.



TIPO
TYPE
TYPE

A

Acoustic frontal screen
Separador frontal acústico
Séparateur frontal acoustique



The grooved acoustic panels allows the pass of the sound vibrations that are dissipated inside thanks to its sound absorbing materials that create excellent sound absorption.

El ranurado de los paneles acústicos deja pasar las vibraciones del sonido para disiparlo en su interior gracias a sus materiales fonoabsorbentes.

Les rainures des panneaux acoustiques permettent que les vibrations sonores passent et, après, ils sont retenus à l'intérieur grâce aux matériaux phonoabsorbants.

TIPO
TYPE
TYPE

B

Upholstered frontal screen
Separador frontal tapizado
Séparateur frontal tapissé



The warmth and quality of fabrics, especially wool (Blazer type) allow to create a microenvironment of work that isolates the user and neutralizes the noises that occur in the environment.

La calidez y calidad de los tejidos, especialmente los de lana (tipo Blazer) permiten crear un microentorno de trabajo que aísla al usuario y neutraliza los ruidos que se producen en el entorno.

La chaleur et qualité des tissus, spécialement ceux de laine (type Blazer) permettent de créer une ambiance de travail qui isole à l'utilisateur et qui neutralise les bruits produits dans l'environnement.



24 | Bench with structural legframes / Puesto bench con pórtico estructural / Poste bench avec portique structurel

Bench with structural legframes / Puesto bench con pórtico estructural / Poste bench avec portique structurel | 25

OTHER USES OTROS USOS AUTRES UTILISATIONS

Not only *Contact Center* require bench work spaces with a high intimacy that facilitates concentration. As a sample, the concentration and study rooms, companies and universities, libraries, etc. use similar positions to optimize the space and provide this level of "noise" and visual privacy.

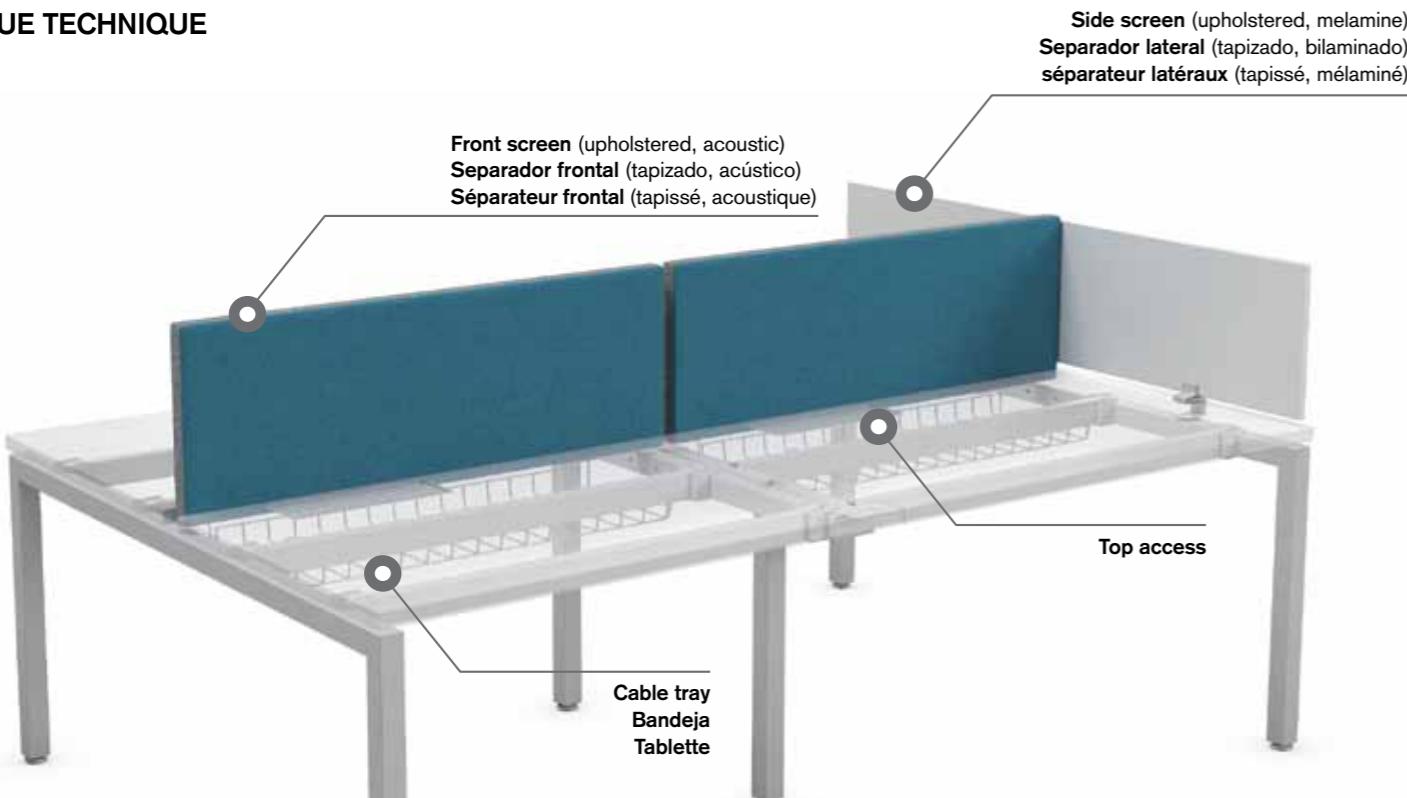
No sólo los *Contact Center* requieren de puestos en pradera con una alta intimidad que facilite la concentración. Como muestra, las salas de concentración y estudio empresas y universidades, bibliotecas, etc. utilizan puestos similares que optimicen el espacio y aporten ese grado de intimidad "acústica" y visual.

À part des *Contact Center*, il y a des autres postes bench continus avec une haute intimité qui facilitent la concentration. Comme exemple, les salles de concentrations et étude dans les entreprises, les universités, les bibliothèques, etc. Nous pouvons utiliser des postes similaires qui optimisent l'espace et apportent ce degré d'intimité acoustique et visuelle.

TECHNICAL VIEW

VISTA TÉCNICA

VUE TECHNIQUE



26 | Bench with structural legframes / Puesto bench con pórtico estructural / Poste bench avec portique structurel

ATTENTION

The characteristics of the screens are GUIDANCE since each project requires a specific solution. Forma 5 works with a wide range of materials and finishes that can be used to provide the best product for each project.

ATENCIÓN

Las características de los separadores son ORIENTATIVAS puesto que cada proyecto requiere una solución específica. Forma 5 trabaja con un amplio abanico de materiales y acabados que pueden utilizarse para ofrecer el mejor producto a cada proyecto planteado.

ATTENTION

Les typologies des séparateurs sont en fonction de chaque projet. Forma 5 travail avec un grand échantillon de matériaux et finitions qui peuvent être utilisés afin d'offrir un produit personnalisé à chaque projet.

DETAILS / DETALLES / DÉTAILS

ACOUSTIC DESK SCREEN SEPARADOR ACÚSTICO SÉPARATEUR ACOUSTIQUE

+ INFO : pag.16



Acoustic panel system with high technical and aesthetic qualities. At the technical level it has a high absorption coefficient. Aesthetically it has a linear design, elegant and discreet, very suitable for acoustic conditioning that requires a high level.

Sistema de panelamiento acústico de cualidades técnicas y estéticas superiores. A nivel técnico dispone de un alto coeficiente de absorción acústica. Estéticamente dispone de un diseño lineal, elegante y discreto, muy adecuado para acondicionamiento acústico que requiera un alto nivel.

Système de panneaux acoustiques de qualité avec une performance technique et esthétique supérieure. Au niveau technique, le système a un coefficient d'absorption acoustique élevé et testé. Le séparateur a un design linéaire esthétiquement élégant et discret, il est idéal pour les projets acoustiques de haut niveau.

UPHOLSTERED DESK SCREEN SEPARADOR TAPIZADO SÉPARATEUR TAPISSÉ



16 mm thick particle board base with both sides upholstered over a 5 mm thick foam, fixed to the framework by specific fittings. Sewings at laterals.

Base de tablero de partículas de 16 mm de espesor tapizado por ambas caras sobre una espuma de 5 mm de espesor, fijados a la estructura mediante herramientas específicas. Costuras en los laterales.

Base de panneau de particules de 16 mm d'épaisseur tapissée des deux faces sur une mousse de 5mm d'épaisseur, fixés à la structure avec la visserie spécifique. Couture dans les latéraux.

Bench with structural legframes / Puesto bench con pórtico estructural / Poste bench avec portique structurel | 27

DETAILS / DETALLES / DÉTAILS

The *Contact Center* desks need specific and technical solutions that help to manage the wiring and hardware needed for the work to be performed on them. Here we show various solutions adaptable to each project.

Los puestos *Contact Center* necesitan soluciones técnicas y específicas que ayudan a gestionar el cableado y los equipos informáticos que se necesitan para la labor que se desarrolla en ellos. Aquí se muestran diversas soluciones adaptables a cada proyecto.

Les postes *Contact Center* ont besoin des solutions techniques et spécifiques qui aident dans la conduite des câbles et les équipes informatiques utilisées dans ces bureaux. Quelques solutions appliquées à chaque projet.

SQUARE DESK GROMMETS PASACABLES CUADRADO SORTIE CÂBLES CARRÉE

ABS tap of 94 x 94 mm and polished finish. Polypropylene piece Ø 80 mm inner. Height 25 mm (2 mm over top).

Tapeta de ABS de 94 x 94 mm y acabado pulido. Cuerpo de polipropileno de diámetro pasante 80 mm. Altura 25 mm (2 mm sobre tapa).

Couvercle en ABS de 94 x 94 mm et finition polie. Corp en polypropylène avec Ø 80 mm de diamètre passant. Hauteur 25 mm (2 mm sur plateau).



METAL TOP ACCESS TOP ACCESS METÁLICO TOP ACCESS MÉTALLIQUE

367 x 127 x 33 mm aluminium piece. 348 x 89 mm extruded aluminium flap with an average thick of 4 mm. 2,5 mm average thick aluminium injection structure.

Pieza de aluminio de dimensiones totales 367 x 127 x 33 mm. Pieza en aluminio de extrusión de 348 x 89 mm con espesor medio 4 mm. Cuerpo de aluminio de inyección de espesor medio 2,5 mm.

Pieza en aluminio de 367 x 127 x 33 mm. Couvercle en aluminio extrusioné 348 x 89 mm et 4 mm d'épaisseur moyenne. Corp en aluminium injecté avec 2,5 mm d'épaisseur moyenne.



REMOVABLE METAL DOUBLE CABLE TRAY BANDEJA DOBLE METÁLICA DESCOLGABLE TABLETTE DOUBLE MÉTALLIQUE DETACHÉE

Folded sheet tray 1,2 mm thickness. Dimensions 1200/1000 x 338 mm. Polyamide pieces for subjection to beam. Overall dimensions of the set: 1200/1000 x 489,3 x 142,5 mm.

Bandeja de chapa plegada troquelada de espesor 1,2 mm de dimensiones 1200/1000 x 338 mm. Piezas de poliamida para sujeción a viga. Dimensiones generales del conjunto 1200/1000 x 489,3 x 142,5 mm.

Tablette en plaque pliée et perforée avec 1,2 mm d'épaisseur et dimensions 1200/1000 x 338 mm. Pièces en polyamide pour la fixation à la poutre. Dimensions de l'ensemble 1200/1000 x 489,3 x 142,5 mm.



POLYPROPYLENE WIRE DOUBLE CABLE TRAY BANDEJA DOBLE DE POLIPROPILENO TABLETTE DOUBLE EN POLYPROPILENE

Variable thick polypropylene tray. Overall dimensions 472 x 360 x 114 mm. Subjection to beams by folds in the mold. It is possible to screw it to the top.

Bandeja de polipropileno de espesor variable. Dimensiones generales 472 x 360 x 114 mm. Sujeción a vigas mediante pliegues en el molde. Posibilidad de atornillar a la tapa.

Tablette en polypropylène avec épaisseur variable. Dimensions générales 472 x 360 x 114 mm. Plis dans le moule pour fixer aux poutres. Possibilité de le visser au plateau.

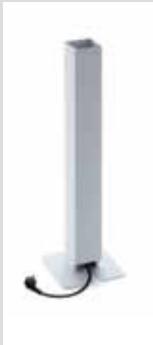


METAL CABLE PILLAR COLUMNAS METÁLICAS DE CABLEADO COLONNE MÉTALLIQUE POUR LES CÂBLES

Metal pillar, folded sheet 1,5 mm thickness. Section 71 x 70 mm, base 160 x 160 mm. Overall height 572,5 mm.

Columna metálica de chapa plegada de espesor 1,5 mm de sección 71 x 70 mm y base de 160 x 160 mm. Altura total 572,5 mm.

Colonne métallique en plaque pliée, avec épaisseur 1,5 mm et section 71 x 70 mm et pied de 160 x 160 mm. Hauteur 572,5 mm.



Control position
Puesto de control
Poste de contrôle



CONTROL POSITION PUESTO DE CONTROL POSTE DE CONTRÔLE

Control positions for figures Coordinator and Supervisor require a visual and direct contact with the rest of the team to give ongoing support. Hence arise this high table settings prepared as well for electrification and accompanied by a tall, ergonomic stool.

Los puestos de Control para las figuras de Coordinador y Supervisor requieren de un contacto visual y directo con el resto del equipo para dar un apoyo constante. De ahí que surjan configuraciones como esta mesa elevada preparada también para la electrificación y acompañado de un taburete alto y ergonómico.

Les postes de control pour les personnes responsables de la coordination et surveillance ont besoin d'un contact visuel et direct avec le reste de l'équipe pour les donner un appui constant. Avec ce but, nous présentons des tables élèves comme celles des images. Ces tables étaient aussi préparées pour l'électrification et elles incorporent un tabouret haut et ergonomique.



Screens features
Características de los separadores
Caractéristiques des séparateurs

SCREENS FEATURES

CARACTERÍSTICAS DE LOS SEPARADORES

CARACTÉRISTIQUES DES SÉPARATEURS

There are three fundamental aspects to consider when choosing screens for *Contact Center*: acoustic, privacy and personalization.

Acoustic

Depending on the number of users of space to furnish, the activity carried out, the architectural room conditions and other variables such as building location (city center, factory, residential ...) you must choose a screen whose absorbing conditions are more or less favorable. Thus, not only will improve communication with the client, but also will care the worker health.

Privacy

The second aspect to consider must be privacy generated in the workplace. Normally, dealing with customers through phone calls or video calls require a high concentration which allows the best service possible to the customer.

Personalization

The facilities are, in many cases, the cover letter of the company. Customers and suppliers among others are received there, besides being the daily habitat of employees. Screens, like tables, chairs and other accessories can be customized with endless shapes, finishes, colors and fabrics. It is noteworthy the treatment of color required for intensive use spaces, more so in areas where the freshness and tranquility must float in the air to permeate the worker that must serve customers with total readiness, concentration and kindness.

Tres son los aspectos fundamentales a tener en cuenta a la hora de elegir los separadores para los puestos *Contact Center*: la acústica, la intimidad y la personalización.

Acústica

Dependiendo del número de usuarios del espacio a amueblar, de la actividad que se realiza en el mismo, de las condiciones arquitectónicas de la sala y de otras variables como la localización del edificio (centro de la ciudad, fábrica, zona residencial...), se deberá escoger un separador cuya condiciones fonoabsorbentes sean más o menos favorables. Así, no sólo se mejoran la comunicación con el cliente sino que además se cuida la salud del trabajador.

Intimidad

El segundo aspecto a considerar debe ser la intimidad generada en el puesto de trabajo. Normalmente, el trato con el cliente a través de llamadas de teléfono o videollamadas requieren de una alta concentración que permita dar el mejor servicio posible al cliente.

Personalización

Las instalaciones son, en muchos casos, la carta de presentación de la empresa. En ellas se reciben a clientes y proveedores entre otros, además de ser el hábitat diario de los empleados. Los separadores, al igual que las mesas, las sillas y otros accesorios, pueden personalizarse con un sinfín de formas, acabados, colores y tejidos. Cabe destacar el tratamiento del color que requieren los espacios de uso intensivo, más si cabe en zonas donde la frescura y la tranquilidad deben flotar en el ambiente para impregnar al trabajador que deberá atender al cliente con total predisposición, concentración y amabilidad.

Il y a trois aspects fondamentaux concernant le choix des séparateurs pour les postes *Contact Center* : l'acoustique, l'intimité et la personnalisation.

Acoustique

Selon le nombre d'utilisateurs de la salle, l'activité qui se réalisera dans la même, les conditions architecturelles de l'espace et des autres caractéristiques comme la localisation du bâtiment (centre-ville, usine, zone résidentielle...), il faudra choisir un séparateur avec des conditions phonoabsorbents favorables. Ainsi, la communication avec le client et, de plus, la santé de travailleur seront améliorées.

Intimité

Le deuxième aspect à considérer doit être le besoin d'intimité pour le poste de travail. D'habitude, le contact avec les clients par moyen du téléphone ou avec vidéo conférences a besoin d'une haute concentration qui doit permettre le donner au client le meilleur service possible.

Personnalisation

L'espace de travail est l'espace partagé au quotidien, par tous les employés, tous les jours. Les séparateurs et de même, les sièges, les bureaux et des autres accessoires, peuvent être personnalisés avec une multitude de formes, finitions, couleurs et tissus. Il faut souligner, l'utilisation de la couleur dans le cas des espaces collectifs parce qu'on doit chercher une ambiance fraîche et tranquille afin de l'offrir au travailleur le calme pour traiter avec des clients avec prédisposition, concentration et amabilité.

SCREEN / SEPARADOR / SÉPARATEUR				
	TIPO TYPE TYPE	A	Acoustic Acústico Acoustique	TIPO TYPE TYPE
EFFECTS / EFECTOS / EFFETS				Upholstered Tapizado Tapissé
Acoustic Acústica Acoustique				
Privacy Intimidad Intimité				
Personalization Personalización Personnalisation				
RECOMMENDATION RECOMENDACIÓN RECOMMANDATION			CONTACT CENTER	
			LIBRARY / BIBLIOTECA / BIBLIOTHÈQUE	
			CONCENTRATION AREA / ZONA DE CONCENTRACIÓN / ZONE DE CONCENTRATION	
			INTERNET CAFE	
			OFFICE / OFICINA / BUREAU	

Other Contact Center areas
Otras áreas del Contact Center
Autres zones de Contact Center

OTHER CONTACT CENTER AREAS OTRAS ÁREAS DEL CONTACT CENTER AUTRES ZONES DE CONTACT CENTER



Quick meeting area / Zona de reuniones ágiles / Zone des réunion agiles



Meeting room / Sala de reuniones / Salle de réunions



Consult space / Zona de consulta / Zone pour consultation



Concentration and reading area / Área de lectura y concentración / Zone de lecture et concentration

The solutions shown in the preceding pages reflect the need to furnish the open spaces of the areas dedicated to handling calls. But the *Contact Center* are much more than that and here we show solutions to other common spaces present therein: training and meeting rooms, canteens, waiting and reception areas, offices, among others.

Las soluciones mostradas en las páginas anteriores responden a la necesidad de amueblar los open spaces de las zonas dedicadas a la gestión de llamadas. Pero los *Contact Center* son mucho más que eso y aquí mostramos soluciones a otros espacios habituales presentes en las mismas: salas de formación y reunión, cantinas, zonas de espera y recepción o despachos, entre otros.

Les configurations de pages d'avant répondent au besoin de meubler les Open spaces des zones dédiées à la gestion des appels. En réalité, les *Contact Center* sont quelque chose de plus parce qu'ils incluent des solutions pour autres types de espaces comme salles de formation et réunion, cantines, zones d'attente ou Accueil ou bureaux, entre autres.



Executive room / Despacho direccional / Bureau de direction



Semi-executive desk / Despacho semidireccional / Bureau de semidirection



Personalized attention workplace / Puestos de atención personalizada
/ Postes d'attention personnalisé



Open space office



Executive room / Despacho direccional / Bureau de direction



Personalized attention workplace / Puestos de atención personalizada
/ Postes d'attention personnalisé



Open space office



Training room / Sala de formación / Salle de formation



Reception / Recepción / Accueil



Canteen / Comedor / Restaurant d'entreprise



Snack bar / Cafetería / Cafétéria



Training room / Sala de formación / Salle de formation



Waiting área / Zona de espera / Zone d'attente



Lounge / Área de esparcimiento / Zone de détente



Lounge / Área de esparcimiento / Zone de détente

Task chairs
Sillas operativas
Sièges bureautiques



Sentis

Designed by Josep Lluscà



Sentis is the perfect definition of operability, functionality and efficiency. This chair is intended for working. A chair whose user suffers no fatigue. A flexible chair. A chair which adapts to any workplace. With a mesh or upholstered backrest, "Atom synchro" mechanism, "sliding seat" option and "adjustable backrest", and with fixed or adjustable armrests, Sentis comes across as one of the most complete chairs in its range.

Sentis es la definición perfecta de la operatividad, de la funcionalidad, de la eficiencia. Una silla que sirve para trabajar. Una silla que proporciona descanso. Una silla flexible. Una silla que se adapta a cualquier lugar de trabajo. Con respaldo opcional de malla o tapizado, mecanismo sincro Atom, opción de trasla, regulación lumbar y con brazos fijos o regulables, Sentis nace como una de las sillas más completas de su gama.

Sentis est la définition parfaite de l'opérationnalité, de la fonctionnalité et de l'efficacité. Un siège qui sert à travailler. Un siège reposant. Un siège flexible. Un siège qui s'adapte à tout lieu de travail. Avec un dossier optionnel en résille ou recouvert de tissus, un mécanisme synchro Atom, une option latérale et un réglage lombaire, en plus d'accoudoirs qui peuvent être fixes ou réglables, Sentis est l'une des chaises les plus complètes de sa gamme.

The control positions require high chairs or stools with all the most advanced ergonomic features like Sentis stools with backrest mesh or upholstered. This high chair has features like lumbar adjustment, height adjustment by gas, fixed or adjustable arms, different choices of bases, wheels and a wide variety of fabrics and colors.

Los puestos de control requieren sillas altas o taburetes con todas las prestaciones ergonómicas más avanzadas, como el taburete Sentis con respaldo de malla o tapizado. Esta silla alta presenta características como la regulación lumbar, la regulación en altura a gas, los brazos fijos o regulables, diferentes opciones de bases, ruedas y una extensa variedad de tapicerías y colores.

Les postes de contrôle ont besoin de sièges hauts ou tabourets avec toutes les prestations ergonomiques les plus avancées, comme le tabouret du programme Sentis avec dossier en toile résille ou tapissé qui apporte des caractéristiques comme le réglage lombaire ou le réglage de la hauteur à gaz, les accoudoirs fixes ou réglables, les différentes options de piétements, roulettes et une large gamme de tissus et couleurs de tissus.



Technical features / Características técnicas / Caractéristiques techniques

Sentis family

High-backrest (upholstered or mesh) / Low-backrest (upholstered) / Draughtsman (upholstered or mesh)

Backrest

Mesh (black, intense black, red, blue, light grey or white) / Upholstered

Frame / Lumbar support (mesh backrest)

Black / White

Arms

Without arms / Fixed (black or white) / 3D adjustable / 4D adjustable

Mechanism

Synchro Atom / Sliding seat / Lumbar support / Asymmetric lumbar support / Gas lift height adjustment (draughtsman)

Base

Polyamide straight / Polished aluminium pyramidal / White aluminium pyramidal

Familia Sentis

Respaldo alto (tapizado o malla) / Respaldo bajo (tapizado) / Taburete (tapizado o malla)

Respaldo

Malla (negra, negra intensa, roja, azul, gris claro o blanca) / Tapizado

Marco / Regulación lumbar (respaldo de malla)

Negro / Blanco

Brazos

Sin brazos / Fijos (negros o blancos) / Regulables 3D / Regulables 4D

Mecanismo

Sincro Atom / Mecanismo traslado / Regulación lumbar / Regulación lumbar asimétrica / Regulación en altura a gas (taburete)

Base

Recta de poliamida / Piramidal de aluminio pulido / Piramidal de aluminio blanco

Familie Sentis

Dossier haut (tapissé ou toile résille) / Dossier bas (tapissé) / Tabouret (tapissé ou toile résille)

Dossier

Toile résille (noire, noire intense, rouge, bleu, gris clair ou blanche) / Tapissé

Cadre / Régulation lombaire (toile résille)

Noir / Blanc

Accoudoirs

Sans accoudoirs / Fixes (noirs ou blancs) / Réglables 3D / Réglables 4D

Mécanisme

Synchro Atom / Traslation de l'assise / Régulation lombaire / Régulation lombaire asymétrique / Réglage en hauteur avec gaz (tabouret)

Piètement

Droit en polyamide / Pyramidal en aluminium poli / Pyramidal en aluminium blanc

	Mesh backrest Respaldo de malla Dossier en toile résille	Upholstered high-backrest Respaldo alto tapizado Dossier haut tapissé	Upholstered low-backrest Respaldo bajo tapizado Dossier bas tapissé	Mesh backrest draughtsman Taburete malla Tabouret toile résille	Upholstered backrest draughtsman Tabouret tapizado Tabouret tapissé
Height / Altura / Hauteur * ¹	102 - 115 cm	98,5 - 111,5 cm	94,5 - 107,5 cm	111 - 130 cm	103,5 - 122,5 cm
Seat height / Altura asiento / Hauteur assise * ¹	47 - 60 cm	47 - 60 cm	47 - 60 cm	56 - 75 cm	56 - 75 cm
Width / Ancho / Largeur * ²	58 / 65 cm	58 / 65 cm	58 / 65 cm	58 / 65 cm	58 / 65 cm
Depth / Fondo / Profondeur	63 cm	63 cm	63 cm	63 cm	63 cm
Weight / Peso / Poids * ²	18,16 kg	20,4 kg	19,7 kg	13,8 kg	14,5 kg

*1 These minimum and maximum dimensions depend on the chosen configuration. Please ask for concrete values in case you need them.
Estas dimensiones mínimas y máximas dependen de la configuración elegida. Consultar en caso de necesitar valores concretos.
Ces dimensions minimums et maximales dépendent du modèle. Consulter en cas de avoir besoin des dimensions concrètes.

*2 With standard options. See list price for more information.
Con opciones estándar. Ver tarifa para más información.
Siège avec des options standards. Voir tarif pour plus d'informations.



Sense

Designed by Josep Lluscà

Sense, the new creation of Josep Lluscà, plays with soft shapes and sharp curves showing at a glance the comfort and ergonomics technically solved in a masterly manner.

Sense, la nueva creación de Josep Lluscà, juega con sus formas suaves y curvas pronunciadas adelantando a simple vista la comodidad y ergonomía que técnicamente resuelve de una forma magistral.

Sense, la nouvelle création de Josep Lluscà, fait le jeu avec ses formes douces et ses courbes prononcées en donnant la sensation visuelle de commodité et ergonomie qu'on confirme après parce que Sense résoudre cela de une forme magistrale.





Function and form come together in Sense, high technical chair performance for operational and executive spaces. The dimensions of the back, the comfortable elastic mesh and the latest synchronized mechanisms make of Sense one of the most comfortable chairs on the market in its intensive use.

Función y forma se dan la mano en Sense, una silla de altas prestaciones técnicas para espacios operativos y ejecutivos. Sus dimensiones del respaldo, su confortable malla elástica y los mecanismos sincronizados más avanzados hacen de Sense una de las sillas más comodas del mercado en su uso intensivo.

Fonction et forme vont ensemble dans les sièges Sense. Une série de hautes prestations techniques destinée aux espaces bureautiques et exécutifs. Les dimensions du dossier, le confort de la toile ré-sille élastique et les mécanismes synchronisés les plus avancés font de Sense un siège des plus commodes du marché quant à une utilisation intensive.

Technical features / Características técnicas / Caractéristiques techniques

Sense family

High-backrest / High-backrest with headrest

Familia Sense

Respaldo alto / Respaldo alto con cabezal

Famille Sense

Dossier haut / Dossier haut avec appui-tête

Frame / Lumbar support

Black / White

Marco / Regulación lumbar

Negra / Blanca

Cadre / Régulation lombaire

Noir / Blanc

Arms

Without arms / Fixed (black or white) / 1D adjustable / 3D adjustable / 4D adjustable

Brazos

Sin brazos / Fijos (negros o blancos) / Regulables 1D / Regulables 3D / Regulables 4D

Accoudoirs

Sans accoudoirs / Fixes (noirs ou blancs) / Réglables 1D / Réglables 3D / Réglables 4D

Mechanism

Synchro Atom / Synchro Motion / Sliding seat / Asymmetric lumbar support

Mecanismo

Sincro Atom / Sincro Motion / Mecanismo trasla / Regulación lumbar asimétrica

Mécanisme

Synchro Atom / Synchro Motion / Traslation de l'assise / Régulation lombaire asymétrique

Base

Polyamide pyramidal / Polished aluminium pyramidal / White aluminium pyramidal

Base

Piramidal de poliamida / Piramidal de aluminio pulido / Piramidal de aluminio blanco

Pitement

Pyramidal en polyamide / Pyramidal en aluminium poli / Pyramidal en aluminium blanc

	High-backrest Respaldo alto Dossier haut	High-backrest with headrest Respaldo alto con cabezal Dossier haut avec appui-tête
Height / Altura / Hauteur * ¹	100 - 112 cm	118 - 136 cm
Seat height / Altura asiento / Hauteur assise * ¹	45 - 57 cm	45 - 57 cm
Width / Ancho / Largeur * ²	61 / 65 cm	61 / 65 cm
Depth / Fondo / Profondeur	57 cm	59 cm
Weight / Peso / Poids * ²	14,15 kg	14,85 kg

*¹ These minimum and maximum dimensions depend on the chosen configuration. Please ask for concrete values in case you need them.
Estas dimensiones mínimas y máximas dependen de la configuración elegida. Consultar en caso de necesitar valores concretos.
Ces dimensions minimums et maximales dépendent du modèle. Consulter en cas de avoir besoin des dimensions concrètes.

*² With standard options. See list price for more information.
Con opciones estándar. Ver tarifa para más información.
Siège avec des options standards. Voir tarif pour plus d'informations.



Forma 5

DESIGNING YOUR DREAMS

Acueducto 12-14, Pol. Ind. Ctra. de la Isla
41703 Dos Hermanas, Sevilla - España
T +34 954 931 980 F +34 954 930 058
info@forma5.com

Madrid Showroom
C/ General Arrando, 7 Planta 1^a
28010 Madrid - España
T +34 915 934 958

London Showroom
14-18 Old Street - London - EC1V 9BH
T +44 (0)20 7490 8421 F +44 (0)20 7490 2363

Dubai Showroom
Office No. 1104 Jumeirah Bay Tower X2,
Jumeirah Lakes Towers, Dubai - UAE
P.O. Box 112791
T +971 (0)4 431 3201

www.forma5.com

