

ZABBIX



Modernização da operação de cobrança e garantia de cumprimento contratual

Estudo de caso

INDÚSTRIA

SERVIÇOS

TAMANHO

**MAIS DE 150.000
COLABORADORES
GLOBALMENTE**

LOCALIZAÇÃO

**MÉXICO (OPERAÇÃO
REGIONAL PARA A
AMÉRICA LATINA)**

Uma das principais empresas de serviços de relacionamento com o cliente e subcontratação de processos de negócios na América Latina executa, a partir do México, uma operação crítica de cobrança para uma destacada instituição financeira do país. A operação depende de uma plataforma especializada que gerencia milhões de chamadas diárias, todas as quais devem ser gravadas e armazenadas com precisão para cumprir os acordos contratuais.

Desafio

A operação enfrentava uma série de riscos técnicos e contratuais devido à falta de monitoramento especializado.

Entre os principais desafios, estavam:

- **Ausência de um sistema de monitoramento técnico e operacional;**
- **Perda frequente de gravações sem diagnóstico claro;**
- **Falta de alertas em tempo real sobre falhas críticas;**
- **Infraestrutura crítica gerida por uma equipe técnica reduzida;**
- **Visibilidade limitada das operações por parte dos gestores.**

Esses fatores comprometiam o cumprimento dos SLAs e expunham a empresa a penalizações contratuais importantes.

Solução

Para reverter esse cenário, a empresa contratou a Scntec do México, Zabbix Certified Partner, que liderou a implementação da solução de monitoramento Zabbix.

As prioridades do projeto incluíam:

- **Garantir a integridade das gravações;**
- **Estabelecer um ambiente de monitoramento escalável e rentável;**
- **Proporcionar visibilidade operacional por meio de painéis em tempo real;**
- **Prevenir falhas técnicas e habilitar ações preventivas.**

O Zabbix foi escolhido pela robustez, flexibilidade, escalabilidade e modelo sem custos de licenciamento. A implementação contemplou:

- **Instalação de um servidor dedicado para o Zabbix;**
- **Monitoramento dos serviços críticos associados à plataforma de cobrança;**
- **Desenvolvimento de painéis personalizados para as diferentes unidades;**
- **Integração com bases de dados para análise de produtividade.**

Com este projeto, a empresa migrou de uma postura reativa para uma gestão estratégica e proativa de sua operação crítica.

Resultados

Entre os principais benefícios obtidos após a implementação do Zabbix, destacam-se:

-  **Eliminação de falhas nas gravações:** o que antes era uma ocorrência diária, hoje foi completamente erradicado por meio de alertas em tempo real.
-  **Monitoramento completo da operação:** atualmente, cobre 100% da operação de cobrança nos quatro sites contemplados no contrato com o banco.
-  **Dados operacionais por unidade:**
 - Pachuca: 346,182 chamadas / 346,028 gravações (779 agentes)
 - Perinorte: 83,698 chamadas / 83,737 gravações (286 agentes)
 - Toluca: 320,645 chamadas / 314,523 gravações (597 agentes)
-  **Redução de tempos de resposta:** graças aos alertas automáticos, foi eliminada a dependência de observações manuais, acelerando as ações corretivas.
-  **Decisões mais rápidas e baseadas em dados:** a visibilidade em tempo real por meio de painéis reduziu o tempo necessário para a tomada de decisões estratégicas.
-  **Economia financeira e cumprimento contratual:** sem uma ferramenta prévia de monitoramento, o investimento inicial de USD 20.000 no primeiro ano se justificou ao evitar penalizações contratuais por descumprimento.

Atualmente, a operação de cobrança conta com um ambiente tecnológico estável, previsível e conforme, com capacidade de resposta melhorada e gestão baseada em dados confiáveis.

Sobre a Scentec do México

A Scentec do México é uma empresa especializada em soluções de monitoramento e infraestrutura crítica. É Zabbix Certified Partner e responsável por diversas implementações estratégicas na América Latina.



Sobre a Zabbix

Zabbix é a empresa responsável por desenvolver o software de código aberto e on-premise Zabbix, além da solução Zabbix Cloud. A ferramenta tem foco em coleta, análise e monitoramento de dados em tempo real. Fundada em 2005, tem sede na Letônia e escritórios nos Estados Unidos, Japão, Brasil e México, estando oficialmente em atividade na América Latina desde 2020.

Para conhecer mais sobre o potencial de Zabbix para a área de **Serviços**

Visite nosso site