

ZABBIX



Modernización de la operación de cobranza y garantía de cumplimiento contractual

Estudio de caso

INDUSTRIA
SERVICIOS

TAMAÑO
**MÁS DE 150,000
COLABORADORES A NIVEL
GLOBAL**

UBICACIÓN
**MÉXICO (OPERACIÓN
REGIONAL PARA AMÉRICA
LATINA)**

Una de las principales empresas de servicios de relación con el cliente y subcontratación de procesos de negocios en América Latina, ejecuta desde México, una operación crítica de cobranza para una destacada institución financiera del país. La operación depende de una plataforma especializada que gestiona millones de llamadas diarias, todas las cuales deben ser grabadas y almacenadas con exactitud para cumplir con los acuerdos contractuales.

Desafío

La operación enfrentaba una serie de riesgos técnicos y contractuales debido a la falta de monitoreo especializado.

Entre los principales desafíos estaban:

- **Ausencia de un sistema de monitoreo técnico y operativo**
- **Pérdida frecuente de grabaciones sin diagnóstico claro**
- **Falta de alertas en tiempo real sobre fallas críticas**
- **Infraestructura crítica gestionada por un equipo técnico reducido**
- **Visibilidad limitada de las operaciones por parte de los gestores**

Estos factores comprometían el cumplimiento de SLAs y exponían a la empresa a penalizaciones contractuales importantes.

Solución

Para revertir este escenario, la empresa contrató a Scentec de México, Zabbix Certified Partner, quien lideró la implementación de la solución de monitoreo Zabbix.

Las prioridades del proyecto incluían:

- **Garantizar la integridad de las grabaciones**
- **Establecer un entorno de monitoreo escalable y rentable**
- **Proporcionar visibilidad operativa mediante tableros en tiempo real**
- **Prevenir fallas técnicas y habilitar acciones preventivas**

Zabbix fue elegido por su robustez, flexibilidad, escalabilidad y modelo sin costos de licenciamiento. La implementación contempló:

- **Instalación de un servidor dedicado para Zabbix**
- **Monitoreo de los servicios críticos asociados a la plataforma de cobranza**
- **Desarrollo de tableros personalizados para las distintas unidades**
- **Integración con bases de datos para análisis de productividad**

Con este proyecto, la empresa migró de una postura reactiva a una gestión estratégica y proactiva de su operación crítica.

Resultados

Entre los principales beneficios obtenidos tras la implementación de Zabbix, se destacan:

-  **Eliminación de fallas en las grabaciones:** lo que antes era una ocurrencia diaria, hoy ha sido completamente erradicado mediante alertas en tiempo real.
-  **Monitoreo completo de la operación:** actualmente cubre el 100% de la operación de cobranza en los cuatro sitios contemplados en el contrato con el banco.
-  **Datos operativos por unidad:**
 - Pachuca: 346,182 llamadas / 346,028 grabaciones (779 agentes)
 - Perinorte: 83,698 llamadas / 83,737 grabaciones (286 agentes)
 - Toluca: 320,645 llamadas / 314,523 grabaciones (597 agentes)
-  **Reducción de tiempos de respuesta:** gracias a las alertas automáticas, se eliminó la dependencia de observaciones manuales, acelerando las acciones correctivas.
-  **Decisiones más rápidas y basadas en datos:** la visibilidad en tiempo real mediante tableros disminuyó el tiempo necesario para la toma de decisiones estratégicas.
-  **Ahorro financiero y cumplimiento contractual:** sin una herramienta previa de monitoreo, la inversión inicial de USD 20,000 en el primer año se justificó al evitar penalizaciones contractuales por incumplimiento.

Actualmente, la operación de cobranza cuenta con un entorno tecnológico estable, predecible y conforme, con capacidad de respuesta mejorada y gestión basada en datos confiables.

Sobre Scentec de México

Scentec de México es una empresa especializada en soluciones de monitoreo e infraestructura crítica, Zabbix Certified Partner y responsable por diversas implementaciones estratégicas en América Latina.



Sobre Zabbix

Zabbix es la empresa responsable de desarrollar el software de código abierto y on-premise Zabbix, además de la solución Zabbix Cloud. La herramienta está enfocada en la recolección, análisis y monitoreo de datos en tiempo real. Fundada en 2005, tiene sede en Letonia y oficinas en Estados Unidos, Japón, Brasil y México, estando oficialmente en operación en América Latina desde 2020.

Para conocer más sobre el potencial de Zabbix para **servicios**

Visite nuestro sitio web