



# Centro familiar transforma la gestión de los servicios al cliente

La Caja de compensación familiar Combarranquilla integra servicios de vivienda, salud, educación y recreación, con acceso móvil para sus empleados.

Nombre del cliente: **Caja de Compensación Familiar Combarranquilla**  
Industria: **Servicios**  
Ubicación: **Barranquilla, Colombia**  
Tamaño de la empresa: **150 empleados**

## Estudio de caso



### Impacto comercial

- Ahorro mensual en los costos de llamadas por más de 12.000 dólares-
- Acceso móvil seguro para todos los empleados-
- Mayor receptividad a los requisitos de servicio de los afiliados-
- Mejor eficiencia operativa y seguridad de la red -

### Desafío comercial

Fundada hace alrededor de 50 años en el Departamento del Atlántico en el norte de Colombia, Combarranquilla brinda subsidios financieros y servicios de ayuda a trabajadores y a sus familias. La organización tiene lazos con afiliados en los sectores de la vivienda, salud, educación, capacitación y recreación, lo que permite a sus clientes tener acceso a servicios vitales de apoyo a la unidad familiar.

Al estar distribuida en cuatro lugares diferentes, Combarranquilla tenía un sistema de redes tradicionales no integradas que resultaba lento e ineficiente. Era necesario realizar mantenimiento frecuente a estas redes a un elevado costo, así como configurar un acceso individual para cada usuario interno. Cada establecimiento contaba con su propio tablero de control para su central telefónica privada (PBX), lo que generaba gastos telefónicos excesivos. La red no soportaba banda ancha y era vulnerable tanto a fugas de información como a ataques externos, ya que carecía de protocolos de seguridad.

Combarranquilla afrontó nuevos desafíos cuando pasó a hacerse cargo de funciones de gestión de recursos para el sistema de salud subsidiado del Atlántico, y debió suministrar más servicios interconectados a sus afiliados. Al abrir un nuevo centro de recreación en Puerto Colombia, a unos 90 minutos de distancia, la organización decidió transformar su red, para

mejorar así el rendimiento y la seguridad y, al mismo tiempo, para permitir que el personal pudiera acceder a la red de manera segura, en cualquier lugar y en cualquier momento.

### Solución y resultados

La solución integral de Cisco interrelacionó los cuatro establecimientos de Combarranquilla utilizando las capacidades multifuncionales incorporadas de los [routers de servicios integrados](#) (ISRs), lo que permitió que los usuarios de servicios móviles tuvieran un acceso inalámbrico seguro mediante una red privada virtual (VPN), respaldada por funciones de [seguridad](#) avanzada y de prevención contra intrusos. La adición de una PBX IP de Cisco permitió transferir todas las llamadas mediante una sola red de datos.

Combarranquilla ha disminuido el costo mensual de las llamadas en 25 millones de pesos (USD 12.400). Su red Cisco convergente tiene enlaces redundantes para la reconexión automática, y ofrece una gestión y un mantenimiento de la red más sencillos y económicos. La gestión de red centralizada de Cisco ha mejorado la eficiencia operativa, por lo que se pueden solucionar todos los temas relacionados con la red de manera remota. Esto elimina demoras y reduce los altos costos anteriores para el soporte técnico.

Actualmente, Combarranquilla puede ofrecer servicios de Internet gratis a sus clientes en cualquier lugar. El acceso

móvil para los empleados brinda acceso instantáneo a sus servicios y mejora la receptividad a solicitudes y consultas realizadas durante las visitas en campo a los afiliados. En estos momentos, la red de la organización está bien equipada para satisfacer la demanda de mejores ofertas de servicios a los afiliados.



**“Apreciamos muchísimo la solución de Cisco. Contamos con el apoyo de una marca de renombre mundial y su rendimiento es muy superior al de cualquier otra solución equivalente. Antes, cuando se producía una falla, debíamos enviar a alguien a solucionarla, lo que resultaba costoso y generaba demoras; ahora, todo se hace de manera remota y al instante”.**

**Marco Muñoz de Castro**

Ingeniero y Gerente de Tecnología, Caja de Compensación Familiar Combarranquilla

Para obtener más información acerca de las soluciones de Cisco para las Pequeñas Empresas, [presione aquí](#)