



# Centro da Família Transforma o Gerenciamento do Atendimento ao Cliente

A central de suporte de Combarranquilla integra serviços de habitação, saúde, educação e recreação com acesso móvel para equipe.

Nome do cliente: **Combarranquilla Caja de Compensación Familiar**

Setor: **Serviços**

Local: **Barranquilla, Colômbia**

Tamanho da empresa: **150 funcionários**

Estudo de caso



## Impacto nos negócios

- **Economia mensal em custos de telefonia de mais de US\$12 mil**
- **Acesso móvel seguro para todos os funcionários**
- **Maior agilidade de resposta para solicitações de serviço de afiliados**
- **Maior eficiência operacional e segurança de rede**

## Problema

Fundada há 50 anos no departamento Atlântico do norte da Colômbia, Combarranquilla fornece subsídios financeiros e oferece suporte de serviços para funcionários e suas famílias. A organização estabelece conexões com afiliadas dos setores de habitação, saúde, educação, treinamento e recreação, permitindo que os clientes acessem serviços vitais para oferecer suporte à unidade familiar.

Espalhada por quatro escritórios, Combarranquilla tinha um conjunto lento e ineficiente de redes antigas e desalinhas. Essas redes exigiam manutenção frequente, a custos elevados, com configuração individual de acesso necessária para cada novo usuário. Cada local tinha sua própria mesa telefônica (PBX), gerando uma conta de telefone excessivamente cara. A rede não poderia suportar banda larga e estava vulnerável a vazamento de informações e ataques externos, porque não possuía protocolos de segurança.

A Combarranquilla enfrentou novos desafios quando assumiu as funções de gestão de recursos do sistema de saúde subsidiado do Atlântico e precisou fornecer mais serviços em rede para seus afiliados. Quando abriu um novo centro de recreação em Puerto Colombia, a cerca de 90 minutos, a organização decidiu transformar sua rede, melhorando o desempenho e a segurança, permitindo que a equipe acessasse a rede com segurança de qualquer lugar, a qualquer hora.

## Solução e resultados

A solução completa da Cisco interligou as quatro sedes de Combarranquilla usando recursos multifuncionais incorporados de [roteadores de serviços integrados](#) (ISRs). Isso permitiu acesso seguro sem fio para usuários móveis através de uma rede privada virtual (VPN), com o suporte de funções avançadas de [segurança](#) e prevenção de invasão. Além de uma PBX IP da Cisco que permitia que todas as chamadas fossem direcionadas para uma única rede de dados.

Combarranquilla cortou o custo mensal com telefonia em 25 milhões de pesos (US\$12.400). A rede Cisco convergente tem vínculos redundantes para reconexão automática, enquanto o gerenciamento de rede e a manutenção são mais simples e mais baratos. A gestão de rede centralizada da Cisco melhorou a eficiência operacional, permitindo que todas as questões da rede fossem solucionadas remotamente, eliminando atrasos, e reduzindo os custos elevados anteriores do suporte técnico.

Combarranquilla é agora capaz de oferecer serviços de Internet gratuitos para clientes em qualquer localização. O acesso móvel para funcionários fornece acesso instantâneo a seus serviços, e melhora a sua capacidade de resposta a solicitações e consultas durante as visitas no local para afiliados. A rede da empresa está agora bem equipada para atender à demanda de ofertas aprimoradas de serviço de afiliada.

**Combarranquilla**  
Caja de Compensación Familiar

“Nós realmente valorizamos a solução da Cisco. Temos o respaldo de uma marca de reconhecimento-internacional e seu desempenho é bem superior ao de qualquer outra solução equivalente. Previamente, quando ocorria um erro, nós tínhamos que enviar alguém para corrigi-lo. Isso tinha um custo elevado e causava atrasos; agora tudo é feito de modo remoto e instantâneo.”

**Marco Muñoz de Castro**

Engenheiro e Gerente de Tecnologia, Combarranquilla Caja de Compensación Familiar

Para mais informações sobre soluções da Cisco para pequenas empresas, [clique aqui](#)