



Servinext S.A. de C.V.  
Distrito Federal, México  
www.servinext.com.mx

**Industria:**  
Servicios Profesionales

**Ingresos Anuales:**  
US\$ 12 millones

**Empleados:**  
1.150

**Productos y Servicios de Oracle:**

Oracle Contact Center Anywhere

**Implementador:**  
Oracle Consulting

**“La tecnología de avanzada que Oracle Contact Center Anywhere nos ofrece, nos permite posicionarnos a la vanguardia del negocio. Ahora, podemos ofrecer servicios con altos niveles de calidad y precios competitivos que nos ayudan a afrontar la competencia global que existe en este tipo de industria”. – Miguel Cesin, Director General, Servinext S.A. de C.V.**

**Servinext S.A. de C.V. Alcanza Excelencia Operativa y Mejora la Competitividad del Call Center**

Servinext S.A. de C.V. forma parte del Grupo Spersa, empresa mexicana con más de 28 años en el mercado que presta servicios integrales en el área de comunicación e información. Servinext funciona como centro de servicio autorizado y directo de Hewlett-Packard, IBM y Lexmark y opera como centro de atención y soporte remoto para Sun Microsystems, Hewlett Packard y Radio Móvil DIPSA. La compañía también es miembro del Contact Center World.

**Desafíos**

- Contar con una infraestructura tecnológica sólida, robusta y escalable que soporte el crecimiento del negocio
- Ofrecer servicios informáticos a precios competitivos con óptimos niveles de eficiencia, control y rentabilidad
- Alcanzar altos índices de calidad en atención al cliente para aumentar los niveles de productividad y competitividad
- Establecer un call center de última generación para ofrecer servicios y soluciones informáticas de acceso remoto

**Solución**

- Trabajó con Oracle Consulting en implementar Oracle Contact Center Anywhere, y estableció un call center que permitió ofrecer servicios informáticos en un 100%, lo que maximizó la competitividad del negocio al responder a 450.000 llamadas por mes y efectuar 5.400.000 de transacciones al año
- Creó una infraestructura tecnológica escalable, robusta de alta disponibilidad y de fácil acceso, que permitió a la compañía ofrecer calidad en servicios informáticos a precios competitivos
- Desarrolló un sistema de reporte de llamadas en tiempo real, acelerando la rápida toma de decisiones por parte de los agentes
- Permitted un sistema de monitoreo y supervisión remota, optimizando la eficiencia operativa y un mejor control en la calidad de servicio y soluciones ofrecidas por los agentes
- Extendió servicios más allá de los límites del call center, al permitir la posibilidad de reprogramación remota de los servicios, ofreciendo modificaciones en línea y en tiempo real
- Completó la implementación en 30 días de manera eficiente con la ayuda de Oracle Consulting, sin afectar la operabilidad y la productividad del negocio