CUSTOMER CASE STUDY

Escalando sin sacrificar la seguridad: la evolución de SkyTel con MDR

SkyTel siempre ha operado en la intersección entre la confianza y la presión. Como un BPO en crecimiento que gestiona operaciones sensibles de clientes en varios países de Norte y Sudamérica, su negocio depende de una promesa sencilla: la información debe permanecer segura y el servicio nunca puede detenerse.

SOPHOS

SKYTEL

Industria
Telecomunicaciones y tercerización de procesos de negocio (BPO)

Soluciones de Sophos
MDR Complete

Central Firewall Integration Pack

Central Data Storage — 1 año

Número de usuarios
1,500

Website
skytel.tech

Pero crecer trae complejidad.

Cada nuevo mercado implicaba una red adicional. Cada cliente agregaba otra capa de cumplimiento. Y cada día, los adversarios evolucionaban.

“Tenemos operaciones distribuidas en distintos países, con infraestructuras que exigen flexibilidad pero también una visión regional unificada de la seguridad”, comentó Carlos Adonaylo, jefe de ciberseguridad de SkyTel.

No hablaba de riesgos teóricos. Se trataba de la tensión diaria de proteger un negocio en rápido crecimiento con un equipo interno ya sobrecargado.

Adonaylo sabía que algo debía cambiar —y rápido. La realidad era clara: SkyTel estaba creciendo más rápido de lo que su equipo de seguridad podía sostener.

La visión de la compañía es convertirse en el BPO líder impulsado por IA, combinando “agentes virtuales hiperrealistas y empáticos” con inteligencia humana para resolver casos complejos.

Pero toda estrategia basada en IA tiene una verdad implícita: la postura de seguridad debe evolucionar tan rápido como la tecnología. Para los BPO, cada nuevo mercado introduce requisitos de cumplimiento únicos y amplía la superficie de ataque. Esto puede generar riesgos que afectan la confianza del cliente y la continuidad del negocio.

SkyTel ya había invertido en herramientas sólidas como Sophos Endpoint Detection and Response (EDR) y Extended Detection and Response (XDR). Pero el panorama de amenazas avanzaba más rápido que la capacidad interna para responder.

“En 2025 decidimos ampliar nuestra capacidad de respuesta, ya que nuestro equipo interno de TI no contaba con suficientes especialistas para reaccionar con la velocidad que requieren los incidentes complejos”, señaló Adonaylo.

Este fue un punto de inflexión. SkyTel no necesitaba más herramientas: necesitaba más capacidad humana, detección más rápida y cobertura continua en cada país, cliente y punto de conexión.

Impacto

- Visibilidad regional de 360 grados
- Detección de amenazas en tiempo real
- Cumplimiento más ágil y claro
- Mejor sinergia entre herramientas de IA y los equipos internos de TI y seguridad

Elegir MDR como multiplicador de fuerza

SkyTel eligió Sophos MDR por una razón: un nivel de detección y respuesta imposible de lograr internamente.

Desde el primer día, MDR se convirtió en la extensión permanente de su equipo, con un SOC 24/7, detección impulsada por IA y un grupo global de expertos en ciberseguridad trabajando a su lado. Sophos MDR combina experiencia humana con IA avanzada para ofrecer detección, investigación y respuesta continua a amenazas —un nivel de protección que SkyTel no podía replicar por su cuenta.

"El servicio MDR nos brindó exactamente lo que necesitábamos: un SOC administrado 24/7 con capacidades avanzadas de monitoreo, análisis y respuesta a incidentes", afirmó Adonaylo.

SkyTel obtuvo lo que todo BPO global necesita: una visión única y unificada de la seguridad en todos sus países y clientes, eliminando puntos ciegos y fortaleciendo la confianza.

Esto no fue solo una mejora tecnológica. Fue un cambio estratégico: pasar de una protección reactiva a una protección proactiva e impulsada por inteligencia, posicionando a la seguridad como un habilitador del crecimiento, no como un obstáculo.

La transformación: visibilidad, confianza y control

Incluso antes de finalizar el proceso de incorporación, SkyTel ya veía un impacto tangible.

"Hemos logrado mayor visibilidad de nuestra infraestructura, una detección temprana de eventos y una colaboración fluida con el equipo de HO", comentó Adonaylo. "El objetivo principal —fortalecer nuestra postura de seguridad y proteger los activos críticos— se ha cumplido por completo".

"Hemos logrado mayor visibilidad de nuestra infraestructura, una detección temprana de eventos y una colaboración fluida con el equipo de HO. El objetivo principal —fortalecer nuestra postura de seguridad y proteger los activos críticos— se ha cumplido por completo".

Carlos Adonaylo - CISO

Con MDR, SkyTel obtuvo:

- Visibilidad regional de 360 grados: visión unificada en cuatro países, reducción de puntos ciegos y decisiones mejor informadas.
- Detección de amenazas en tiempo real: identificación temprana en infraestructura local y en la nube.
- Cumplimiento más rápido y claro: reportes simplificados que ahorran tiempo y reducen la carga de auditorías.
- Mayor madurez de seguridad: la seguridad dejó de ser un freno —ahora impulsa el negocio.
- Colaboración constructiva entre humanos e IA: totalmente alineada con su visión de inteligencia híbrida.

Incluso invirtieron en capacitación interna para maximizar el valor obtenido.

“La capacitación especializada nos ayudó a optimizar el uso de la consola, generar reportes más precisos y simplificar los indicadores que presentamos al directorio”, dijo Adonaylo.

La seguridad se convirtió en una fortaleza que podían mostrar con confianza a sus clientes.

Comience hoy con las soluciones de Sophos

SOPHOS