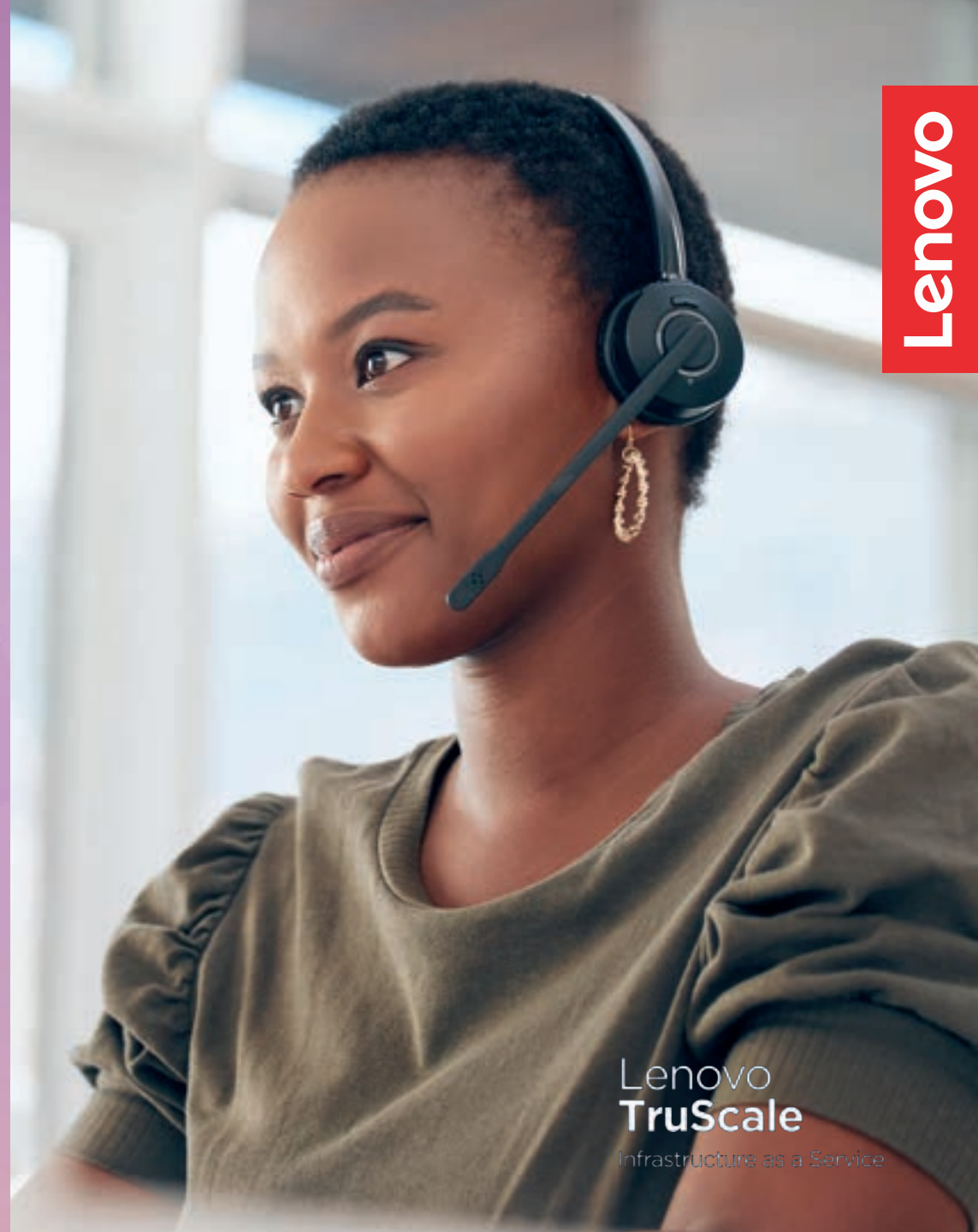


Seguro

Prestar um **serviço ao cliente de primeira classe** que constrói lealdade à marca

Allianz Partners

Com uma solução de Infraestrutura TruScale da Lenovo como serviço, Allianz Partners permite que agentes de centros de contato ofereçam suporte mais ágil e responsivo que ajuda a aumentar a satisfação do cliente e a completar tarefas importantes de gestão de banco de dados 4,7 vezes mais rápido.



Lenovo

Lenovo
TruScale

Infrastructure as a Service

1

Quem é Allianz Partners?

Allianz Partners oferece aos clientes tranquilidade e proteção contra tudo que o mundo possa lançar contra eles. A empresa fornece uma gama de soluções inovadoras de saúde, viagem, automotiva e seguro de vida por meio de uma rede de parceiros de negócios e direto aos consumidores pelas marcas Allianz Assistance, Allianz Automotive, Allianz Travel, Allianz Care e Mondial Assistance.

No Brasil, a Allianz Partners opera há mais de 35 anos, com 1.800 funcionários de back-office e 12.000 agentes de centros de contato disponíveis 24/7 para fornecer assistência. Todos os meses, a empresa recebe cerca de 420.000 ligações de clientes solicitando ajuda urgente e perguntando sobre políticas de seguro.



2

○ Desafio

Para garantir uma experiência de cliente de primeira classe a cada ligação, os agentes do centro de contato devem ser capazes de extrair informações relevantes rapidamente e de maneira confiável de bancos de dados críticos. No entanto, a Allianz Partners experimentou problemas significativos de desempenho e disponibilidade com os servidores que suportam os sistemas. Como resultado, havia um risco crescente de clientes enfrentarem longos tempos de espera para receber informações vitais.

Para proteger a qualidade do atendimento ao cliente, a Allianz Partners decidiu modernizar a infraestrutura do servidor, melhorando a confiabilidade e resiliência, e aumentando a capacidade de processamento para minimizar os tempos de consulta ao banco de dados. A empresa também queria adotar um modelo de aquisição de TI flexível que facilitasse a escalabilidade de capacidade de acordo com o aumento das cargas de trabalho e controlasse os custos.

“

"A espera em linha durante longos períodos pode ter um impacto realmente negativo na satisfação do cliente e até aumentar o risco de perda de clientes. Sabíamos que ao reduzir nossos tempos médios de atendimento para interações com o centro de contato, poderíamos desenvolver uma experiência ao cliente muito mais forte."

Alexander Bispo

Gerente de Infraestrutura de TI, Allianz Partners

Adquirindo uma infraestrutura flexível, escalável e de alto desempenho

Tendo estabelecido os requisitos técnicos, a Allianz Partners contratou seu integrador de sistemas de longo prazo, Traces Group, para encontrar a solução certa. Traces Group propôs uma solução de Infraestrutura como Serviço (IaaS) TruScale da Lenovo que permitiria à Allianz Partners adquirir servidores de alto desempenho feitos sob medida para aplicações de banco de dados exigentes, sem incorrer em altos custos iniciais.

Alexander Bispo acrescenta: "Selecionar o Lenovo TruScale IaaS nos permite evitar o custo de investimentos iniciais. Em vez disso, beneficiamo-nos de um modelo comercial 'pague conforme você cresce', o que significa que retemos mais fundos para investir em inovação empresarial."

Serviços

Serviços de Infraestrutura
Lenovo TruScale:

Consultoria, Design e Implementação
Serviços Gerenciados
Gerente de Sucesso do Cliente Dedicado
Monitoramento Contínuo, Verificações de Saúde e Atualizações

Hardware

Lenovo ThinkSystem SR530
Lenovo ThinkSystem SR650

Software

Lenovo XClarity
Banco de Dados Oracle

Otimizando os tempos de resposta do banco de dados

A Allianz Partners trabalhou de perto com o Traces Group para implementar a nova infraestrutura, que consiste em soluções Lenovo ThinkSystem SR530 e SR650. Durante a implementação, o Traces Group criou uma configuração de servidor personalizada para otimizar o desempenho e a confiabilidade do banco de dados Oracle, reduzindo o risco de gargalos e interrupções inesperadas na continuidade do serviço.

Graças à solução IaaS TruScale da Lenovo, a Allianz Partners pode aumentar a capacidade do servidor assim que os volumes de negócios aumentam, sem se preocupar em adquirir hardware adicional. E ao garantir que sua infraestrutura esteja sempre alinhada com suas necessidades, a Allianz Partners elimina o desperdício e reduz as emissões. “Agora temos uma agilidade semelhante à da nuvem para nossa infraestrutura local,” adiciona Alexander Bispo. “Podemos acessar exatamente a capacidade certa para nossas necessidades, evitando o risco de superprovisionamento.”

Além disso, a Allianz Partners está utilizando o Lenovo XClarity para monitorar a potência e a temperatura de sua infraestrutura. Esses insights ajudam a empresa a otimizar o uso de energia e melhorar a eficiência energética—apoiando operações de centro de dados mais sustentáveis.

“

“Com o Lenovo TruScale IaaS, só pagamos pelos recursos que realmente consumimos e temos total transparência sobre nossos níveis de gastos. Estamos avançando para um modelo de infraestrutura muito mais eficaz em termos de custos.”

Alexander Bispo

Gerente de Infraestrutura de TI, Allianz Partners

3

Resultados

Com a transição para o Lenovo TruScale IaaS, a Allianz Partners reduziu os tempos médios de atendimento em 22 segundos, o que corresponde a uma resolução 6% mais rápida — contribuindo para uma experiência do cliente muito melhor. Os agentes dos centros de contato conseguem agora acessar informações do banco de dados Oracle muito mais rapidamente para resolver consultas de clientes e parceiros de negócios, prevenindo longas e frustrantes esperas e ajudando a aumentar as taxas de satisfação.

Níveis mais elevados de eficiência no centro de contato também permitirão à Allianz Partners atender a um adicional de 20.000 ligações por mês sem aumentar o quadro de funcionários, resultando em uma produtividade 5% maior.

Além disso, a Allianz Partners otimizou e acelerou com sucesso muitos outros processos críticos de negócios. Por exemplo, os trabalhos de backup para o ambiente crítico do banco de dados Oracle agora são realizados 4,7 vezes mais rápido do que antes; o que antes levava até sete horas é agora concluído em 90 minutos.

✓ Reduz os tempos médios de atendimento das ligações em 22 segundos para uma resolução 6% mais rápida

✓ Processos de backup 4,7 vezes mais rápidos para o banco de dados Oracle crítico

✓ Aumenta a satisfação do cliente e promove lealdade a longo prazo

“

“Nossa infraestrutura Lenovo teve um impacto realmente positivo na qualidade do nosso serviço. Agora podemos oferecer assistência mais confiável e ágil durante as centenas de milhares de ligações que recebemos todos os meses.”

Alexander Bispo

Gerente de Infraestrutura de TI, Allianz Partners

Por que **Lenovo**?

Allianz Partners recebeu uma forte recomendação para Lenovo de seu parceiro de TI confiável, Traces Group. A empresa percebeu que essa proposta tinha grande peso, pois o Traces Group possui considerável experiência em gerenciar projetos de modernização de banco de dados Oracle. Então, ao avaliar as especificações técnicas da solução Lenovo, a Allianz Partners percebeu que ela oferecia a combinação ideal de desempenho, escalabilidade e custo-benefício para apoiar seu ambiente crítico de banco de dados.



Perspectiva do parceiro: Traces Group

"As soluções Lenovo eram ideais para atender aos requisitos de infraestrutura da Allianz Partners. Combinamos o excepcional poder de processamento dos servidores Lenovo ThinkSystem com configurações específicas para o banco de dados Oracle para proporcionar ganhos significativos de desempenho para a empresa."

Daniel Franchim
CEO, Traces Group

TRACES



Como as seguradoras podem fornecer um serviço ao cliente insuperável?

Com a Infraestrutura como Serviço Lenovo TruScale, a Allianz Partners reduz os tempos de resposta do banco de dados e ajuda os agentes do centro de contato a oferecerem suporte mais responsivo.

[Explore Lenovo TruScale IaaS](#)

Lenovo
TruScale
Infrastructure as a Service