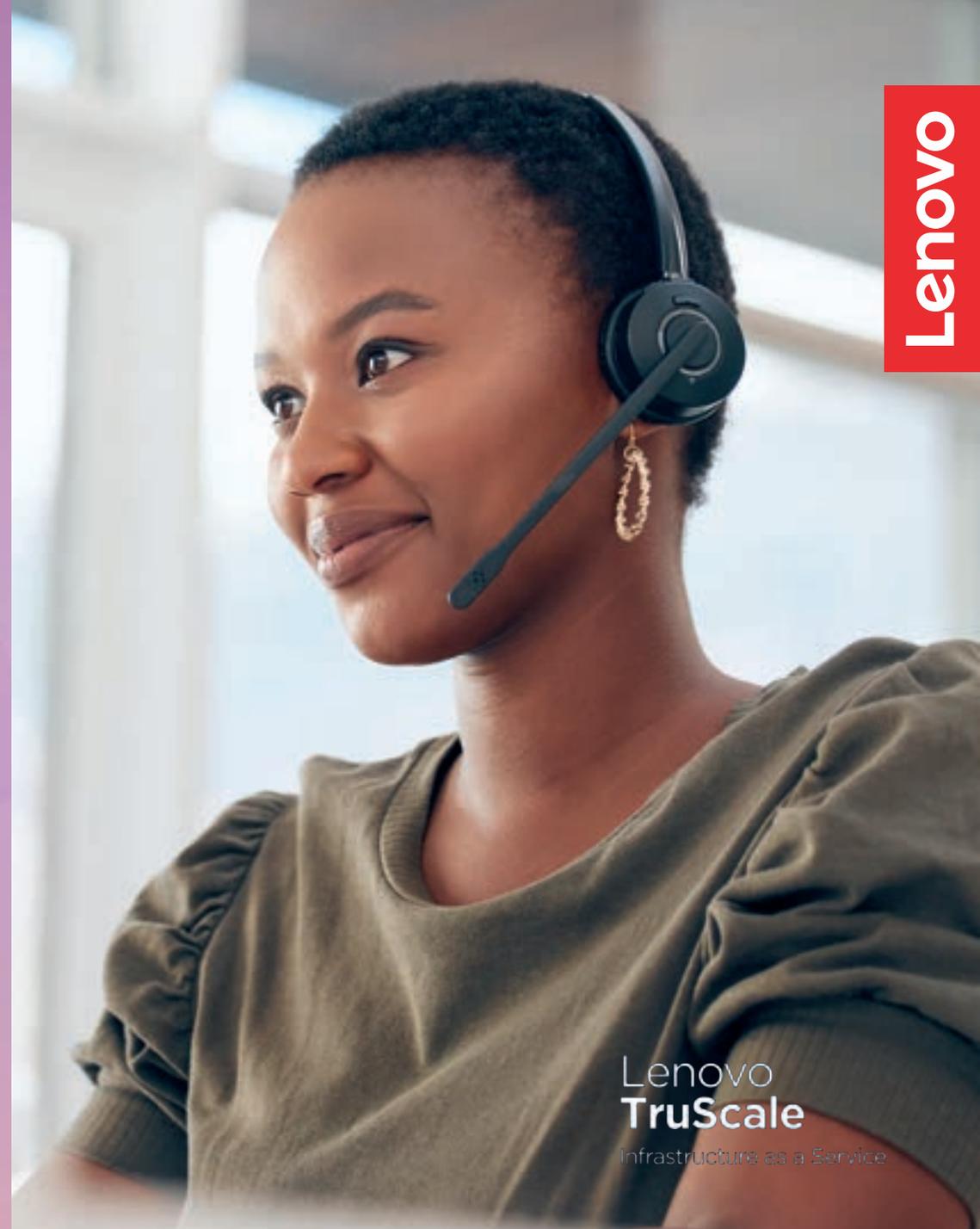


Seguro

Ofrecer un **servicio al cliente de primera clase** que construye lealtad hacia la marca

Allianz Partners

Con una solución de Infraestructura TruScale de Lenovo como servicio, Allianz Partners permite que agentes de centros de contacto ofrezcan soporte más ágil y responsable que ayuda a aumentar la satisfacción del cliente y a completar tareas importantes de gestión de base de datos 4,7 veces más rápido.



Lenovo

Lenovo
TruScale
Infrastructure as a Service

1

¿Quién es Allianz Partners?

Allianz Partners ofrece a los clientes tranquilidad y protección contra todo lo que el mundo pueda lanzarles. La empresa proporciona una gama de soluciones innovadoras de salud, viaje, automotriz y seguro de vida a través de una red de socios de negocios y directamente a los consumidores bajo las marcas Allianz Assistance, Allianz Automotive, Allianz Travel, Allianz Care y Mondial Assistance.

En Brasil, Allianz Partners opera desde hace más de 35 años, con 1.800 empleados de back-office y 12.000 agentes de centros de contacto disponibles 24/7 para ofrecer asistencia. Cada mes, la empresa recibe aproximadamente 420.000 llamadas de clientes solicitando ayuda urgente y preguntando sobre políticas de seguro.



2

El Desafío

Para asegurar una experiencia de cliente de primera clase en cada llamada, los agentes del centro de contacto deben ser capaces de extraer información relevante de manera rápida y confiable de bases de datos críticas. Sin embargo, Allianz Partners experimentó problemas significativos de rendimiento y disponibilidad con los servidores que soportan los sistemas. Como resultado, había un riesgo creciente de que los clientes enfrentaran largos tiempos de espera para recibir información vital.

Para proteger la calidad del servicio al cliente, Allianz Partners decidió modernizar la infraestructura del servidor, mejorando la confiabilidad y resiliencia, y aumentando la capacidad de procesamiento para minimizar los tiempos de consulta a la base de datos. La empresa también quería adoptar un modelo de adquisición de TI flexible que facilitara la escalabilidad de capacidad según el aumento de las cargas de trabajo y controlara los costos.

“

“Esperar en línea durante largos períodos puede tener un impacto realmente negativo en la satisfacción del cliente y hasta aumentar el riesgo de pérdida de clientes. Sabíamos que al reducir nuestros tiempos medios de atención para interacciones con el centro de contacto, podríamos desarrollar una experiencia al cliente mucho más fuerte.”

Alexander Bispo

Gerente de Infraestructura de TI, Allianz Partners

Adquiriendo una infraestructura flexible, escalable y de alto rendimiento

Habiendo establecido los requisitos técnicos, Allianz Partners contrató a su integrador de sistemas de largo plazo, Traces Group, para encontrar la solución adecuada. Traces Group propuso una solución de Infraestructura como Servicio (IaaS) TruScale de Lenovo que permitiría a Allianz Partners adquirir servidores de alto rendimiento hechos a medida para aplicaciones de base de datos exigentes, sin incurrir en altos costos iniciales.

Alexander Bispo añade: "Seleccionar el Lenovo TruScale IaaS nos permite evitar el costo de inversiones iniciales. En su lugar, nos beneficiamos de un modelo de negocio 'paga conforme creces', lo que significa que retenemos más fondos para invertir en innovación empresarial.

Servicios

Servicios de Infraestructura
Lenovo TruScale:

Consultoría, Diseño e Implementación
Servicios Gestionados
Gerente de Éxito del Cliente Dedicado
Monitoreo Continuo, Verificaciones de Salud y Actualizaciones

Hardware

Lenovo ThinkSystem SR530
Lenovo ThinkSystem SR650

Software

Lenovo XClarity
Base de Datos Oracle

Optimizando los tiempos de respuesta de la base de datos

Allianz Partners trabajó de cerca con Traces Group para implementar la nueva infraestructura, que consiste en soluciones Lenovo ThinkSystem SR530 y SR650. Durante la implementación, Traces Group creó una configuración de servidor personalizada para optimizar el rendimiento y la confiabilidad de la base de datos Oracle, reduciendo el riesgo de cuellos de botella e interrupciones inesperadas en la continuidad del servicio.

Gracias a la solución IaaS TruScale de Lenovo, Allianz Partners puede aumentar la capacidad del servidor tan pronto como los volúmenes de negocio aumenten, sin preocuparse por adquirir hardware adicional. Y al asegurar que su infraestructura esté siempre alineada con sus necesidades, Allianz Partners elimina el desperdicio y reduce las emisiones. "Ahora tenemos una agilidad similar a la de la nube para nuestra infraestructura local", agrega Alexander Bispo. "Podemos acceder exactamente a la capacidad adecuada para nuestras necesidades, evitando el riesgo de sobreaprovisionamiento."

Además, Allianz Partners está utilizando Lenovo XClarity para monitorear la potencia y la temperatura de su infraestructura. Estos conocimientos ayudan a la empresa a optimizar el uso de energía y mejorar la eficiencia energética, apoyando operaciones de centro de datos más sostenibles.

“

“Con el Lenovo TruScale IaaS, solo pagamos por los recursos que realmente consumimos y tenemos total transparencia sobre nuestros niveles de gastos. Estamos avanzando hacia un modelo de infraestructura mucho más eficaz en términos de costos.”

Alexander Bispo

Gerente de Infraestructura de TI, Allianz Partners

3

Resultados

Con la transición al Lenovo TruScale IaaS, Allianz Partners redujo los tiempos medios de atención en 22 segundos, lo que corresponde a una resolución 6% más rápida, contribuyendo a una experiencia del cliente mucho mejor. Los agentes de los centros de contacto ahora pueden acceder a información de la base de datos Oracle mucho más rápidamente para resolver consultas de clientes y socios de negocios, previniendo largas y frustrantes esperas y ayudando a aumentar las tasas de satisfacción.

Niveles más altos de eficiencia en el centro de contacto también permitirán a Allianz Partners atender a un adicional de 20.000 llamadas por mes sin aumentar el personal, resultando en una productividad 5% mayor.

Además, Allianz Partners ha optimizado y acelerado con éxito muchos otros procesos críticos de negocio. Por ejemplo, los trabajos de respaldo para el ambiente crítico de la base de datos Oracle ahora se realizan 4,7 veces más rápido que antes; lo que antes tomaba hasta siete horas, ahora se completa en 90 minutos.

✓ Reduce los tiempos medios de atención de las llamadas en 22 segundos para una resolución 6% más rápida

✓ Procesos de respaldo 4,7 veces más rápidos para la base de datos Oracle crítica

✓ Aumenta la satisfacción del cliente y promueve lealtad a largo plazo

“

“Nuestra infraestructura Lenovo ha tenido un impacto realmente positivo en la calidad de nuestro servicio. Ahora podemos ofrecer asistencia más confiable y ágil durante las cientos de miles de llamadas que recibimos cada mes.”

Alexander Bispo

Gerente de Infraestructura de TI, Allianz Partners

¿Por qué **Lenovo**?

Allianz Partners recibió una fuerte recomendación para Lenovo de su socio de TI de confianza, Traces Group. La empresa se dio cuenta de que esta propuesta tenía mucho peso, ya que Traces Group tiene una experiencia considerable en manejar proyectos de modernización de base de datos Oracle. Entonces, al evaluar las especificaciones técnicas de la solución Lenovo, Allianz Partners se dio cuenta de que ofrecía la combinación ideal de rendimiento, escalabilidad y relación calidad-precio para apoyar su ambiente crítico de base de datos.



Perspectiva del socio: Traces Group

"Las soluciones Lenovo eran ideales para satisfacer los requisitos de infraestructura de Allianz Partners. Combinamos el excepcional poder de procesamiento de los servidores Lenovo ThinkSystem con configuraciones específicas para la base de datos Oracle para proporcionar ganancias significativas de rendimiento para la empresa."

Daniel Franchim

CEO, Traces Group

TRACES



¿Cómo pueden las aseguradoras ofrecer un servicio al cliente insuperable?

Con la Infraestructura como Servicio Lenovo TruScale, Allianz Partners reduce los tiempos de respuesta de la base de datos y ayuda a los agentes del centro de contacto a ofrecer soporte más responsivo.

[Explora Lenovo TruScale IaaS](#)

Lenovo
TruScale
Infrastructure as a Service

Lenovo y el logo de Lenovo son marcas comerciales o marcas registradas de Lenovo.

© Lenovo 2023. Todos los derechos reservados.