

Seguradora Protege a Lucratividade de seu Call Center com Atualização de UPS e Suporte Contínuo de Serviços



Um Estudo de Caso da Vertiv



Histórico

Com 19.000 colaboradores operando em 14 países, essa empresa de soluções tecnológicas visa manter seus quase 300 milhões de clientes despreocupados através do fornecimento de seguros, garantias e serviços de suporte para telefones celulares, aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos.

Com sede nos Estados Unidos, diversos dos clientes dessa empresa são servidos através de uma rede de 32 call centers. Esses call centers representam uma importante fonte de receita para a organização.

Consumidores pagam para ter seus dispositivos protegidos e ligam para esse fornecedor de seguros e serviços sempre que têm um problema ou questão técnica. Como resultado, a disponibilidade dos data centers e das instalações de call centers da empresa é crítica para o sucesso desse modelo de negócios orientado para o atendimento ao cliente. Se atendentes de serviços ao cliente são desconectados de seus clientes, receitas são perdidas e o suporte ao cliente é interrompido.

Solução

A proteção robusta da alimentação de energia é crítica para a disponibilidade

Para garantir ambientes de call center e data center sempre disponíveis e confiáveis, essa empresa estabeleceu uma parceria de longo prazo com o parceiro da Vertiv Walick-Kemp & Associates. Como um fornecedor local de tecnologias para proteção da energia e sistemas de controle ambiental para instalações de missão crítica, a Walick-Kemp cultivou um relacionamento de confiança com esse cliente por 10 anos.

Desafio:

Manter a disponibilidade (uptime) para atender aos clientes buscando suporte para o uso de seus smartphones.

Solução:

Planejamento de atualização dos UPS Liebert® no longo prazo, de forma a manter a disponibilidade dos sistemas durante as expansões da empresa.

Resultados:

- 20% de aumento na eficiência dos UPS
- Tranquilidade com um tempo de resposta garantido de duas horas, se necessário
- Preços vantajosos para respaldar a expansão dos negócios
- A vantagem competitiva dada pela transferência do conhecimento tecnológico cria uma forma de trabalho mais informada

De acordo com Bob Walick, proprietário e presidente da Walick-Kemp, essa confiança foi construída através do fornecimento de produtos confiáveis para proteção de energia e uma abordagem colaborativa tanto para os serviços quanto para o orçamento.

“Nosso relacionamento começou quando ambas as nossas organizações estavam localizadas no mesmo condomínio de escritórios em Nashville. O cliente precisava garantir a estabilidade e a disponibilidade da alimentação de energia em seu data center e nós tínhamos o suporte local preparado para oferecer os sistemas confiáveis que a empresa necessitava”, disse ele.

A base instalada de tecnologia dessa empresa, originalmente composta por uma ampla variedade de equipamentos de diferentes fornecedores, estava espalhada por seus call centers e operações. Mas, na medida em que a Walick-Kemp estabeleceu uma reputação de serviços consistentes de qualidade e foi feita uma precificação através de um acordo de nível de serviço master (MSLA) com a fabricante de tecnologia Vertiv, os equipamentos que não eram da Vertiv começaram a diminuir, sendo substituídos por tecnologias mais modernas de gerenciamento térmico e de fontes de alimentação de energia ininterruptas (UPS) da Liebert®.

“Nenhum de nossos concorrentes locais podia se igualar a nós em relação a quantidade de colaboradores locais e tempo de resposta. Como o fornecedor de seguros e serviços tinha diversos sites com um inventário robusto de unidades de refrigeração, unidades de distribuição de energia para racks (rPDUs) e UPSs para serem mantidos, ele queria ter um único lugar para chamar quando um problema ocorresse”, disse Walick. “Para possibilitar esse mecanismo, marcamos todos os equipamentos da empresa e todos os seus sites para a rápida identificação. Os membros da sua equipe simplesmente ligavam para 1-800-LIEBERT. A equipe de suporte então marcava o horário da chamada e imediatamente começávamos o processo para resolver o problema apresentado. Podemos oferecer ao cliente um tempo de resposta garantido de duas horas.

“Como a maioria dos equipamentos de energia da empresa agora são da Vertiv, foi pedido que a Walick-Kemp lidasse com os serviços para os equipamentos de todos os outros fornecedores. Assim, a empresa pode agora alcançar seu objetivo de ter apenas uma pessoa para chamar para resolver problemas de manutenção. Walick e sua equipe administram todo o processo de escalonamento, desde a abertura do ticket com o problema até seu diagnóstico e conclusão de quaisquer reparos necessários.

Resultados

Uma parceria para melhorar a sustentabilidade enquanto reduz custos

Além de dar suporte à disponibilidade dos call centers críticos, Walick e sua equipe também ajudaram esse cliente a reduzir seus custos com energia e sua pegada de carbono através de modernizações com novas tecnologias. Ao substituir antigas unidades de UPS por novas que têm um fator de potência unitário, o fornecedor de seguros e serviços obteve um ganho de 20% na eficiência.

“A empresa está também utilizando novas tecnologias de baterias que duram mais tempo para ter um menor custo total de propriedade”,

disse Walick. “Na verdade, 10 gabinetes de baterias de íon-lítio foram recentemente entregues na sede da empresa. Essas baterias podem tolerar temperaturas mais altas nas salas, reduzindo a necessidade de refrigeração e, portanto, o consumo de energia, resultado em economias nas contas mensais de energia elétrica.”

Um sistema projetado para manter a disponibilidade

Quando Walick e sua equipe fazem upgrades nos sistemas, eles estão focando na continuidade dos negócios do cliente.

“Em Nashville, configuramos uma arquitetura com barramento tri-state para redundância, usando os três sistemas UPS separados da empresa”, disse Walick. “Como resultado, pudemos movimentar as cargas enquanto mantivemos a proteção por UPS para as cargas críticas ao isolar um dos barramentos durante as substituições de tecnologia. Portanto, as atualizações foram realizadas sem que o fornecedor de seguros e serviços passasse por nenhuma indisponibilidade (downtime).”

A criação de diferencial com uma força de trabalho informada

Walick e a sua organização também compartilharam conhecimentos técnicos com as equipes de engenharia de facilities e as equipes de suporte dos data centers – um investimento de tempo que ajudou a empresa a formar uma equipe capaz de facilmente se juntar aos técnicos da Walick-Kemp para alcançar os objetivos empresariais.

O apoio para a gestão de ativos e de orçamentos

A equipe do cliente também se aperfeiçoou na gestão de ativos, monitorando a idade dos ativos e julgando com precisão qual a hora com maior custo-benefício para trazer uma nova solução.

“Os tomadores de decisão da empresa muitas vezes nos perguntam por valores para o orçamento, mesmo quando sabem que a atualização será em um ou dois anos”, disse Walick. “Damos as informações necessárias para manter os orçamentos precisos. Isso ajuda a garantir que a equipe tenha acesso aos fundos que precisar quando chegar o momento de substituir equipamentos.”

“Conhecimentos compartilhados tornam mais eficientes a formulação de soluções e a resolução de problemas. Falamos a mesma língua e nossos esforços colaborativos são muito bem-sucedidos para fomentar a eficiência operacional para o cliente.”

**- Bob Walick, Presidente
Walick-Kemp & Associates**

A pavimentação da estrada para o crescimento futuro dos negócios

Nos últimos dois anos, o fornecedor de seguros e serviços decidiu migrar sua sede corporativa para Nashville. A estratégia da empresa é consolidar os ativos de equipamentos das diversas localizações em duas novas torres na área central. Walick e sua equipe ajudarão a dar suporte a esses esforços de consolidação e redução de custos.

“A equipe dessa empresa é extremamente inovadora. Com a revolução do 5G que se aproxima, mais pessoas estarão dependendo da disponibilidade de seus dispositivos móveis para funcionar na vida e nos negócios. O modelo de negócios da seguradora é uma solução perfeita para proporcionar o nível de suporte que será exigido”, disse Walick. “Continuaremos nossos esforços para instruir as pessoas que estiverem envolvidas no cliente nos novos produtos das equipes de pesquisa e desenvolvimento da Vertiv e a apoiar os esforços da empresa para expandir seus negócios na Europa e na Ásia. A presença global da Vertiv nos permite, sob uma perspectiva contratual e de suporte, possibilitar ainda mais esse crescimento através de soluções confiáveis de infraestrutura.

Soluções de Energia

UPS Vertiv™ Liebert® EXL S1

- Mais espaço para equipamentos de TI geradores de receitas
- Máxima capacidade de potência ativa para mais cargas conectadas
- Despesas operacionais reduzidas
- Fácil instalação e manutenção

UPS Vertiv™ Liebert® EXM

- Alta eficiência operacional sob diversos cenários de carga
- Economias em espaço e nos custos de transporte com um design sem transformador
- Autonomias estendidas graças a gabinetes de baterias compatíveis
- Continuidade garantida durante a manutenção através da opção de gabinete de bypass

rPDUs Monitoradas Vertiv™ Geist™

- Distribuição de energia confiável para os equipamentos críticos de TI
- Opções para monitoramento local e remoto
- Acesso rápido aos dados de uso da energia crítica para um melhor gerenciamento dos ativos
- Recursos de monitoramento ambiental para garantir o tempo de atividade (uptime)

Soluções de Gerenciamento Térmico

Módulos a base de refrigerante Vertiv™ Liebert® XD

- Operações altamente eficientes com potencial para até 70% de economia de energia
- Requisitos mínimos de espaço útil uma vez que as unidades são projetadas especificamente para ambientes de alta densidade
- Integração flexível do sistema com diversas opções de montagem
- Instalação e futuras mudanças na configuração fáceis graças à modularidade

Sistema de expansão direta Vertiv™ Liebert® DS

- Melhor eficiência energética com controle de capacidade variável
- Melhor gestão de ativos e trabalho em rede possibilitados pelos avançados controles Vertiv™ Liebert® iCOM™
- Manutenção fácil por acesso frontal
- Aplicação flexível devida a múltiplas configurações e tamanhos

Sistema Vertiv™ Liebert® DataMate

- Economiza espaço com design compacto e fino e opções para montagem na parede ou piso
- Melhor proteção para os equipamentos eletrônicos quando comparado aos sistemas de refrigeração de conforto
- Operação silenciosa para a mínima interrupção

Acesse a Internet para saber mais sobre como as soluções de energia e de refrigeração da Vertiv para varejistas e fornecedores de serviços profissionais melhoram a eficiência energética ou contate a [Walick-Kemp & Associates](#).

Vertiv.com | Sede da Vertiv, 1050 Dearborn Drive, Columbus, OH, 43085, Estados Unidos da América

© 2021 Vertiv Group Corp. Todos os direitos reservados. Vertiv™ e o logo Vertiv são marcas ou marcas registradas da Vertiv Group Corp. Todos os demais nomes e logos que fazem referência são nomes comerciais, marcas, ou marcas registradas de seus respectivos donos. Embora tenham sido tomadas as devidas precauções para assegurar que esta literatura esteja completa e correta, Vertiv Group Corp não assume nenhuma responsabilidade por qualquer tipo de dano que possa ocorrer seja por informação utilizada ou omitida. As especificações podem ser alteradas sem aviso prévio.