

# Aseguradora Resguarda la Rentabilidad del Centro de Llamadas con Actualización de UPS y Soporte de Servicio Continuo



Un estudio de caso de Vertiv



## Antecedentes

Al contar con 19.000 empleados que operan en 14 países, esta compañía de soluciones tecnológicas globales tiene como objetivo mantener a sus casi 300 millones de clientes libres de preocupaciones, al proporcionar seguros y garantías de dispositivos, y servicios de asistencia para teléfonos celulares, productos electrónicos de consumo y aparatos electrodomésticos.

Con su sede ubicada en los Estados Unidos de América, muchos de los clientes de esta compañía son atendidos a través de una red de 32 centros de llamadas. Estos centros de llamadas representan una importante fuente de ingresos para la organización.

Los clientes pagan por la protección de sus dispositivos y contactan a este proveedor de seguros y servicios cada vez que tienen algún problema o asunto técnicos. Como resultado, el funcionamiento de los sistemas en los centros de datos de la compañía y las instalaciones de los centros de llamadas es fundamental para el éxito de su modelo de negocio orientado hacia el soporte. Si los representantes de servicio al cliente no tienen comunicación con sus clientes, hay pérdida de ingresos e interrupción de la asistencia al cliente.

## Solución

### Una sólida protección de la energía eléctrica, esencial para el funcionamiento

Con el fin de garantizar un entorno confiable y siempre disponible del centro de datos y el centro de llamadas, esta compañía ha establecido una relación a largo plazo con el socio de Vertiv, Walick-Kemp & Associates. Como proveedor local de tecnología de sistemas de control del entorno y protección de la energía eléctrica para instalaciones de misión crítica, Walick-Kemp ha cultivado una relación de confianza con este cliente durante 10 años.

### Desafío:

Mantener el funcionamiento del centro de llamadas con el fin de atender a los clientes que buscan asistencia para el uso de teléfonos inteligentes.

### Solución:

Planificar la actualización de los UPS Liebert® a largo plazo para mantener la disponibilidad de los sistemas en medio de la expansión del negocio.

### Resultados:

- Aumento del 20% en eficiencia de los UPS
- Mayor tranquilidad con un tiempo de respuesta de servicio garantizado de dos horas, si es necesario
- Precios competitivos que respaldan la expansión del negocio
- Ventaja competitiva gracias a la transferencia de conocimientos técnicos que crea una fuerza laboral más informada

De acuerdo con Bob Walick, propietario y presidente de Walick-Kemp, esa confianza ha sido construida por medio de la provisión de productos confiables para la protección de la energía eléctrica y un enfoque basado en la colaboración para la presupuestación y el servicio.

“Nuestra relación inició cuando nuestras organizaciones se encontraban en el mismo parque de oficinas en Nashville. El cliente necesitaba garantizar la estabilidad y disponibilidad de la energía en su centro de datos y nosotros contábamos con el soporte local para ofrecer los sistemas confiables requeridos por la compañía”, apuntó Walick.

La base de tecnología instalada para esta compañía, compuesta originalmente de una variedad de equipo de proveedores distintos, estaba repartida en todos sus centros de llamadas y operaciones. Pero, como Walick-Kemp se ha distinguido por su reputación de ofrecer un servicio de calidad constante, y se había logrado el presupuesto del acuerdo maestro a nivel de servicio con el fabricante de tecnología, Vertiv, el equipo ajeno a Vertiv comenzó a disminuir y fue reemplazado por tecnologías más recientes de suministro ininterrumpido de energía (UPS) y gerenciamiento térmico Liebert®.

“Ninguno de nuestros competidores nos podría igualar en cuanto a equipo de trabajo local y tiempo de respuesta. Ya que el proveedor de seguros y servicios tiene múltiples ubicaciones con un inventario robusto de unidades de enfriamiento, unidades de distribución de energía (PDU) para racks y UPS al servicio, quería tener un solo lugar a donde llamar cuando surgiera un problema”, señaló Walick. “Para posibilitar ese arreglo, etiquetamos todo el equipo de la compañía y todas las ubicaciones para facilitar una rápida identificación. Sus miembros del equipo simplemente llaman a 1-800-LIEBERT. De esta manera, el personal de soporte registra la hora y fecha de la llamada e inmediatamente iniciamos el proceso para abordar el problema en cuestión. Nosotros podemos ofrecerle al cliente un tiempo de respuesta garantizado de dos horas”.

Dado que la mayoría del equipo de potencia de la compañía ahora proviene de Vertiv, se le ha solicitado a Walick-Kemp manejar el mantenimiento de todo el equipo de terceros. De ese modo, la compañía ahora puede lograr su objetivo de tener solo a una persona a quien llamar para asuntos de servicio. Walick y su personal manejan todo el proceso de escalación, desde abrir una incidencia hasta diagnosticar el problema y concluir cualquier trabajo de reparación necesario.

## Resultados

### Una asociación para aumentar la sostenibilidad y reducir los costos

Además de respaldar el funcionamiento de los centros de llamadas críticos, Walick y su equipo ayudaron a bajar los costos energéticos y reducir la huella de carbono de su cliente mediante nuevas actualizaciones tecnológicas. Con el reemplazo de las antiguas unidades UPS por las nuevas que tienen un factor de potencia unitario, el proveedor de seguros y servicios ha experimentado una ganancia del 20% en eficiencia.

“La compañía también está utilizando las últimas tecnologías en baterías con mayor duración para lograr un menor costo total de

propiedad”, indicó Walick. “De hecho, recientemente se entregaron 10 gabinetes de baterías de iones de litio a la sede central de la compañía. Dichas baterías pueden tolerar mayores temperaturas ambiente; de este modo, reducen la demanda de enfriamiento y así, el consumo energético, lo cual genera ahorros en las facturas mensuales de electricidad”.

### Sistema diseñado para mantener la disponibilidad

Cuando Walick y su equipo llevaron a cabo las actualizaciones del sistema, se centraron en la continuidad del negocio del cliente.

“En Nashville, hemos configurado una arquitectura de bus triple para la redundancia, al emplear los tres sistemas separados de UPS de la compañía”, señaló Walick. “Como resultado, podemos trasladar las cargas mientras se mantiene la protección de los UPS para cargas críticas al aislar a uno de los buses durante los cambios de tecnología. Por lo tanto, la actualización se realiza sin que el proveedor de seguros y servicios tenga que experimentar ningún periodo de inactividad”.

### Crear una diferenciación con fuerza laboral informada

Walick y su organización también se tomaron el tiempo para compartir conocimiento técnico con el personal de soporte del centro de datos e ingeniería de la instalación del cliente: una inversión de tiempo que ha ayudado a la compañía a crear un equipo experimentado, capaz de asociarse con los técnicos de Walick-Kemp para lograr objetivos empresariales.

### Asistencia para la gestión de activos y presupuestos

El equipo del cliente también se ha destacado en la gestión de activos, al realizar un seguimiento de la antigüedad del activo y evaluar con precisión el tiempo más rentable para introducir una nueva solución.

“Los responsables de la toma de decisiones de la compañía muchas veces nos solicitan las cifras presupuestarias, aun cuando saben que se realizará una actualización al cabo de uno o dos años” comentó Walick. “Nosotros facilitamos la información necesaria para mantener presupuestos exactos. Esto le asegura a la compañía poder acceder a los fondos que requerirá cuando llegue la hora de reemplazar el equipo”.

*“El conocimiento compartido permite una arquitectura eficiente de soluciones y resolución de problemas. Ambos hablamos el mismo idioma y nuestros esfuerzos conjuntos se han utilizado con gran éxito para aumentar la eficiencia operativa del cliente.”*

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

## Abrir el camino para el futuro crecimiento empresarial

En los dos últimos años, el proveedor de seguros y servicios ha decidido trasladar su sede corporativa a Nashville. La estrategia de la compañía es concentrar los activos de equipos en múltiples ubicaciones en dos nuevas torres en el centro urbano. Walick y su equipo ayudarán a respaldar sus esfuerzos de consolidación para ahorrar costos.

“El equipo de esta compañía es sumamente innovador. Con la cercana revolución de la 5G, más personas dependerán del funcionamiento de sus dispositivos móviles para desenvolverse en la vida y en los negocios. El modelo de negocio de la aseguradora es una solución perfecta para proporcionar el nivel de soporte que se requerirá”, observó Walick. “Continuaremos nuestros esfuerzos por educar a las partes interesadas del cliente sobre los nuevos productos de los equipos de investigación y desarrollo de Vertiv y respaldar los esfuerzos de la compañía para expandir su negocio en Europa y Asia. La presencia global de Vertiv nos permite, desde una perspectiva contractual y de apoyo, facilitar aún más este crecimiento por medio de soluciones confiables en infraestructura.

### Soluciones de potencia

#### UPS Vertiv™ Liebert® EXL S1

- Más espacio para equipo de TI que genere ingresos
- Capacidad de máxima potencia activa para más cargas conectadas
- Menos gastos operativos
- Fácil instalación y mantenimiento

#### UPS Vertiv™ Liebert® EXM

- Alta eficiencia operativa en varios escenarios de carga
- Ahorro en espacio y en costos de envío con un diseño sin transformador
- Tiempos de ejecución prolongados debido a gabinetes de baterías compatibles
- Continuidad asegurada durante el mantenimiento con opción de gabinete de bypass

#### PDU monitoreadas para racks Vertiv™ Geist™

- Una distribución eléctrica confiable para el equipo crítico de TI
- Opciones de monitoreo remoto y local
- Acceso rápido a datos críticos sobre el consumo de energía para mejorar la gestión de activos
- Capacidades de monitoreo del entorno para asegurar el funcionamiento

### Soluciones de gerenciamiento térmico

#### Módulos basados en refrigerante Vertiv™ Liebert® XD

- Operaciones altamente eficientes con ahorros de energía potenciales de hasta un 70%
- Máximo aprovechamiento de la superficie ya que las unidades están diseñadas específicamente para entornos de alta densidad
- Integración flexible del sistema con múltiples opciones de montaje
- Fácil instalación y cambios futuros de configuración gracias a la modularidad

#### Sistema de expansión directa Vertiv™ Liebert® DS

- Eficiencia energética mejorada con control de capacidad variable
- Mejor gestión de activos y redes, habilitada por los controles avanzados Vertiv™ Liebert® iCOM™
- Mantenimiento sencillo a través del acceso delantero
- Aplicación flexible debido a las múltiples configuraciones y tamaños

#### Sistema Vertiv™ Liebert® DataMate

- Ahorra espacio gracias a su diseño compacto y delgado, y sus opciones de montaje en pared o en el piso
- Mayor protección del equipo electrónico en comparación con los sistemas de enfriamiento de confort
- Funcionamiento silencioso para interrupciones mínimas

**Consulte en línea para conocer más sobre cómo las soluciones de potencia y enfriamiento de Vertiv para los distribuidores o proveedores de servicios profesionales mejoran la eficiencia energética y aseguran el funcionamiento, o contacte a Walick-Kemp & Associates.**

**Vertiv.com** | Oficinas centrales de Vertiv, 1050 Dearborn Drive, Columbus, OH, 43085, EE. UU

© 2021 Vertiv Group Corp. Todos los derechos reservados. Vertiv™ y el logo de Vertiv son marcas o marcas registradas de Vertiv Group Corp. Todos los demás nombres y logos a los que se hace referencia son nombres comerciales, marcas, o marcas registradas de sus dueños respectivos. Aunque se tomaron todas las precauciones para asegurar que esta literatura esté completa y exacta, Vertiv Group Corp. no asume ninguna responsabilidad y renuncia a cualquier demanda por daños como resultado del uso de esta información o de cualquier error u omisión. Las especificaciones, los reembolsos y otras ofertas promocionales están sujetas a cambio a la entera discreción de Vertiv y mediante notificación.