

AEC MEJORA LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE AZURE Y LAS CPU PARA SERVIDORES AMD EPYC™

CASO DE ESTUDIO

AeC de Brasil cambió su VDI (Virtual Desktop Infrastructure, infraestructura de escritorio virtual) de Azure para relaciones con clientes a CPU para servidores AMD EPYC, lo que le permitió reducir sus costos en un 30 % y aumentar el rendimiento de su enorme fuerza de trabajo remota.



La administración de relaciones con los clientes requiere mucha interacción humana, pero mejoró considerablemente gracias a la tecnología durante la última década. Los empleados necesitan los mejores recursos informáticos posibles para realizar un seguimiento de las interacciones, y el cambio al trabajo remoto trajo un nuevo conjunto de requisitos en los últimos años. La empresa de relaciones con clientes más grande de Brasil, AeC, descubrió que el cambio a VM (Virtual Machine, máquinas virtuales) de Microsoft Azure con tecnología de CPU para servidores AMD EPYC™ proporcionó un rendimiento y ahorro de costos que ayudaron a la empresa a crecer.

“AeC es la empresa de servicios al cliente más grande de Brasil desde hace más de 35 años”, afirma Gustavo A. W. Teixeira, director de Información de AeC. “Tenemos más de 55 000 empleados en 22 ubicaciones diferentes. Contamos más de 40 000 computadoras conectadas a nuestro entorno y 18 000 empleados que trabajan desde casa para respaldar nuestro ecosistema”.

“Debido a la alta capacidad técnica que AMD ha demostrado, y a su participación en el mercado, tuvimos la confianza de optar por los procesadores EPYC”.

Evandro Thales Cangussu Rodrigues, ejecutivo de Tecnología de AeC

Brindar un servicio uniforme y seguro a todos estos empleados, tanto en las oficinas como en ubicaciones remotas, requiere una cuidadosa elección del socio tecnológico. “Los principales desafíos se relacionan con el rendimiento, la estabilidad y la seguridad de nuestro entorno”, explica Evandro Thales Cangussu Rodrigues, ejecutivo de Tecnología de AeC. “Tenemos muchos clientes que utilizan nuestra infraestructura. Ofrecemos servicios para empresas relacionadas con el agua, la energía, las finanzas y la salud. Debemos asegurarnos de proporcionar estabilidad a nuestros clientes. Nuestros clientes son las empresas más grandes de Brasil, así como algunas multinacionales”.

SERVICIOS UNIFORMES PARA TRABAJADORES REMOTOS

“Necesitamos tener un buen rendimiento a un precio competitivo, ya que el negocio de los centros de llamadas es muy competitivo aquí en Brasil”, agrega Rodrigues. El compromiso de AeC con sus 18 000 empleados que trabajan desde casa es el desafío más exigente, en especial porque la empresa espera que este número aumente. “Es necesario asegurarse de que quienes trabajan desde casa tengan la misma eficiencia, calidad y seguridad que quienes trabajan en la oficina”, dice Teixeira. “Tienen los mismos requisitos tecnológicos”.

AeC emplea un conjunto típico de software basado en Microsoft Windows, además de aplicaciones basadas en la nube y aplicaciones de las empresas cliente. “Más de 100 de nuestros clientes tienen sus propias aplicaciones, por lo que tenemos una amplia gama de software que se ejecuta en nuestra infraestructura”, explica Rodrigues.

INDUSTRIA

Relaciones con los clientes

DESAFÍOS

Mejorar el rendimiento y reducir los costos en la nube de Microsoft Azure, especialmente para el creciente número de empleados que trabajan desde casa

SOLUCIÓN

Cambiar a VM de Microsoft Azure mejoradas con CPU para servidores AMD EPYC

RESULTADOS

Un mejor rendimiento y un 30 % menos de costos proporcionan un entorno estable del cliente, ahorros en un contexto económico difícil y financiamiento para el crecimiento

TECNOLOGÍA AMD DE UN VISTAZO

CPU para servidores AMD EPYC de 3.ª y 4.ª generación

SOCIO TECNOLÓGICO





Con más de 55,000 empleados, AeC confía en Microsoft Azure y las CPU para servidores AMD EPYC a fin de ofrecer sus servicios.

Durante la pandemia, las empresas buscaban maneras de continuar haciendo negocios. “Tuvimos que cerrar las operaciones presenciales y permitir que nuestros empleados trabajaran desde casa”.

Los servicios en la nube fueron la solución perfecta, pero implementarlos de forma eficiente para miles de empleados requiere un rendimiento y una relación costo-eficiencia óptimos. “Utilizamos grandes socios de la nube pública a nivel global, como Microsoft, para ayudarnos a brindar estabilidad en nuestro entorno”, continúa Teixeira. Microsoft Azure se convirtió en un elemento crucial para que AeC ofrezca una experiencia uniforme en todas sus diversas necesidades. “Utilizamos la nube de Azure en la infraestructura de escritorio virtual (VDI) para quienes trabajan desde casa. Estos recursos dentro de la nube de Azure se denominan AVD, Azure Virtual Desktop. Estamos utilizando esta carga de trabajo específica para mejorar los servicios que proporciona AeC”.

“El uso de la plataforma AMD nos significó una reducción de costos del 30 % en nuestros servicios en comparación con Intel”.

Gustavo A. W. Teixeira, director de Información de AeC

LAS CPU PARA SERVIDORES AMD EPYC OFRECEN GRANDES AHORROS DE COSTOS

AeC sabía que las VM de Microsoft Azure con tecnología de CPU para servidores AMD EPYC estaban disponibles, pero no hicieron la transición hasta que los miembros del equipo de AeC asistieron a un evento de AMD en Austin en el que se demostró cómo las CPU para servidores AMD EPYC evolucionaban rápidamente. “Debido a la alta capacidad técnica que demostró AMD, y a su participación en el mercado, sentimos suficiente confianza para optar por los procesadores EPYC”, explica Rodrigues.

“Obtuvimos la aprobación para utilizar la tecnología AMD en nuestro entorno y migramos de Intel Scalable de 3.ª generación a las CPU AMD EPYC de 3.ª y 4.ª generación”, agrega Teixeira. Lo que realmente convenció a AeC fueron las ganancias de rendimiento y los ahorros de costos disponibles con AMD. “El uso

de la plataforma AMD nos dio una reducción de costos del 30 % en nuestros servicios en comparación con Intel. Esta evolución tecnológica de AMD en los últimos años nos dio la seguridad suficiente para migrar nuestras cargas de trabajo”.

Antes de la implementación, AeC verificó que las nuevas VM de Microsoft Azure cumplieran con sus necesidades. “Realizamos pruebas de estabilidad con las CPU AMD y las mismas aplicaciones que usan nuestros clientes”, dice Teixeira. AeC también consultó los resultados de la prueba de PassMark Software para garantizar que el rendimiento cumpliera con las demandas de la empresa. Desde la actualización, Teixeira afirma, “hay una percepción de los clientes de que nuestra infraestructura es más rápida de lo que solía ser”.

“En AeC, siempre elegimos los mejores proveedores de hardware, software y equipos”, asegura Rodrigues. “Las CPU AMD EPYC superaron los niveles de rendimiento y costo de otros procesadores”.

“AMD contribuyó a nuestra empresa de una manera muy significativa”.

Evandro Thales Cangussu Rodrigues, ejecutivo de Tecnología de AeC

La migración también fue completamente transparente para los clientes. “Este proceso lo organizó Microsoft”, explica Teixeira. “Solo tuvimos que elegir al fabricante de CPU al que íbamos a migrar, y Microsoft transfirió todos los procesos de back-end. Fue muy fácil y fluido”.

Cambiar a las VM de Microsoft Azure con tecnología de CPU para servidores AMD EPYC benefició enormemente a AeC. “Obtuvimos estabilidad, costos más bajos y más velocidad”, dice Rodrigues. La reducción de costos del 30 % también resultó de gran ayuda en un momento difícil para las empresas brasileñas. “Esos ahorros llegaron en un momento en el que la macroeconomía en Brasil está atravesando un período muy difícil. Este dinero adicional le permitió crecer a la empresa. Hoy en día, el 40 % de nuestros ingresos utiliza tecnología en la nube”.



AeC migró su VDI de Azure de Intel a las CPU para servidores AMD EPYC, lo que mejoró la estabilidad y el rendimiento, a la vez que redujo los costos en un 30 %.

CRECIMIENTO DE LOS NEGOCIOS CON AMD

AeC ahora tiene un equipamiento enorme en Azure Cloud. “Tenemos 15 000 núcleos de vCPU AMD EPYC con Microsoft”, afirma Teixeira. “Los clientes consideran que son muy confiables y están sumamente satisfechos con el aumento del rendimiento que están logrando. Ahora, el 100 % de nuestras cargas de trabajo de VDI se ejecutan en procesadores AMD EPYC”.

Estos excelentes resultados significan que AeC planea continuar con AMD en el futuro cercano, con planes de actualizar a las CPU para servidores AMD EPYC de 5.ª generación. “Confiamos en AMD a largo plazo, a medida que crece nuestra plataforma de VDI”, sostiene Teixeira. “Cuando tengamos que expandirnos, tenemos la intención de seguir utilizando procesadores AMD”.

“Las empresas pueden confiar plenamente en AMD”.

Gustavo A. W. Teixeira, director de Información de AeC

Esto ayudará en particular a los planes de AeC de maximizar el soporte que brinda para el trabajo remoto. “Las pautas de la empresa en la actualidad son tener a la mayoría de los empleados trabajando desde casa, y cuantas más personas trabajen desde casa, más instancias con tecnología AMD necesitamos”, dice Rodrigues. “AMD se convirtió en nuestro socio principal para trabajar desde casa. Sin importar el crecimiento que tengamos, AMD estará allí con nosotros”.

AeC cree que todas las empresas podrían beneficiarse del cambio a las CPU para servidores AMD EPYC, como en su caso. “Las empresas pueden confiar plenamente en AMD”,

asegura Teixeira. “Los procesadores AMD tienen una mejor estabilidad, un mejor rendimiento y un mejor costo en comparación con la competencia. Todas las organizaciones pueden adoptar esos nuevos procesadores para aumentar su eficiencia tecnológica”.

“Usamos procesadores AMD aquí desde hace más de seis meses, y no nos cansamos de decir cosas buenas sobre los resultados”, concluye Rodrigues. “AMD contribuyó a nuestra empresa de una manera muy significativa”.



Al optimizar la VDI con las CPU para servidores AMD EPYC, AeC mejora las experiencias del cliente a través de canales digitales y de voz.



¿QUIERES SABER CÓMO PODRÍAN FUNCIONAR LOS PROCESADORES AMD EPYC PARA TI?

Regístrate para recibir nuestro contenido sobre centro de datos:

amd.com/epycsignup

ACERCA DE AeC

AeC es una empresa brasileña líder que se especializa en la BPO (Business Process Outsourcing, subcontratación de procesos comerciales) y la CX (Customer Experience, experiencia del cliente). Fundada en 1992, ofrece una amplia gama de servicios, entre los que se incluyen el servicio de atención al cliente omnicanal, las ventas, las soluciones de back-office y el desarrollo tecnológico. AeC es conocida por sus operaciones a gran escala y su foco en integrar el talento humano a la inteligencia artificial para ofrecer un servicio eficiente y personalizado a los clientes más importantes. La empresa suele ser reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar en Brasil, y emplea decenas de miles de personas. Para obtener más información, visita aec.com.br.

ACERCA DE AMD

A lo largo de más de 50 años, AMD ha innovado constantemente en la computación de alto rendimiento, las tarjetas gráficas y las tecnologías de visualización. Miles de millones de personas, las empresas más importantes que aparecen en Fortune 500 y las instituciones de investigación científica más avanzadas del mundo confían día a día en la tecnología de AMD para mejorar cómo vivimos, trabajamos y jugamos. Los empleados de AMD se esfuerzan para fabricar productos adaptables y de alto rendimiento que superen los límites de lo posible. Para obtener más información sobre cómo AMD está haciendo realidad el presente e inspirando el futuro, visite el [sitio web](#), el [blog](#) y las páginas de [LinkedIn](#) y [X](#) de AMD (NASDAQ: AMD).

DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD

Toda la información sobre rendimiento y reducción de gastos la proporcionó AeC. AMD no la verificó por su cuenta. Los beneficios de rendimiento y costos están sujetos a variables de diversos tipos. Los resultados expuestos en este documento son específicos de AeC y es posible que no sean típicos. GD-181

La información de este documento se proporciona solamente con fines informativos y puede que contenga imprecisiones técnicas, omisiones y errores de tipografía. Está sujeta a cambios y, como resultado, puede presentar imprecisiones por muchos motivos, incluidos, entre otros, cambios en el producto y el mapa de ruta, cambios en la versión de los componentes o la motherboard, lanzamientos de nuevos modelos o productos, diferencias de productos entre varios fabricantes, cambios de software, instalaciones de BIOS, actualizaciones de firmware o similares. Cualquier sistema informático tiene riesgos de vulnerabilidades de seguridad que no se pueden prevenir ni mitigar por completo. AMD no tiene obligación de actualizar o corregir o modificar esta información. No obstante, AMD se reserva el derecho de modificarla y de realizar cambios en su contenido de forma periódica sin obligación de notificar a ninguna persona al respecto. GD-18.

AVISO DE COPYRIGHT

© 2025 Advanced Micro Devices, Inc. Todos los derechos reservados. AMD, el logotipo de la flecha de AMD, Ryzen, Threadripper y sus combinaciones son marcas comerciales de Advanced Micro Devices, Inc. Los demás nombres que se presentan aquí se proporcionan solo con fines de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños. Algunas tecnologías AMD pueden requerir activación o habilitación por parte de terceros. Las funciones compatibles pueden variar según el sistema operativo. Confirma las funciones específicas con el fabricante del sistema. Ninguna tecnología o producto puede ser completamente seguro.