

AEC APRIMORA AS RELAÇÕES DOS CLIENTES COM O AZURE E AS CPUS DE SERVIDOR AMD EPYC™

ESTUDO DE CASO

A AeC do Brasil mudou suas VDI's Azure de relações com os clientes para CPUs de servidor AMD EPYC, reduzindo os custos em 30% e aumentando o desempenho de sua grande força de trabalho remota



O gerenciamento de relações com os clientes exige muita interação com humanos, mas foi consideravelmente aprimorado pela tecnologia na última década. Os funcionários precisam dos melhores recursos de computação possíveis para acompanhar as interações, e a mudança para o trabalho remoto trouxe um novo conjunto de exigências nos últimos anos. A maior empresa de relações com clientes do Brasil, a AeC, concluiu que mudar para as MVs (Máquinas Virtuais) Microsoft Azure, equipadas com CPUs de servidor AMD EPYC™, ofereceria desempenho e economia de custos para ajudar a empresa a crescer.

"A AeC tem sido a maior empresa de serviços de atendimento ao cliente do Brasil por mais de 35 anos", conta Gustavo A W Teixeira, diretor de informações da AeC. "Temos mais de 55.000 funcionários em 22 locais diferentes. Temos mais de 40.000 computadores conectados ao nosso ambiente, e 18.000 funcionários trabalhando de casa para dar suporte ao nosso ecossistema".

"Devido à elevada capacidade técnica demonstrada pela AMD e à sua participação de mercado, tivemos a confiança de optar pelos processadores EPYC."

Evandro Thales Cangussu Rodrigues, Executivo de Tecnologia da AeC

Para fornecer um serviço uniforme e seguro a esses vários funcionários, tanto no escritório quanto de forma remota, é preciso escolher com cuidado o parceiro de tecnologia. "Os maiores desafios giram em torno de desempenho, estabilidade e segurança do nosso ambiente", afirma Evandro Thales Cangussu Rodrigues, executivo de tecnologia da AeC. "Temos muitos clientes que usam nossa infraestrutura. Fornecemos serviços para empresas relacionadas a água, energia, finanças e saúde. Precisamos ter certeza de que oferecemos estabilidade para nossos clientes. Eles são as maiores empresas do Brasil, além de algumas empresas multinacionais".

SERVIÇOS UNIFORMES PARA TRABALHADORES REMOTOS

"Precisamos ter um bom desempenho a um preço competitivo, porque o negócio de call center é muito competitivo aqui no Brasil", acrescenta Rodrigues. O comprometimento da AeC com seus 18.000 funcionários que trabalham de casa é o desafio mais exigente, particularmente porque a empresa espera que esse número aumente. "É preciso ter certeza de que quem trabalha de casa tem a mesma eficiência, qualidade e segurança dos que trabalham no escritório", afirma Teixeira. "Eles têm os mesmos requisitos tecnológicos".

A AeC emprega um conjunto típico de software baseado em Windows, além de aplicativos cliente-empresa e baseados em nuvem. "Temos mais de 100 clientes que têm seus próprios aplicativos, então há uma grande variedade de softwares em execução na nossa infraestrutura", diz Rodrigues.

SETOR

Relações com o cliente

DESAFIOS

Melhorar o desempenho e reduzir os custos na sua nuvem do Microsoft Azure, particularmente para aumentar a quantidade de funcionários trabalhando de casa

SOLUÇÃO

Mudar para as MVs do Microsoft Azure equipadas com CPUs de servidor AMD EPYC

RESULTADOS

Melhor desempenho e custos 30% mais baixos oferecem um ambiente estável ao cliente, economias em um cenário econômico difícil e financiamento para o crescimento

VISÃO GERAL DA TECNOLOGIA AMD

CPUs de servidor AMD EPYC de 3ª e 4ª gerações

PARCEIRO DE TECNOLOGIA





Com mais de 55.000 funcionários, a AeC confia no Microsoft Azure e nas CPUs de servidor AMD EPYC para atuar.

Durante a pandemia, as empresas estavam buscando maneiras de dar continuidade aos negócios. "Tivemos que encerrar as operações presenciais e possibilitar que nossos funcionários trabalhassem de casa".

Os serviços em nuvem foram a solução perfeita, mas implementá-los de forma eficiente para milhares de funcionários requer o desempenho e a efetividade econômica ideal. "Implementamos grandes parceiros públicos de nuvem em níveis globais, como a Microsoft, para nos ajudar a entregar a estabilidade no nosso ambiente", conta Teixeira. O Microsoft Azure se tornou crucial para a AeC oferecer uma experiência uniforme para todas as suas necessidades diversas. "Nós usamos a nuvem do Azure para Infraestrutura de área de trabalho virtual (VDI) para quem trabalha de casa. Esses recursos dentro da nuvem do Azure são chamados de AVD, Azure Virtual Desktop. Estamos usando essa carga de trabalho específica para melhorar os serviços que a AeC oferece".

"Usar a plataforma da AMD nos proporcionou 30 por cento de redução de custos nos nossos serviços em relação aos da Intel".

Gustavo A W Teixeira, diretor de informações, AeC

AS CPUs DE SERVIDOR AMD EPYC PROPORCIONAM GRANDES ECONOMIAS

A AeC sabia que as VMs do Microsoft Azure equipadas com as CPUs de servidor AMD EPYC estavam disponíveis, mas não tinham feito a transição até que os membros da equipe da AeC participaram de um evento da AMD em Austin que demonstrou como as CPUs de servidor AMD EPYC estavam evoluindo rapidamente. "Devido à alta capacidade técnica que a AMD demonstrou e à sua participação de mercado, tivemos a confiança de optar pelos processadores EPYC", afirma Rodrigues.

"Recebemos a aprovação para usar a tecnologia AMD em nosso ambiente e migramos do Intel Scalable de 3ª geração para as CPUs AMD EPYC de 3ª e 4ª geração", conta Teixeira. O que realmente convenceu a AeC foi o ganho de desempenho e a economia de custos proporcionados pela AMD. "Usar a

plataforma da AMD nos permitiu alcançar 30 por cento de redução de custos nos nossos serviços em relação aos da Intel. Essa evolução tecnológica da AMD nos últimos anos fez com que nos sentíssemos seguros o suficiente para migrar nossas cargas de trabalho".

Antes da implantação, a AeC verificou que as novas VMs do Microsoft Azure atenderiam às suas necessidades. "Fizemos testes de estabilidade com CPUs AMD usando os mesmos aplicativos que nossos clientes usavam", diz Teixeira. A AeC também consultou o resultado dos testes do Passmark Software para garantir que o desempenho atendesse às demandas da empresa. Desde a atualização, afirma Teixeira, "há uma percepção dos clientes de que nossa infraestrutura está mais rápida do que nunca".

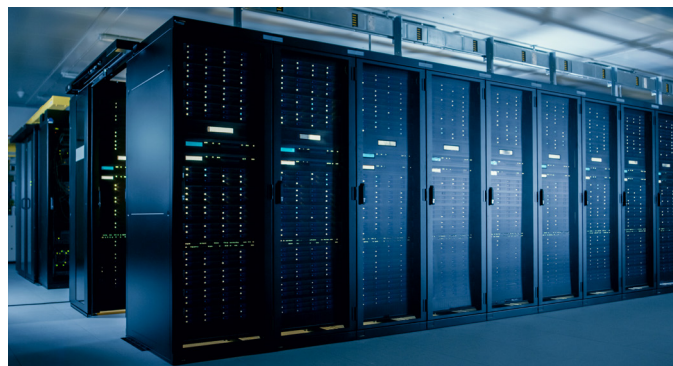
"Na AeC, sempre escolhemos os melhores fornecedores de hardware, software e equipamentos", diz Rodrigues. "As CPUs AMD EPYC superaram os níveis de desempenho e custo de outros processadores".

"A AMD contribuiu para nossa empresa de forma bastante significativa".

Evandro Thales Cangussu Rodrigues, executivo de tecnologia da AeC

A migração também foi completamente transparente para os clientes. "Esse processo foi orquestrado pela Microsoft", conta Teixeira. "Nós tivemos apenas que escolher o fabricante da CPU para o qual migraríamos, e a Microsoft transferiu todos os processos de back-end. Foi tudo muito fácil e contínuo".

Mudar para as VMs do Microsoft Azure equipadas com as CPUs de servidor AMD EPYC beneficiou consideravelmente a AeC. "Nós conseguimos estabilidade, custos mais baixos e mais velocidade", afirma Rodrigues. A redução de 30 por cento nos custos também ajudou significativamente em uma hora difícil para as empresas brasileiras. "Essas economias vieram em um momento em que o cenário macroeconômico do Brasil estava passando por um período muito complicado. Esse dinheiro extra deu espaço para a empresa crescer. Hoje, 40 por cento da nossa receita usa tecnologia em nuvem".



A AeC migrou seu VDI do Azure para as CPUs de servidor AMD EPYC, melhorando a estabilidade e o desempenho ao mesmo tempo em que reduziu os custos em 30%.

EXPANDINDO NEGÓCIOS COM A AMD

Hoje, a AeC tem uma grande frota no Azure Cloud. "Temos 15.000 núcleos de vCPU AMD EPYC com a Microsoft", diz Teixeira. "Os clientes os consideram bastante confiáveis e estão extremamente satisfeitos com o aumento no desempenho que estão atingindo. Agora, 100 por cento da nossa carga de trabalho de VDI é executada em processadores AMD EPYC".

Com esses resultados excelentes, a AeC planeja continuar com a AMD no futuro próximo, com uma atualização para as CPUs de servidor AMD EPYC de 5ª geração no horizonte. "Confiamos na AMD para o longo prazo, à medida que ampliarmos nossa plataforma de VDI", afirma Teixeira. "Quando precisarmos crescer, temos a intenção de continuar usando os processadores da AMD".

"As empresas podem confiar totalmente na AMD"

Gustavo A W Teixeira, diretor de informações, AeC

Isso ajudará particularmente os planos da AeC de maximizar seu suporte ao trabalho remoto. "As orientações da empresa hoje são para ter o máximo de funcionários trabalhando de casa, e quanto mais pessoas tivermos trabalhando de casa, mais precisaremos de instâncias equipadas com a AMD", diz Rodrigues. "A AMD se tornou nossa maior parceira para o trabalho remoto. Qualquer que seja o nosso crescimento, a AMD estará conosco".

A AeC acredita que cada empresa poderia se beneficiar da mudança para as CPUs de servidor AMD EPYC, como ela se beneficiou. "As empresas podem confiar totalmente na AMD," afirma Teixeira. "Os processadores têm maior estabilidade, melhor desempenho e a um melhor custo em relação à concorrência. Todas as organizações podem adotar esses novos processadores para aumentar sua eficiência tecnológica".

"Nós usamos os processadores da AMD aqui por mais de seis meses, e só temos coisas boas a dizer sobre os resultados", conclui Rodrigues. "A AMD contribuiu para nossa empresa de forma bastante significativa".



Ao otimizar a VDI com as CPUs de servidor AMD EPYC, a AeC aprimora as experiências dos clientes nos canais digital e de voz



QUER SABER COMO OS PROCESSADORES AMD EPYC PODEM FUNCIONAR PARA VOCÊ?

Inscriva-se para receber nosso conteúdo sobre data centers:

amd.com/epycsignup

SOBRE A AeC

A AeC é uma empresa brasileira líder especializada em BPO (Business Process Outsourcing, Terceirização de processos de negócios) e CX (Customer Experience, Experiência do cliente). Fundada em 1992, ela oferece uma ampla gama de serviços, incluindo suporte ao cliente omnicanal, vendas, soluções de back-office e desenvolvimento de tecnologia. A AeC é conhecida por suas operações em larga escala e se concentra na integração de talentos humanos com inteligência artificial para oferecer serviços eficientes e personalizados para grandes clientes. A empresa é frequentemente reconhecida como um dos melhores lugares do Brasil para se trabalhar, empregando dezenas de milhares de pessoas. Para obter mais informações, acesse aec.com.br.

SOBRE A AMD

Por mais de 50 anos, a AMD tem impulsionado a inovação em computação de alto desempenho, artes gráficas e tecnologias de visualização. Bilhões de consumidores, empresas Fortune 500 e instituições de pesquisa científica de ponta em todo o mundo confiam na tecnologia AMD diariamente para melhorar as suas vidas, trabalho e lazer. Os funcionários da AMD estão focados em construir liderança de alto desempenho e produtos adaptáveis que ultrapassem os limites do que é possível. Para obter mais informações sobre como a AMD está promovendo o presente e inspirando o futuro, visite a AMD (NASDAQ: AMD) em seu [site](https://amd.com), [blog](#) e nas páginas do [LinkedIn](#) e do [X](#).

ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE

Todas as declarações de desempenho e economia de custos são fornecidas pela AeC e não foram verificadas de forma independente pela AMD. O desempenho e os benefícios de custo são afetados por diversas variáveis. Os resultados aqui apresentados são específicos da AeC e podem não ser característicos do setor. GD-181

As informações contidas neste documento são apenas para fins informativos e podem conter imprecisões técnicas, omissões e erros tipográficos. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações e podem ser imprecisas por vários motivos, incluindo, entre outras, alterações de produtos e roteiros, alterações de versões de componentes e placas-mãe, novos modelos e/ou versões de produtos, diferenças de produtos entre diferentes fabricantes, alterações de software, BIOS flashes, atualizações de firmware ou similares. Qualquer sistema de computador apresenta riscos de vulnerabilidades de segurança que não podem ser completamente evitados ou mitigados. A AMD não assume obrigação de atualizar ou de fazer quaisquer correções ou revisões a estas informações. No entanto, a AMD se reserva o direito de revisar essas informações e fazer alterações periodicamente no conteúdo, sem que a AMD seja obrigada a notificar alguém sobre tais revisões ou alterações. GD-18.

AVISO DE COPYRIGHT

© 2025 Advanced Micro Devices, Inc. Todos os direitos reservados. AMD, o logotipo de seta AMD, Ryzen, Threadripper e suas combinações são marcas comerciais da Advanced Micro Devices, Inc. Outros nomes de produtos contidos neste documento são apenas para fins de identificação e podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários. Certas tecnologias AMD podem exigir ativação ou habilitação por terceiros. Os recursos compatíveis podem variar de acordo com o sistema operacional. Confirme com o fabricante do sistema a existência de recursos específicos. Nenhum produto ou tecnologia pode ser completamente seguro.