

## **Economia a serviço da saúde**

*Com o projeto de rede privativa e telefonia VoIP desenvolvido e implementado pela Compugraf, a Amil Assistência Médica integrou os sites de São Paulo e Rio de Janeiro e diminuiu em 62% o custo com ligações telefônicas*

São Paulo, 29 de janeiro de 2007 – Integrar seus dois mais importantes sites, localizados no Rio de Janeiro e São Paulo, com o objetivo de diminuir custos. Esta era a principal necessidade da Amil, uma das maiores operadoras brasileiras de plano de saúde, responsável pela administração de 1,045 milhão vidas, ao procurar a Compugraf – empresa que emprega amplo know-how técnico e de mercado no desenvolvimento e implementação de aplicativos para o mercado corporativo nas áreas de comunicação empresarial em redes privadas virtuais, sistemas de telefonia corporativa e contact center.

O projeto proposto e desenvolvido pela equipe técnica da Compugraf se apoiou em um protocolo que, ao mesmo tempo, viabilizasse múltiplos serviços de rede e interligasse com maior eficiência equipamentos de tecnologias distintas. A opção foi utilizar a rede privativa MPLS (Multiprotocol Label Switching) com links da Telefonica já implantado presente em todos os pontos da Amil.

Foi aproveitando esta estrutura existente de ligação corporativa entre os call center da empresa, localizados em São Paulo e Rio de Janeiro à sede administrativa da empresa. Com esta estrutura, foi possível disponibilizar na rede MPLS os serviços de QoS (Quality of Service), um organizador do tráfego de rede que define prioridades e limites, melhorando a percepção de velocidade e Engenharia de Tráfego (Traffic Engineering), trabalho executado entre a equipe técnica da Amil e a Telefonica para atender as necessidades. Para o usuário final da rede, a aplicação destes conceitos significaram mais facilidade e agilidade no acesso às informações, além da possibilidade do setor de suporte técnico fazer reparos nas máquinas de forma remota.

Os benefícios com a VPN não ficaram restritos apenas aos ganhos em velocidade no acesso à informação. O PABX Flexicom 6000, utilizado pela Amil e implementado pela Compugraf, também foi integrado à rede e, a partir desta iniciativa, a empresa obteve 62% de economia nas 8.500 ligações diárias efetuadas por 220 usuários. Atualmente todas as ligações entre os sites são feitas por meio da tecnologia VoIP, a partir de uma placa UGW conectada aos PABXs. “Estas ligações são realizadas pela rede de dados, o que significou uma economia elevada nos custos de ligações interurbanas”, explica Marco Antonio Pereira, gerente de TI da Amil.

A implementação da placa de VoIP para a realização de ligações entre os sites abriu uma outra possibilidade para a Amil: a de seus call centers também realizarem ligações através desta tecnologia, reduzindo ainda mais os custos com telefonia. “Já tínhamos a rede funcionando, bem balanceada nos serviços que desempenhava e um consumo de banda menor que o nosso potencial. Tínhamos, portanto, toda a tecnologia pronta para realizar ligações com VoIP”, conta Pereira.

O call center da Amil possui dois níveis de atendimento. O primeiro deles é o administrativo, que fica localizado no Rio de Janeiro e atende solicitações simples e funcionais como orientações sobre a empresa, benefícios ou nomes de médicos e clínicas. Caso o usuário precise de internações, marcar cirurgias, outros procedimentos ou ainda, se a rede credenciada de médicos, clínicas e hospitais tiver dúvidas, nestes casos o atendimento é desviado para as filiais de São Paulo, Curitiba ou Brasília. Esta transferência é feita através do VoIP e quem faz a ligação não paga nada a mais por isso.

Hoje a operadora trabalha com um Data Center instalado em São Paulo com uma capacidade de armazenamento de dados de 2,5Tb, com previsão de crescimento para 5,5 Tb.

### **Sobre a Amil**

Garantir o acesso à medicina de alta tecnologia e qualidade a uma grande parcela da população. Essa é a missão da Amil que, há 28 anos, vem sendo cumprida com muito sucesso e seriedade. E o resultado deste êxito está na Gestão de Saúde, que visa analisar, mapear e tratar o risco dos conveniados, atuando preventivamente no controle de doenças para garantir aos clientes melhor qualidade de vida e de bem-estar. Para isso, a Amil conta com rede credenciada de 9 mil médicos, 760 clínicas especializadas, 1.520 serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, 630 hospitais e ferramentas tecnológicas avançadas, como data mining (ferramenta que identifica padrões relacionando grande quantidade de dados) e prontuário eletrônico.

### **Sobre a Compugraf**

Reconhecida pela sua expertise em segurança digital, a Compugraf desenvolve e implementa projetos que estabelecem níveis elevados de proteção para sistemas de informação, acesso remoto e e-business.

Há 24 anos no mercado, a Compugraf integra soluções avançadas para comunicação empresarial ~~ao oferecer~~oferecendo, também, soluções de telefonia corporativa IP e tradicional, e IP plataformas e serviços de Contact Center, e Redes Privativas Virtuais (VPN) multimedia para suporte à intranets, e extranets ~~e diversas aplicações de redes corporativas de voz e dados, além de plataformas e serviços em Contact Center.~~ ~~Reconhecida pela expertise em segurança digital, a Compugraf desenvolve e implementa projetos que estabelecem níveis elevados de proteção para sistemas de informação, acesso remoto e e-business.~~ Com amplo know-how técnico e de mercado, a empresa também cria e desenvolve aplicativos que atendem às necessidades específicas de seus clientes.

Em cada área em que atua, a Compugraf conta com um corpo de profissionais experientes e certificados, um conjunto completo de produtos e serviços integrados, apoiados em tecnologias de líderes mundiais tais como ~~Tadiran~~, Check Point, Nokia, Websense, RSA Security, Spy Dynamics, SourceFire, CipherTrust, Cisco, Tadiran e Aspect. A Compugraf tem presença nacional e dispõe conta com mais de 600 clientes ativos.

### **Informações para a Imprensa:**

#### **Compugraf**

EPR Comunicação Corporativa

11 3815-2910

Edna De Divitiis - [edna@epr.com.br](mailto:edna@epr.com.br)

Leticia Cardoso - [leticia@epr.com.br](mailto:leticia@epr.com.br)