

BASES FLEXÍVEIS PARA NEGÓCIOS DINÂMICOS

Migração da tecnologia de infraestrutura, capacitação do parceiro e uso inteligente dos recursos de automação e gerenciamento se alinham à estratégia de TI da BRB Seguros, de atendimento ágil à área comercial, eficiência operacional e rígidas exigências de compliance



Há 25 anos com atuação em diversos ramos e parceria com as principais companhias do país, a Corretora Seguros BRB tem como prioridade tática oferecer recursos digitais para um atendimento de excelência aos clientes em todos os canais. Junto ao suporte às operações em 120 pontos de presença, onde atua um time de cerca de 90 consulto-

res, e das 70 PAs da central de relacionamento, a TI também é responsável por processos avançados de análise de dados, que têm sido fundamentais na assertividade dos produtos, satisfação dos clientes, produtividade dos colaboradores e eficiência operacional/financeira. Não bastassem as demandas críticas no front office e na gestão de negócios, o

grupo BRB está sujeito tanto às regras aplicáveis a instituições públicas quanto à regulação do Banco Central, o que obriga a TI a cumprir múltiplos requisitos de compliance.

Como base da agenda de melhorias, a Corretora Seguros BRB, com o suporte da OS&T Informática, migrou sua infraestrut-

tura de data center para plataforma VMware. Rafael Ferreira, gerente de TI, enfatiza que tão importante quanto os ganhos de performance, segurança e economia com a camada de virtualização, foi incorporar um conjunto de facilidades de gestão, associadas a serviços mais maduros. “A VMware habilita uma equipe enxuta a trabalhar com alta qualidade. A automação e otimização nos livra de olhar e ajustar manualmente o ambiente”, diz. “A transparência na implementação também pesa muito. A OS&T trabalha com um corpo técnico altamente capacitado, o que é um diferencial dos parceiros da VMware”, acrescenta.

A migração de plataforma de virtualização começou pelas aplicações de Inteligência de Negócios (BI) sobre Tableau. “No servidor de aplicações é onde o usuário tem mais percepção dos ganhos”, explica o gestor. O servidor de ETL também migrou para vSphere e agora se prepara a migração do banco de dados.

Na área operacional, os servidores que atendem a central de televidas e SAC e as agências também foram migrados para plataforma VMware. Além das aplicações como e-mail e office, esses servidores rodam sistemas de negócios construídos em arquitetura web, como o multi-seguros, de contratos, e o conjunto de aplicações de contact center. “Vamos usar os recursos do vCenter para colocar o máximo nas máquinas virtuais. Podemos comprar novas licenças, mas vamos verificar o que cabe na capacidade do ambiente após as otimizações”, esclarece. A expectativa inicial é que todo o ambiente de produção passasse a ser sustentado em plataforma VMware até 2018. Os resultados das homologações e o retorno devem abreviar essa previsão.

Clientes e processos críticos

A Corretora Seguros BRB opera dois data centers, o principal e o de contingência, com uma estrutura de storage sobre vSphere

with Operations Management em cada um, abrigando cerca de 30 servidores físicos e 65 máquinas virtuais. “Praticamente, 90% da estrutura já era virtualizada. Agora trocamos o hypervisor, com apoio dos recursos do vCenter. Seria mais fácil ter um ambiente padronizado, mas o processo de migração tem funcionado”, observa Rafael Ferreira.

Junto às vantagens da arquitetura das plataformas de virtualização (vSphere), e da eficácia do provisionamento automatizado com o vCenter, o gestor destaca que dispor de indicadores de alto nível sobre o ambiente de TI tem sido fundamental para dar conta das demandas de serviços por segurados, funcionários, auditores, além dos requisitos de eficiência e retorno na operação. “O gerenciamento é melhor com o vRealize. A ferramenta analisa os recursos de infraestrutura alocados, identifica excessos ou insuficiências, indica melhorias e antecipa as soluções para eventuais gargalos”, descreve Rafael Ferreira. ◆



RAFAEL FERREIRA,
Gerente de TI
da BRB

PRIORIDADES DA PLATAFORMA

Além do atendimento às áreas usuárias, cujas operações se sustentam no data center, a TI da Corretora Seguros BRB tem requisitos extras de governança. O grupo BRB, que é ao mesmo tempo companhia pública e instituição financeira, está sujeito tanto às regras aplicáveis a organizações estatais, como a Lei de Acesso à Informação, quanto à regulação do Banco Central.

“Segurança, alta disponibilidade e continuidade de negócios são prioridades constantes, ao mesmo tempo em que temos que atender às demandas operacionais. A plataforma VMware habilita um nível de automação que facilita a execução das melhores práticas de recuperação de falhas, com uma necessidade mínima de intervenção”, conta.