

xpand it

CASO DE SUCESSO



## Call Center com Insights em Near Real-Time

Cloud Analytics na Medicare





**A Medicare é uma empresa líder na comercialização de Planos de Saúde e conta com mais de 15 anos de experiência no mercado português. A missão da Medicare é democratizar o acesso às melhores condições de cuidados de Saúde e Bem-estar, sendo uma referência no sector.**

**Com foco em oferecer a mais alta qualidade e satisfação aos clientes e disponibilizando produtos e acessos simples, conta atualmente com mais de 17500 parcerias com os melhores prestadores do mercado.**

# Desafio

O negócio da Medicare é composto por duas vertentes essenciais: os nossos planos e a rede de prestadores. O projeto com a Xpand IT foi totalmente focado na vertente de atendimento.

Esta vertente está dividida em duas áreas: Call Center de atendimento para conhecimento dos planos e simultaneamente para captação de informações de interesse; e o apoio ao cliente, quando a Medicare é contactada porque alguém tem alguma dúvida ou pretende obter determinada informação.

Na sua atividade diária, a Medicare sente a necessidade de fazer análises sobre os contratos, abordagens a nível de utilização de serviço e planos, entre outros.

A Medicare tinha os dados on-prem e quando havia necessidade de fazer uma análise analítica mais aprimorada, a informação encontrava-se segmentada, dificultando a sua correlação.

Além disso, as normas de GDPR requerem um esforço adicional na preparação de cada novo caso de uso que envolva dados pessoais.

Assim sendo foram definidos os seguintes objetivos:

- Unificação dos dados permitindo uma visão única;
- Efetuar a migração de on-prem para cloud;

# Abordagem

A Medicare já tirava partido do stack Microsoft e tinha algum conhecimento nas ferramentas de análise de dados Azure, no entanto a utilização na componente de analytics não estava a permitir tirar o melhor partido da ferramenta.

A Xpand IT conduziu um assessment à solução que permitiu analisar a implementação já realizada identificando os pontos de melhoria, nomeadamente indicando as melhores práticas de implementação, bem como efetuando a análise do know-how já existente.

Desta forma a implementação da solução partiu de uma base sólida que identificava as necessidades e mais valias existentes.





# A solução

**A Medicare já dispunha de uma solução de data analytics na cloud em Azure, a Xpand IT ajudou a melhorar e a implementar diversas boas práticas, permitindo, de futuro, oferecer uma visão integrada de toda a informação de forma estratégica e de longo prazo.**

Tratando-se de uma solução que se pretende transversal a vários modelos, que serão implementados gradualmente, foram desenvolvidos vários aceleradores que permitem reduzir em grande medida a complexidade da implementação, ficando esta apenas associada às necessidades de negócio.

Assim foram desenvolvidas frameworks de ingestão e outra para processamento de dados, tirando partido do Azure Synapse, que além do processamento de dados, estabelecem mecanismos de monitorização técnica e funcional com alarmística.



Em paralelo, foi estabelecido um modelo de DevOps para facilitar e sistematizar a evolução dos produtos de dados entre ambientes.

O principal modelo implementado foi o de suporte ao Call Center, onde tanto os supervisores como os operadores, atualmente, conseguem aceder a dashboards em near-real time, implementados em Power BI.

**Esta solução permite obter análises mais ricas, correlacionando vários tipos de informação, e de forma mais rápida permitindo agir de forma mais célere e tornar o Call Center mais eficaz.**

# Technologias



O Power BI permite transformar dados não relacionados em dashboards e reports coerentes, visualmente envolventes e interativos e permite criar uma cultura de organização baseada em dados com Business Intelligence. As organizações conseguem ligar-se facilmente às origens de dados, visualizar e descobrir o que é importante e partilhar dados com outros departamentos, fazendo com que qualquer membro da organização consiga tomar decisões com confiança através de análises atualizadas ao minuto.



O Azure Synapse Analytics é um serviço de análise empresarial que acelera o tempo de obtenção de informações em armazéns de dados e sistemas de macrodados. Reúne o melhor das tecnologias SQL utilizadas no armazenamento de dados empresarial, nas tecnologias do Apache Spark para macrodados e no Azure Data Explorer para análise de séries temporais e de registos.



O Azure DevOps é uma plataforma de DevOps que disponibiliza um conjunto de ferramentas e serviços que facilitam todo o ciclo de desenvolvimento de software. Oferece recursos para planeamento, desenvolvimento, teste e implementação. Inclui version control, planeamento Ágil e CI/CD, permitindo que as equipas colaborem de forma eficaz e entreguem software de alta qualidade com eficiência.

# Benefícios

- A camada analítica do Power BI, com introdução de best practices, beneficiou as análises de dados ao introduzir novos KPIs que não estavam a ser analisados anteriormente e, nos reports já existentes. Melhorando também a monitorização através da arquitetura desenvolvida que permite **retirar conclusões em real-time, bem como através de um dashboard para ad hoc analysis**, proporcionando uma visão geral preventiva ao invés de reativa;
- Facilidade em acrescentar novas fontes e modelos para serem consumidos através de uma framework criada que sistematiza processos e permite popular o Data Warehouse com novas fontes de dados e temas, tornando assim a **equipa de desenvolvimento mais ágil, reduzindo erro humano, e automatizando processos**. Também possibilita consumir e transformar dados em períodos de <20 minutos, permitindo melhorar processos, como por exemplo a retenção, e ter act on data de forma mais imediata;
- **Maior controlo sobre os dados e unificação das fontes de dados num único Data Warehouse**, permitindo ter os dados trabalhados de uma forma estruturada e sem Data Silos para oferecer uma consulta única para toda a empresa. Criando uma estratégia de Data Governance e permitindo assim também dar resposta aos requisitos de GDPR de uma forma facilitada.

A qualidade dos dados e análise dos mesmos é um dos principais alicerces do sucesso do negócio, e a Xpand IT ajudou-nos a construir o caminho a seguir com maior precisão. Neste momento temos um maior controlo sobre os nossos dados, estando unificados num único Data Warehouse, o que permitiu à equipa realizar análises mais ricas tornando-se mais ágil e reduzindo o erro humano.

**Rui Moura**  
Head of Engineering  
Medicare

# xpand it

xpand-it.com

HQ: Portugal

Croatia . Germany . Sweden . United Kingdom





Azure Synapse



Azure

DevOps