

## PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

# Centrálny telefónny systém pre 15 000 používateľov: Nasadenie technológie Unify pre potreby MPSV ČR

V roku 2012 sme v spolupráci so spoločnosťou SIEMENS komunikační systémy s.r.o. začali realizovať projekt centrálného IP telefónneho systému pre 15 000 zamestnancov Ministerstva práce a sociálnych vecí ČR a jeho podriadených organizácií – Úradu práce ČR a Štátneho úradu inšpekcie práce. V tejto kapacite a centrálnym napojením do verejnej telefónnej siete išlo vôbec o prvý podobný projekt v Českej republike.

## STAV PRED REALIZÁCIOU

Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR (ďalej len ministerstvo) využívalo pred realizáciou projektu lokálne telefónne ústredne od rôznych výrobcov v nesúrodých hardvérových a softvérových verziách. V súvislosti s tým vznikali rôzne problémy, predovšetkým:

- časť ústrední už nebola vzhľadom na svoj vek výrobcami podporovaná,
- nejednotná administrácia a tarifikácia zvyšovali náklady na prevádzku a servis ústrední,
- jednotlivé lokality neboli zapojené do jednej hlasovej siete, v dôsledku čoho ministerstvo vykazovalo mimoriadne vysoké náklady na hovorné,
- existujúci hardvér vykazoval vysokú poruchovosť.

## NÁVRH RIEŠENIA

Ministerstvo malo veľmi dobrú skúsenosť s pôvodnými hlasovými systémami Siemens. Rozhodlo sa preto aj naďalej pokračovať v tejto technológii aj pre budovanie IP telefónie. **Technológia Unify** (pôvodne Siemens) umožnila vďaka svojej robustnosti nasadiť **jeden centrálny telefónny systém pre všetkých približne 15 000 používateľov**.

Pre potreby ministerstva a jeho podriadených organizácií sme zvolili inovatívnu architektúru založenú na jednom centrálnom spojovacom prvku (IP telefónnom systéme) a centrálnym napojením do verejnej telefónnej siete (SIP).

Technológia Unify (pôvodne OpenScape Voice) predstavuje natívny komunikačný systém pre stredné a veľké podniky, ktorý je škálovateľný až pre 100 000 používateľov na jeden systém. Toto riešenie patrí do triedy Carrier, čo znamená, že jeho infraštruktúra garantuje 99,999 % spoľahlivosť a dostupnosť služby. Beží na redundantnom hardvéri, môže byť umiestnený v privátnom dátovom centre alebo ako hostované/verejné cloudové riešenie.



## UNIKÁTNE PREDNOSTI TECHNOLOGIE

### Zaujímavé čísla:

- **15 000 používateľov v rámci troch inštitúcií** – Ministerstva práce a sociálnych vecí ČR, Úradu práce ČR a Štátneho úradu inšpekcie práce
- **95 000 interných a externých hovorov denne**
- **850 súbežných hlasových kanálov** do verejnej telefónnej siete
- 99,999 % spoľahlivosť a dostupnosť

## PROCES IMPLEMENTÁCIE

**Príprava projektu a samotný proces implementácie** pozostávali z viacerých na seba nadväzujúcich krokov:

- vypracovanie kompletnej projektovej dokumentácie vrátane finančných rozpočtov pre jednotlivé lokality,
- návrh harmonogramu implementácie s ohľadom na ostatné IT systémy,
- koordinácia s ostatnými IT dodávateľmi ministerstva,
- vlastná implementácia technológie v jednotlivých lokalitách,
- testy a odovzdanie do prevádzky,
- servisná podpora.

Vzhľadom na **potrebnú súčinnosť ostatných IT dodávateľov** bolo najväčšou výzvou precízne vypracovanie harmonogramu implementácie.

## SPOKOJNOSŤ KLIENTA S TECHNOLÓGIU

Klient oceňuje predovšetkým tieto **benefity implementovaného riešenia**:

- jednotná technologická platforma (jeden centrálny telefónny systém),
- jednotná (centrálna) administrácia a tarifikácia,
- významné zníženie nákladov na hovorné – úspora až 70 % nákladov,
- centrálny vstup/výstup do verejnej telefónnej siete – redukcia nákladov na paušálne platby operátorom až o 80 %,
- jednoduchá migrácia zamestnancov medzi jednotlivými lokalitami (pobočkami), ktorá umožňuje vysokú flexibilitu pracovníkov s možnosťou práce z domu,
- centrálné spojovateľky a centrálné call centrum pre efektívnu komunikáciu s verejnosťou.

Servisná podpora zo strany IXPERTA a UNIFY stále prebieha, zaisťujeme pravidelný upgrade softvéru (v závislosti od jeho uvoľnenia od výrobcu technológie) a tiež bezpečnostnú a prevádzkovú podporu na lokálnej úrovni.

## O Ministerstvu práce a sociálnych vecí ČR

Ministerstvo práce a sociálnych vecí Českej republiky je ústredným orgánom štátnej správy v oblasti sociálnej politiky, sociálneho poistenia, oblasti zamestnanosti a ďalších oblastí. Medzi jeho podriadené organizácie patrí Úrad práce ČR, Česká správa sociálneho zabezpečenia, Štátny úrad inšpekcie práce a Úrad pre medzinárodnoprávnu ochranu detí. Rezort zamestnáva viac ako 20 000 zamestnancov, s čím sú spojené značné nároky na efektívne fungovanie telefónneho systému.

## O spoločnosti IXPERTA

Spoločnosť IXPERTA pôsobí na trhu informačných a komunikačných technológií už takmer 28 rokov. Okrem Česka a Slovenska dosahuje špičkové výsledky aj v iných krajinách Európy, Ázii a Severnej Amerike. IXPERTA poskytuje komplexné IT riešenia v oblasti podnikovej komunikácie, infraštruktúry, bezpečnosti a vývoja softvéru šité firmám na mieru. IXPERTA má skúsenosti aj s implementáciou stoviek komunikačných riešení a je certifikovaným dodávateľom hlasových komunikačných technológií Unify.