



Unified Communications Services

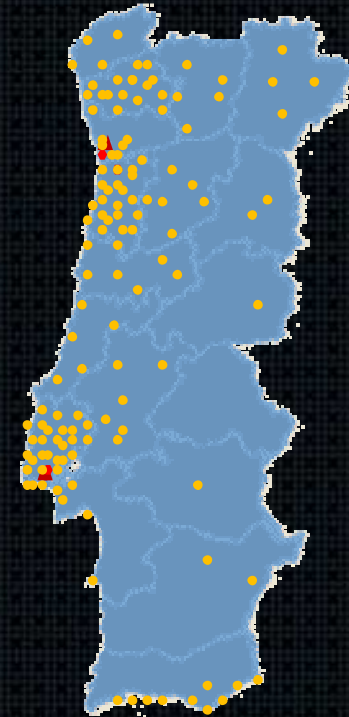
Comunicações Unificadas
como serviço gerido

Luís Ramos
IT Consultant



Enquadramento

- 4 Grandes edifícios;
- 3 Edifícios de média dimensão;
- 175 Sucursais;
- 1800 Colaboradores;
- Cliente Oni Communications de rede de dados, voz (telefonía IP) e Internet.



Necessidade Inicial

- Conjunto de propostas:
 - Renovação da solução de e-mail;
 - Evolução tecnológica da rede de dados, voz e Internet distribuída;
 - Solução de segurança: NAC, anti-spam, anti-vírus, *web filtering*, encriptação da rede de dados, voz e dispositivos de armazenamento.

Proposta Integrada de Serviços

- Evolução tecnológica da rede de dados, voz e Internet;
- Migração da plataforma de e-mail para os serviços da Oni Communications;
- Soluções de segurança: controlo de acessos, encriptação de comunicações e dados;

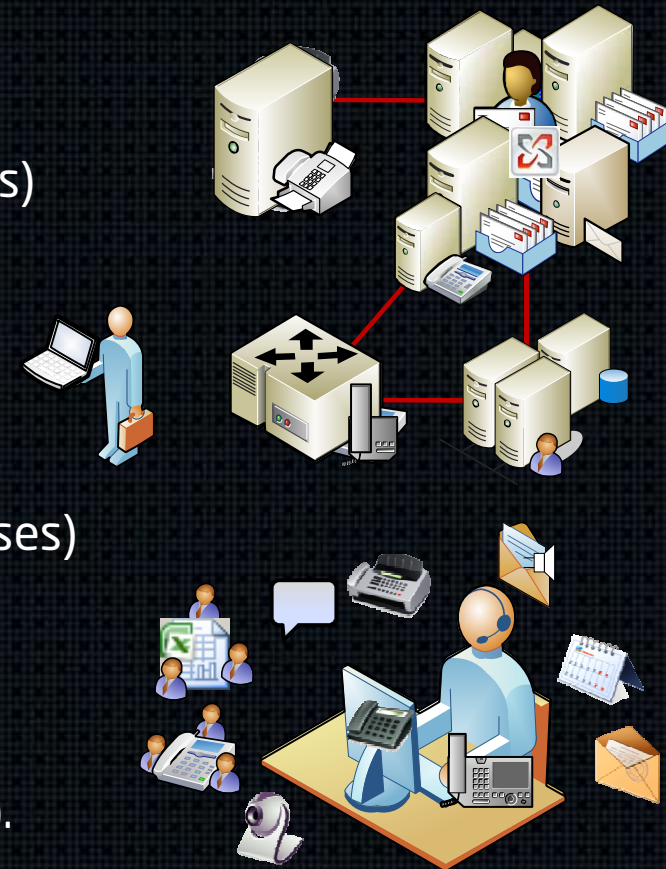
Proposta Integrada de Serviços (cont.)

- + Solução de mobilidade (SSL VPN, e-mail, presença e telefonia);
- + Implementação de vídeo-conferência (Cisco VT, OCS);
- + Migração dos tradicionais faxes para uma solução centralizada de Fax Server (FoIP);
- + Integração com o ambiente de trabalho do utilizador (presença, IM, e-mail, *voice mail*, fax, voz, vídeo e conferência);

Etapas de Implementação

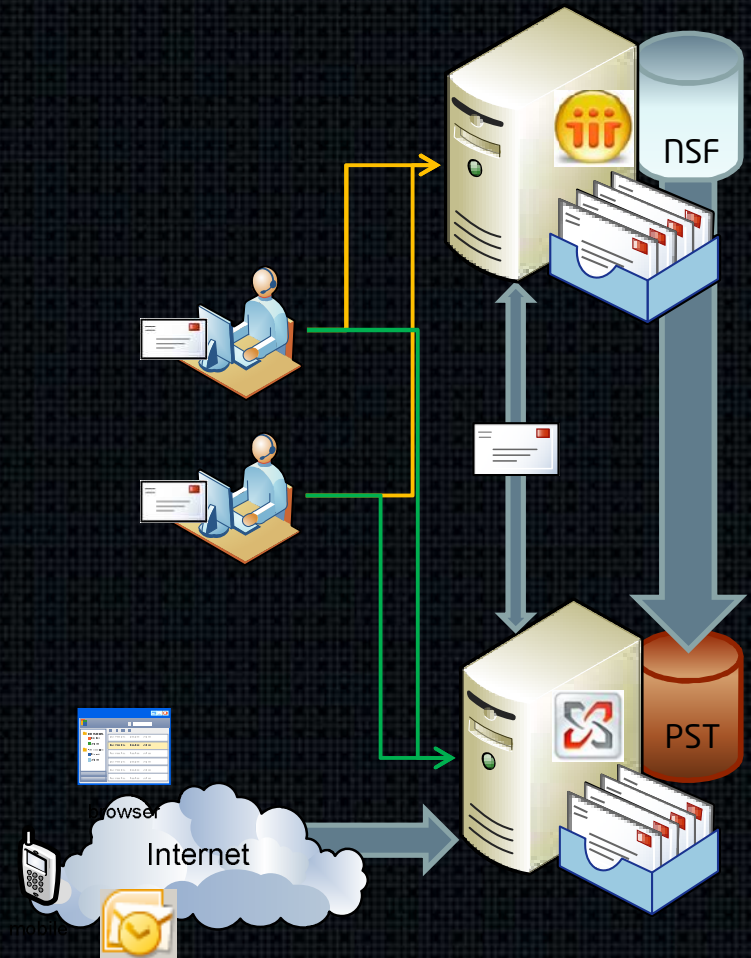
- 1ª etapa: Migração de e-mail (1 + 2 meses)
 - E-mail, agenda, tarefas;
 - *Mobile user*.
- 2ª etapa: Rede de voz, dados e fax (2 meses)
 - *Hardphone* VoIP;
 - *Voice mail (mailbox, play-on-phone)*;
 - *Mailbox voice access*;
 - Fax Server (Fax 2 E-mail, E-mail 2 Fax).
- 3ª etapa: Unificação e Conferência (1+3 meses)
 - *Softphone*;
 - Conferência (Voz/Vídeo);
 - Presença, *Instant messaging* corporativo;
 - Colaboração (*desktop e application sharing*).

Faseado para facilitar a adoção dos utilizadores



Desafios e Soluções: E-mail

- Migrar a infra-estrutura de e-mail de Lotus Notes R4.6 para Exchange 2007 gerido e disponibilizado pela Oni Communications;
- 1800 utilizadores, convertendo ~3TB de e-mails (~13'000'000 de mensagens);
- Faseado e sem paragem ou impacto na actividade dos utilizadores;
- Acesso ao e-mail de forma segura a partir de várias formas e a partir de qualquer lugar;
- Alta disponibilidade (99,99%).



UC: Managed Services Model

- Os serviços prestados pela Oni Communications são colocados em domínios separados do Cliente;
- Gestão totalmente separada e independente das equipas responsáveis;
- Processos automatizados (*provisioning, identity management, Requests e Incidents*) para gerir a relação entre sistemas e equipas.



UC: Managed Services Model (cont.)

- Benefícios para a Oni Communications:
 - Clara definição da esfera de actuação
- Benefícios para o Cliente:
 - Não necessita de alterar sistemas ou operações;
 - Os perfis de acesso reflectem-se automaticamente .

Resultados Obtidos

- (€) Transformação de um investimento em hardware, software e recursos humanos, numa mensalidade.
- (€) Remoção de ~200 equipamentos e linhas de fax;
- (R) Focalização dos recursos no *Core Business* e suporte ao utilizador final;
- (R) Um único prestador (interface) para gestão do *lifecycle* e know-how de Unified Communications.

Resultados para o utilizador

- Um único repositório de comunicações: a Mailbox.
- Mobilidade: *anytime, anywhere, "anyway"*.
- Capacidade de iniciar ou agendar reuniões/ trabalho de equipa, sem necessitar da presença num local comum.

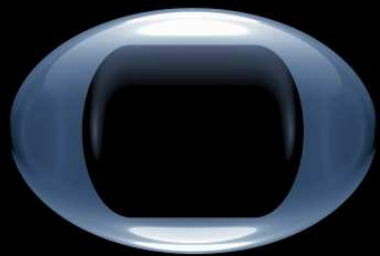


Principais Lições

- Preparação prévia das equipas envolvidas (simulação em ambiente virtual)
- O modelo permitiu automatizar mais processos do que o inicialmente previsto
- O utilizador é o factor crítico de sucesso
 - Acompanhamento no *roll-out*;
 - Formação contínua (*newsletters, refresh, ...*);
 - Feedback para orientar o *delivery* dos serviços.

Conclusão

- Os operadores de telecomunicações apresentam soluções UC abrangentes:
 - Promovem a integração Lan/Wan;
 - Racionalizam os meios *legacy*;
 - Optimizam a escolha dos equipamentos;
 - Promovem o *Single Point of Contact*;
 - Apresentam Serviços de Valor Acrescentado.



onicommunications

youuniversal business solutions

www.onicommunications.pt