

Spoločnosť Johns Manville Slovakia zaviedla prvú reálnu IP telefóniu na virtuálnej platforme



Spoločnosť

Johns Manville Slovakia, a.s.

Zameranie

výroba a spracovanie skleneného vlákna

Počet zamestnancov

900

Požiadavky

- * migrácia klasickej telefónnej ústredne na novú modernú platformu
- * zabezpečiť spoľahlivosť komunikácie prostredníctvom redundancie riešenia
- * návrh nového riešenia odkazovej služby VoiceMail a automatického smerovania hovorov
- * upgrade faxového riešenia 2Ring Netfax na novšiu verziu

Riešenie

- * Postupná migrácia starého telefónneho systému na najnovšiu Cisco IP telefóniu verzie 8.5 bez obmedzenia výrobných prevádzok

- * redundancia na hardwarovej aj aplikačnej úrovni
- * virtualizácia riešenia na platforme VMWare vSphere
- * nasadenie produktov rodiny Cisco Unified Communications na inteligentné smerovanie hovorov a službu odkazovej schránky
- * upgrade stávajúceho faxového riešenia 2Ring NetFAX na novú verziu

Výsledok

- * Stabilita a spoľahlivosť komunikačného prostredia a vysoká miera ochrany proti výpadkom komunikácie vďaka redundancii celého riešenia

- * najnovšia verzia Cisco Unified Communications Manager 8.5, podporujúca širšiu škálu koncových komunikačných zariadení, nové produktové rady telefónov, mobilitu, video, protokol SIP a ďalšie
- * inovatívne riešenie IP telefónie na virtuálnej platforme umožňujúce koexistenciu až štyroch Cisco Unified virtuálnych serverov na jednom fyzickom hardvéri a tým hardvérovú pripravenosť na implementáciu ďalších aplikácií z rodiny UC pre vyššiu efektivitu komunikácie a používateľského komfortu

Predstava klienta

Johns Manville Slovakia je najväčší európsky závod celosvetovej skupiny Johns Manville. Zaoberá sa výrobou a spracovaním skleneného vlákna a vo svojom závode v Trnave zamestnáva takmer 900 zamestnancov. Vzhľadom na veľkosť a povahu prevádzky potrebuje naozaj spoľahlivo vyriešenú komunikáciu nielen smerom do externého prostredia, ale i vo vnútri podniku. Pôvodná klasickej telefónna ústredňa, vzhľadom na blížiaci sa koniec svojej životnosti, už vysoké nároky na spoľahlivosť nespĺňala. Riziko výpadkov hlasovej a faxovej komunikácie bolo pre klienta neakceptovateľné, predovšetkým na oddeleniach, ktorých dovolateľnosť je kľúčová pre chod celej firmy, ako sú obchod či logistika. Okrem odstránenia tohto rizika sa v JM Slovakia rozhodli pre rozšírenie komunikačného systému o nové služby ako je odkazová služba a interaktívny hlasový systém.



„S týmto IT tímom som sa stretol prvýkrát v roku 1995, pri projekte s úplne iným zameraním, a spolupráca JM Slovakia a Soitronom (v tom čase ešte Tronetom) bola už vtedy veľmi príjemná. Neskôr som vo firme prevzal zodpovednosť za oblasť Cisco Voice a bol som veľmi rád,

ked sa rozbehol tento projekt v ktorom som si mohol spoluprácu s JM tímom zopakovať.“

Peter Mihel,
Senior System Engineer, Soitron



„JM Slovakia modernizuje svoje dátové centrum a stavilo pri tom na virtualizáciu, do čoho zapadá nami ponúknuté riešenie. Na tomto projekte bola z môjho pohľadu najzaujímavejšia práve implementácia do virtuálneho prostredia zákazníka. Dôležité je, že do budúcnosti je možné na vybudovanej infraštruktúre implementovať ďalšie aplikácie z rodiny UC, ktoré prinesú vyššiu efektívnosť komunikácie, tímovej spolupráce a mobilitu používateľov.“

Peter Benko,
Senior Product Manager, Soitron

Použitá technológia

- * Cisco Unified Communications Manager 8.5
- * Cisco Unified Computing System server - UCS-C200M2
- * IP telefóny Cisco rady 6921, 7962, 7975 a 7937
- * Cisco Unified Contact Center Express 8.5
- * Cisco Unity Connection 8.5
- * Hlasové brány - Cisco ISR smerovače 2811
- * Cisco Analógové hlasové brány - VG224

Najzásadnejšie dôvody, pre ktoré sa klient s požiadavkou na riešenie situácie obrátil na našu spoločnosť sú dva. Prvým je naša veľmi dobrá znalosť prostredia u klienta vďaka našej nadštandardnej spolupráci na spoločných IT projektoch, trvajúcej už takmer 20 rokov. A ďalším, nemenej zásadným, sú naše dlhodobé skúsenosti s produktami z rodiny Unified Communication a IP telefóniou, čo dôkazom je naše Gold certifikované partnerstvo so spoločnosťou Cisco, ako aj ďalšie kompetencie Cisco Advanced Unified Communications Specialization, či Cisco Unified Contact Center Enterprise Authorized Technology Provider.

IT oddelenie spoločnosti JM Slovakia bolo s výhodami IP telefónie oboznámené už vopred, keďže popri pôvodnom riešení klasickej telefónie mali v prevádzke pilotné riešenie Cisco IP telefónie. Vzhľadom na vybudovanú Cisco sieťovú infraštruktúru a predchádzajúci úspešný spoločný projekt virtualizácie dátového centra, bolo nami ponúknuté riešenie úplnej migrácie na Cisco IP telefóniu jasnou voľbou.

Riešenie projektu

Ponúknuté riešenie je postavené na homogénnom prostredí rodiny Cisco Unified Communications. Poskytuje redundanciu na hardwarovej aj aplikačnej úrovni, vďaka čomu je zabezpečená vysoká spoľahlivosť a dostupnosť celého riešenia. IP telefónia využívajúca Cisco Unified Communications Manager verzie 8.5 bola rozšírená o server Unified Contact Center Express, ktorý poskytuje služby inteligentného smerovania hovorov (Intelligent voice response - IVR) a server pre doplnkovú službu odkazovej schránky Cisco Unity Connection (CUC). Táto aplikácia bola žiadaná najmä z dôvodu potreby vzájomnej komunikácie s kolegami a zákazníkmi z rôznych časových pásiem. Základom riešenia je dvojica serverov Cisco Unified Computing System (UCS), ktoré sme navrhli vrátane virtualizácie na platforme VMware vSphere. Ide o modely, ktoré spĺňajú nároky prevádzky až 1000 používateľov a koexistencie až 4 virtuálnych serverov iba na



jednom fyzickom zariadení. Dôvodmi takejto unikátnej implementácie v náročnom prostredí hlasových aplikácií sú jednak dobré skúsenosti zákazníka s virtualizáciou, ako aj možnosť budúceho rozširovania služieb nad IP telefóniou bez dodatočných nákladov na ďalší hardvér. Všetky ďalšie služby je možné inštalovať ako virtuálne servery bežiacie na tomto spoločnom hardvéri.

V rámci realizácie bolo potrebné poskytnúť 250 užívateľom IP telefóny a integrovať ich do nového riešenia, ale i zdoлаť výzvu v podobe pripojenia viac ako 100 analógových zariadení v prevádzkach podniku. Pre bezproblémovú migráciu starého hybridného telefónneho systému na jednotnú IP telefónnu platformu sme JM Slovakia navrhli postupný prechod v niekoľkých fázach. Pripojenie nového Cisco riešenia so starým telefónnym prostredím poskytlo klientovi možnosť postupného prechodu užívateľov podľa vlastného tempa a predídenie akýmkoľvek výpadkom ohrozujúcim prevádzku podniku.

Počas celého procesu zavádzania novej telefónie boli zaškolení jednak koncoví užívatelia a tiež administrátori nového systému. Klient bol dokonca schopný finálnu fázu – distribúciu, zapájanie telefónov a ich konfiguráciu v jednotlivých prevádzkach závodu – zabezpečiť vďaka svojim IT špecialistom vo vlastnej réžii.

V rámci projektu sme navrhli aj upgrade stávajúceho faxového riešenia 2Ring NetFAX a jeho presun do virtuálneho prostredia. Nová verzia servera priniesla väčšiu flexibilitu faxovej služby - prišlo k zjednoteniu faxového a e-mailového kanálu, je možné faxovať priamo z firemného ERP systému a zároveň nový NetFAX server umožňuje pracovať s faxami z ktoréhokolvek miesta s prístupom k internetu.

Výsledky

Plná redundancia riešenia vďaka serverom Cisco UCS zabezpečila stabilitu a spoľahlivosť komunikačného prostredia v celom závode. Inovatívne riešenie IP telefónie na virtuálnej platforme umožnilo koexistenciu až štyroch Cisco Unified Communications virtuálnych serverov na jednom fyzickom hardvéri a tým hardvérovú pripravenosť na implementáciu ďalších aplikácií z rodiny UC pre vyššiu efektivitu komunikácie a mobility.

Nová verzia Cisco UC Manager 8.5 prináša širšiu škálu podporovaných koncových zariadení, využitie nových rád IP telefónov, mobility a nových audio a video kodekov. Ďalšími benefitmi je možnosť priamej integrácie s videokonferenčnými riešeniami Cisco Telepresence a rozšírená podpora protokolu SIP. V budúcnosti môže využitie SIP pre pripojenie k telekomunikačným operátorom pomôcť Johns Manville znížiť celkové náklady na telefonovanie. Zvyšovať ďalej efektivitu komunikácie v rámci firmy a zlepšovať tímovú spoluprácu bude možné rozšírením nového riešenia napríklad o služby Unified Presence alebo Webex.

Trnavský podnik Johns Manville Slovakia sa stal prvým v rámci celosvetového koncernu Johns Manville, ktorý implemetoval toto unikátne efektívne riešenie Cisco IP telefónie na virtuálnej platforme VMWare. Slovenské zastúpenie sa tak stalo technologickou inšpiráciou nielen ostatným závodom v skupine Johns Manville, ako aj samotnej materskej spoločnosti.

Johns Manville

Americká spoločnosť Johns Manville, založená v roku 1858, patrí medzi popredných výrobcov stavebných a priemyselných výrobkov vysokej kvality a v súčasnosti zastáva vedúce pozície vo všetkých obsluhovaných trhoch. Zamestnáva 7000 zamestnancov v 40 závodoch v Amerike, Európe a Ázii. Johns Manville je súčasťou skupiny Berkshire Hathaway. Johns Manville Slovakia, a.s., Trnava, najväčší európsky závod skupiny, vyrába a spracováva sklené vlákno. Zamestnáva približne 900 zamestnancov.

Soitron

Naša spoločnosť dlhodobo pôsobí na európskom trhu ako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management a Security. Už viac ako 20 rokov pomáhame firmám ako Tatra banka, Slovenská sporiteľňa, Orange, E-On, J&T, Hewlett Packard a mnohým ďalším rozvíjať ich biznis. Našou filozofiou je snaha neustále napredovať, preto sme lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svedčia o tom aj naše ocenenia ako IT firma roka 2010, Cisco Enterprise Partner of the Year 2010 či zaradenie medzi Veľkú päťku podľa Deloitte Technology Fast 50 (2011). V skupine Soitron pracuje viac ako 500 medzinárodných odborníkov, medzi ktorých patria aj profesionálne tímy v Českej republike a Rumunsku.

Pre viac informácií navštívte našu stránku www.soitron.sk