

AC

Modernizace telefonního systému Magistrátu města Opavy

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Statutární město Opava, ve kterém žije asi 60 000 obyvatel, leží na stejnojmenné řece v nadmořské výšce kolem 260 metrů.

Je průmyslovým i kulturním centrem českého Slezska a svým významem přesahuje hranice okresu.

Opava je sídlem Slezské univerzity, středních škol, kulturních a vědeckých institucí.

www.opava-city.cz



OBDOBÍ REALIZACE

Prosinec 2013 až únor 2014

„Díky modernizaci telefonního systému mohou občané a organizace kdykoli kontaktovat Magistrát města Opavy bez obav z poruch či výpadků spojení.“

Ing. Zdenka Galgonková
vedoucí odboru informatiky Magistrátu města Opavy

Výchozí situace a cíle projektu

V minulých letech používal Magistrát města Opavy zastaralý IP telefonní systém, který se v roce 2013 ocitl až na samé hranici své životnosti. Hlavním problémem tohoto řešení byla hrozba výpadku spojení z důvodu poruchy telefonního systému – ten byl v té době již tak zastaralý, že pro něj nebylo možné při případných poruchách využívat technickou podporu a zajistit rychlou opravu. Problematické bylo i zajištění bezpečnosti, protože pro tento systém již nebyly k dispozici žádné nové aktualizace nebo bezpečnostní záplaty.

Jelikož telefonní systém představuje kriticky důležitou součást IT infrastruktury pro komunikaci s občany i organizacemi, rozhodl se Magistrát města Opavy pro výraznou modernizaci celého systému a pro tento projekt si ve veřejné zakázce vybral společnost AutoCont.

Zastaralé řešení nahradil moderní telefonní systém

Před modernizací používal magistrát telefonní ústřednu postavenou na systému Cisco CallManager ve verzi 4.2. Jeho IP ústředna byla složena ze dvou serverů, které tvořily dohromady cluster. Hlavním požadavkem magistrátu bylo nahradit tento systém moderním telefonním systémem, který by garantoval provoz bez výpadků, poskytoval zaměstnancům funkcionalitu stávajícího systému a současně garantoval možnost integrace s dalšími systémy a rozšiřování do budoucna.

PŘÍNOSY

- Spolehlivý provoz telefonního systému bez výpadků díky modernímu, redundantnímu řešení
- Dostupnost služeb technické podpory a aktualizací, vysoká bezpečnost
- Ochrana investic – využití stávajícího vybavení magistrátu a připravenost systému na další rozšiřování v budoucích letech

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

Cisco UCS C220 M3 servery

Cisco Business Edition 6000

Cisco Unified Communication Manager

Magistrát se proto rozhodl provést modernizaci zastaralého systému přechodem na nejnovější verzi řešení Cisco Unified Communication. Cílem projektu byl bezproblémový přechod ze stávajícího řešení na nové řešení s plnou podporou všech jeho využívaných funkcí. Výkon a kapacita nového řešení měly umožnit bezproblémové fungování všech aktuálních telefonních přístrojů i analogových převodníků magistrátu.

Popis řešení

Koncepce řešení vycházela z minulého stavu, kdy jádro telefonního systému bylo tvořeno clusterem dvou Cisco CallManager serverů. Celý cluster jsme nahradili novým, přičemž nové servery poskytly dostatek výkonu jak pro současný systém, tak i pro budoucí rozšiřování.

Zároveň jsme zajistili potřebnou míru redundance, takže výpadek jednoho serveru nezpůsobí nefunkčnost celého telefonního systému. Modernizované řešení umožňuje rozšíření o další moduly, jako jsou například kontaktní centrum (CCX), instant messaging včetně signalizace prezenze stavu (Cisco Jabber i MS Lync), softwaroví klienti na PC i na mobilních terminálech nebo hlasová pošta. Do budoucna počítá magistrát s dalším rozšiřováním funkcí telefonního systému, jako jsou podpora mobility zaměstnanců nebo videokonferenční přenosy.

Součástí řešení byly také servisní programy, které umožňují uplatnění záruky a poskytují přístup ke službě technické pomoci výrobce včetně aktualizace softwaru na nejnovější verzi.

Schéma řešení telefonního systému

