IXPERTA

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

PŘÍPADOVÁ STUDIE

# Centrální telefonní systém pro 15 000 uživatelů: Nasazení technologie Atos Unify pro potřeby MPSV ČR

V roce 2012 jsme ve spolupráci se společností SIEMENS komunikační systémy s.r.o. začali realizovat projekt centrálního IP telefonního systému pro 15 000 zaměstnanců Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a jeho podřízených organizací – Úřadu práce ČR a Státního úřadu inspekce práce. V této kapacitě a centrálním napojením do veřejné telefonní sítě šlo vůbec o první podobný projekt v České republice.

## STAV PŘED REALIZACÍ

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále jen ministerstvo) využívalo před realizací projektu lokální telefonní ústředny od různých výrobců v nesourodých hardwarových a softwarových verzích. V souvislosti s tím vznikaly různé problémy, především:

- část ústředen již nebyla vzhledem ke svému věku výrobci podporována,
- nejednotná administrace a tarifikace zvyšovaly náklady na provoz a servis ústředen,
- jednotlivé lokality nebyly zapojeny do jedné hlasové sítě, v důsledku čehož ministerstvo vykazovalo mimořádně vysoké náklady na hovorné,
- stávající hardware vykazoval vysokou poruchovost.

## NÁVRH ŘEŠENÍ

Ministerstvo mělo velmi dobrou zkušenost s původními hlasovými systémy Siemens. Rozhodlo se proto i nadále pokračovat v této technologii i pro budování IP telefonie. **Technologie Atos Unify** (původně Siemens) umožnila díky své robustnosti nasadit **jeden centrální telefonní systém pro všechny přibližně 15 000 uživatelů**.

Pro potřeby ministerstva a jeho podřízených organizací jsme zvolili inovativní architekturu založenou na jednom centrálním spojovacím prvku (IP telefonním systému) a centrálním napojením do veřejné telefonní sítě (SIP).

Technologie Atos Unify (původně OpenScape Voice) představuje nativní komunikační systém pro střední a velké podniky, který je škálovatelný až pro 100 000 uživatelů na jeden systém. Toto řešení patří do třídy Carrier, což znamená, že jeho infrastruktura garantuje 99,999 % spolehlivost a dostupnost služby. Běží na redundantním hardwaru, může být umístěn v privátním datovém centru nebo jako hostované/veřejné cloudové řešení.

Atos

## UNIKÁTNÍ PŘEDNOSTI TECHNOLOGIE

**Zajímavá čísla:**

- **15 000 uživatelů v rámci tří institucí** – Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Úřadu práce ČR a Státního úřadu inspekce práce
- **95 000 interních a externích hovorů denně**
- **850 souběžných hlasových kanálů** do veřejné telefonní sítě
- **99,999 %** spolehlivost a dostupnost

IXPERTA

## PROCES IMPLEMENTACE

**Příprava projektu a samotný proces implementace** sestávaly z více na sebe navazujících kroků:

- vypracování kompletní projektové dokumentace včetně finančních rozpočtů pro jednotlivé lokality,
- návrh harmonogramu implementace s ohledem na ostatní IT systémy,
- koordinace s ostatními IT dodavateli ministerstva,
- vlastní implementace technologie v jednotlivých lokalitách,
- testy a předání do provozu,
- servisní podpora.

Vzhledem k **potřebné součinnosti ostatních IT dodavatelů** bylo největší výzvou precizní vypracování harmonogramu implementace.

## SPOKOJENOST KLIENTA S TECHNOLOGIÍ

Klient oceňuje především tyto **benefity implementovaného řešení**:

- jednotná technologická platforma (jeden centrální telefonní systém),
- jednotná (centrální) administrace a tarifikace,
- významné snížení nákladů na hovorné – úspora až 70 % nákladů,
- centrální vstup/výstup do veřejné telefonní sítě – redukce nákladů na paušální platby operátorům až o 80 %,
- jednoduchá migrace zaměstnanců mezi jednotlivými lokalitami (pobočkami), která umožňuje vysokou flexibilitu pracovníků s možností práce z domova,
- centrální spojovatelky a centrální call centrum pro efektivní komunikaci s veřejností.

Servisní podpora ze strany IXPERTA a Atos UNIFY stále probíhá, zajišťujeme pravidelný upgrade softwaru (v závislosti na jeho uvolnění od výrobce technologie) a také bezpečnostní a provozní podporu na lokální úrovni.

## O Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky je ústředním orgánem státní správy v oblasti sociální politiky, sociálního pojištění, oblasti zaměstnanosti a dalších oblastí. Mezi jeho podřízené organizace patří Úřad práce ČR, Česká správa sociálního zabezpečení, Státní úřad inspekce práce a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Resort zaměstnává více než 20 000 zaměstnanců, s čímž jsou spojeny značné nároky na efektivní fungování telefonního systému.

## O společnosti IXPERTA

Společnost IXPERTA působí na trhu informačních a komunikačních technologií již 30 let. Kromě Česka a Slovenska dosahuje výborných výsledků i v jiných zemích Evropy, Asii a Severní Americe. IXPERTA poskytuje komplexní IT řešení v oblasti podnikové komunikace, IT infrastruktury, kybernetické bezpečnosti a vývoje software na míru zákazníkům. IXPERTA má zkušenosti i s implementací stovek komunikačních řešení a je certifikovaným dodavatelem hlasových komunikačních technologií Atos Unify na úrovni Master.