

MICROSOFT UNIFIED COMMUNICATIONS AKO HLAVNÁ KOMUNIKAČNÁ PLATFORMA V SPOLOČNOSTI SOFTIP, A.S.

Microsoft Unified Communications je jeden ucelený systém integrujúci e-mail, rýchle správy (instant messaging), prezentácie, hlas a video. Myšlienka Microsoft Unified Communications je postavená na prepojení komunikačných technológií (hardvérových a softvérových) do jedného celku, ktorý je pre používateľa nielen zrozumiteľný ale aj jednoducho použiteľný.



SITUÁCIA

SOFTIP je spoločnosť, ktorá má niekoľko pracovísk v celej SR a ČR. Má vybudovanú centralizovanú infraštruktúru s klasickými sieťovými službami a elektronickou poštou. Každý pracovník, ktorý pracuje „v teréne“, je vybavený klasickým notebookom, mobilným telefónom a pripojením do internetu. Taktiež má na niektorých pracoviskách nasadenú IP telefóniu a na ostatných sa využíva klasická analógová telefónia.

Medzi základné požiadavky, ktoré potrebovali splniť nasadením koncepcie Unified Communications, patrili: prístup k elektronickej pošte, hlasovým správam a odkazom „skadiaľkoľvek“, informácie o zmeškaných hovoroch, centrálné kontakty a kalendáre, instant messaging (chat), audio a videokonferencie s možnosťou vyvolať stretnutie z ľubovoľného miesta a možnosťou prizvať do konferencie členov vývojového tímu, zákazníka alebo partnera, ktorí by mohli pomôcť pri riešení problému, online aj offline školenia pre zákazníkov a zamestnancov spoločnosti, prezencia na pracovisku a stav (status) používateľov. Samozrejme bolo hľadisko nákladov, nielen s ohľadom na implementačné náklady, ale aj na použitý hardvér a maximálne možné využitie existujúcej infraštruktúry. Posledným, ale určite nie menej dôležitým hľadiskom bola bezpečnosť komunikácie.

OBCHODNÉ CIELE

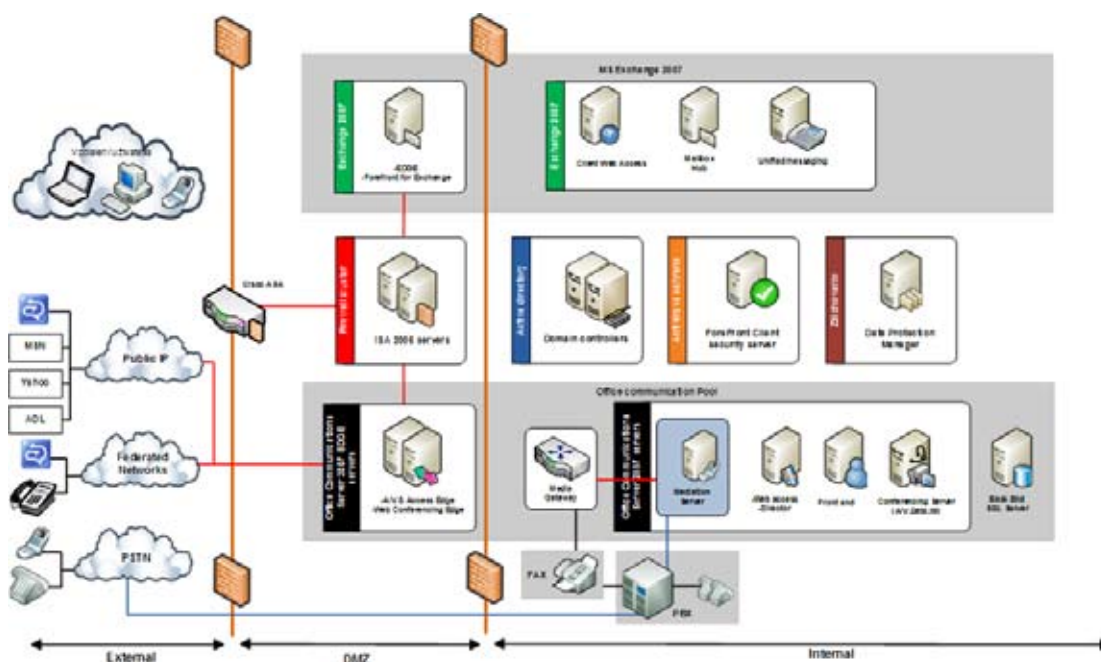
- zníženie cestovných nákladov a úspora času potrebného na cestovanie
- výrazné zvýšenie produktivity práce (práca odkiaľkoľvek, efektívnejšia spolupráca)
- výrazné zníženie e-mailovej komunikácie
- maximálne využitie existujúcich komponentov infraštruktúry
- zníženie telekomunikačných nákladov (implementácia VoIP v celej spoločnosti)
- audio/video konferencie
- online/offline školenia
- prezenčný systém

RIEŠENIE

Bolo zvolené nasadenie riešenia rozdeleného na etapy s ohľadom na čo najmenšie zataženie koncových používateľov a čo najmenej potrebných zmien v spôsobe práce používateľov. K nasadeniu každej z etáp do bežnej prevádzky došlo až po odsúhlasení všetkých častí etapy pilotnými používateľmi.

Komponenty Microsoft Unified Communications

Access Edge Server alebo aj Access Proxy spravuje všetku komunikáciu SIP z externých sietí pred korporátnym firewallom, zabezpečuje vytvorenie spojenia s klientom, klientov však neautentifikuje a ani neriadi prenos dát. A/V Edge Server zabezpečuje, že prichádzajúca a odchádzajúca komunikácia prejde cez NAT a firewall, A/V dáta sú potom prenášané protokolom SRTP (Secure Real-time Transport Protocol). Mediation Server je spojením častí systému PBX/IP-PBX/PSTN a SIP, takisto zabezpečuje vyzváňanie všetkých koncových bodov druhej časti systému, t. j. ak príde hovor zo SIP súčasti systému, zabezpečí, aby zvonili aj koncové zariadenia v „analogovej“ časti a naopak. Front-End Server má za úlohu správu stavov medzi servermi a medzi servermi a klientmi, autentifikuje používateľov a spravuje všetky ich koncové zariadenia,



inicializujú sa na ňom konferencie a kontroluje stav konferencií, poskytuje informácie o prezencii, smeruje IM a konferenčnú komunikáciu a filtruje SPIM (unsolicited commercial IM). Back-End Storage Server je úložisko dát pre celú infraštruktúru Unified Communications, obsahuje informácie o kontaktoch klientov Unified Communications a o prebiehajúcich konferenciách.

K dispozícii je aj webový komponent klientskeho softvéru, ktorý umožní využívať kompletne služby Microsoft Unified Communications cez webový prehliadač bez nutnosti inštalovať klientov. Existujúca infraštruktúra je prepojená cez federáciu s riešeniami Unified Communications partnerov a zákazníkov.

Bezpečnosť Microsoft Unified Communications

Výhodou tohto riešenia je, že prichádza už s prednastavenými bezpečnostnými pravidlami a nie je možné ho implementovať inak. Pri nasadení v korporátnej infraštruktúre, kde sa predpokladá pripájanie používateľov z potenciálne nebezpečných lokalít, sú preddefinované roly (Access Edge Server, Web Conferencing Edge Server, A/V Edge Server, HTTP Reverse Proxy a i.), ktoré zohľadňujú potenciálne riziko. Všetka komunikácia medzi servermi a medzi servermi a klientmi je šifrovaná. Takisto možno „vynútiť“ isté správanie sa a nastavenie klientov cez politiky množstvom vopred pripravených nastavení.

PRÍNOSY

Spojenie klasického telefonovania s pracovnou stanicou používateľa. Na jedinom mieste, v poštovom klientovi, sú ukladané informácie o zmeškaných hovoroch, hlasové odkazy, elektronická pošta, okamžitá správa (chat) a ďalšie. Priamo z poštového klienta možno odoslať okamžitú správu, vyvolať audio alebo videokonferenciu na rôzne komunikačné zariadenia v sieti WAN a mimo nej (mobilný telefón, klasickú pevnú linku, IP telefón, PC...). V prípade komunikácie mimo WAN je vždy zvolená cenovo optimálna cesta

uskutočnenia hovoru využitím všetkých existujúcich prostriedkov infraštruktúry. Prezencia používateľov a ich status – tieto informácie sú zobrazované vo všetkých produktoch kancelárskeho softvéru a v intranetových aplikáciách.

Ďalšie výhody Microsoft Unified Communications:

- zníženie cestovných nákladov (LiveMeeting školenia cez Web, videokonferencie)
- zvýšenie produktivity práce (práca odkiaľkoľvek, efektívnejšia spolupráca)
- zníženie e-mailovej komunikácie, ktorá sa pri nadmernom množstve stáva neefektívna
- zníženie telekomunikačných nákladov

Celá myšlienka integrovanej komunikácie je postavená na prepojení komunikačných technológií (hardvérových a softvérových) do jedného celku, ktorý je pre používateľa nielen zrozumiteľný, ale aj jednoducho použiteľný.

„Interné nasadenie riešenia Microsoft Unified Communications nám umožnilo efektívnejšie využívať pracovný čas a sme schopní promptne reagovať na potreby našich zákazníkov,“
— Ján Schwarz, technický riaditeľ SOFTIP, a.s.

PROFIL PARTNERA

Spoločnosť SOFTIP, a.s. patrí dnes medzi najvýznamnejších dodávateľov moderných riešení v oblasti podnikových informačných systémov. Ponúka riešenia a služby garantované pätnásťročnými skúsenosťami z pôsobenia na domácom i zahraničnom trhu a potvrdené tisíckami spokojných zákazníkov

PRODUKTY A TECHNOLÓGIE

- Microsoft Active Directory 2003 RZ
- Microsoft Cluster Service
- Microsoft Windows Server 2003 R2 x64
- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Office Communications Server 2007
- Microsoft Office Enterprise 2007
- Microsoft Office Communicator 2007
- Microsoft Communicator Mobile 2007
- Windows Mobile 6
- Microsoft SQL Server 2005 x64
- Microsoft ISA Server 2006
- Cisco Communications Manager 6.0

KONTAKT

SOFTIP, a. s.
Europa Business Center
Na Troskách 26
974 04 Banská Bystrica 4
tel: +421 48 4340 111
e-mail: sekretariat-as@softip.sk

www.softip.sk

Ján Schwarz
e-mail: jschwarz@softip.sk