

Case Study

De La Rue

A De La Rue iniciou há cerca de dois anos e meio uma parceria com a Oni Communications no sentido de desenvolver a sua infra-estrutura de comunicações. Para responder às necessidades apresentadas pelo cliente, a Oni Communications recomendou a fusão das infra-estruturas de voz e dados implementando uma solução de Telefonia IP baseada em equipamentos Cisco Systems.



Enquadramento

A De La Rue é uma multinacional inglesa que fornece soluções para meios de pagamento e protecção de identidades e marcas. Presente em mais de trinta países, a De La Rue tem três áreas principais de actividade que vão desde a impressão e fabrico de papel-moeda, sistemas de segurança de passaportes e cartões de crédito e sistemas de automatização bancária que fazem a diferenciação de notas e empacotamento para bancos centrais. Em Portugal, para além destes serviços, a De La Rue dispõe ainda de uma fábrica de ATM's.

Devido a uma reorganização do negócio e à perspectiva de mudança de instalações de Linda-a-Pastora para Sintra, a De La Rue reavaliou a sua estrutura de comunicações tendo lançado um concurso com três operadores para a implementação de um sistema de rede de conexão entre 5 sites - Linda-a-a-Pastora, Torres Vedras, Porto, Madeira e Coimbra - mas também de flexibilidade em termos de telefonia que permitisse facilitar a mudança de postos de trabalho e mesmo de escritório.

Tendo em conta a estrutura descentralizada da Da La Rue, a rede de comunicação de dados assume para a empresa extrema importância sobretudo devido a clientes como os bancos que, naturalmente, exigem tempos de resposta e de resolução bastante reduzidos. Neste sentido, é muito importante transmitir aos técnicos da empresa espalhados pelo país, informação sobre os equipamentos que necessitam de manutenção para proceder à sua reparação de forma tão célere quanto possível.

A Solução

Tendo em conta o contexto descrito, a Oni Communications propôs a implementação de uma solução de Telefonia IP baseada em equipamentos Cisco Systems e desenhada sob o conceito de processamento central de chamadas.

O motivo da escolha desta abordagem prendeu-se com o facto do site de Linda-a-Pastora se assumir com uma dimensão muito diferente das dos outros sites, com um número de utilizadores superior ao somatório de todos os outros, sendo que a infra-estrutura a instalar serviria de igual modo para os utilizadores dos sites remotos.

A solução de telefonia implementada utilizou telefones ligados directamente às redes locais ethernet dos sites sendo a entidade Call Manager responsável pelo controlo e sinalização das chamadas entre os Telefones IP e as restantes componentes da rede de voz.

De forma a garantir alta disponibilidade do Call Manager, foi utilizada uma configuração em cluster.

A solução incluiu ainda um sistema de Voice Mail para todos os utilizadores suportado no sistema Unity da Cisco Systems.

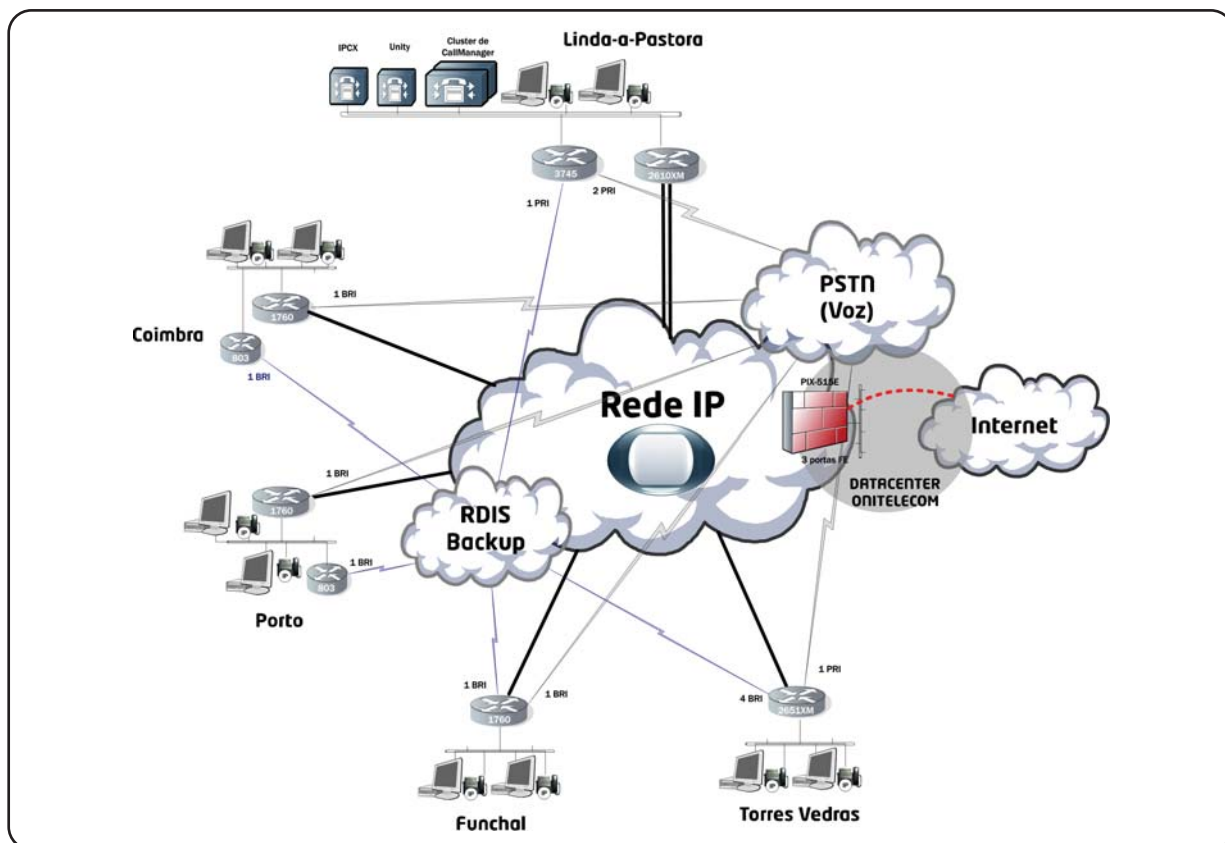
Dada a natureza da actividade da De La Rue, que obriga à interacção de técnicos multidisciplinares, dispersos por todo o território nacional, com a sede, a solução contemplou ainda um sistema de Contact Center suportado na arquitectura IPCX da Cisco Systems.

Considerando que os vários locais são "consumidores" de informação da Internet, a Oni Communications propôs uma solução de ligação à Internet para acesso a conteúdos localizada no seu DataCenter, uma vez que deste modo não é necessário utilizar os links de interligação da sede à VPN com tráfego que não é para esse local.

Este tráfego transita directamente e de forma segura, através da Firewall instalada no DataCenter da Oni Communications, protegendo a rede da De La Rue de ataques oriundos da Internet.

Esta solução de centralização no DataCenter garante que do ponto de vista da rede, os serviços são prestados em igualdade de condições para todos os locais da De La Rue sem quaisquer constrangimentos de débito de interligação.





Desafio | Inovação

De acordo com o responsável da Oni Communications pelo desenho da solução “o desafio que o projecto proporcionou à nossa equipa foi bastante grande, pois tratou-se de um processo de mudança que teve impactos directos no normal funcionamento da De La Rue, tendo sido acauteladas desde a primeira hora todas as situações de forma a minimizar os efeitos colaterais. Um exemplo foi a reutilização dos switches existentes usando painéis para tele-alimentação dos telefones IP, bem como o facto de à data o cliente partilhar o mesmo PPCA com outra entidade.”

Afirma ainda o mesmo responsável que “foi-nos solicitado um elevado nível de serviço e disponibilidade, tendo desde logo o site de Linda-a-Pastora assumido especial relevância. Isso representou do ponto de vista de rede, a instalação de circuitos

e equipamentos distintos para os serviços de voz e dados neste site. Nos restantes sites, foi assegurado backup RDIS para garantir a redundância de conectividade”.

O responsável comercial da Oni Communications pelo projecto, afirma que “tratou-se de uma implementação levada a cabo num reduzido espaço de tempo e em que os efeitos colaterais de migração de tecnologia não se fizeram sentir na produtividade do cliente, neste período, tendo os benefícios da nova tecnologia feito sentir-se desde a primeira hora. Exemplos disso foram a facilidade de gestão da rede, a capacidade para acompanhar com tempos de resposta imediatos, a mobilidade de pessoas e até de instalações impostas pelo próprio negócio do cliente, para além da redução de custos de operação e manutenção”.

Avaliação

O projecto para a implementação desta solução iniciou-se em Novembro de 2004 encontrando-se operacional desde finais de Dezembro de 2004.

Sobre o projecto **Nuno Borges, Director de Infraestruturas da De La Rue**, afirma que em Março de 2004 foi feita uma “pesquisa de mercado na qual consultamos três operadores, tendo a Oni Communications mostrado interesse em desenvolver connosco uma parceria numa altura em que as soluções de Telefonia IP ainda tinham alguma mística”.

Após a consulta ao mercado e a escolha da Oni Communications, a solução foi implementada. Sobre as vantagens que retira da solução implementada, Nuno Borges considera a flexibilidade

o aspecto relevante, nomeadamente, porque “permitiu dar ao negócio a capacidade de alterar as suas regras de trabalho sem causar grandes transtornos em termos de configuração e de todo o setup inicial. Já mudámos duas vezes de local em alguns sites sem termos custos adicionais de infra-estrutura. Inclusivamente, conseguimos nos sites remotos, nos quais não dispomos de colaboradores da área da informática, que os próprios funcionários sejam praticamente auto-suficientes nas suas mudanças”.

Quanto ao futuro, a De La Rue pretende continuar a utilizar a solução Telefonia IP fazendo apenas “ligeiros upgrades”, bem como manter a relação com a Oni Communications no que diz respeito à gestão da rede.