

VOIPEX F1—ucelené komunikační řešení —ve Městě Strakonice

Město Strakonice využívá robustní a ucelený komunikační řešení VOIPEX F1—vše pro firmy a organizace v jednom. Všichni pracovníci úřadu a dalších organizací města si díky tomuto řešení telefonují bezplatně a nejen to – řešení VOIPEX F1 pomohlo strakonickým radním usnadnit kontakt občanů s úřadem.

Situace

Město Strakonice přijalo v roce 2008 rozhodnutí změnit své administrativní prostory. Brzy tak mělo dojít k přestěhování všech pracovníků úřadu z jedné budovy do druhé.

Pokud jde o komunikace, město do té doby používalo jednu vlastní pobočkovou telefonní ústřednu Ericsson BP 250 a jednu pronajatou ústřednu. Vznikla tak potřeba vybrat a pořídit novou telefonní ústřednu.

Jedním ze strategických cílů úřadu je také dobrá dostupnost občanům města. Aby mohl úřad tento cíl naplnit, hledal takové komunikační řešení, které mu v tom pomůže. To byl druhý pádný důvod, proč vyhlásit výběrové řízení na dodávku nového řešení.

Strakonice jsou zřizovatelem více než 10 městských organizací. Jsou jimi např. Městská policie, Technické služby, ale třeba také mateřské a základní školy. Radní proto hledali takové řešení, které maximálně nejen usnadní, ale také zvýhodní komunikaci mezi všemi těmito organizacemi a zlepší jejich dostupnost občanům. To vše ideálně s využitím metropolitní sítě, kterou ve Strakonících využívají od roku 2007.

Potřeby

- pořídit novou ústřednu
- zlepšit dostupnost úřadu občanům
- snížit náklady na hovorné
- využít městskou metropolitní síť

Výběrové řízení

V červnu 2008 vyhlásilo Město Strakonice v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb.



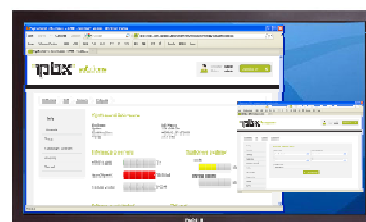
o veřejných zakázkách výběrové řízení na dodávku nového komunikačního řešení. Z pěti předložených nabídek radní po zralé úvaze vybrali řešení společnosti IPEX.

„IPEX nás přesvědčil svými zkušenostmi, komplexností řešení (služby, produkty a správa jako jediné ucelené řešení) a v neposlední řadě také nejlepším poměrem cena/výkon,“ říká tajemník Ing. Jan Tůma.

Telefonní ústředna VOIPEX PBX

Jako centrální komunikační systém byla nasazena digitální telefonní ústředna VOIPEX PBX 500. Ta umožňuje připojení až 500 telefonů (s možností rozšíření). Přestože ústředna VOIPEX PBX využívá všech předností IP telefonie (VoIP), nativně také podporuje připojení k fixním i mobilním telefonním sítím. To výrazně zvyšuje její uživatelskou hodnotu.

Spolehlivost ústředny je pojištěna nasazením 2 identických ústředen, jejichž konfigurace a provozní data jsou



v reálném čase zrcadlena. V případě poruchy jedné z těchto ústředen je tak automaticky a nepozorovaně zastoupena záložní ústřednou VOIPEX PBX.

A co když vypadne Internet? Nic se neděje, neboť ústředna je k telefonní síti připo-

jena nejen prostřednictvím Internetu, ale také záložní pevnou (a volitelně mobilní) telefonní linkou. To bezpečně eliminuje riziko výpadku hlasových služeb.

K lepší dostupnosti úřadu všem občanům výrazně přispěje automatický hlasový systém IVR (*Interactive Voice Response*). Díky tomu budou Strakonice propagovat jediné telefonní číslo pro všechny své odbory a služby. Prostřednictvím hlasové navigace IVR bude volající vždy spojen přímo s kompetentním pracovníkem.

Dalším důležitým požadavkem bylo nahrávání probíhajících hovorů (*Call Recording*). To je důležité pro monitoring volání na tísňovou linku Městské policie, ale také pro zlepšování úrovně komunikace pracovníků úřadu s občany. Samozřejmou

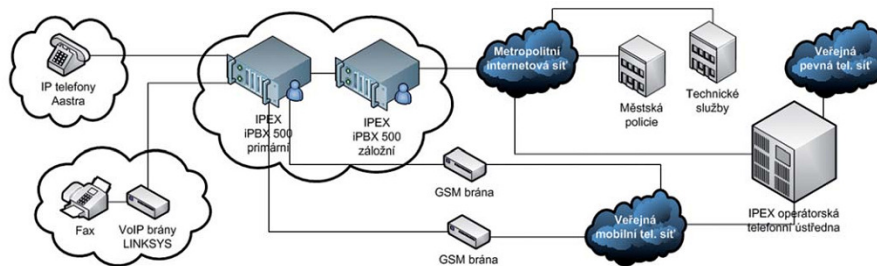


funkcí ústředny VOIPEX PBX 500 jsou podrobné sestavy CDR záznamů (*Call Detail Records*). Ty poskytují jasné informace o množství, směrech časech a délkách trvání všech hovorů.

Telefony a další zařízení

Jako koncová zařízení byly zvoleny špičkové a přitom cenově dostupné stolní IP telefony Aastra™ 57i a Aastra™ 53i. Tyto telefony vynikají mimořádně intuitivním ovládáním. Faxové přístroje byly připojeny díky převodníkům LINKSYS™ SPA 2102.

Ke spolehlivosti celého řešení přispívá automatické přeregistrace IP telefonů k záložní ústředně, když je primární ústředna nedostupná (např. při živelné události apod.).



Koncová zařízení Aastra™ ve spojení s ústřednou VOIPEX PBX 500 rovněž usnadňují instalaci a správu. Díky funkci automatického provisioningu stačí telefon připojit k síti a telefon provede vlastní autokonfiguraci. To výrazně snižuje čas potřebný k instalaci.

Užitečnou funkcí je také centrální telefonní seznam. Každý pracovník teď může stisknutím jediného tlačítka vyvolat na displeji svého telefonu centrální telefonní seznam města Strakonice a zavolat z něj jakýkoliv kontakt. Seznam je uložen na ústředně VOIPEX PBX 500 a všechny připojené telefony Aastra™ si jej bez zásahu uživatele automaticky aktualizují.

Hlasové a internetové služby

Spolu s dodávkou ústředny VOIPEX PBX a koncových zařízení zajistila společnost IPEX také jejich připojení k Internetu a připojení do veřejných telefonních sítí.

Výhodou hlasových služeb VOIPEX je, že z této sítě lze telefonovat na více než 1 milion telefonních čísel v ČR ZDARMA. Jedná se o přibližně 700 tisíc telefonních čísel v sítích partnerských operátorů a dalších asi 300 tisíc telefonních čísel s registrovanou ENUM doménou.

Zatímco před nasazením řešení bylo volání mezi různými lokalitami úřadu a jeho organizací vždy zpoplatněno, s řešením VOIPEX F1 jsou všechna tato volání vždy bezplatná. Díky tomu se měsíční náklady na telekomunikační služby snížili o 36 tisíc korun měsíčně.

Součásti řešení

- 2 ks PBX ústředny VOIPEX PBX 500
- 37 ks IP telefonů Aastra™ 57i
- 1 ks operátorský panel Aastra™ 560M
- 133 ks IP telefonů Aastra™ 53i
- 6 ks VoIP bran Linksys™ SPA 2102
- 2 GSM brány
- 1 ks SW Allwin™ pro ocenění hovorů
- 10 hodin základního školení
- 20 hodin systémové integrace
- datové, hlasové a internetové služby, aktivní dohled a SLA program

Realizace

Realizace tohoto řešení byla provedena v rekordně krátkém čase 5 dní. Do 3 dnů od podpisu smlouvy došlo k dodání všech komponent řešení. V průběhu dalších 2 dnů pak proběhla vlastní instalace a základní proškolení pracovníků úřadu.

Výsledek

Město Strakonice dosáhlo díky řešení VOIPEX F1 nejen výrazného snížení nákladů na telekomunikační služby a současně výrazného zlepšení komunikace, ale získalo také otevřené řešení. To je plně připraveno na integraci s IS třetích stran (CRM, ERP apod.) a na nastupující trend sjednocené komunikace (např. s využitím produktu Microsoft Office Communications Server).

Návratnost investice ROI a srovnání nákladů na hlasové služby

	X.08	XI.08	XII.08	I.09	II.09	III.09	IV.09	V.09	VI.09	VII.09	VIII.09	IX.09	X.09	XI.09
Náklady na telco služby	-62	-62	-62	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26
Umořování investice do PBX			-316	-280	-244	-208	-172	-136	-100	-64	-28	8	44	80

Investice do vlastních PBX ústředna a souvisejících služeb ve výši 316 tis. Kč se vrátí jen na úsporách za telco služby (pokles měsíčních nákladů z 62 na 26 tis. Kč, tj. pokles o 36 tis. Kč) již během prvních 9 měsíců používání tohoto řešení (ROI = 8,78). Celková cena dodávky včetně koncových zařízení byla 718 tis. Kč. Celková návratnost investice včetně koncových řešení je tak cca 20 měsíců (ROI = 19,94). Řešení lze navíc získat formou rozložení do splátek, dotované v rámci minimálního plnění anebo jako virtuální systém s nulovým výmě investice mí do hmotného majetku.

Chcete více informací? Kontaktujte nás!

Pro více informací a objednávky volejte ZDARMA 800 11 IPEX (tj. 800 11 4739, od PO do PÁ, od 8 do 17 hod.)

Pište na info@ipex.cz nebo navštivte www.ipex.cz