

CASE
STUDY



Urząd przyjazny obywatelom

Wyzwanie:	Rozwiązanie:
<p>Urząd Miasta Bydgoszczy do tej pory korzystał z tradycyjnego systemu telefonicznego, który oferował proste funkcje telekomunikacyjne. Ponadto system był kosztowny w utrzymaniu, modernizacji i rozbudowie. Dotychczasowe rozwiązanie nie gwarantowało niezawodnej i taniej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Zagrożony był również system komunikacji centrum zarządzania kryzysowego, który nie był odporny na awarie. W założeniach miał powstać nowoczesny, niezawodny, wydajny i efektywny kosztowo system telekomunikacyjny, który będzie wykorzystywany przez pracowników Urzędu Miasta oraz mieszkańców Bydgoszczy.</p>	<p>Implementacja systemu telefonii IP opartego na oprogramowaniu Avaya Communication Manager oraz instalacja zdublowanych serwerów pracujących w trybie hot - standby, które gwarantują niezawodność działania sieci telefonicznej przy obniżonych kosztach oraz odporność systemu centrum zarządzania kryzysowego na awarię lub zniszczenie.</p>
Korzyści:	
<ul style="list-style-type: none"> • Niezawodność i bezpieczeństwo połączeń wewnątrz i na zewnątrz urzędu. • Zapewnienie nieprzerwanej obsługi centrum powiadamiania ratownictwa. • Obniżenie kosztów utrzymania systemu, jego zmian i modernizacji. • Duża elastyczność w zakresie modernizacji obecnych i przyszłych rozwiązań. • Praca na najnowocześniejszych urządzeniach telekomunikacyjnych z możliwością: podglądu wielu linii na jednym aparacie, centralną książką telefoniczną i dostępu do nieodebranych połączeń. • Możliwość wykorzystania w systemie IP także łączy i urządzeń analogowych. • Uruchomienie kanału Skype umożliwiającego mieszkańcom Bydgoszczy komunikację z Urzędem również za pomocą tej platformy 	

Opis sytuacji

Urząd Miasta Bydgoszczy to instytucja odpowiedzialna za obsługę ponad 400 tysięcy mieszkańców. Struktura urzędu składa się z 27 wydziałów w tym między innymi: Wydziału Budżetu i Finansów, Wydziału Kultury, Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej oraz kluczowego z punktu widzenia bezpieczeństwa obywateli Wydziału Zarządzania Kryzysowego. Urząd do tej pory korzystał z rozwiązań, które były oparte na technologii TDM, czyli klasycznej centrali telefonicznej. W instytucji pracuje ponad 800 osób, dla których niezawodna komunikacja z wewnętrznymi komórkami i światem zewnętrznym jest kluczowa, dlatego też polegając na niezawodności rozwiązań firmy Avaya, urząd zdecydował o migracji obecnego systemu do najnowszych rozwiązań, obsługujących technologię telefonii IP. Nowa infrastruktura teleinformatyczna została dostarczona przez Algotech, pierwszego regionalnego dostawcę rozwiązań call i contact center w Centralnej i Wschodniej Europie.

Prosty wybór – rozwiązania Avaya

„Instytucja ta od lat pracowała na urządzeniach firmy Avaya, które charakteryzowały się dużą niezawodnością, dlatego nasz wybór w sposób naturalny wiązał się z

kontynuacją współpracy z tym dostawcą. Ważnym czynnikiem okazał się również aspekt finansowy. Urząd Miasta dysponując dobrym systemem łączności analogowej, zdecydował się na migrację systemu do bardziej funkcjonalnej platformy, a nie jego kompletną wymianę” – powiedział Maciej Szymczak z działu informatycznego Urzędu Miasta Bydgoszczy.

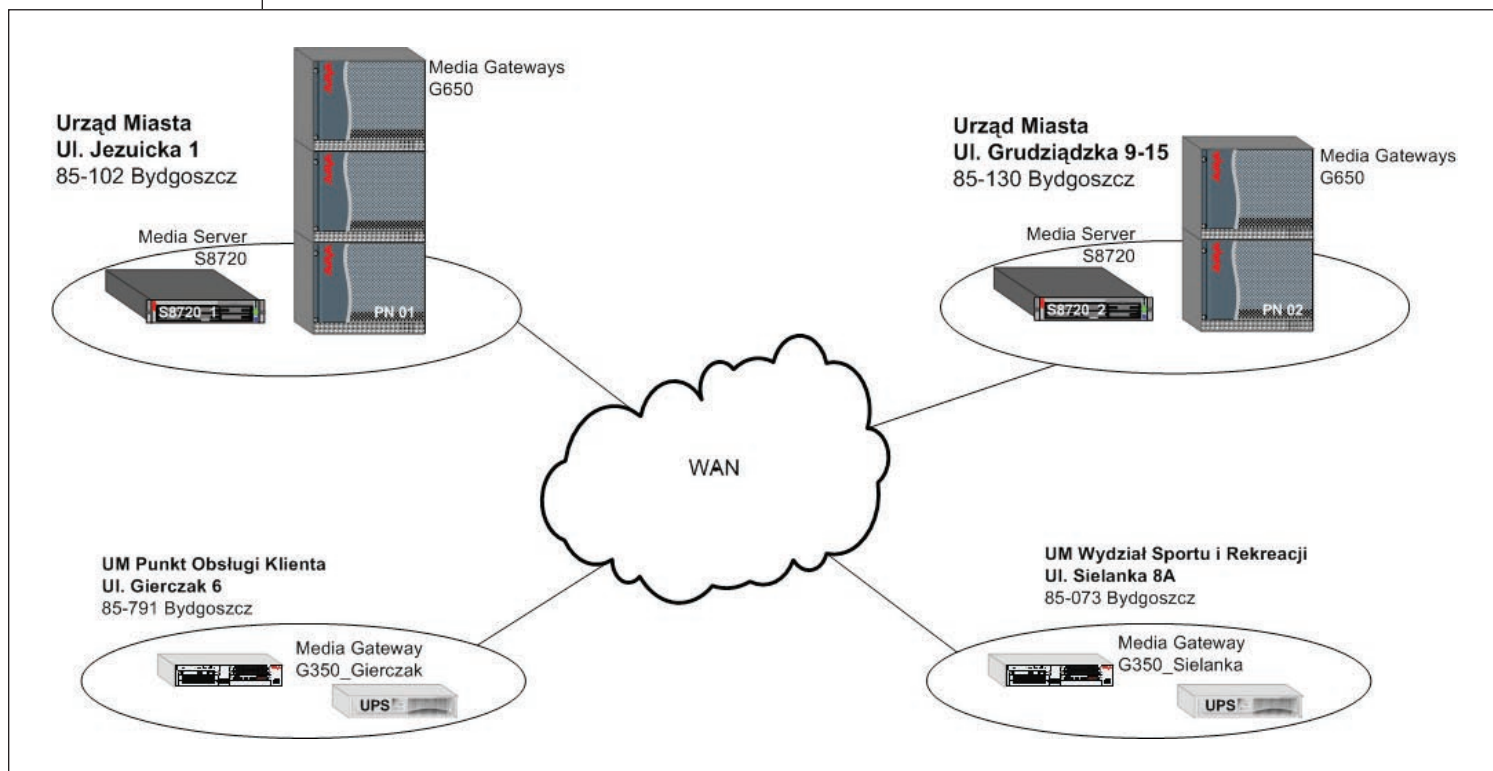
Nowe rozwiązania miały poprawić jakość usług administracyjnych, w tym między innymi: centrum zarządzania sytuacją kryzysową oraz telefoniczną pomoc dla osób korzystających z usług urzędu. W założeniach nowa infrastruktura miała sprawić, że połączenia z urzędem będą obsługiwane szybko i profesjonalnie a kontakt między centrum zarządzania kryzysowego a policją, strażą pożarną, czy innymi służbami ratowniczymi będzie odporny na jakiegokolwiek awarie.

„Korzyści, jakie społeczność Bydgoszczy i okolic wyniesie z nowych technologii są nie do przecenienia, ponieważ nie ma takiej ilości pieniędzy, która równałaby się wartości czyjegoś życia, zdrowia, czy bezpieczeństwa. Niezawodność i nowa jakość usług świadczonych z użyciem ulepszonej infrastruktury teleinformatycznej była głównym czynnikiem, który wpłynął na decyzję o zainwestowaniu w kolejne nowoczesne rozwiązania.” - powiedział Maciej Szymczak.

Architektura systemu oparta jest na zdublowanych serwerach S8720, które są w stanie obsłużyć do 44000 portów. Do serwerów podłączono również 5 bram multimedialnych (Media Gateway 650), które umożliwiają komunikację do i z wewnętrzną siecią IP. W urzędzie obecnie działają telefony IP serii 4610, 4620 i 4621. Ich rozbudowane funkcje pozwalają między innymi na: przeglądanie skrzynki połączeń, szybkie wybieranie numerów, łatwe zestawianie telekonferencji czy wykorzystywanie funkcji przeglądarki internetowej. Serwery pracują na potrzeby 6 lokalizacji wyniesionych, które znajdują się przy ulicach: 11 listopada, Okrzei, Marii Curie Skłodowskiej, Boja Żeleńskiego, Sielanki i Gierczak. Cztery z nich obsługują możliwości telefonii IP i są wyposażone w telefony IP z serii 4602. W dwóch lokalizacjach zainstalowano bramy multimedialne (Media Gateway 350), które umożliwiają komunikację z siecią wewnętrzną poprzez sieć IP. Cały system pracuje na systemie Linux Red Hat, który zapewnia stabilność i niezawodność działania.

Telefony Avaya z serii 4602, 4610, 4620 i 4621 oferują zaawansowane funkcje komunikacyjne, prezentowane na dużym i czytelnym wyświetlaczu. Programowalne przyciski, obsługa połączenia Ethernet i możliwość komunikacji przez sieć IP oraz telefonię tradycyjną sprawiają, że telefony Avaya są dobrym i przystępnym cenowo rozwiązaniem nawet dla wymagającego odbiorcy, jakim jest Urząd Miasta Bydgoszczy.

„System opiera się na zastosowaniu 2 serwerów, umieszczony w różnych lokalizacjach. Jeżeli jeden z nich ulegnie awarii lub zniszczeniu, to drugi serwer automatycznie przejmuje jego pracę. Ma to niebagatelne znaczenie dla ciągłości działania całej sieci, ponieważ system oprócz obsługi połączeń wewnątrz urzędu, zapewnia również obsługę centrum powiadamiania ratownictwa.”
– mówi Zbigniew Marcinkowski, Dyrektor Zarządzający Algotech Polska.



Rys. Schemat architektury zaimplementowanej w UM w Bydgoszczy

„Urząd od lat pracował na urządzeniach firmy Avaya, które charakteryzowały się dużą niezawodnością, dlatego nasz wybór w sposób naturalny wiązał się z kontynuacją współpracy z tym dostawcą. Ważnym czynnikiem okazał się również aspekt finansowy. Urząd Miasta dysponując dobrym systemem łączności analogowej, zdecydował się na migrację systemu do bardziej funkcjonalnej platformy, a nie jego kompletną wymianę”

– powiedział Maciej Szymczak z działu informatycznego Urzędu Miasta Bydgoszczy.

„Ciągły dostęp telefoniczny do pracowników Urzędu z pewnością jest dużym atutem dla Bydgoszczan. Tego typu inwestycje wpływają na lepszą i szybszą obsługę interesantów, a tym samym polepszanie wizerunku administracji lokalnej. Działania prowadzone przez Urząd Miasta wpisują się w filozofię budowania społeczeństwa informacyjnego.”

- uważa Wojciech Głównia, Dyrektor Zarządzający Avaya Poland.

Niezawodność to dopiero początek

Migracja systemu do najnowszej platformy telekomunikacyjnej Avaya oraz wykorzystanie szerokich możliwości telefonii IP pozwala urzędowi na stworzenie jednolitej infrastruktury telekomunikacyjnej dla wszystkich podległych mu jednostek administracyjnych, także tych znajdujących się poza jego główną siedzibą.

Dostarczona architektura zapewnia klientowi nie tylko dostęp do najnowszych technologii opartych na protokole IP, ale także umożliwia korzystanie z tradycyjnej telefonii w lokalizacjach pracujących już w oparciu o aparaty analogowe. Oprócz tego uruchomiono porty do komunikacji z jednym z najbardziej popularnych komunikatorów internetowych, dzięki któremu mieszkańcy mogą bezpłatnie połączyć się z Urzędem Miasta.

„System Avaya Communication Manager wyposażony jest w rozszerzenie EC500, które umożliwia zintegrowanie telefonów stacjonarnych z komórkowymi. Pozwala to na bezproblemowe, przekazywanie rozmów z telefonów stacjonarnych na komórkowe.” – mówi Renata Zapła, Sales Manager w Avaya Poland.

Nie do przecenienia

Dzisiaj w Urzędzie Miasta Bydgoszcz pracuje ok. 800 osób, ale nowa infrastruktura teleinformatyczna jest w stanie obsłużyć nawet do 44 tysięcy użytkowników. Dzięki jej możliwościom, Urząd Miasta jest w stanie znacznie poszerzyć swoją ofertę usług online. Obecnie funkcjonuje już internetowe Biuro Obsługi Klienta, Internetowa Giełda Podręczników oraz nowa wersja Biuletynu Informacji Publicznej. Plany na przyszłość zakładają coraz większą integrację między ofertą usług świadczonych przez Urząd Miasta, a internetowym portalem miasta.

Dodatkowym atutem rozwiązań Avaya dostarczonych w tym przypadku przez firmę Algotech jest także niski koszt użytkownika. Technologia IP umożliwia m.in. darmowe połączenia z innymi użytkownikami tego samego systemu, o wiele niższe koszty połączeń z numerami stacjonarnymi klasycznych operatorów oraz niższe koszty połączeń na telefony komórkowe.

„Ciągły dostęp telefoniczny do pracowników Urzędu z pewnością jest dużym atutem dla Bydgoszczan. Tego typu inwestycje wpływają na lepszą i szybszą obsługę interesantów, a tym samym polepszanie wizerunku

administracji lokalnej. Działania prowadzone przez Urząd Miasta wpisują się w filozofię budowania społeczeństwa informacyjnego” – uważa Wojciech Głównia, Dyrektor Zarządzający Avaya Poland.

To nie koniec – czyli plany na przyszłość

System może być łatwo rozbudowany o kolejne lokalizacje Urzędu Miasta oraz wszystkich pracowników urzędu. Obecnie system można rozwijać w ramach jednej puli licencyjnej do 1200 pracowników, przy zachowaniu niskich kosztów przenoszenia użytkowników między lokalizacjami. W przyszłości planowane jest usprawnienie systemu, aby był on jeszcze tańszy w użytkowaniu i utrzymaniu. Projekt zakłada również zwiększenie efektywności systemu i rozszerzenie systemu telefonii dostarczonej przez Avaya i Algotech na inne instytucje użyteczności publicznej Bydgoszczy.

„Chcemy przekonać urząd do uruchomienia dodatkowych kanałów komunikacyjnych w nowych lokalizacjach na terenie Bydgoszczy przy wykorzystaniu dotychczasowej infrastruktury opartej na rozwiązaniach Avaya, co przełoży się na efektywniejsze działania kolejnych jednostek administracji publicznej i instytucji użyteczności publicznej” – powiedział Zbigniew Marcinkowski.

Więcej informacji na temat rozwiązań Avaya Intelligent Communications można uzyskać od autoryzowanych partnerów Avaya. Materiały informacyjne można też znaleźć w Internecie pod adresem www.avaya.pl

Ratusz w Bydgoszczy



O firmie Algotech

Algotech jest Autoryzowanym Partnerem firmy Avaya oraz dostawcą rozwiązań marki Avaya w Europie Środkowo-Wschodniej. Algotech jest pierwszym regionalnym dostawcą rozwiązań call i contact center w Europie Środkowo-Wschodniej. Firma oferuje złożone, a zarazem elastyczne rozwiązania do obsługi klienta i telefonii IP, które pozwalają firmom sprawnie zarządzać kontaktami z klientami. Algotech świetnie zna potrzeby przedsiębiorstw w Europie Środkowo-Wschodniej i stara się zdobyć pozycję lidera w tym regionie. Firma Algotech powstała 1 września 2005 r. w wyniku fuzji czterech dostawców rozwiązań dla contact center - Geomant (Węgry), 1Tel (Czechy), Lucas (Rumunia) i Algotech (Serbia i Czarnogóra). Jednocześnie założona została również spółka Algotech Polska. Centrala firmy znajduje się w Budapeszcie, a jej filie działają w Warszawie, Pradze, Bratysławie, Bukareszcie i Belgradzie. Firma Algotech oraz tworzące ją spółki uczestniczyły w tworzeniu ponad 200 systemów contact center. Wśród klientów korzystających z usług firmy w Europie są takie przedsiębiorstwa, jak Guest-Tek, telewizja nowej generacji n, American Express, Avon, Citibank, DHL, TNT, General Electric, HVB Bank, ING, Lufthansa, Raiffeisen Bank, Transcom Worldwide oraz Vodafone. Więcej informacji można uzyskać pod adresem <http://www.algotech.eu> lub <http://www.algotech.pl>.

O firmie Avaya

Avaya Inc. dostarcza inteligentne rozwiązania komunikacyjne dla ponad miliona klientów na całym świecie. Z oferowanych przez nią rozwiązań telefonii IP, Unified Communications, Contact Center oraz Communications-Enabled Business Processes korzysta ponad 90% przedsiębiorstw z listy FORTUNE 500. Avaya Global Services zapewnia przedsiębiorstwom o dowolnej wielkości wsparcie oraz kompleksowe usługi serwisu. Dodatkowe informacje znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.avaya.pl, www.avaya.com

Aplikacje	Systemy	Usługi
<ul style="list-style-type: none"> Platforma – linux red hat 	<ul style="list-style-type: none"> Zduplowane serwery komunikacyjne Avaya S8720 Moduły komunikacyjne Avaya G650 Media Gateway Sytem IP oparty o oprogramowanie Avaya Communication Manager 3.1.2 Telefony IP serii: 4602, 4610, 4620 i 4621 	<ul style="list-style-type: none"> Dostarczenie i uruchomienie nowego systemu telefonicznego z niezauważalną przerwą w pracy urzędu Koncepcja i projekt upgradu dotychczasowego środowiska

Maciej Szymczak z działu informatycznego Urzędu Miasta Bydgoszczy.

Wojciech Głownia, Dyrektor Zarządzający Avaya Poland, Zbigniew Marcinkowski, Dyrektor Zarządzający Algotech Polska, Renata Zapala, Sales Support Engineer w Avaya Poland.