

El cloud basado en hechos reales

3CX, creador de
productos de
comunicaciones
basados en software,
mejora la centralita
IP alojándola
en la nube



50 000

clientes en todo
el mundo



190 GB

tráfico diario
en los servidores



51 000

llamadas semanales
a través de su PBX IP

Resumen

Desde que en 2006 lanzara su central telefónica IP gratuita, 3CX ha experimentado un gran crecimiento, con más de 50 000 usuarios en todo el mundo a día de hoy.

Con la promesa de reducir el coste de las telecomunicaciones hasta en un 80%, la empresa trabaja para que sus clientes puedan instalar, administrar y escalar su solución de comunicaciones unificadas con unas condiciones económicas muy rentables y sin interrupción del servicio.

3CX ha desarrollado un producto cuyas principales características son la eficiencia y el ahorro, convirtiéndolo en una solución cloud alternativa al modelo tradicional de telefonía *on-premise* imperante en las empresas. En la actualidad, los sistemas de comunicaciones son claves para el éxito de un negocio y requieren potentes infraestructuras. La adopción del cloud fue, pues, la evolución natural para 3CX, ya que posibilita que las empresas puedan autogestionar su entorno cómodamente y sin excederse de su presupuesto para informática.

Un conjunto de tecnologías cloud de OVH, a las que se accede a través de un ancho de banda de internet de alta capacidad, proporciona una sólida base para los exigentes requerimientos de un servicio de comunicaciones multimedia.



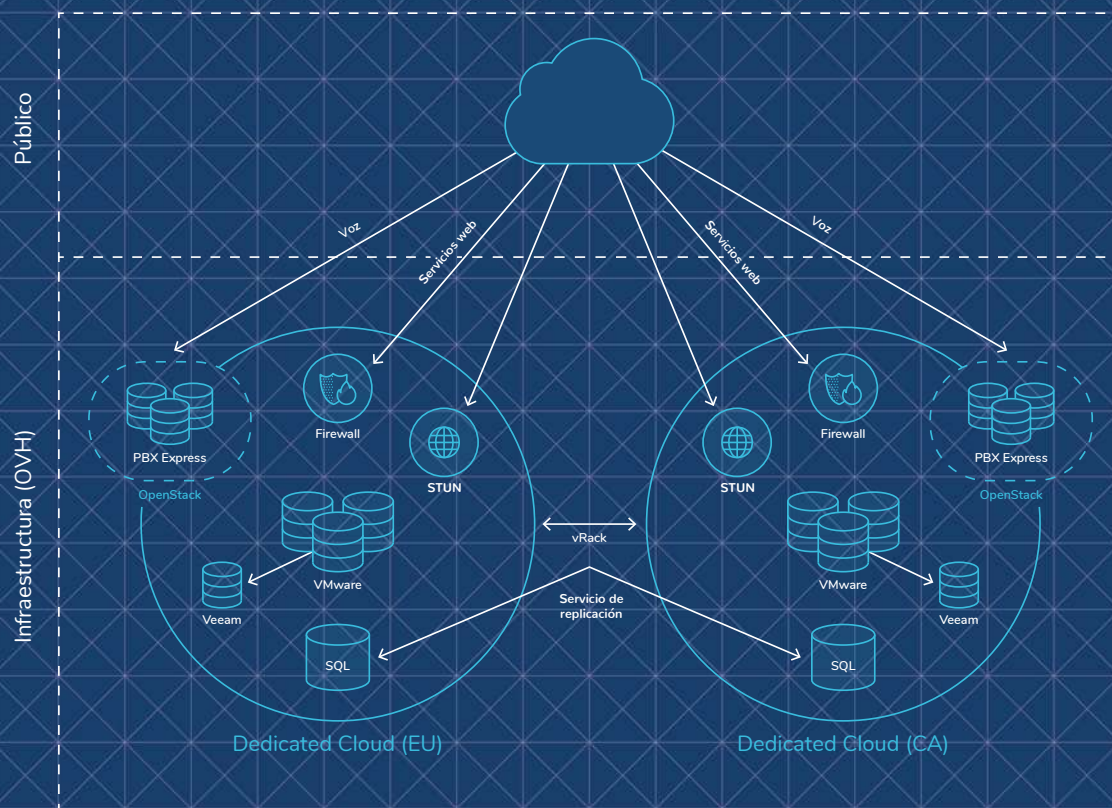
El desafío

Permitir una comunicación multicanal rápida y fiable para empresas en desarrollo

Los sistemas PBX digitales dependen en gran medida de la velocidad y la seguridad de las infraestructuras. Los sistemas de comunicación de voz y vídeo, especialmente en conferencias con varios participantes, son muy sensibles a los fallos de red y la latencia. Esto adquiere especial relevancia cuando una plataforma genera más de 190 GB de tráfico diario no distribuido a través de una CDN.

A medida que crece la plantilla de una empresa, también aumenta considerablemente la importancia de contar con una comunicación eficaz: más extensiones de línea, flujos de llamadas más complejos, más tráfico de vídeo, más registros de llamadas y mensajes de voz... Para poder procesar de forma eficiente más de 51.000 llamadas semanales garantizando la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, es fundamental contar con una infraestructura fiable y escalable.

Una empresa que opta por ahorrarse los costes de administrar su propia infraestructura de comunicaciones puede recurrir a un servicio alojado en la nube y gestionado por su proveedor. Esto ofrece a 3CX la oportunidad de prestar servicio a clientes que pueden verse limitados por un presupuesto en informática más ajustado. Sin embargo, para que su solución administrada sea asequible, 3CX necesita que su proveedor de servicios cloud le ofrezca un precio competitivo sin comprometer el rendimiento o la fiabilidad.



La solución

Un cloud privado diseñado para ofrecer la máxima flexibilidad en múltiples localizaciones

Dos de los requisitos que debía cumplir la infraestructura cloud de 3CX eran que la solución fuera autoadministrada y que tuviera un ancho de banda de internet de alta capacidad. La solución Private Cloud, basada en VMware, ofrecía la flexibilidad necesaria y permitía a 3CX administrar todos sus servicios desde un único lugar.

«Ahora nuestro departamento de informática puede gestionar todos nuestros servicios IT con un presupuesto fijo. Cuando es necesario, podemos reaccionar fácilmente al aumento de la demanda e introducir los cambios oportunos en cualquier momento».

Stefan Walther, Head of Customer Service and Support

La infraestructura de 3CX consta de dos entornos localizados en centros de datos geográficamente distantes: uno en Europa y el otro en Canadá. Ambos entornos están basados en la solución Private Cloud para así disponer de un rendimiento asegurado en todo momento gracias al uso de recursos dedicados. El producto PBX Express de 3CX, que permite a sus clientes desplegar con facilidad un sistema de PBX en la nube, se basa a su vez en dos instancias de Public Cloud, donde el sistema operativo OpenStack gestiona el pool de recursos.

Gracias al vRack los servidores de los dos datacenters están conectados a través de una misma LAN virtual para garantizar la seguridad de todo el tráfico privado entre las dos regiones. El vRack, un servicio exclusivo para los clientes de OVH, brinda a 3CX la posibilidad de garantizar la continuidad del servicio a sus clientes mediante una conexión redundante a la red de OVH, que ofrece una latencia increíblemente baja.

El resultado

Liderar las comunicaciones basadas la nube

Esta solución permite a 3CX ofrecer a sus clientes una plataforma de comunicaciones basada en la nube, sin que estos tengan necesariamente los conocimientos o recursos que sí hacen falta para administrar un PBX on-premise. Con más de 50 000 clientes (entre los cuales se cuentan compañías como American Express, Intercontinental o Mitsubishi Motors) y 10 000 revendedores en todo el mundo, 3CX tiene un crecimiento anual del 40%.

Gracias al Public Cloud de OVH, donde se ejecutan las herramientas de instalación del producto PBX Express, los clientes de 3CX pueden instalar un completo sistema PBX en los servidores del proveedor de servicios de cloud que elijan. El Private Cloud de OVH, a su vez, ofrece una plataforma en la que 3CX alberga y administra sus servicios web, el almacenamiento, la gestión de los datos y todos los sistemas críticos que conforman su catálogo de herramientas de comunicación.

La infraestructura de red y servidores de 3CX es crucial para la calidad de la compañía y ha contribuido a su continua expansión.

«En los últimos años, la demanda de todo tipo de servicios en la nube, no solo PBX, viene creciendo a un ritmo muy rápido. Cuando observamos este cambio, predijimos que se extendería a nuestro sector y actuamos en consecuencia para prestar servicio al mercado del cloud».

Stefan Walther, responsable del servicio de Soporte

OVH es un proveedor mundial de cloud hiperescalable que proporciona a las empresas valor y prestaciones de referencia en el sector. Fundado en 1999, el grupo gestiona actualmente 27 data-centers ubicados en 12 localizaciones de cuatro continentes, cuenta con su propia red mundial de fibra óptica y controla la totalidad de la cadena de alojamiento. Basado en infraestructuras propias, el grupo OVH ofrece herramientas y soluciones simples y potentes, que permiten poner la tecnología al servicio del sector y revolucionan la forma de trabajar de más de un millón de clientes en todo el mundo. El respeto del individuo y las libertades, así como la igualdad de acceso a las nuevas tecnologías, son valores clave estrechamente ligados a la empresa. Para OVH, «Innovation is Freedom».