

Into the cloud... Baseado numa história verídica

Construir uma infraestrutura cloud segura e fiável, para as migrações IT em grande escala





50 000 clientes
no mundo
inteiro



190 Gbit/s de tráfego diário
nos serviços da OVHcloud



**51 000 chamadas por
semana** via IP PBX

O contexto

Desde o lançamento em 2006 do serviço gratuito IP PBX, a empresa 3CX passou por um grande crescimento e hoje gere uma base de mais de 50 mil clientes em todo o mundo. Tendo por missão reduzir as faturas telefónicas em até 80%, a empresa permite que os seus clientes instalem, executem e desenvolvam a sua plataforma de comunicação unificada de forma vantajosa e sem interrupções.

Visando a eficácia e a poupança, a 3CX transformou o IP PBX numa solução cloud-friendly, que oferece uma alternativa ao modelo tradicional de telefonia empresarial on-premises, isto é, implementada localmente. Para as empresas dos nossos dias, os sistemas de comunicação são essenciais e devem assentar em infraestruturas de elevado desempenho. Por isso, a adoção da cloud era uma evolução natural para a 3CX, pois permite que os profissionais administrem eles próprios, de forma simples, o seu ambiente e que ao mesmo tempo respeitem o seu orçamento para as tecnologias da informação.

A combinação de tecnologias cloud da OVHcloud aplicada, acessível através de uma largura de banda de grande capacidade, constitui para a 3CX uma coluna vertebral sólida. Além disso, responde às necessidades importantes apresentadas pelas soluções de comunicação multimédia.



O desafio

Oferecer uma comunicação multicanal rápida e coerente às empresas em crescimento

As soluções PBX digitais dependem de infraestruturas rápidas e seguras. De facto, os sistemas de comunicação de voz e de vídeo têm uma fraca tolerância aos problemas de rede e à latência. Esta constatação é ainda mais pertinente para uma plataforma como a da 3CX, que processa mais de 190 GB de tráfego diário sem cache CDN.

A importância de um sistema de comunicação fiável também cresce proporcionalmente ao número de funcionários. Isto traduz-se, para citar apenas alguns exemplos, em mais extensões de linhas, num maior fluxo de chamadas complexas, mais tráfego de vídeo, mais registos de chamadas e mais mensagens de voz. De modo que a 3CX possa tratar eficazmente mais de 51 000 chamadas por semana, revela-se essencial uma infraestrutura evolutiva e de elevado desempenho para garantir a qualidade do serviço, bem como a satisfação dos clientes.

As empresas que pretendem não se preocupar com os custos de gestão da sua própria infraestrutura podem igualmente optar por um serviço cloud gerido pelo fornecedor. Isto permite que a 3CX seja apelativa a clientes com constrangimentos orçamentais na área informática. Para que esta solução administrada seja acessível, a 3CX precisa de um fornecedor de cloud competitivo que assegure desempenho e fiabilidade.

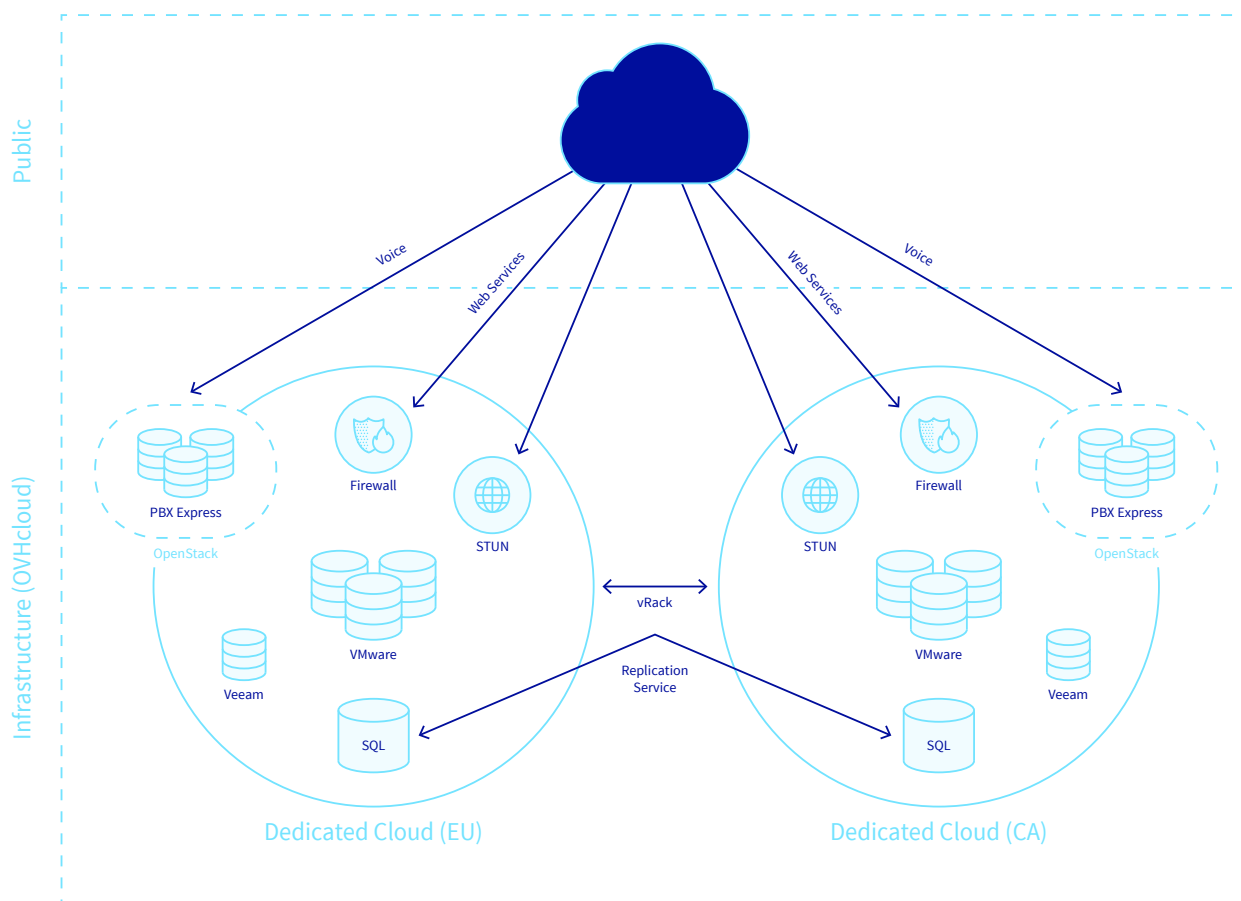
A solução

Uma configuração Hosted Private Cloud, concebida para oferecer o máximo de fiabilidade em várias localizações

Entre as exigências da sua infraestrutura cloud, a 3CX precisava de uma solução autogerida com acesso à Internet com ligações de alta velocidade. Alguns estudos revelaram que o Hosted Private Cloud da OVHcloud, baseado em tecnologias VMware, seria capaz de oferecer a flexibilidade necessária e permitiria que a 3CX administrasse todos os seus serviços a partir de um único ponto.

“Atualmente, a nossa equipa de TI é capaz de gerir todos os nossos serviços informáticos com um orçamento fixo. Quando se revela necessário, estamos em condições de reagir facilmente à procura cada vez maior e de implementar a qualquer momento as alterações necessárias.”

Stefan Walther, responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente



A infraestrutura da 3CX é composta por dois ambientes, situados em datacenters geograficamente distintos: um na Europa, outro no Canadá. Ambos se baseiam na solução Dedicated Cloud da OVHcloud, de modo a oferecer permanentemente um desempenho fiável com recursos materiais dedicados. O produto PBX Express, que permite que os clientes da 3CX implementem facilmente um sistema PBX cloud, funciona em duas instâncias Public Cloud da OVHcloud, com o SO OpenStack a gerir a pool de recursos.

Já o vRack permite integrar os servidores europeus e canadianos no seio de uma mesma rede local virtual (VLAN), com o objetivo de assegurar a segurança de todo o tráfego privado entre essas duas zonas. Exclusivo para os clientes da OVHcloud, o vRack possibilita que a 3CX assegure um serviço contínuo aos seus próprios clientes. E isto graças a uma ligação redundante à rede da OVHcloud, que oferece, por exemplo, latências extremamente fracas.

O resultado

Abrir caminho no domínio das comunicações via cloud

Esta infraestrutura permite à 3CX oferecer uma plataforma de comunicação via cloud a utilizadores que talvez não tenham a perícia ou os recursos necessários para gerir um PBX local. Com mais de 50 mil clientes (entre os quais a American Express, a Intercontinental ou a Mitsubishi Motors) e 10 mil revendedores em todo o mundo, a 3CX registou um crescimento anual de 40%.

Ao utilizar o Public Cloud da OVHcloud para impulsionar as ferramentas de instalação do PBX Express, os clientes da 3CX podem instalar um sistema PBX completo no fornecedor de cloud da sua escolha. Por fim, o Hosted Private Cloud da OVHcloud fornece uma plataforma de exploração através da qual a 3CX pode executar e gerir os seus serviços web, o armazenamento, a gestão de dados e todos os sistemas críticos que suportam o seu catálogo de ferramentas de comunicação.

A infraestrutura material e de rede da 3CX é essencial para garantir a qualidade dos seus serviços, assim como o seu crescimento.

“Nos últimos anos, a procura de serviços cloud explodiu, literalmente. Apercebemo-nos desta mudança e pressentimos que se aplicaria ao nosso setor. Tivemos de reagir em consequência, de modo a satisfazer as expectativas do mercado.”

Stefan Walther, responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente

A OVHcloud é líder mundial no fornecimento de cloud na Europa e opera 400 000 servidores nos seus próprios 30 datacenters em 4 continentes. Há 20 anos que o Grupo tem utilizado um modelo integrado que oferece um controlo total da cadeia de valor, desde o design dos próprios servidores até à gestão dos datacenters para orquestrar a rede de fibra ótica. Essa abordagem única permite que a OVHcloud abranja, de forma independente, todo o espectro de casos de uso para os nossos 1,5 milhões de clientes em mais de 130 países. A OVHcloud oferece atualmente aos clientes soluções de última geração que combinam alto desempenho, preços previsíveis e soberania total de dados para apoiar o seu crescimento sem restrições.