

Into the cloud... inspiré d'une histoire vraie

Construire une infrastructure cloud sécurisée et fiable, pour les migrations IT à grande échelle





50 000 clients
dans le monde



190 Gbit/s de trafic quotidien
sur les services OVHcloud



51 000 appels par semaine
via son IP PBX

Le contexte

Depuis le lancement en 2006 de son service IP PBX gratuit, la société 3CX a bien grandi et gère maintenant une base de plus de 50 000 clients à travers le monde. Avec pour mission de réduire les factures téléphoniques jusqu'à 80 %, l'entreprise permet à ses utilisateurs d'installer, exécuter et développer leur plateforme de communication unifiée de manière avantageuse et sans coupure.

Visant l'efficacité et les économies, 3CX a transformé IP PBX en une solution cloud-friendly. Celle-ci offre une alternative au modèle traditionnel de téléphonie d'entreprise on-premises, c'est-à-dire déployé sur site. Pour les sociétés d'aujourd'hui, les systèmes de communication sont essentiels et doivent reposer sur des infrastructures performantes. L'adoption du cloud était donc une évolution naturelle pour 3CX. Elle permet aux professionnels de gérer eux-mêmes et facilement leur environnement, sans dépasser leur budget IT.

La combinaison de technologies cloud d'OVHcloud employée, accessible via une bande passante Internet de grande capacité, constitue une colonne vertébrale solide pour 3CX. Elle répond aux besoins importants requis par les solutions de communication multimédia.



Le défi

Offrir une communication multicanal rapide et cohérente pour les entreprises en croissance

Les solutions PBX numériques dépendent d'infrastructures rapides et sécurisées. Les systèmes de communication vocale et vidéo ont, en effet, une faible tolérance aux erreurs réseau et à la latence. Ce constat est d'autant plus pertinent pour une plateforme comme celle de 3CX, qui traite plus de 190 Go de trafic chaque jour sans cache CDN.

L'importance d'un système de communication fiable croît aussi à mesure que le nombre d'employés grandit. Cela se traduit, pour ne citer que ces exemples, par davantage d'extensions de lignes, de flux d'appels complexes, de trafic vidéo, de journaux d'appels et de messages vocaux. Afin que 3CX puisse traiter efficacement plus de 51 000 appels par semaine, une infrastructure performante et évolutive est essentielle pour garantir la qualité du service ainsi que la satisfaction client.

Les entreprises souhaitant faire l'impasse sur les coûts de gestion de leur propre infrastructure peuvent aussi se tourner vers un service cloud géré par le prestataire. Cela permet à 3CX de s'adresser à des clients contraints par leur budget informatique. Pour que cette solution administrée reste abordable, 3CX a besoin d'un fournisseur de cloud compétitif qui ne fait aucun compromis en matière de performances et de fiabilité.

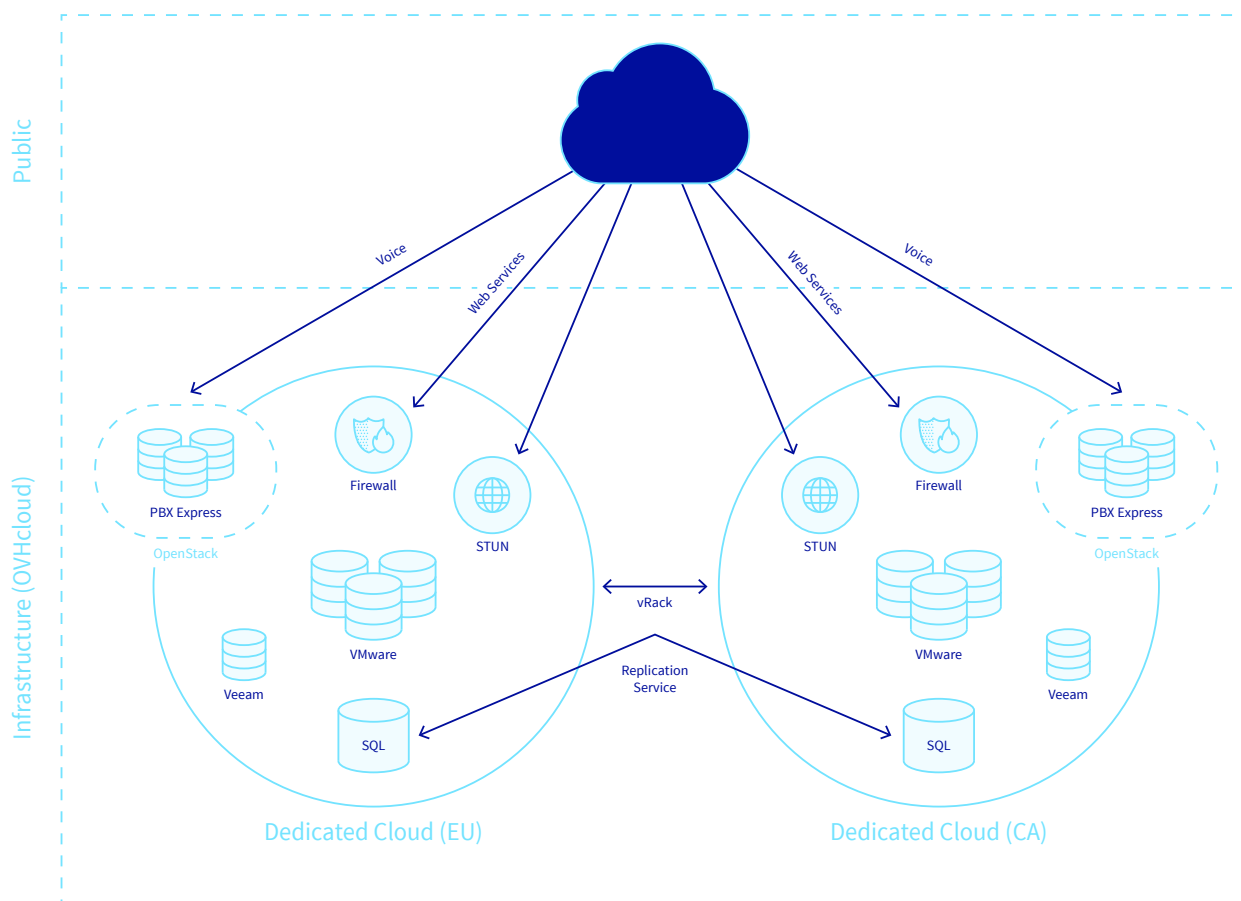
La solution

Une configuration Private Cloud, conçue pour offrir un maximum de flexibilité sur plusieurs sites

Parmi les exigences nécessaires à son infrastructure cloud, 3CX avait besoin d'une solution autogérée avec un accès à Internet haut débit. Des études ont révélé que l'offre Private Cloud d'OVHcloud, basée sur des technologies VMware, offrirait la flexibilité nécessaire et permettrait à 3CX d'administrer tous ses services depuis un seul endroit.

« Aujourd'hui, notre équipe IT est capable de gérer tous nos services informatiques avec un budget fixe. Lorsque le besoin s'en fait sentir, nous sommes en mesure de réagir facilement à la demande croissante et d'apporter les changements nécessaires, à tout moment. »

Stefan Walther, responsable du service à la clientèle et du support



L'infrastructure de 3CX se compose de deux environnements, situés dans des datacenters géographiquement distincts : l'un en Europe, l'autre au Canada. Ils s'appuient sur la solution Dedicated Cloud d'OVHcloud, afin d'offrir en permanence des performances fiables avec des ressources matérielles dédiées. Le produit PBX Express, qui permet aux clients de 3CX de déployer facilement un système PBX cloud, fonctionne lui sur deux instances Public Cloud d'OVHcloud, l'OS OpenStack gérant le pool de ressources.

Le vRack permet, quant à lui, d'intégrer les serveurs européens et canadiens au sein d'un même réseau local virtuel (VLAN), afin d'assurer la sécurité de tout le trafic privé entre ces deux zones. Exclusif aux clients d'OVHcloud, le vRack permet à 3CX d'assurer à ses clients un service continu. Et ce, grâce à une connexion redondante au réseau d'OVHcloud, qui offre notamment de très faibles latences.

Le résultat

Ouvrir la voie dans le domaine des communications cloud

Cette infrastructure permet à 3CX d'offrir une plateforme de communication cloud à des utilisateurs qui n'ont peut-être pas l'expertise ou les ressources nécessaires pour gérer un PBX sur site. Avec plus de 50 000 clients (dont American Express, Intercontinental ou encore Mitsubishi Motors) et 10 000 revendeurs dans le monde, 3CX a enregistré une croissance annuelle de 40 %.

En utilisant le Public Cloud d'OVHcloud pour propulser les outils d'installation de PBX Express, les clients de 3CX peuvent installer un système PBX complet chez le fournisseur de cloud de leur choix. Enfin, le Private Cloud d'OVHcloud fournit une plateforme d'exploitation grâce à laquelle 3CX peut exécuter et gérer ses services web, le stockage, la gestion des données et tous les systèmes critiques qui étayent son catalogue d'outils de communication.

L'infrastructure matérielle et réseau de 3CX est essentielle pour garantir la qualité de leurs services, ainsi que leur croissance.

« Ces dernières années, la demande en matière de services cloud a littéralement explosé. Nous avons perçu ce changement et pressenti qu'il s'appliquerait à notre industrie. Nous avons réagi en conséquence, afin de satisfaire les attentes de ce marché. »

Stefan Walther, responsable du service à la clientèle et du support

OVHcloud est un fournisseur mondial de cloud hyperévolutif (hyperscale) qui offre aux entreprises une valeur et des performances de référence dans le secteur. Fondé en 1999, le groupe gère et entretient 30 datacenters sur quatre continents, déploie son propre réseau mondial de fibre optique et contrôle l'ensemble de la chaîne d'hébergement. S'appuyant sur ses propres infrastructures, OVHcloud propose des solutions et des outils simples et puissants qui mettent la technologie au service des entreprises tout en révolutionnant la façon dont travaillent nos plus d'un million de clients à travers le monde. Le respect des personnes, la liberté et l'égalité des chances pour l'accès aux nouvelles technologies ont toujours été des principes solidement ancrés dans l'entreprise. « Innovation for freedom ».