

Case Study

Realizzazione di un Call Center basato su architettura Server Based Computing

- AMBITO**
- Settore delle Telecomunicazioni
 - Società che gestisce Call-Center su territorio nazionale.

- OBBIETTIVI**
- Realizzazione di una soluzione completa di Hw, Sw, Servizi, Training, Supporto.
 - Contenimento dei costi.
 - Facilità di gestione e manutenzione.

- ANALISI DEI REQUISITI**
- Necessità di circa 200 postazioni Call Center per lavorare con un applicativo speciale.
 - Necessità di circa 30/50 postazioni per BackOffice operation.
 - Attivazione di Server DNS, Active Directory, Cluster SQL, SUS server, Anti Virus Server
 - Necessità successiva di collegare sedi remote con postazioni fisse e mobili.
 - Facilità di amministrazione
 - Basso consumo energetico
 - Bassa necessità di manutenzione HW
 - Semplicità, scalabilità, rapido ritorno dell'investimento.

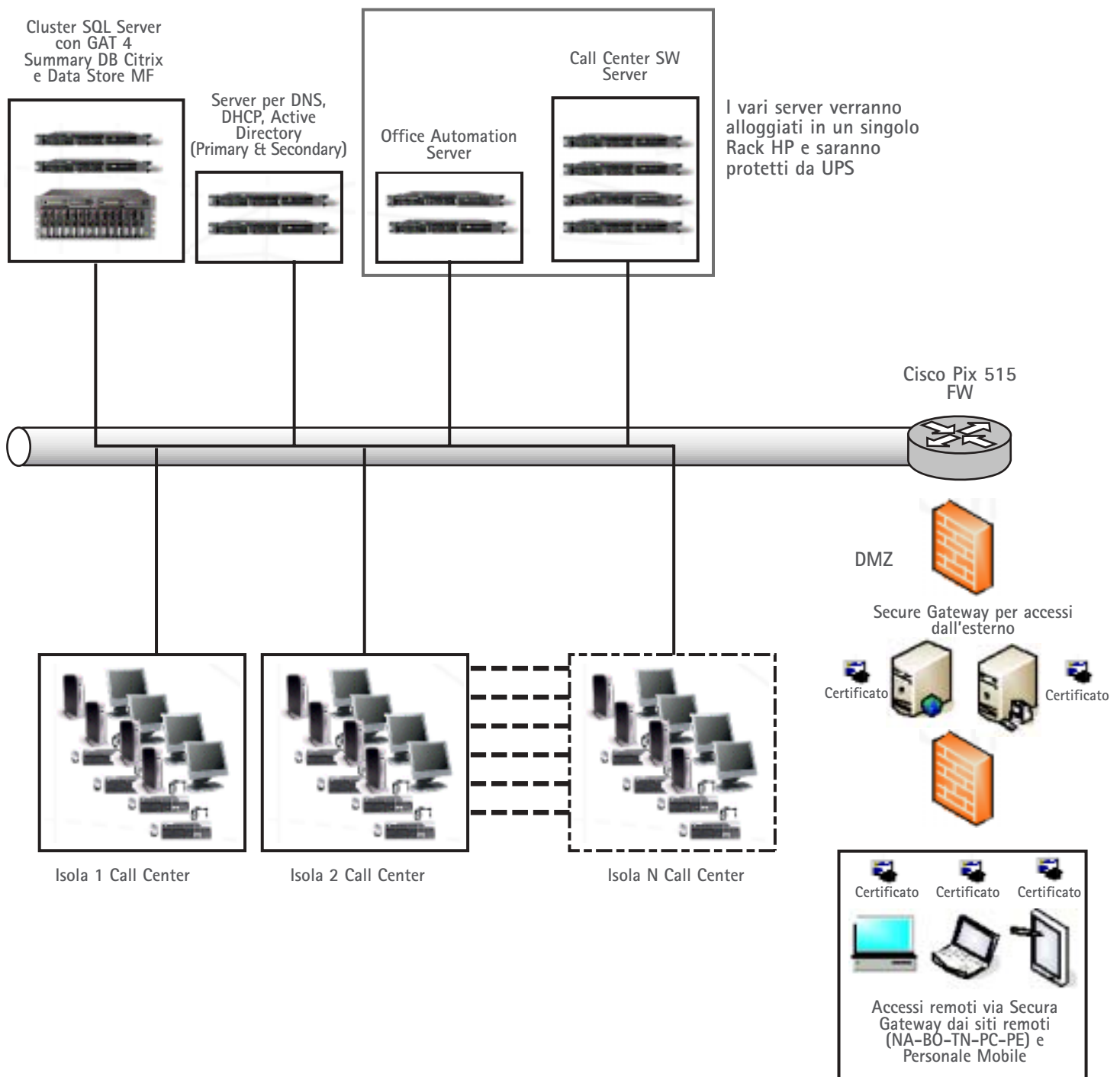
- METODOLOGIA UTILIZZATA**
- Analysis
 - Design con approccio SBC
 - Deployment
 - Test & Certification della soluzione
 - L'assistenza post deployment
 - Training

- BUSINESS PARTNER**
- Citrix
 - HP

Case Study

Schema di architettura proposta

SERVER FARM CITRIX



Case Study

Tecnologie e Partner Tecnologici

CITRIX • Architettura Server Based Computing

- HP**
- Thin Client per stazioni di accesso
 - Server rack mounted per Server Farm
 - Storage per Dati Clusterizzati e SF.
 - Gruppo di Continuità per protezione
 - Rack per alloggiamento intera infrastruttura
 - KVM switch per gestione server

MICROSOFT • Cluster Microsoft per DB applicativo e Citrix

SYMANTEC • Sistema Antivirus per protezione Server

CISCO SYSTEM • Firewall

3COM • Infrastruttura di Rete

I punti chiave del progetto

- Architettura con Server Farm N+1 con un server applicativo di ridondanza
- Ogni server con Boot disk Mirrored
- Alimentazioni ridondate
- Gruppi di continuità
- Infrastruttura di autenticazione ridondata
- Dns ridonato
- Protezione antivirus a mezzo server centralizzato
- Facilità e rapidità di installazione di nuove p.d.l.
- Rapidità e semplicità di crescita (a costi ridotti)
- Architettura all-in-one (in un solo rack)
- Possibilità di evoluzione senza perdere nulla dell'investimento iniziale.
- Trasferimento del Know-how al cliente per renderlo autonomo e padrone della soluzione.

Case Study

I vantaggi apprezzati dal cliente

- Diminuzione delle spese di gestione.
 - Migliore qualità di gestione dell'assistenza tecnica agli utenti
 - Maggior protezione dei vostri dati grazie alla centralizzazione sulle Server Farm
 - Facilità di Upgrade SW e SysOp (poche istanze contro 250 nel caso di p.d.I. con PC).
 - Riduzione spese per assorbimento elettrico (1:15).
 - Possibilità di assistenza remota in shadowing.
 - Riduzione costi operativi grazie al rapido deployment di nuovi applicativi (una sola installazione sulla Server Farm)
 - Scalabilità rapida per aggiunta di nuovi uffici e/o postazioni operatore, senza grandi competenze tecniche.
 - Controllo maggiore a livello di sicurezza per intrusioni di virus non essendo presenti dischi o lettori vari.
-
- Maggior produttività della forza lavoro, grazie ad accessi semplici, rapidi e mobili (anche dall'esterno anche con palmari o smartphone con client Citrix).
 - Soluzione facilmente scalabile senza grossi interventi tecnici di deployment.
 - Riduzione degli spazi di lavoro grazie alle piccole dimensioni dei Thin Client HP.
 - Riduzione notevole del rumore nelle sale in ottemperanza alla legge 626.
 - Riduzione globale del Total Cost of Ownership della soluzione con rapidi ritorni dell'investimento iniziale sempre più evidenti al crescere del numero di postazioni implementate.
 - Sicurezza dal punto di vista dell'affidabilità dell'hardware grazie alla robustezza delle soluzioni HP e la prontezza di intervento dei centri di supporto.