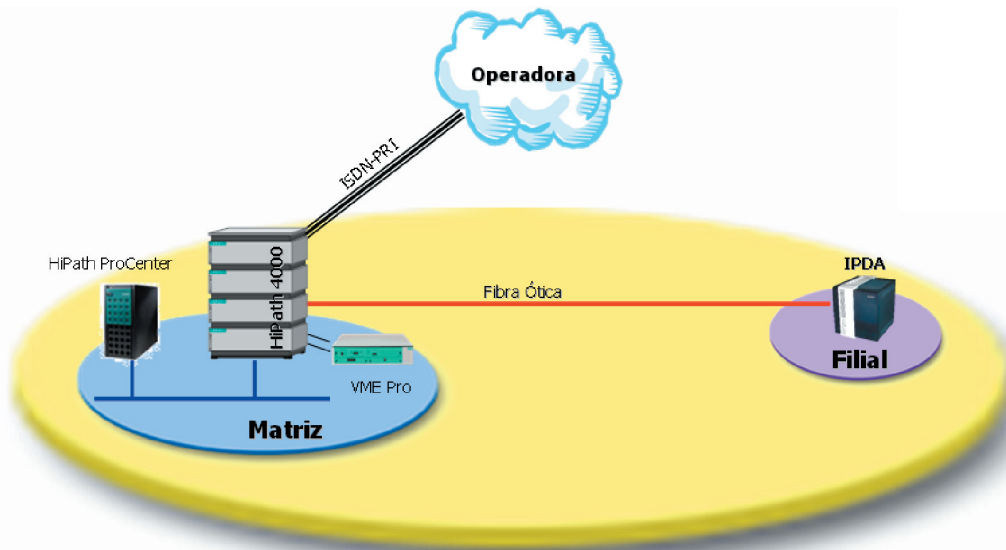




# Solução de Arquitetura IP Distribuída (IPDA)



## SEGMENTO

Cliente do segmento jornalístico

## CENÁRIO

- Duas plataformas de portes diferentes interligadas na Matriz, sendo uma delas gerenciadora do Call Center e a outra Gateway para interligação com a Filial;
- Descentralização no gerenciamento;
- Plano de numeração inadequado com baixa transparência de facilidades;
- Baixa performance de processamento.

## NECESSIDADES

- Estrutura de Call Center de melhor performance;
- Centralização de chamadas;
- Tarifação na Matriz com plano único de numeração;
- Transparência de facilidades entre os ambientes

## SOLUÇÕES

- HiPath 4000 com Arquitetura IP Distribuída (IPDA);
- Gerenciador HiPath ProCenter
- Adequação da rede de dados e ativos para atender as novas necessidades de comunicação.

## RESULTADO

- Unificação dos sistemas com um plano de numeração único, reduzindo o custo de comunicação entre os prédios e possibilitando um gerenciamento centralizado da plataforma e da tarifação.
- Ferramentas de gerenciamento que facilitam a visualização do funcionamento do Contact Center, permitindo análise da melhor estratégia de negócio;
- Aumento na performance da rede de dados LAN e de comunicação por fibra ótica entre os prédios.

## DESAFIOS

Restrição imposta pelo cliente em que os funcionários não poderiam ficar muito tempo sem acesso às funções do PABX na migração para o HiPath 4000. Isso demandou um planejamento estratégico mais audacioso, de forma a não potencializar o risco e comprometer as operações. Com o sucesso do projeto o cliente ganhou uma estrutura sólida e confiável na comunicação com os funcionários e com os seus clientes.