

Skalowalna infrastruktura Oktawave wspomaga działanie call center oferowanego przez Thulium



Klient:
Thulium sp. z o.o.

Proces:
migracja do infrastruktury Oktawave

Wykorzystane zasoby:
Oktawave Cloud Instance, Oktawave Cloud Storage, Oktawave Volume Storage

Korzyści:
wydajność, skalowalność, oszczędności



Zapewnienie szybkiego dostępu do potrzebnych zasobów sprzętowych przy optymalnych kosztach, czyli główne powody migracji Thulium do infrastruktury Oktawave

Firma Thulium sp. z o.o. zajmuje się dostarczaniem autorskich rozwiązań telekomunikacyjnych. Specjalnością firmy są systemy Call i Contact Center, które klientom udostępniane są w modelu SaaS oraz w modelu tradycyjnym (na różnych zasadach, m.in. sprzedaż lub dzierżawa licencji).

Piętnastoosobowy zespół Thulium postawił na własne oprogramowanie, dzięki czemu firma sprawuje całkowitą kontrolę nad procesem rozwoju platformy wirtualnego call center, dając klientom możliwość realizacji specyficznych potrzeb biznesowych, takich jak integracja z systemami CRM i ERP.

Specyfika działalności firmy wymaga bycia gotowym na szybkie stworzenie nowych stanowisk pracy dla obsługi call center. Stare rozwiązanie firmy bazowało na wielu różnych serwerach. Skalowalność takiego rozwiązania była bardzo niska, a uruchomienie nowych stanowisk pracy czy też nowej instancji systemu w celach deweloperskich wiązało się często z koniecznością fizycznej rozbudowy infrastruktury.

Do tego dochodziła cała procedura związana ze zwiększeniem przepustowości łącza internetowego. W rezultacie uniemożliwiało to szybkie reagowanie na nagłe potrzeby klientów i wiązało się oczywiście z dużymi kosztami inwestycyjnymi.

“To właśnie na takie potrzeby rynku stworzona została chmura obliczeniowa i nasz zespół postanowił wykorzystać jej moc” - komentuje decyzję o migracji do chmury Marek Bartnikowski, prezes zarządu Thulium sp. z o.o.

Przenosiny

Thulium wybrało chmurę Oktawave. Zdecydowało o tym wiele czynników, z których te najważniejsze to: zgodność z wymogami GIODO, dowolnie duża infrastruktura oddana do dyspozycji firmy w przeciągu kilku minut bez ponoszenia żadnych kosztów inwestycyjnych, a także wsparcie w procesie migracji oraz konkurencyjne ceny.

Administratorzy Thulium przystąpili do migracji, a cały proces podzielony został na cztery kluczowe etapy:

1. Testy infrastruktury Oktawave pod względem wydajności i dostępności zasobów dla systemów czasu rzeczywistego.
2. Testy wewnętrzne systemu Thulium Call Center.
3. Migracja jednego z serwerów do infrastruktury Oktawave.
4. Migracja wszystkich wirtualnych instancji do infrastruktury Oktawave.

Systemy Call Center uruchamiane są w poszczególnych instancjach OCI. Nagrania oraz Backupy przechowywane są w OCS.

Wybrano OCI typu „Small” jako minimum dla poprawnego działania systemu. Konfiguracja taka zawiera 2 GB RAM oraz 2 VCPU taktowane zegarem 2,5 Ghz. Dzięki Autoskalerowi oferowanemu przez Oktawave, instancja automatycznie zostanie zwiększona do poziomu, który jest aktualnie wymagany do płynnej pracy systemu Thulium.

“Uzyskanie szybkiego dostępu do potrzebnych zasobów bez ponoszenia znacznych kosztów infrastruktury - tym się kierowaliśmy i dokładnie to udało nam się osiągnąć” - komentuje Marek Bartnikowski prezes zarządu Thulium sp. z o.o.



Marek Bartnikowski
prezes zarządu, Thulium sp. z o.o.

Korzyści

Migrując do Oktawave, firma Thulium odniosła wiele korzyści, ale to, co najistotniejsze, można zawrzeć w dwóch punktach:

- umożliwienie klientom szybkiego zwiększania liczby stanowisk call center,
- możliwość szybkiego uruchomienia systemu dla nowego klienta.

Dzięki przejściu na skalowalną infrastrukturę Oktawave firma Thulium może myśleć o poszerzeniu swojej oferty o nowe usługi. Już w najbliższym czasie firma planuje unikatowe na terenie Polski rozwiązanie pozwalające każdemu na założenia własnego call center w ciągu 10 minut.

Skalowalna i dowolnie duża infrastruktura to nie tylko nowe funkcje i stabilna praca - pozwala ona firmie również znieść ograniczenia narzucone przez stare rozwiązania. Planowany jest dodatek do usługi dający możliwość dowolnie długiej archiwizacji nagrań i innych danych w OCS.

Przejście na chmurę to również korzyści dla administratorów. Nie muszą już dbać o fizyczny aspekt serwerów utrzymywanych we własnym zakresie, ani poświęcać czasu na konfigurowanie rozproszonej infrastruktury. Teraz wszystkim sterują za pomocą wygodnego panelu administracyjnego, który jest stale ulepszany, a jego intuicyjność sprawia, że ich praca stała się poprostu bardziej komfortowa.

“To, z czego jesteśmy najbardziej zadowoleni, to wzrost wydajności systemu połączony z możliwością natychmiastowego zwiększania liczby obsługiwanych stanowisk call center oraz płacenie za rzeczywiste zużycie zasobów” - podsumowuje wdrożenie Marek Bartnikowski prezes zarządu Thulium sp. z o.o.

Więcej informacji

Dariusz Nawojczyk

Dyrektor ds. Marketingu & PR

mailto:dariusz.nawojczyk@oktawave.com

+48 694 195 846