

PT VIRTUALIZA CALL CENTERS

CLÁUDIA ROBERTO

Gestão de Produto PT PRIME

“O projecto liga duas ideias estratégicas da empresa: inovação e sustentabilidade. Tal é visível pela forma eficiente como se utilizam os recursos internos e se reduz o consumo de energia, mas também como a empresa se posiciona perante os seus clientes, de forma e oferecer soluções que também os ajudam a ser mais eficazes e mais sustentáveis.”, afirma o Eng. Manuel Garcia, Responsável da Direcção de Serviços e Tecnologias de Informação.

O Desafio

A dinâmica nos call centers PT é caracterizada por uma actividade intensa de roll out de múltiplas campanhas de telemarketing, com tempos de desenvolvimento muito curtos. Este dinamismo implica o reforço das equipas via subcontratação nos períodos das campanhas, provocando um número inconstante de colaboradores, uma curta margem temporal para formação e uma taxa de turn over elevada.

De igual forma, este modelo apresenta desafios críticos para as TI, tanto na perspectiva da disponibilização de novos

postos de trabalho, como nas componentes de gestão e manutenção dos próprios equipamentos.

Considerando o ciclo de desenvolvimento das campanhas, é necessário assegurar uma provisão rápida de novos postos de trabalho. Adicionalmente, sendo o número dos postos variável, torna-se necessário garantir que o processo de provisão e implementação para além de ágil, seja flexível e económico.

Por outro lado, na perspectiva da gestão dos desktops também se levantam algumas dificuldades resultantes da diversidade geográfica dos próprios call centers e da gestão de um parque extenso e variável de máquinas. Paralelamente, o número crescente de novas aquisições e a manutenção do parque informático começam a ter um peso significativo na estrutura de custos TI dos call centers.

“A gestão de desktops é uma actividade complexa com vários desafios. A dispersão de computadores em várias localizações implica a coordenação de múltiplos recursos. Optimizar a gestão de desktops para garantir uma boa experiência do utilizador final, respondendo aos requisitos de negócio e aumentando a sustentabilidade através da redução do

consumo de energia representa um desafio constante”, afirma Adriano Pimentel, da Direcção de Serviços e Tecnologias de Informação da PT.

Inovação e Sustentabilidade

Esta situação conduziu à necessidade de otimizar e simplificar o processo de gestão de desktops nos vários call centers da PT, maximizando a eficiência e suportando as campanhas de marketing de forma mais ágil. Para isso, foi desenvolvido um projecto que tem como principal objectivo a disponibilização de sistemas que suportam, de forma eficiente e adequada, as necessidades de negócio, integrando as componentes de Tecnologias de Informação, Segurança e Comunicações.

Este projecto consistiu na virtualização dos 8 call centers num modelo cloud computing em ambiente privado, criando uma infra-estrutura de desktops virtuais (VDI), que permitiu otimizar o processo de gestão de desktops, aumentando os níveis de eficiência e produtividade, e contribuindo simultaneamente para a política de sustentabilidade do Grupo PT, a par do impacto positivo quer na gestão e operações internas, quer na prestação do serviço ao Cliente.

Principais benefícios:

- Agilidade: redução significativa no tempo de disponibilização de novos postos de trabalho (SLA com métrica em minutos) e no tempo de actualização das imagens de todos os postos de trabalho;
- Integração com a infra-estrutura existente;
- Performance e produtividade: a solução simples e intuitiva não requer tempo adicional de formação por parte dos utilizadores;
- Mobilidade: permitindo o acesso ao desktop a partir de qualquer local;
- Capacidade de solicitar postos de trabalho on demand, a qualquer momento;
- Ambiente familiar de desktop para o utilizador final;
- Economia: redução de custos pelos Wyse thin clients em vez dos desktop tradicionais e redução de custos pela diminuição do tempo alocado à gestão e operação dos recursos;
- Simplicidade: maior facilidade de administração pela gestão centralizada de recursos;
- Escalabilidade.

“Com esta arquitectura a PT tem uma solução de VDI escalável e robusta. Temos a capacidade de criar centenas de desktops por semana cumprindo os prazos de roll out dos call centers. A VDI aumenta a produtividade pela performance das máquinas e enquadra-se na política Green IT adoptada pelo Grupo PT. ”, afirma Adriano Pimentel, da Direcção de Serviços e Tecnologias de Informação da PT.

A Solução

O projecto VDI da PT tem as seguintes características:

- Número de call centers: 8
- Número de Desktops Virtuais: 1.700
- Número de utilizadores em simultâneo: 900
- Número de hosts (servidores físicos): 16
- Tecnologia: VMware; EMC, Leostream

A solução consistiu na instalação de um conjunto de 16 servidores físicos Host (alojados num Data Center PT) para Desktop Virtualization, interligados com o sistema de storage para armazenamento de imagens padrão e dados. Para possibilitar a adequação dinâmica da procura à oferta ao nível dos recursos, foi implementado um broker que serve de front-end para os thin clients.

Os servidores Host formam uma pool de recursos de processamento para a disponibilização de desktops para utilização em dispositivos terminal pelos utilizadores. Para a implementação da virtualização, a PT seleccionou o produto VMware ESX 3.5, pelas características demonstradas de performance e robustez quando submetido a uma carga elevada, bem como pela elevada experiência que a PT dispõe desta tecnologia. Ao nível do storage foram considerados os requisitos transaccionais e a concorrência dos acessos, optando-se por um storage High End (EMC DMX4).

Para controlo, segurança e gestão dos recursos, assim como para efectuar uma adequada alocação de recursos, a PT implementou um Connection Broker da Leostream (Versão 6.3) que, para além das capacidades de escalabilidade e integração com plataformas heterogéneas (VMware, MS Hyperv, Linux, ...), adicionou funcionalidades para Capacity Planning.

Ao nível de equipamentos terminais para os postos de trabalho, a PT teve em conta a redução da complexidade do posto terminal, conjugando características de redução de custos operacionais e energéticos, ao implementar um conjunto de Wyse thin clients.

Com a implementação deste projecto foi possível ultrapassar várias dificuldades quer organizacionais, quer tecnológicas que se colocam com a introdução de um processo de mudança desta natureza.

Prémio Infra-estrutura de Virtualização

Este projecto foi premiado pelo seu carácter inovador com o Prémio Infra-estrutura de Virtualização EMC, por implementar a solução tecnológica mais adequada numa perspectiva de valor para o negócio.

O prémio 'Inovação em virtualização utilizando infra-estruturas EMC' atribuído à PT, espelha a forte aposta na virtualização, como forma de utilizar mais eficazmente os recursos TI. Manuel Garcia, Responsável da

Direcção de Serviços de Tecnologias de Informação, explica que “a virtualização de servidores suporta actualmente grande parte dos novos sistemas da PT” e realça que “a empresa tem a decorrer um projecto ‘L2G – Legacy to Green’, que tem como objectivo a migração, sempre que possível, de servidores legados para ambientes virtuais. Este prémio traduz a forma como desafiamos os nossos parceiros a trabalharem connosco, trazendo ideias e experiências que nos ajudam em vertentes muito importantes: aumento da qualidade de serviço, a sermos muito eficientes e eficazes na forma como trabalhamos, mas também a inovarmos na prestação de serviços quer internos quer para o mercado”.