

VENTAJAS Y BENEFICIOS

VERSUS SOLUCIONES BASADAS EN SBC'S

IsMyConnect integra una amplia variedad de beneficios y ventajas versus soluciones basadas en SBCs, en sus siglas en inglés, Session Border Controller. En este análisis se comparan las soluciones de SBCs tanto instaladas en las instalaciones del cliente (CPE, en sus siglas en inglés Customer Premise Equipment) como cuando este se instala en la Nube.

El lector podrá confirmar, desde varios puntos de vista, que las soluciones de telefonía basadas en SBC's generaran proyectos más complejos, costosos y con mayores tiempos de ejecución.

PRUEBA DE CONCEPTO

SBC

Para llevar a cabo una Prueba de Concepto (POC) CPE es necesario hacerla como si fuera una instalación completa ya que:

- Hay que solicitar el equipo que se va a utilizar en la demo de un tamaño adecuado. En este caso se corre el riesgo que si es una instalación grande y se hace la POC con un equipo más pequeño esta POC no será fidedigna respecto al servicio final contratado.
- Transportarlo al sitio
- Instalarlo
- Configurarlos dentro de la red, respetando
 - o Seguridad
 - o Privilegios
 - o Adecuando el QoS
 - o Espacio adecuado en el Rack
- Configurar el Tenant
- Conectarlo a la red pública telefónica, en muchos casos por limitantes locales se deberá conectar con la central telefónica existente agregando un elemento de incertidumbre.

El POC en sí es un proyecto completo y complejo

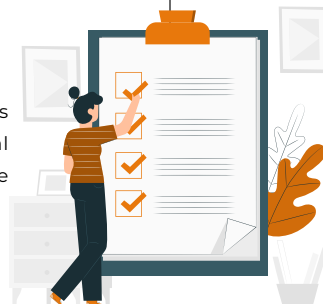


Se puede ejecutar de una manera rápida y sencilla de dos maneras:

- Con el Tenant del cliente
- Uno facilitado por Microsoft / IsMyConnect

En ambos casos en 48 horas a partir que se reciba la información de los usuarios del POC es posible iniciar pruebas.

Dado que IsMyConnect ofrece conexión a la Red Pública Telefónica (PSTN) de forma nativa y en la nube, es posible sin necesidad de utilizar el servicio actual del cliente ni hacer cambios en este iniciar el POC en 48 horas



SBC CPE:

Si se utiliza equipo físico, este se debe de conectar a la red pública telefónica en el punto específico donde el proveedor de servicios entrega las líneas telefónicas, siendo este un tema de movilidad para las empresas que lo utilizan.

Esta opción dificulta en el mediano o largo plazo prescindir de la central existente, ya que una opción es conectarse a esta.



La conexión a la red pública telefónica se puede hacer de dos maneras:

- Virtual y nativo con el servicio
- Conectando a las líneas que entrega el actual proveedor de servicio.

Por temas de redundancia que veremos adelante, se pueden usar ambos teniéndose así un servicio sumamente resiliente respecto a la conexión telefónica.

Esta es una ventaja intrínseca ya que en cualquier momento se puede prescindir de la central actual existente.



INSTALACIÓN

SBC CPE:

Requiere cumplir con todos los requisitos de:

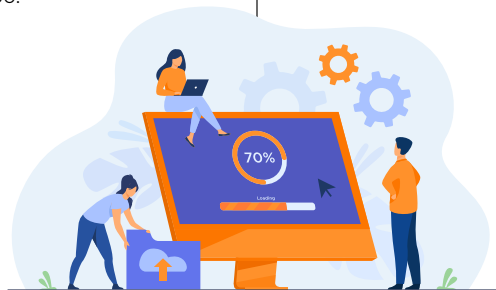
- Espacio físico (Rack)
- Electricidad
- Red
 - o Seguridad
 - o QoS

En el sitio donde el operador de telefonía entrega las líneas telefónicas es donde debe de ir el equipo.



En el caso que el cliente decida conectar su servicio con el operador actual de telefonía aplica la misma restricción que para el SBC CPE

Adicionalmente IsMyConnect ofrece la ventaja de brindar servicio de telefonía directamente desde la nube, y en dicho caso no sería necesario instalar equipo alguno operando así como una solución completamente en la nube sin atadura de sitio físico.



USUARIOS REMOTOS



En este caso tanto el SBC como IsMyConnect son soluciones ventajosas sobre otras terceras que utilizan VPNs ya que no importa donde se ubique el usuario final, este se conectará de manera segura, encriptada, con los servidores de MS TEAMS y estos a su vez al respectivo servicio de mediación telefónica.



CENTRAL EN LA NUBE

No incluye intrínsecamente funcionalidades de conmutación interna o externa.

Adicionalmente las funciones de switch clase 5 (central telefónica) o no se encuentran disponibles.

Esta limitante hace que los clientes tiendan a continuar utilizando su central telefónica actual y convertir los terminales TEAMS en extensiones de dicha central, haciendo aún más complejo el despliegue y atención de las extensiones de TEAMS.



Aun cuando con el servicio IsMyConnect es igualmente posible acoplarse con centrales existentes dejando a estas el servicio de conmutación.

El servicio IsMyConnect incluye intrínsecamente todas las funcionalidades de conmutación interna y externa y las mismas pueden ser ejecutadas por los propios usuarios o con ayuda de CallMyWay sin cargo adicional.

De esta manera es posible rescindir de la central existente ahorrando así todos los costos que ello representa

La central en la nube ofrecida cuenta con amplias funcionalidades de switch clase 5 y de central telefónica incluyendo pero no limitado a:

- Grupos de timbrado
- Follow me
- Voice mail a email
- Gestión de colas
- Auto Attendant nativo
- Muchas otras

CONEXIÓN A CENTRALES EXISTENTES

Es posible conectarlas a centrales telefónicas existentes, mediante el protocolo SIP, mediante complejas configuraciones y planes de ruteo, dejando de esta manera las funciones de enrutamiento a la central existente y extendiendo la dependencia a esta. Generalmente los cambios o actualizaciones son complicados, costosos o requieren planeamiento.



Fácilmente se conecta con centrales telefónicas existentes, de manera que estas pueden continuar funcionando dentro del ecosistema, ya sea como equipos terminales o como equipos de conexión primaria a la Red Pública Telefónica (PSTN).

SBC



07

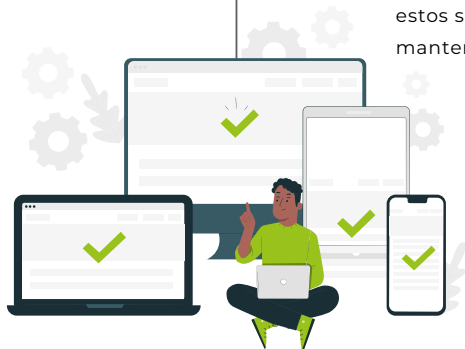
SBC CPE:

La solución requiere específica y estrictamente la instalación de equipos dedicados en lugares específicos.

Debido a cambios, crecimientos o reorganizaciones, es posible que los equipos adquiridos, en plazos cortos resulten obsoletos por diversos motivos.

La solución no requiere necesariamente que se instalen equipos y en todo caso al ser contratado como un servicio parte del mismo consiste en operar siempre con una versión actualizada y con la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades.

En el caso que se opte por la opción de utilizar mediadores, estos son equipos de costo bajo y se ofrece su atención y mantenimiento como parte del servicio.



REDUNDANCIA

08

Para obtener redundancia en el servicio es necesaria la compra de equipamiento y licencias adicionales y definir cómo será atendida la avería ya que la puesta en marcha de equipo de repuesto requiere intervención en el sitio donde se instalan los equipos.

La redundancia forma parte del servicio ofrecido. Únicamente es requerida la intervención en el sitio si se utilizan equipos físicos de mediación.



GRABACIÓN DE LLAMADAS

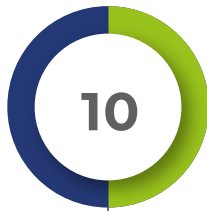
09

En estos momentos no se conoce en el mercado solución de SBC que conecte con MS TEAMS que brinde la opción de grabar las llamadas, por lo que en caso de requerirse este servicio es necesario contratarlo con un proveedor externo adicional.

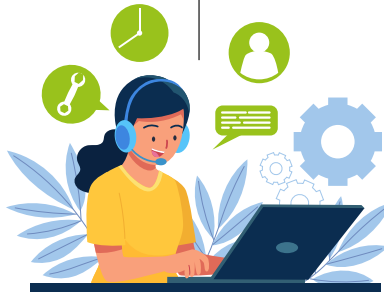
El Servicio IsMyConnect ofrece como opción adicional opcional (de paga por uso) el servicio de grabación de llamadas de manera nativa y transparente para el usuario.



Es requerido negociar caso por caso los contratos de soporte y los niveles de servicio a los diferentes proveedores de la solución o integración.



El soporte a todos los equipos y servicios forma parte integral del servicio ofrecido, garantizándose niveles de servicio del 99.97%. Únicamente es necesario definir niveles de servicio y tiempo de respuesta para los equipos de conexión a la red pública telefónica in-situ.

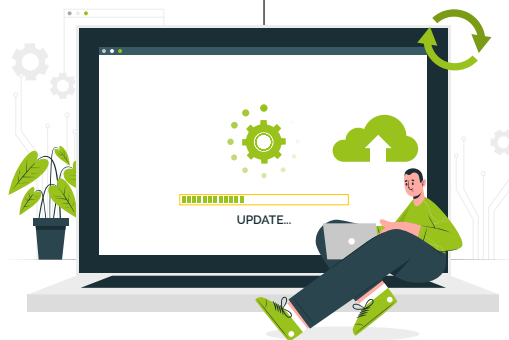


ACTUALIZACIONES

Para las actualizaciones tanto de firmware como de hardware es necesario acordar con el proveedor de los equipos y aceptar interrupciones del servicio.



Al brindarse el servicio 100% en la nube sobre equipos de IsMyConnect, ese se mantiene actualizado permanentemente y es parte del servicio ejecutar las actualizaciones sin afectar el nivel de servicio del mismo.



TARIFICADOR

El SBC no cuenta de manera nativa con un tarificador y en caso de requerirlo es necesario desarrollarlo, en muchos casos como un contrato aparte y en todo caso representa un costo adicional.



El servicio se ofrece con tarificador incluido sin cargo adicional. El mismo puede operar con las tarifas del operador actual, las de CallMyWay o ambas.



Generalmente un SBC no cuenta con Reportes preparados para ser utilizados por usuario final por lo que en caso de requerirse reportería debe de ser desarrollada como un contrato aparte y su respectivo costo de desarrollo y mantenimiento.



Incluidos en el servicio sin cargo adicional

- En tiempo real
- Exportables
- Se pueden recibir automáticamente por correo electrónico
- Opera con dos tipos de usuario: Administrador y usuario regular
- Como aplicación, parte del Microsoft Marketplace, para ser visualizados directamente desde el interface de MS TEAMS



CONEXIÓN A POWER BI

Es necesario hacer el desarrollo para que los datos de registros de llamadas se encuentren disponibles para los reportes en Power BI, según las necesidades de los clientes.



Se ofrece la posibilidad de integrar los reportes de llamadas con Power BI para poder elaborar reportes desarrollados por el cliente y desarrollarlos según sus necesidades



CANTIDAD DE PROVEEDORES CON LOS QUE HAY QUE ENTENDERSE

La solución con SBC hace que sea obligatorio para el cliente relacionarse con una serie de proveedores entre los que se puede enumerar:

- Proveedor del SBC
- Integrador del SBC
- Administrador de la red de datos
- Central telefónica existente
- Grabación de llamadas
- Mediador externo en caso que se use un CLOUD SBC
- Proveedor de telefonía
- Desarrollador de software de reportería
- Desarrollador de conexión con Power BI

Lo que dificulta el correcto funcionamiento del servicio y la atención de averías.



IsMyConnect se presenta como una solución en la que es posible entenderse con únicamente un proveedor para la solución de telefonía, de manera que la atención de fallas corresponde atenderla a un único proveedor.

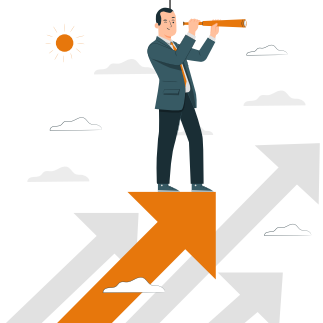


Complejo

Se requiere contratar el equipo y el servicio de mantenimiento en paquetes complicados.

Adicionalmente las aplicaciones e integraciones son provistas, generalmente, por diferentes actores.

16



Sencillo

Un único proveedor del servicio brinda la integración a MS TEAMS, la telefonía, los reportes, actualizaciones y puesta en marcha del servicio

SEGURIDAD

Es necesario instalar el SBC CPE o el mediador en la red propia con el riesgo que alguna mala configuración o cambio no previsto pueda generar una intrusión no deseada en el servicio telefónico.

Normalmente no se incluye un sistema de detección de fraudes por lo que cualquier intrusión en el equipo telefónico puede permitir a un Hacker ejecutar llamadas telefónicas a destinos no deseados provocando daños económicos a la empresa difíciles de cuantificar y que generalmente deben ser asumidos por la empresa.

17



Seguridad garantizada extremo a extremo tanto por IsMyConnect como por Microsoft.

Adicionalmente se cuenta con un sistema de detección de fraudes nativo el cual permite detectar cualquier intrusión con tiempos de respuesta sumamente adecuados por lo que cualquier intrusión puede ser neutralizada rápidamente.

CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO O LOS EQUIPOS

El SBC está homologado como tal, pero no está homologada la topología ni el servicio.

18



El servicio de IsMyConnect se encuentra homologado por MS TEAMS a través de la empresa Tekvizion, tanto el equipo como el servicio y su topología.

Nota: Microsoft exige que cualquier equipo telefónico que se conecte a MS TEAMS debe pasar por un proceso de homologación, en este caso tanto el SBC ofrecido como IsMyConnect han cumplido con dicho requisito.

