

## Hotel Crowne Plaza Vilamoura



### Desafio:

Implementação de solução segura para plataforma crítica de email.

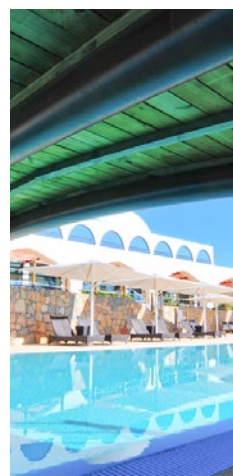
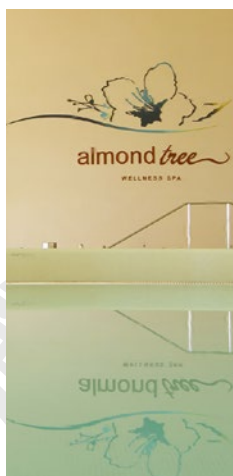
### Solução:

Solução de email appliance composta por servidor(es) dedicados e filtragem avançada de Anti-Vírus, Anti-SPAM Premium e MX Backup. Gestão e monitorização 24x7x365, com backups regulares.

### Resultado:

A implementação de uma solução dedicada de email com mecanismos avançados de filtragem e MX Backup, permitiu ao cliente melhorar a eficiência no envio e recepção de emails, algo que pela natureza dos eu negócio se torna fundamental para o funcionamento da sua actividade.

**IHG**® O Hotel Crowne Plaza Vilamoura, localizado na praia de Vilamoura, dispõe de 323 quartos, representando a marca internacional InterContinental Hotels Group (IHG) no sul do país.

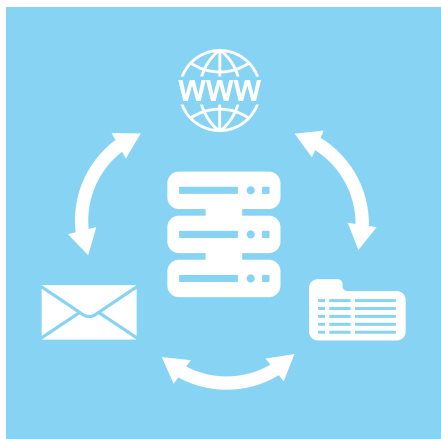


O hotel possui uma ocupação máxima de 800 pessoas e tem ao seu dispor 2 bares e 2 restaurantes, o Almond Tree Wellness SPA, 1.200 metros quadrados de instalações para reuniões e conferências e ainda uma das maiores piscinas exteriores com 1000 m2 (Adultos & Crianças). O Hotel Crowne Plaza Vilamoura conta com uma média de 220 colaboradores, oferecendo assim um serviço de excelência a todos os clientes.



A PTisp foi contactada para apresentar uma solução para serviço de email altamente fiável, eficiente ao nível da filtragem de Vírus e SPAM aliada a um interface profissional e clean de webmail. Era ainda fundamental que o serviço de email estivesse numa infraestrutura segura, preferencialmente em território nacional de forma a garantir a conformidade com os requisitos legais exigidos. Sendo uma ferramenta crítica foram incluídos serviços de gestão e monitorização 24x7x365 bem, com backups de acordo com as necessidades do cliente.

Após análise dos requisitos, foi efectuado o desenho e o dimensionamento da solução a implementar.

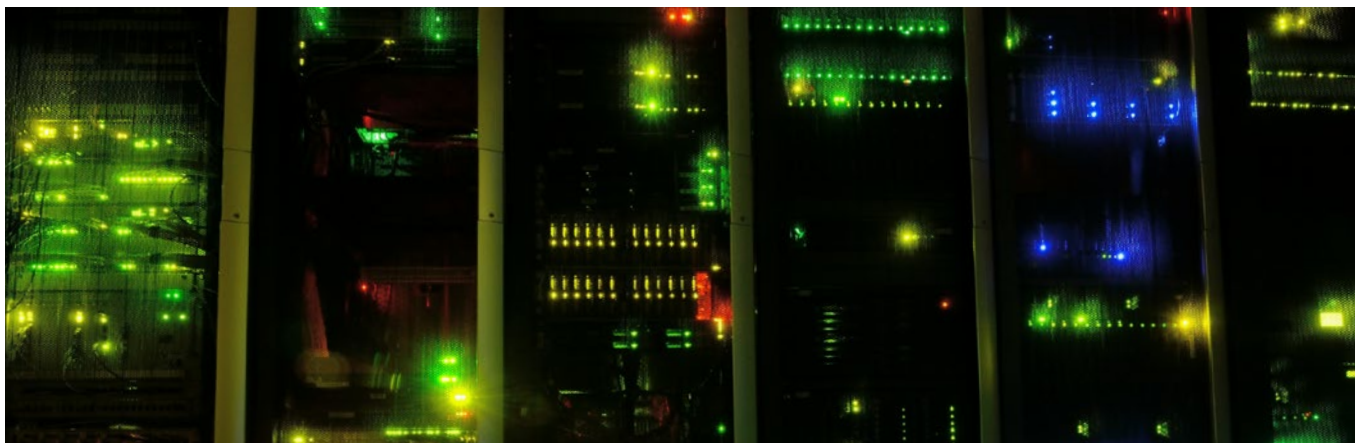


**As etapas do projecto foram:**

1. Levantamento de requisitos e expectativas do cliente;
2. Arquitectura e desenho, implementação e configuração da infraestrutura email;
3. Migração de teste das várias mailbox em produção com todos os conteúdos existentes;
4. Auditoria, conjunta com o Crowne Plaza, ao correcto funcionamento do serviço e migração definitiva para ambiente produtivo.

Para maior performance, a solução foi baseada em servidor(es) dedicados desenhados à medida, devidamente optimizados e configurados apenas focados na eficiência do serviço de email. A plataforma implementada disponibilizou um serviço de Webmail e colaboração com Email, Calendários, Agendas, Tarefas e Gestor de ficheiros para todos os utilizadores, sempre num ambiente seguro, controlado e dedicado exclusivamente ao Crowne Plaza. O que ofereceu ao cliente o que pretendia em termos de serviços e do cumprimento dos requisitos legais.

A protecção do serviço de email é um ponto fundamental para afastar problemas de segurança para os vários utilizadores mantendo a sua Inbox sem emails de SPAM e Vírus. Neste sentido foi provido sistema de filtragem com uma eficiência de sensivelmente 99.5% assegurado por um cluster de anti-vírus e anti-spam composto por vários servidores localizados em três Datacenter. Ao estarem interligados, mesmo na eventualidade de quebra de uma ou mais máquinas, as restantes asseguram a continuidade do serviço, filtragem do email e MX Backup.



Juntamente com a filtragem Anti-Vírus e Anti-SPAM, foi também implementado o serviço de MX Backup. O MX Backup garante que numa eventual quebra ou indisponibilidade momentânea do(s) servidor(es) de email, todas as mensagens são armazenadas no Cluster e entregues quando o serviço for restabelecido. Garante-se assim que não existe qualquer perda de email, mesmo num cenário extremo de quebra. A solução é gerida e monitorizada 24x7x365 pela equipa de sistemas da PTisp, garantindo não só a eficiência do funcionamento, bem como a adequação permanente da solução ao longo do tempo.

O endereçamento IP alocado também é monitorizado de forma permanente a fim de identificar e mitigar preventivamente eventuais bloqueios que possam causar constrangimentos no envio de email.

Com backups regulares e granulares de todos os emails, a informação é armazenada em storage remotos, permitindo desde a reposição de contas email ou conteúdos específico à reposição integral tendo em vista a resposta para politica de disaster recovery.



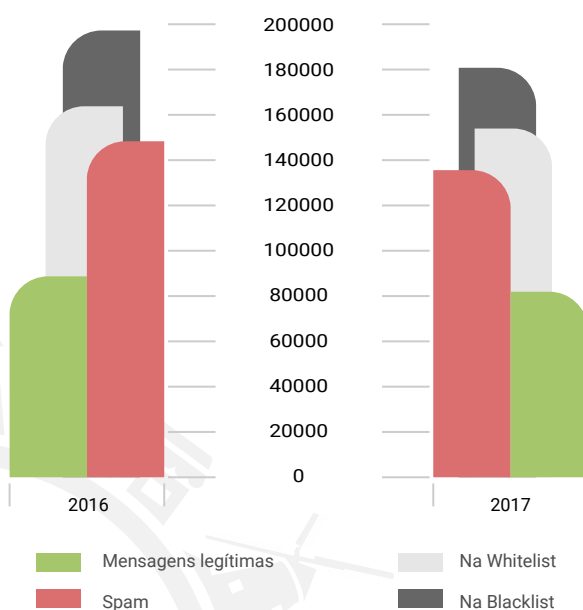


No seguimento das necessidades acima descritas, o Crowne Plaza Vilamoura encontrou na PTISP, depois de muito procurar (e já quase num ato de desespero) um parceiro que conseguiu corresponder a todas as necessidades e exigências necessárias ao funcionamento de uma solução crítica de email. Ao contactarmos a PTISP para o estudo da solução, encontrámos, do lado de lá, uma resposta sempre muito rápida, com todo o apoio e profissionalismo. Deste modo, tornou-se incrivelmente mais fácil, em conjunto com esta equipa, conseguirmos chegar a uma solução que fizesse face às nossas necessidades. Destacamos ainda que, com a necessidade de migração de dados de uma solução antiga (na qual tínhamos toda a nossa informação) pudemos constatar, com agradável surpresa, a agilidade, conhecimento e disponibilidade demonstrados pela PTISP na colocação da solução em funcionamento.

“...encontrámos, do lado de lá, uma resposta sempre muito rápida, com todo o apoio e profissionalismo.”

Foram necessárias apenas algumas horas para que todos os dados estivessem migrados e tudo estivesse em pleno funcionamento. Recordamos que uma das nossas principais dificuldades até ao momento em que começámos a trabalhar com a PTISP, prendia-se com a disponibilidade do serviço de email. Sentíamos, na altura, várias vezes, falhas de serviço, o que levava a que estivéssemos largas horas sem acesso ao email. Ora, como seria de prever, no negócio da Hotelaria, uma questão deste tipo e um constrangimento desta ordem, poderiam fazer a diferença entre ter um quarto vendido ou disponível para venda.

Acrescentamos ainda que outra das dificuldades sentidas pelo Crowne Plaza Vilamoura tinha a ver com a quantidade de SPAM, vírus e mensagens indesejadas recebidas. Com a solução apresentada pela PTISP para o controlo de SPAM e vírus, tornou-se possível para nós, de uma forma autónoma, controlar todos os emails recebidos, criando regras que nos permitem controlar todo o correio eletrónico rececionado.



Esta solução permitiu-nos potenciar a produtividade ao diminuir o tempo despendido na análise dos emails por parte dos utilizadores, uma vez que deixaram de receber todo o SPAM e emails suspeitos.

De destacar ainda que existia, da nossa parte, uma grande necessidade de utilização de ferramentas colaborativas por forma a agilizar o trabalho dos diferentes departamentos. Com a experiência e a colaboração da PTISP foi possível implementar diversas ferramentas como: calendários partilhados, agendas partilhadas, tarefas e gestores de ficheiros.

Para finalizar, gostaríamos de acrescentar que o nosso testemunho é de profunda gratidão uma vez que encontramos na PTISP algo que, nos últimos tempos, se tem revelado muito difícil de encontrar em Portugal: um serviço de suporte e de excelência, com disponibilidade imediata e efetiva prontidão na resolução de todas as situações ocorridas.