

# Unified Communications Erfolg primär (k)eine Technologiefrage

André Hagmann

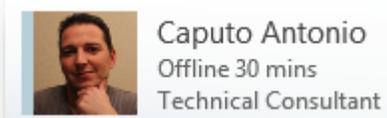
Lead Microsoft Consulting Services

[andre.hagmann@connectis.ch](mailto:andre.hagmann@connectis.ch)

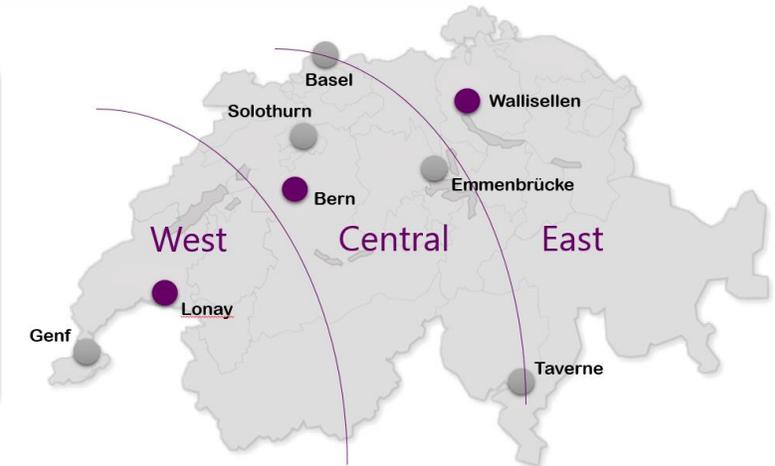
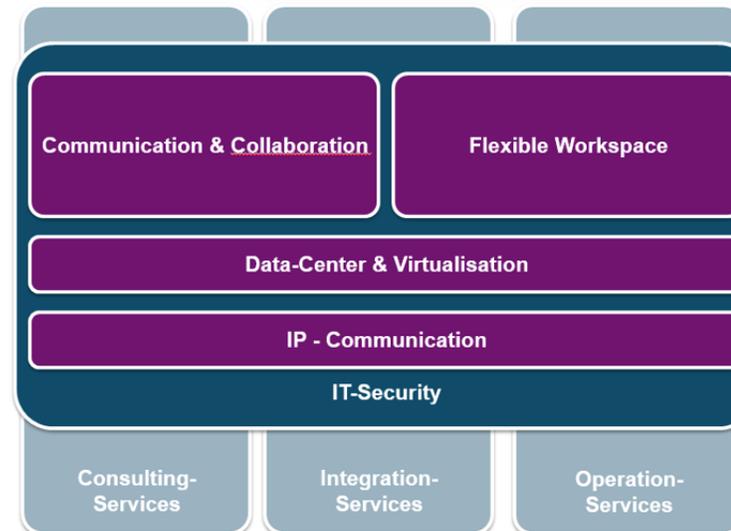


# Connectis - damit sie da erreichbar sind wo ihr Tag beginnt

- Mitarbeiter in der Schweiz: 370
- Strategische Partnerschaften zu Microsoft, Avaya, Cisco und führenden Eco-System Partner, wie Audiocodes, Plantronics, Jabra, Luware, SamWin, Polycom, Spectralink und Aastra
- Langjährige Erfahrung in Microsoft Lync, Messaging und Infrastruktur Projekte
- Microsoft Technical Adoption Program (TAP) Member
  - **Lync Server 2013 / Exchange Server 2013**
- Service Center und Helpdesks in Bern



*Besuchen sie uns am Stand, wir sind für sie da*



## Microsoft Partner

Gold Communications  
Gold Messaging  
Silver Server Platform

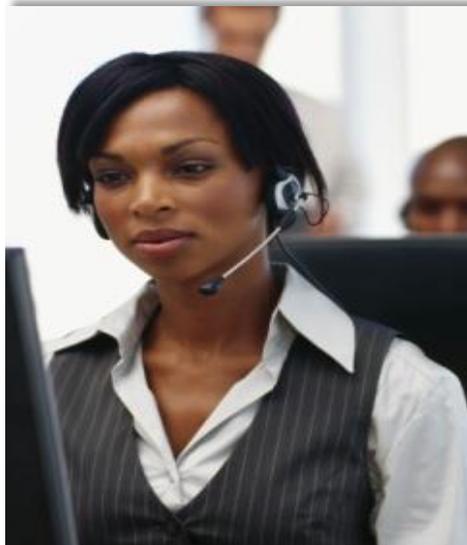
*Unser Moto: wir verkaufen unseren Kunden Lösungen, welche wir intern selber einsetzen*

# Veränderter Kommunikationsmarkt



# Trends im Bereich Unified Communications

## Kundenorientiert



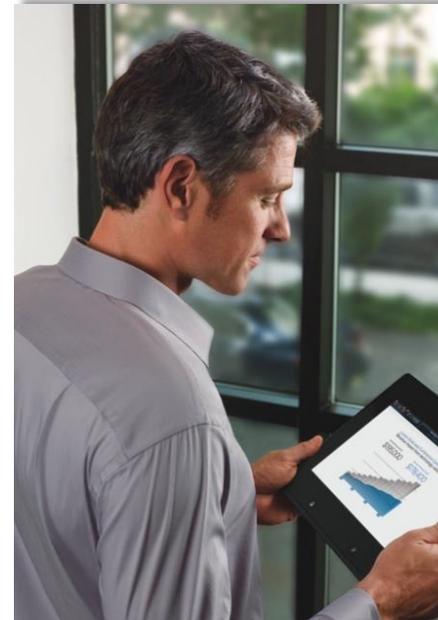
- Einfache Handhabung
- Erreichbarkeiten verbessern
- Produktivität verbessern
- Medien Brüche reduzieren
- Virtuelle Zusammenarbeit

## Arbeitsformen



- Zugriff von überall
- Flexible Arbeitsmodelle
- Gesicherten Zugriff
- Reduktion CO2 Emissionen
- Stau Problem umgehe
- Produktive Pendler
- Facility Kostenn

## Technologie



- Generation Y
- Cloud, Virtualisierung, SDN
- Soziale Netzwerke
- Mobilität / BYOD / Devices
- Allways On, Connectivity
- Von Video zu Collaboration

## Schnittstellen



- Hersteller debattieren über Schnittstellen und Standards
- Entwicklung von zukünftigen Standards → WebRTC
- Zertifizierungen

# Der breite Blickwinkel der UC System Landschaft

Stellen sie sich quer oder sehen sie darin eine Change



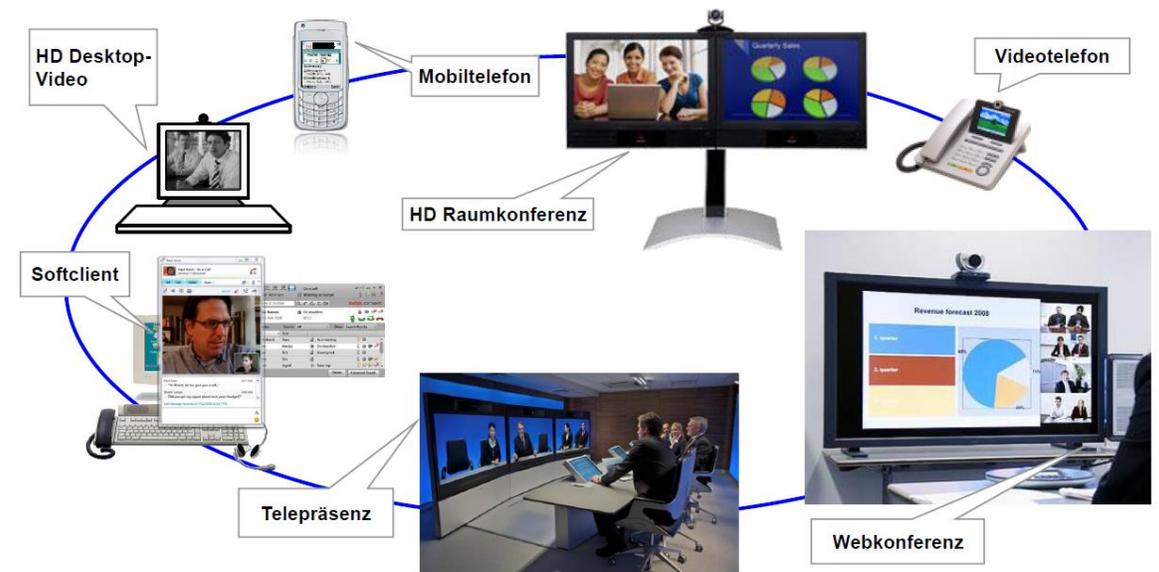
Integration von UC in  
Soziale Business Directories



Integration von UC in Soziale Netzwerke



BYOD Debaten über zukünftige Device Landschaft



2015 werden weltweit mehr als 200 Millionen Menschen vom Unternehmen bereitgestellte Videokonferenz vom Arbeitsplatz aus nutzen

# Anbieterlandschaft und Marktakteure

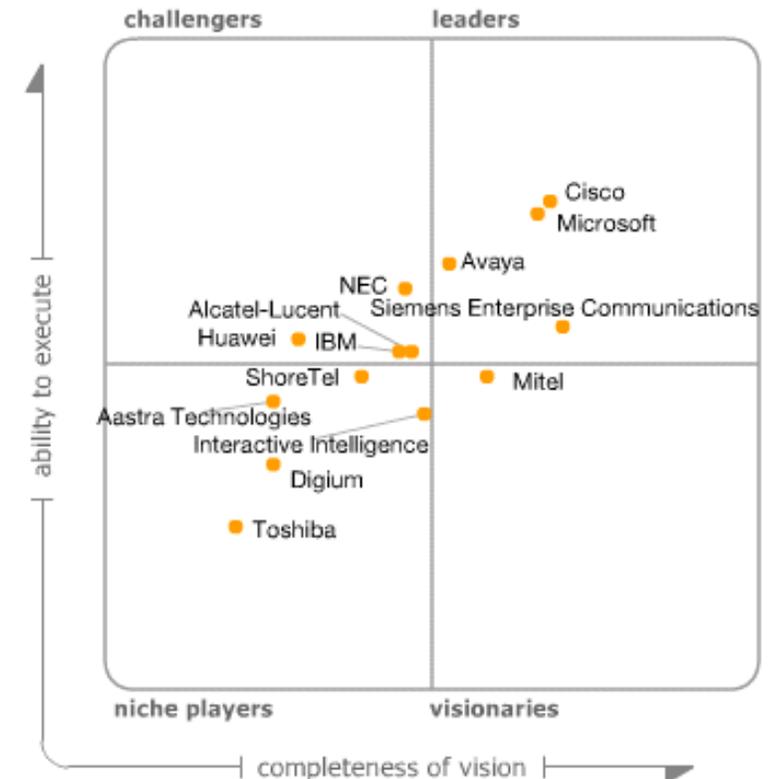


# Die UC-Strategie der Hersteller

## Die Qual der Wahl!

Der Grad der Integration und Vollständigkeit ist unterschiedlich weit entwickelt, allerdings sind vier gemeinsame Richtungen erkennbar :

- **Alles auf IP:** Verbindungssteuerung (SIP) und Medienströme sind IP-formatierte Paketströme
- **Zentrale IP-Vermittlungssysteme:** Die vielen PBXen werden durch eine kleine Zahl zentraler IP-Vermittlungs-Cluster (mit Notfallsystemen in fernen Aussenstellen) abgelöst
- **Eine Oberfläche - viele Kanäle:** Klassische Echtzeitdienste erscheinen mit Video- und Anwendungskonferenz sowie Instant Messaging angereichert unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche. Teilweise sind auch E-Mail, Voice Mail, SMS/MMS und Fax in einer Unified-Messaging-Komponente integriert.
- **Mobilität:** Der mobile Zugriff von überall ist integraler Bestandteil der Plattform
- **Teamarbeit:** Bereitstellen virtueller Zusammenarbeit



As of August 2012



Microsoft

AVAYA

# Unsere Erfahrung bei Einführung von UC



$\text{CHANGE} = D \times V \times F \times CL$

vision

first steps

dissatisfaction

creative leadership

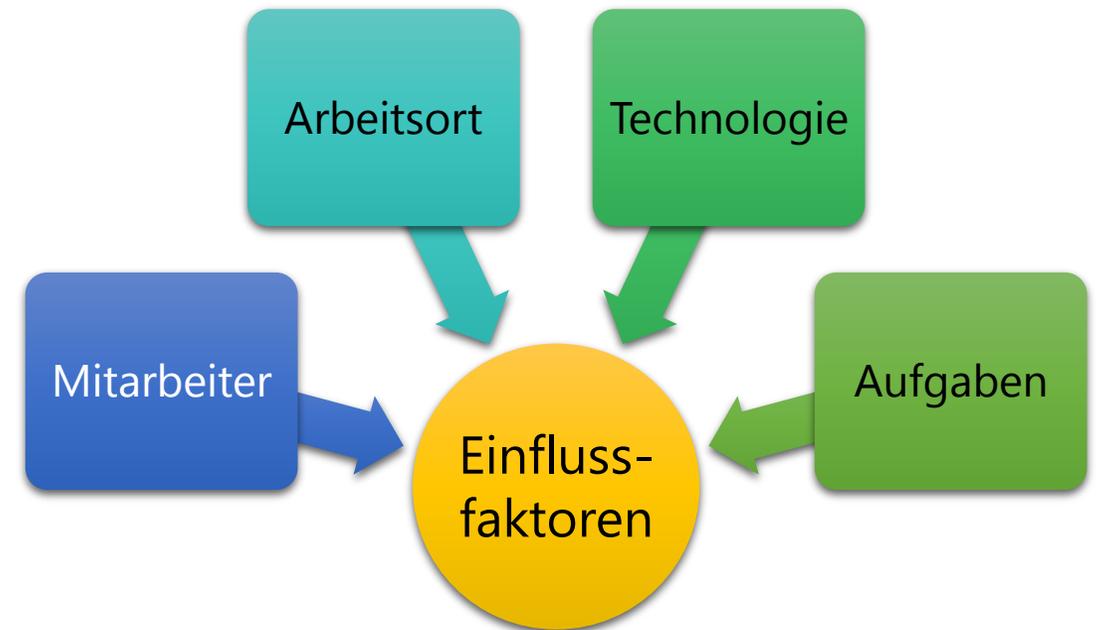
# Es braucht ein Wechsel in der Betrachtungsweise von UC

- Die «User Experience» der Mitarbeiter ist entscheidend
- UC ist weit Mehr als nur VoIP+CTI oder Remote Call Control
- UC muss nicht zwingend «Rid and Replace» heissen
- Erarbeiten sie «Use Cases» für die Optimierung von Abläufe und Prozesse
- Die Einflussfaktoren aus Mitarbeiter, Arbeitsort, Tätigkeit und Technologie
- Wandel vom Produkt- bzw. Feature-Denken ist erforderlich!
- UC ist vergleichbar mit dem Wandel der MainFrame der PBX Welt
- Ein Vision in Bezug auf Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg

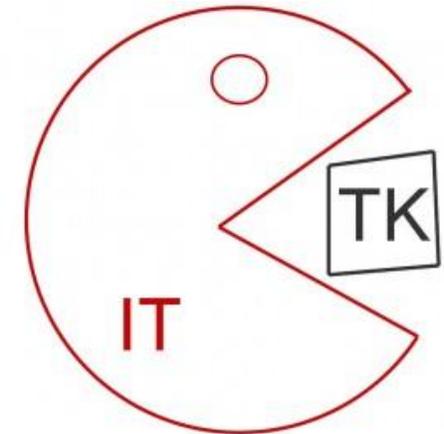
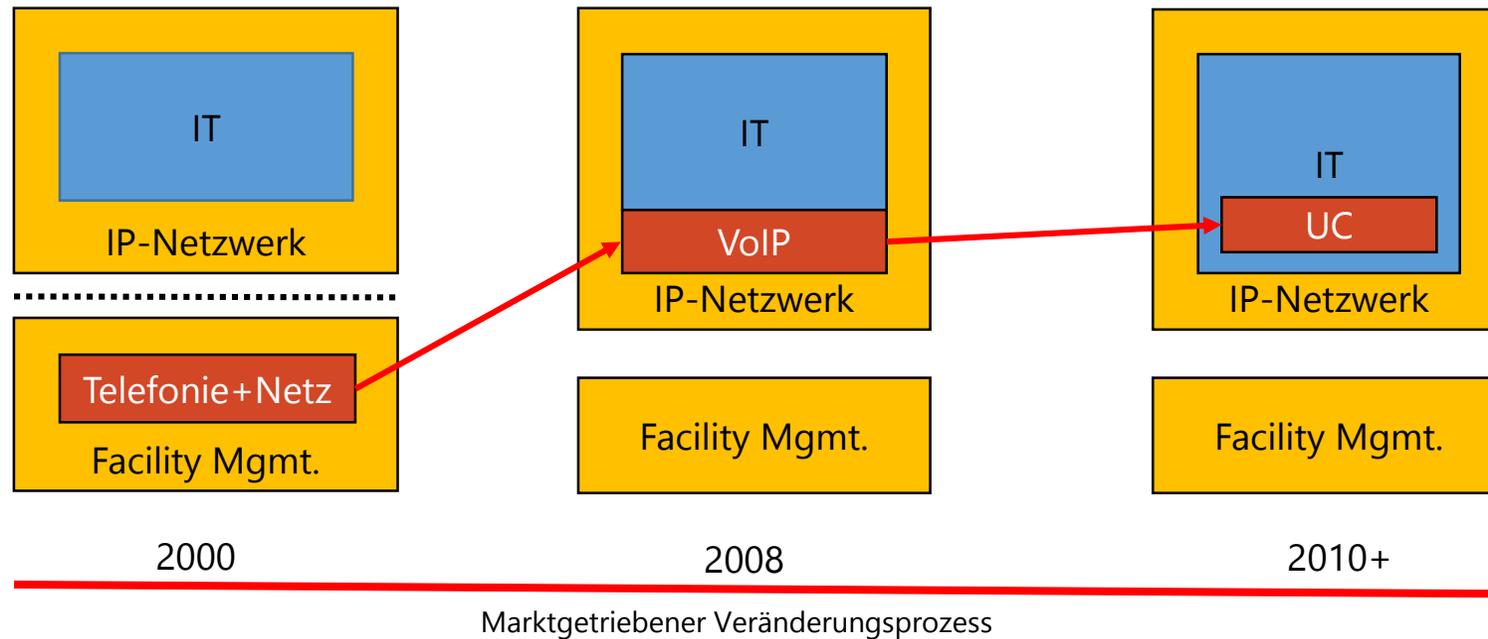
# Die richtige Mix für den Anforderungskatalog

Folgender Input soll in den Anforderungskatalog der Unified Communications Lösung einfließen

- Welche **Mitarbeiter** Profile gibt es
  - BackOffice, Sales, Produktion, etc.
  - Definieren sie 5-7 Profile in ihrer Firma
  - Personas Konzepte verwenden
- Wo befindet sich der **Arbeitsort**
  - Fester Arbeitsplatz, Mobile oder Heimarbeitsplatz
- Welche **Aufgaben** müssen erledigt werden
  - Task-Worker, Teamarbeiten, virtuelle Zusammenarbeit mit externen Mitarbeiter oder Partner
  - Welche Kommunikations Form wird benötigt
- Welche **Technologie** wird heute eingesetzt
  - System Landschaft von IT und Telephonie
  - Gibt es bestehendes Investment zu schützen
  - Wie sieht der Arbeitsplatz aus
  - Reduktion von Komplexitäten
  - Integration in die Standard Programme



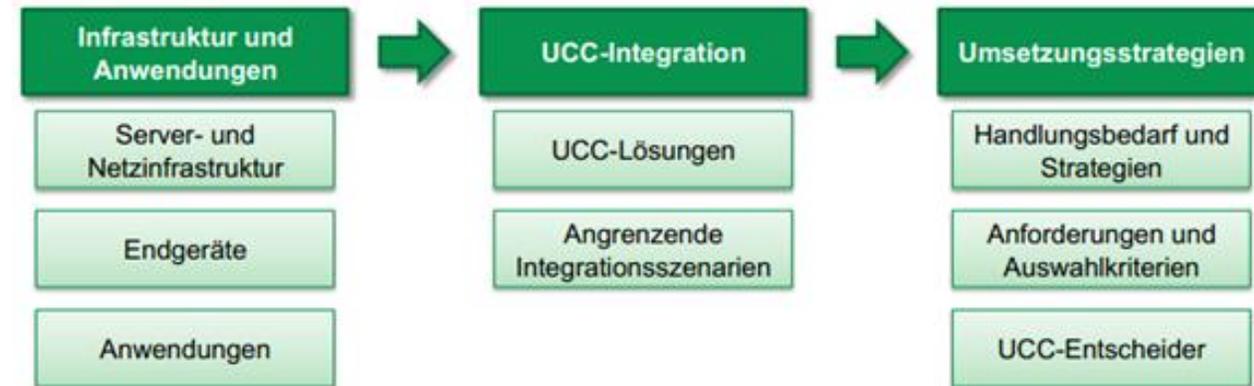
# Die Verantwortlichkeit der Kommunikations Landschaft



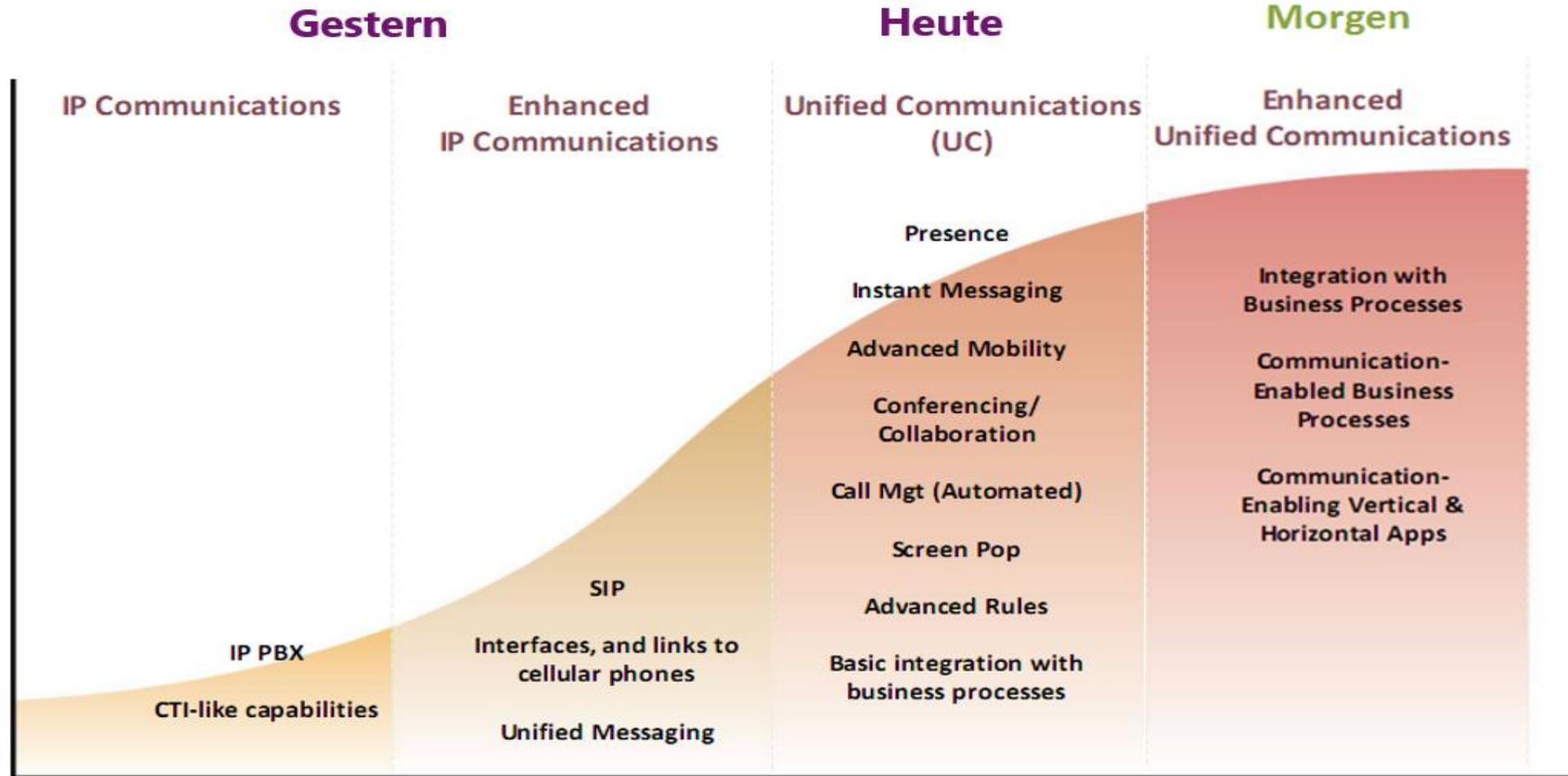
- Die Kommunikationslösung entwickelt sich zur Applikation in vorhandener IT- und IP-Infrastruktur
- Neue Mitspieler treten auf dem Markt auf (IT- und Software-Anbieter)
- Etablierte Anbieter müssen sich auf stark verändertem Markt orientieren
- Erfolgreiche UC Einführung bedeutet ein «Hand in Hand» zwischen IT und Netzwerk Verantwortlichen

# Unsere Erfahrungen bei Einführung von UC

- Bestandsaufnahme der Kommunikationsprozesse durchführen
- Einen Soll-Zustand festlegen
- Vorhandene IT-Infrastruktur auf den Prüfstand stellen
- Externes Wissen beiziehen, das Rad nicht neu erfinden
- Etapierte Einführung / Weniger ist mehr
- Entscheidung über das Betreibermodell treffen
- UC-Einführung wird zum strategischen Projekt erklärt, Führungsebene lebt UC vor
- «User Experience» und technische Anforderungen durch einen «Proof of Concept» verifizieren
- UC-Lösung kontinuierlich weiterentwickeln
- Geschäftsprozesse UC-fähig machen



# UC Einbettung in Geschäftsprozesse



# Fazit

Durch «richtigen» Einsatz von **Unified Communications** Lösungen steigern sie die Effizienz ihrer Mitarbeiter und erhöhen die Produktivität der Firma

Connectis AG - damit sie da erreichbar sind wo ihr Tag beginnt

A photograph of a server room with rows of server racks. A large, semi-transparent purple rectangle is overlaid on the left side of the image. Inside this rectangle, the words "Besten Dank" are written in a white, sans-serif font. The server racks in the background have glass doors and are filled with server units, some of which have small, colorful indicator lights. The floor is covered in a patterned tile, and the ceiling has recessed lighting.

Besten  
Dank