

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	9
Einleitung	11
Vorwort	17
1 Grundlagen von Microsoft UCC	21
Jederzeit, an jedem Ort, auf jede Art	22
Seamless Communications	24
Benutzerfreundlichkeit	25
Präsenzinformationen	28
Kommunikationsetikette	36
Kommunikationsrichtlinien	37
Zusammenfassung	38
2 Anwendernutzen von Microsoft UCC	39
Microsoft UCC-Standardbüroarbeitsplatz	40
Microsoft UCC-Funktionalitäten von Exchange Server 2010	43
E-Mail	43
Kalender, Erinnerungen, Aufgaben und Kontakte	55
Unified Messaging-Funktionalität	57
Microsoft UCC-Funktionalitäten von Lync Server 2010	60
Finden von Kommunikationspartnern	61
Sofortnachrichten	65
Telefonie	68
Video	80
Desktopfreigabe	81
Konferenzen	83
Mobilität	84
Verbund von Lync Systemen unterschiedlicher Unternehmen	86
Microsoft UCC-Funktionalität von SharePoint Server 2010	86
Gemeinsame Dokumentenbearbeitung	88
UCC-Funktionalitäten des Microsoft Office-Pakets	95
Kommunikation und Zusammenarbeit in Microsoft Outlook	95
Kommunikation und Zusammenarbeit in Word, Excel und PowerPoint	99
UCC-Funktionalitäten der UCC-Plattform	102
Übersicht UCC-Plattform	103
Kontextbezogene Kommunikation – Mensch-zu-Mensch-Kommunikation	104
Geschäftsprozesskommunikation – Maschine-zu-Mensch-Kommunikation	105
Ermöglichung omnipräsenten Informationszugangs – Mensch-zu-Maschine-Kommunikation ..	106
Fazit	106

Sicherheit	106
Komponenten im Überblick	108
Datenschutz	111
Abwehr von Störungen	114
Fazit	116
Zusammenfassung	117
3 Unternehmensnutzen von Microsoft UCC	119
Benutzerspezifischer Nutzen	120
Quantifizierbarer Nutzen	120
Nicht-quantifizierbarer Nutzen	122
Arbeitsplatzspezifischer Nutzen	122
Unternehmensspezifischer Nutzen	123
Standardisierung	124
Endgerätefreiheit	125
Organisatorischer Nutzen	126
Aus der Praxis: Einsatz von Microsoft UCC bei Tieto Oyj, Finnland	129
Zum Unternehmen Tieto Oyj	129
Die Ausgangssituation	129
Telefonie auf Basis von Office Communications Server 2007 R2	130
Das Projekt	130
Das Projekt aus Nutzersicht	132
4 Microsoft UCC-Architekturen	133
Unternehmensinterne Microsoft UCC-Architektur	134
Microsoft Exchange Server 2010-Architektur	134
Microsoft Lync Server 2010-Architektur	138
Microsoft SharePoint Server 2010-Architektur	143
Integration von Microsoft UCC in bestehende IT-Infrastrukturen	146
Integration von Microsoft UCC in bestehende Telefonieinfrastrukturen	146
Gehostete Microsoft UCC-Architektur	155
Microsoft Cloud-Dienste	155
Integration von gehostetem Microsoft UCC in bestehende IT-Infrastrukturen	161
Integrieren von gehostetem Microsoft UCC in bestehende Telefonieinfrastrukturen	164
Was bringt die Zukunft?	165
5 Auswirkungen von Microsoft UCC auf den Telekommunikationsmarkt	167
Geschäftsmodelle im Kommunikationsmarkt	168
Einleitung	168
Der klassische Kommunikationsmarkt	169
Der Kommunikationsmarkt ändert sich	173
Vertriebsmodelle im Telekommunikationsmarkt	175
Das Kaufgeschäft	175
Das Mietgeschäft	175
Das Wartungsgeschäft	175
Managed Services	176
Beratungsleistungen	176
Outsourcing	176
Zusammenfassung	176
Supportmodell im Telekommunikationsmarkt	177

Installationsablauf im Telekommunikationsmarkt	178
Planungsphase	178
Ausschreibungen	179
Implementierungsphase	180
Rufnummernpläne	182
Betrieb eines klassischen Kommunikationsnetzwerks	184
Zusammenfassung	184
Lässt sich eine TK-Anlage mit Microsoft Lync Server 2010 ersetzen?	185
Zusammenfassung	187
6 Auswirkungen von Microsoft UCC auf den IT-Systemhausmarkt	189
Der ITK-Markt im Umbruch	191
UCC für IT-Systemintegratoren	191
Die Auswirkungen für TK-Systemhäuser	191
Ein Blick zurück	192
Wie profitiert der Anwender?	192
Aktuelle Trends und Einflussfaktoren	193
Die Auswirkungen für IT-Systemhäuser	194
Mitarbeiter und Know-how	194
Strategische Allianzen	195
Kundenbeziehungen und Ansprechpartner	195
Veränderung der Geschäftsmodelle	196
Beteiligung der Unternehmensführung und Provisionierungsmodelle	197
Neue Herausforderungen für den Vertrieb	198
Der Ausschreibungsprozess für TK-Systeme	198
Komplexität von UCC-Projekten und -Angeboten	199
Neues Potenzial für Beratungsdienstleistungen	199
Veränderte Anforderungen an Projekte im ITK-Umfeld	200
Microsoft-Unterstützungsangebot für Partner	202
UC-Kompetenz im Microsoft Partner Network	202
Wissensvermittlung an Partner und Berater	202
Business Value Tool	202
Planungstool für die Erstellung der UCC-Infrastruktur	203
Unterstützung bei der Beantwortung von Ausschreibungen	204
Was tun? – ein kleines Fazit zum Abschluss	206
7 Auswirkungen von Microsoft UCC auf den Carriermarkt	207
Auswirkungen auf den Festnetzcarriermarkt	208
Festnetz-Sprachanschluss	208
Internet-Datenanschluss	211
Verkehrsverlagerung ins Internet	211
Neue Geschäftsmöglichkeiten	212
Auswirkungen auf den Mobilfunkcarriermarkt	214
Entwicklung des Mobilfunkmarkts	214
Mobilfunk in den Unternehmen	215
Die Interessen der Mobilfunkcarrier	216
Die Interessen der Unternehmen an UCC	217
Zukünftige Entwicklung von mobilen UCC-Funktionalitäten in den Unternehmen	218
Die Herausforderungen an die Mobilfunkcarrier	219
Zusammenfassung	221

8	Unternehmenstransformation durch Microsoft UCC	223
	Litware Pharma AG	224
	Das Schlüsselereignis	227
	Die Designphase	227
	Die Konzeptausarbeitung	228
	Variante parallele Anrufsignalisierung	229
	Variante IP-Telefon und IP-Softclient	231
	Variante Remote Call Control	232
	Variante Dual Forking	233
	Variante Enterprise Voice	234
	CEBP auf Basis der UCC-Plattform	235
	Die Vorstandspräsentation	236
	Litware im Jahre 2015–2017	237
	Litware im Jahre 2017–2022	238
9	Schlusswort	239
	Fazit	240
	Über die Autoren	243
	Stichwortverzeichnis	247