



Enterprise Voice & Unified Messaging for People Centric Business

Enterprise Voice, Collaboration and Communication



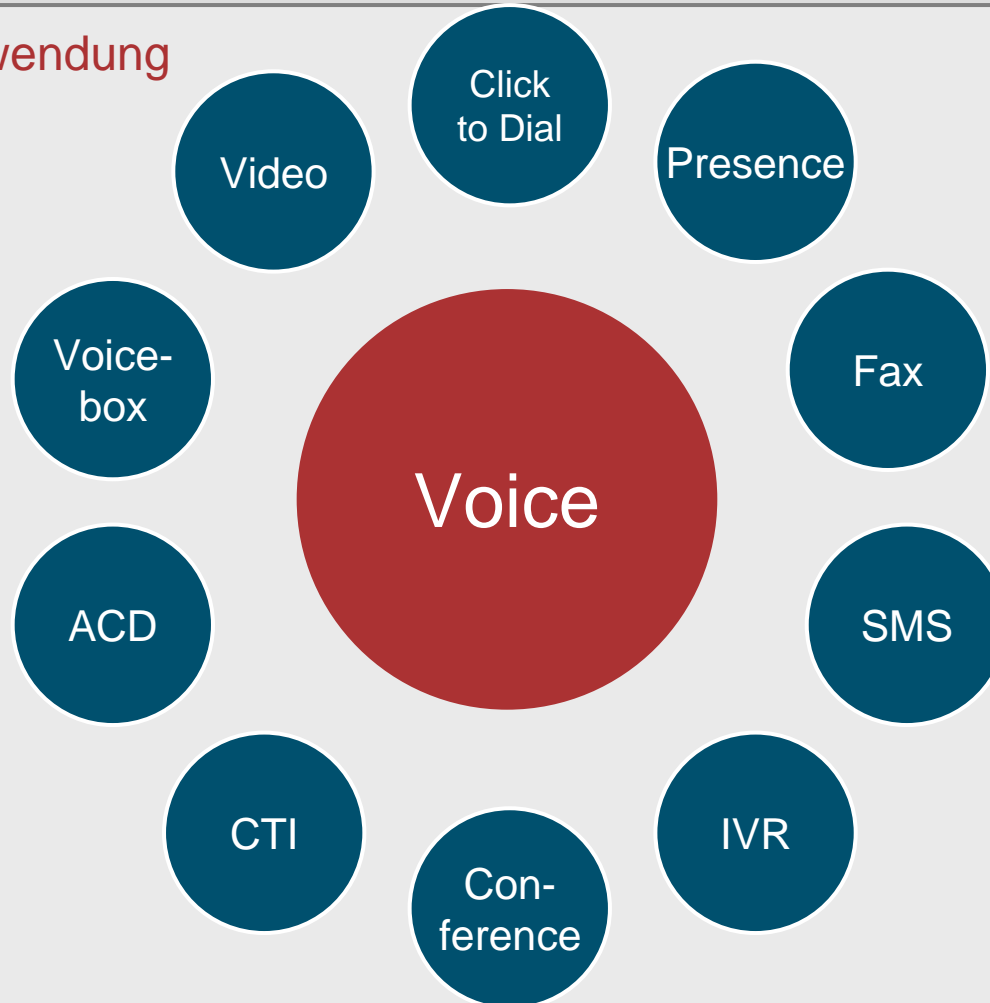
Kommunikation – Modelle und Szenarien

Enterprise Voice, Collaboration and Communication

Voice Centric Business - Modellansicht

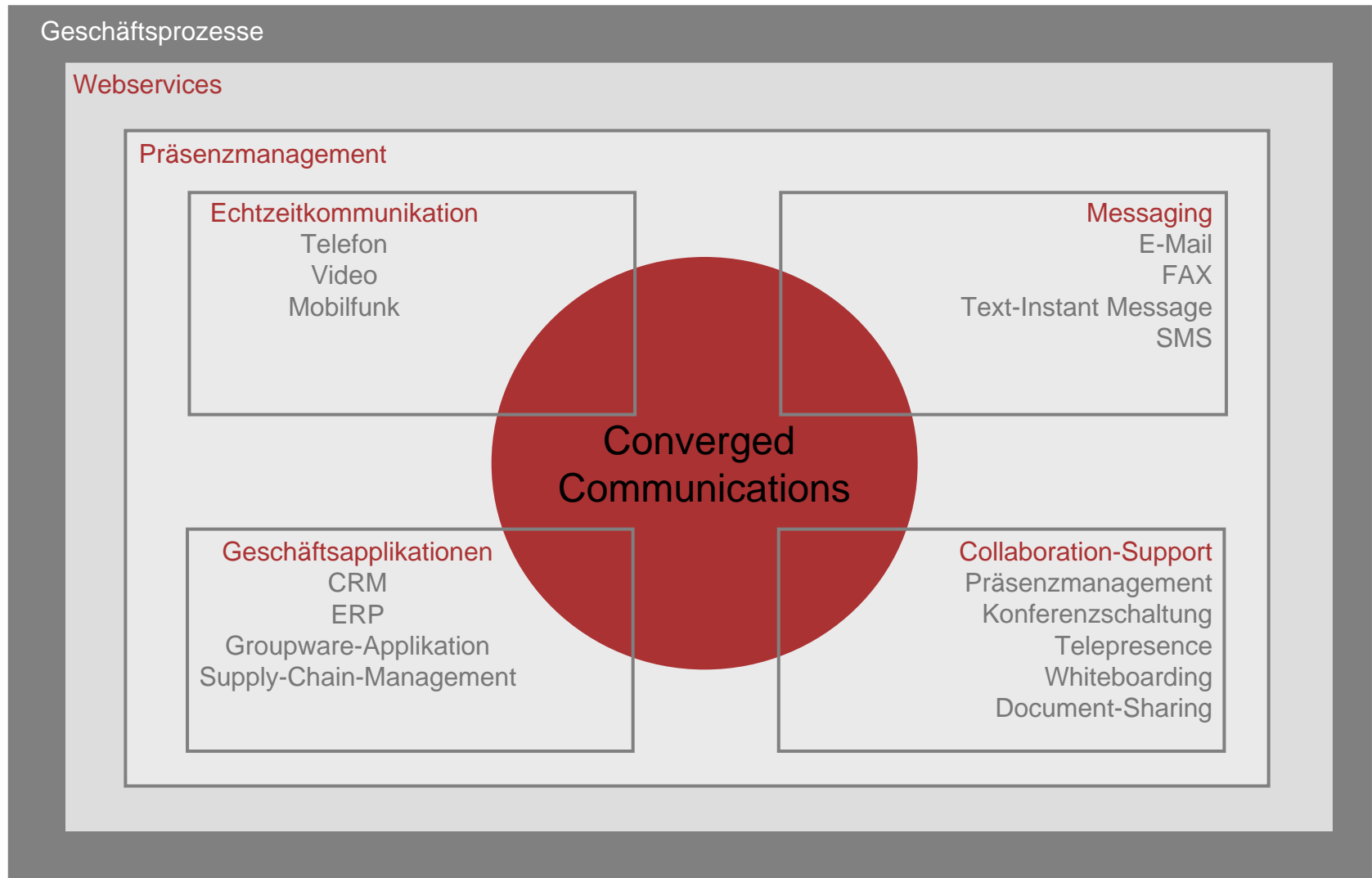
Geschäftsprozesse

Client Anwendung



- **Hoher Sprachanteil**
 - Telefonie stellt hier einen erheblichen Teil der geschäftlichen Kommunikation dar.
 - Elemente der Collaboration sind ebenfalls stark Sprachorientiert (z.B. Callcenter)
- **Mehrwertanwendungen rund um Sprache**
 - Erweiterte Funktionen und Dienste sind als Ergänzung zur Sprachkommunikation konzipiert
- **Komplexität des Kommunikationsmodells**
 - Eher geringe Komplexität des Modells, da Sprache absolut zentral ist
- **Szenarien**
 - Typisch für Callcenter, Vertriebsinnendienst, Kundendienst oder ähnliche Umgebungen
 - Häufig für sogenannte „Task-based Worker“
- **Vorteile durch Integration**
 - Funktionen lassen sich zur einfacheren Bedienung und Zeitersparnis meist in einen einzigen Client integrieren.
 - Integration in Drittanwendungen meist auf ERP oder CRM Systeme fokussiert.

Converged Communications - Modellansicht

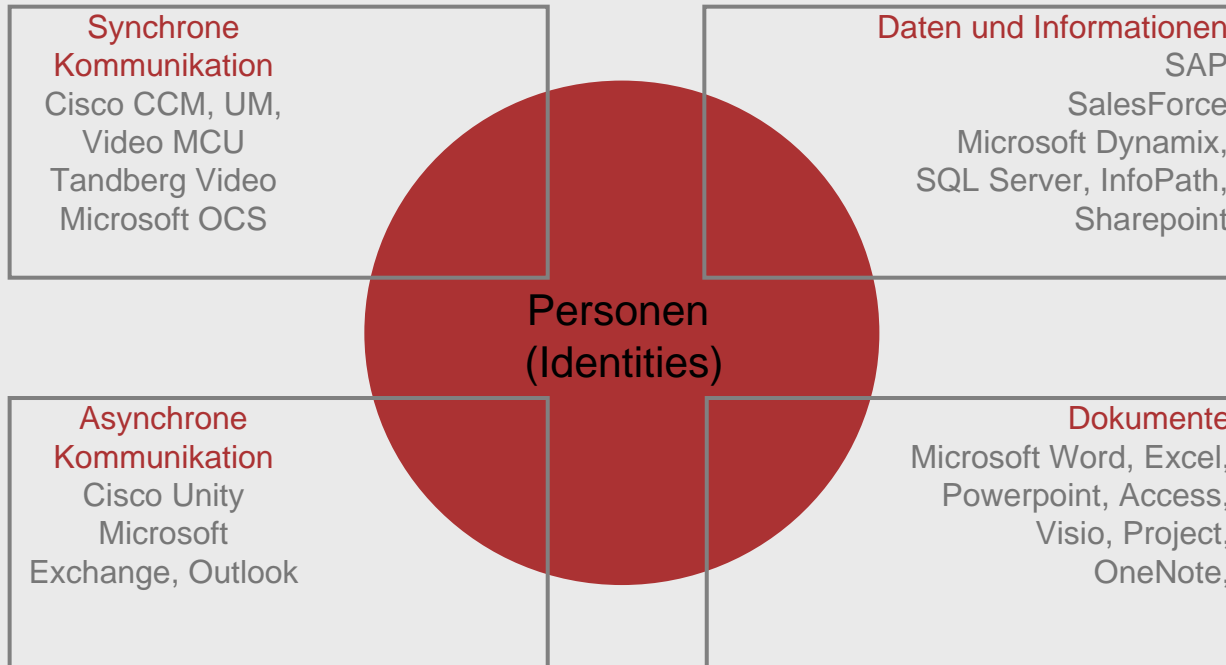


- **Mehrkanalige Kommunikation**
 - Kommunikation nutzt viele verschiedene Kanäle wie Sprache und Daten
- **Mehrwertanwendungen rund um Sprache und Zusammenarbeit**
 - Erweiterte Funktionen und Dienste sind im Wesentlichen ebenfalls als Ergänzung zur Sprachkommunikation konzipiert
 - Elemente der Collaboration mit Fokus auf Dokumente sind stärker ausgeprägt
- **Komplexität des Kommunikationsmodells**
 - Obwohl auch hier die Sprache noch ein zentrales Element darstellt, ist die Integration mit anderen Kommunikationstypen bereits sehr weitreichend.
- **Szenarien**
 - Ähnlich den Voice Centric Szenarien, jedoch auch Anwender mit komplexeren Aufgabenbereichen sowie vermehrt Aussendienst oder Home Office User
 - Schwerpunkt auf sogenannte „Task-based Worker“ aber auch Elemente der „Information Worker“
- **Vorteile durch Integration**
 - Funktionen lassen sich zur einfacheren Bedienung und Zeitersparnis meist in einen einzigen Client integrieren.

Geschäftsprozesse

Präsenzmanagement: Cisco CUPS, Microsoft OCS

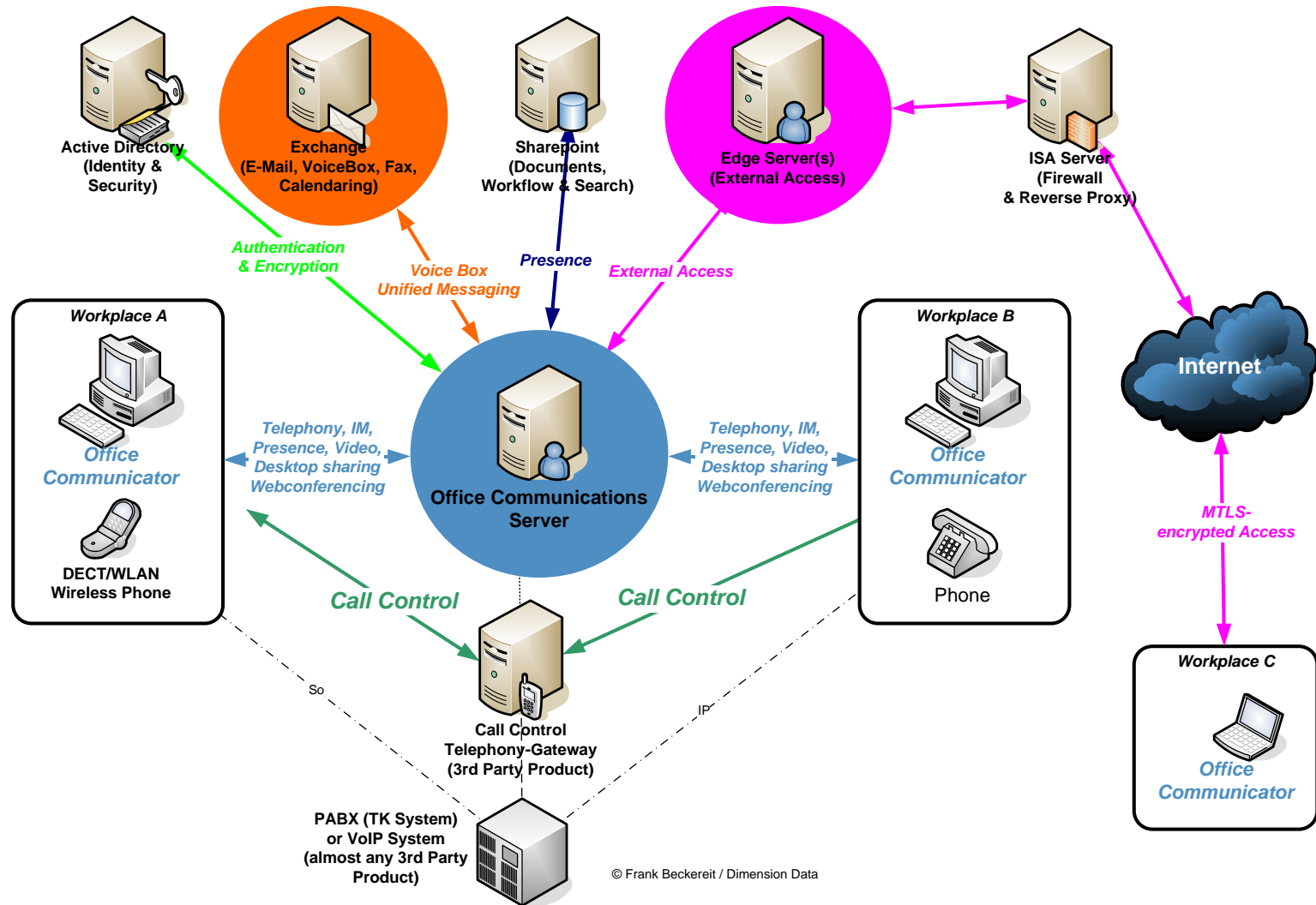
Web Conferencing, Collaboration, Workflows: Cisco MP, MSFT LM, OCS, Sharepoint, Exchg.



People Centric Business - Merkmale

- **Integration von Kommunikation und Collaboration**
 - Kommunikation, Collaboration, Workflows und Daten werden umfassend integriert.
- **Multimodale Kommunikation als Bestandteil der Arbeitsumgebung**
 - Voice ist nur noch eine Ausprägung der Kommunikation
 - Synchrone und Asynchrone Kommunikation werden ungewichtet genutzt
 - Collaboration ist ein zentraler Aspekt
- **Komplexität des Kommunikationsmodells**
 - Hohe Komplexität durch Integration aller Modi und Kanäle
- **Szenarien**
 - Manager, Vertrieb, Aussendienst, Projektbüro, generell Personen mit komplexem Aufgabenspektrum
 - Schwerpunkt auf sogenannte „Information Worker“
- **Vorteile durch Integration**
 - Volle Integration aller Aspekte von Sprache, Daten, Video und Dokumenten auf dem Desktop.
 - Integration üblicherweise nicht auf einen einzelnen Client beschränkt

Example for People Centric Business MSFT Unified Communications & Collaboration

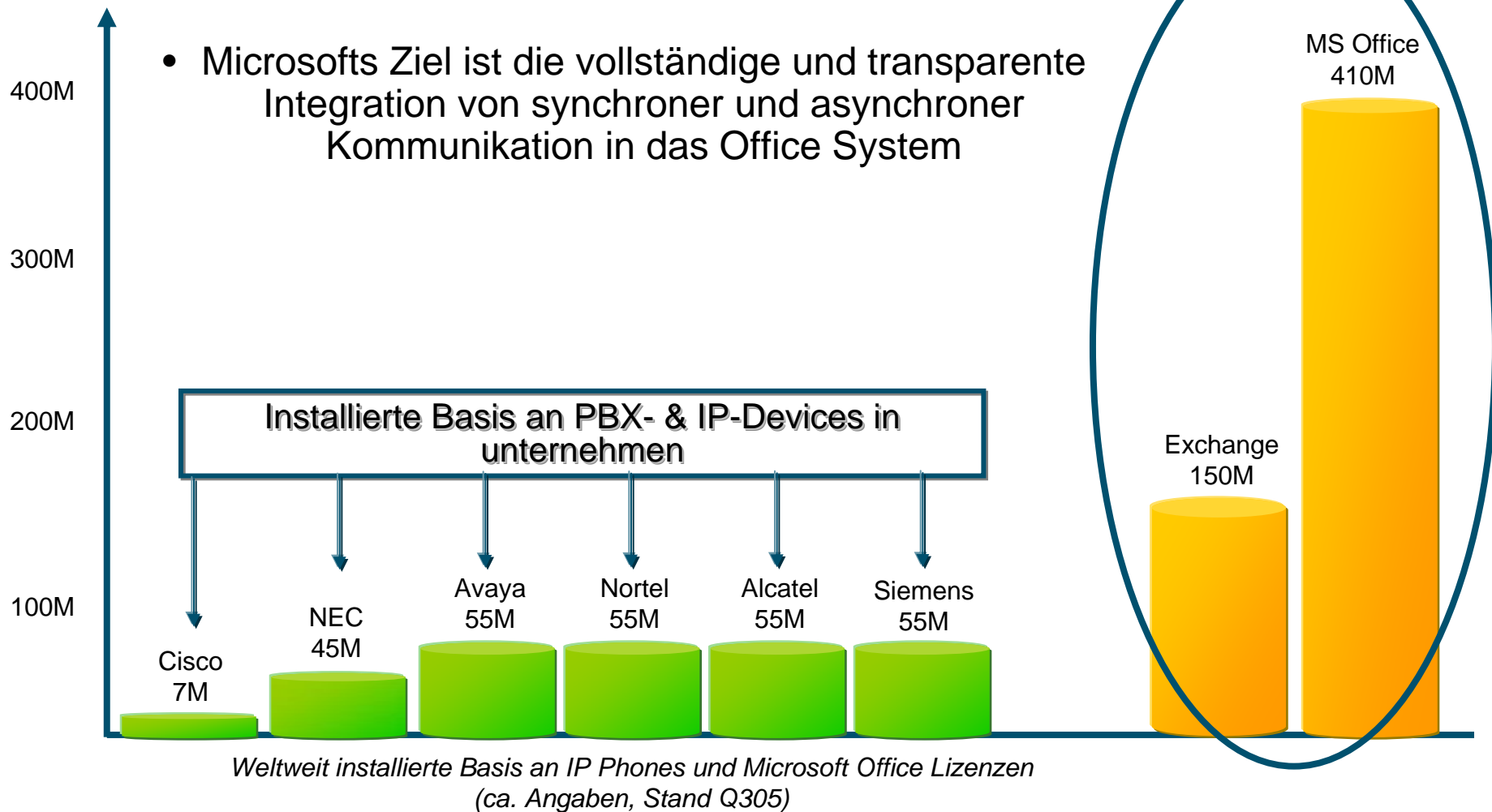


Je nach Unternehmenstyp, Geschäftsmodell, Prozessen oder Branche ergeben sich Schwerpunkte für das eine oder andere Modell. Eine generelle Empfehlung ist daher nicht sinnvoll:

- Integration von virtuellen, räumlich getrennten Teams über unterschiedliche Kommunikationskanäle
- Geschwindigkeitsvorteile durch die richtige Wahl des passenden Kommunikationskanals
- Vermeidung von Medienbrüchen
- Etablierung von sicheren Kommunikationsstandards
- Integration von Kommunikation mit LOB Anwendungen (ERP, PPS, CRM, etc)
- Presence Management und Instant Messaging, Logging und Archivierung von unternehmensrelevanter Kommunikation
- Nahtlose Integration und Umschaltung zwischen IM, Mail, Telefon, Webconferencing oder Video.
- Kosteneinsparung durch Konvergente Lösungen
- Mehrwertdienste als Plattform für neue Businessmodelle

Voice-Integration im Kontext des Anwenders, nicht als eigene Infrastruktur

- Microsofts Ziel ist die vollständige und transparente Integration von synchroner und asynchroner Kommunikation in das Office System



Changing the Rules...

Gartner Research

Publication Date: 21 April 2005 ID Number: G00123012

1 **The IP-PBX Is a Potential Architectural 'Dead End'**

Bern Elliott, Steve Blood, Bob Hafner

IP-PBX products are at risk of becoming obsolete. Developers should leverage the architectural and communication options that the Internet standards make possible, rather than apply IP technology to the digital PBX model.

STRATEGIC PLANNING ASSUMPTION(S)

3 By 2009, enterprise telephony planners will have shifted away from the IP-PBX to a distributed open-voice application model (0.8 probability).

By 2008, vendors will have refocused development away from their current IP-PBX products in favor of an open-voice application server model (0.7 probability).

By 2007, 25 percent of enterprise planners and 60 percent of IP-PBX vendors will have realized that the value of IP-telephony is in the applications, not in the core telephony functions (0.7 probability).

ANALYSIS

2 Many leading Internet Protocol-private branch exchange (IP-PBX) products use a centralized and proprietary IP architecture to directly replicate the previous digital PBX model. This approach fails to leverage the distributed and open Internet telephony architecture that is emerging.

Centralized and Proprietary IP Architecture

The current approach places the IP-PBX at the center of control for all voice communications (see Figure 1), which has been the model for PBX architectures since the 1950s. The centralized IP-PBX approach forces applications to rely on the IP-PBX for all call control and voice interactions. It limits the applications that can control voice interactions to those offered or approved by the IP-PBX vendor. Third-party communication applications will be able to control and access voice communications only through some type of computer-telephony integration (CTI) interface.

4

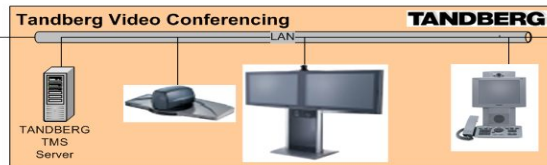
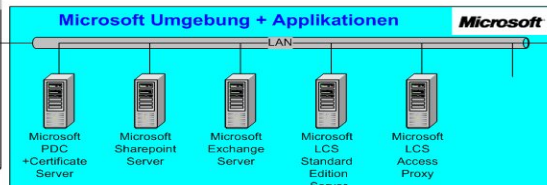
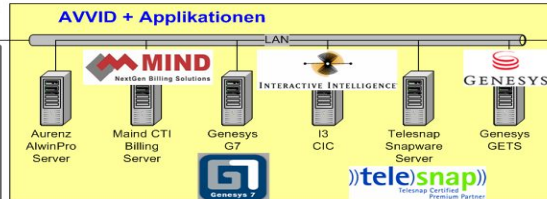
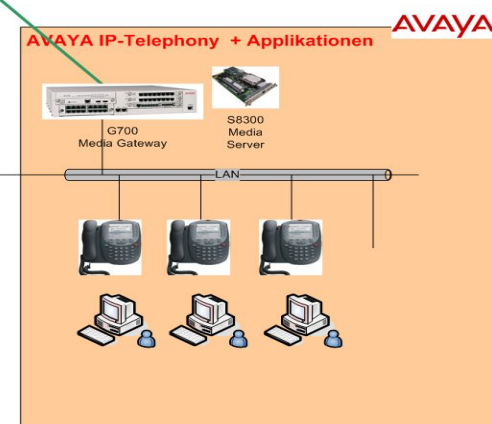
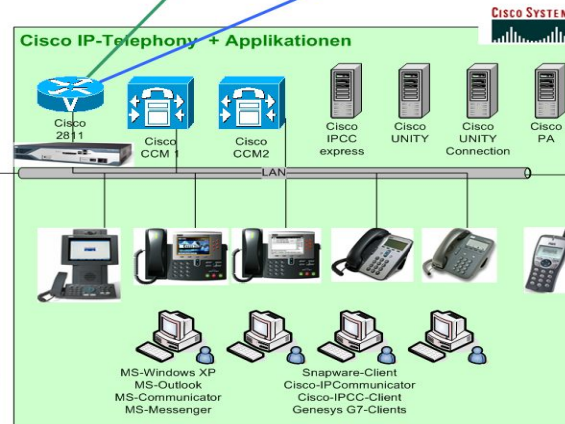
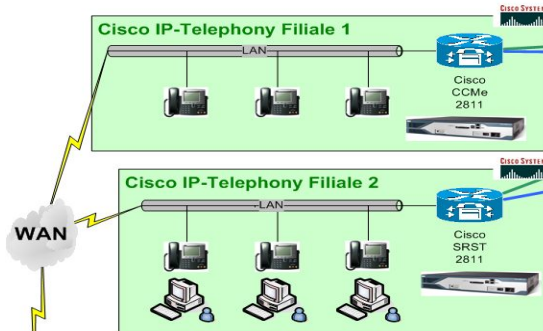
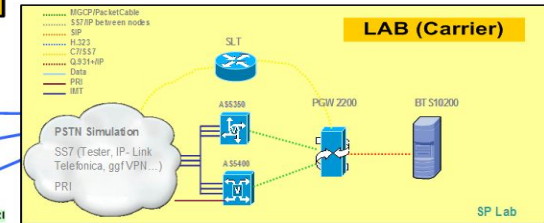
“Integrating voice communications with the rich collaboration capabilities of the Microsoft Office System will enable exciting new collaboration scenarios improving individual and team collaboration. Media.streams’s VoIP technology will become available as part of the Real-Time Collaboration platform from Microsoft, significantly enhancing the value delivered to customers and opportunities for partners. The acquisition accelerates our ability to deliver on our vision of unified communications.”

—Anoop Gupta, corporate vice president, Microsoft Real-Time Collaboration Group

Showroom „Converged Communications“



DDG Showroom Converged Communication Solutions (Enterprise)



- Applikationen :**
- VoIP, Redundanz, Failover, SRST
 - Video Telephony
 - Video Conferencing
 - UMS , Voicemail
 - CTI
 - IVR + TTS + ASR
 - ACD, Skill based Routing, Collaboration, Reporting
 - Billing, Accounting
 - Voice Recording



Danke für Ihre Zeit

Ihre Fragen bitte ?

