

# Whitepaper

Schritt für Schritt:

Ein Leitfaden für

moderne Unified Communications-Optionen

S. Tressa Brophy

Siemens Enterprise Communications  
Februar 2010

# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
Schritt für Schritt. Wir möchten Ihnen einige Tipps zur Orientierung geben.	
<b>Teil 1: Wie zahlt sich Unified Communications aus?</b>	<b>4</b>
Erfahren Sie, welchen finanziellen Mehrwert die heutigen Kommunikationslösungen Ihrem Unternehmen wirklich bieten.	
<b>Teil 2: Wie ist Ihre Ausgangslage?</b>	<b>6</b>
Investieren Sie gezielt in neue Technologien und optimieren Sie Ihre vorhandene Infrastruktur mit neuen Entwicklungsstrategien für Ihre Kommunikationsumgebung.	
<b>Teil 3: Wie viel müssen Sie investieren?</b>	<b>8</b>
Sie scheuen sich vor höheren Einmalinvestitionen? Kein Problem. Ein neues Spektrum von Beschaffungsmodellen ermöglicht es Ihnen, ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Anschaffungs- und Betriebskosten zu finden.	
<b>Teil 4: Wie hoch ist der Verwaltungsaufwand?</b>	<b>10</b>
Wie soll die Verwaltung einer UC-Lösung bewältigt werden, wenn die Administration des bestehenden Systems bereits schwierig ist? Ein zeit- und kostenorientierter Überblick über die Umstellung auf eine erstklassige Kommunikationslösung und deren Support.	
<b>Teil 5: Was wissen Sie? (Und was wissen Sie nicht?)</b>	<b>12</b>
Überlegungen zur Entscheidungsfindung in unsicheren Zeiten.	

# Einleitung

## Schritt für Schritt. Wir möchten Ihnen einige Tipps zur Orientierung geben.

Wenn Sie eine Verbesserung Ihrer Kommunikationslösungen planen, stehen Ihnen mehr Möglichkeiten und mehr Kaufkraft zur Verfügung als jemals zuvor.

Der moderne Markt für Unternehmenskommunikation bietet eine Vielzahl an Unified Communications-Lösungen (UC) an. Doch das ist nicht alles. Sie können heutzutage auch aus einem breiten Angebot an Finanzierungs-, Support- und Migrationsmodellen auswählen, die den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen in puncto Finanzierung, Personal und Anbieterflexibilität entgegenkommen.

Für Kunden von Siemens Enterprise Communications ist ein prognostizierter ROI von weniger als zwei Jahren für eine komplette UC-Umstellung keine Seltenheit.

Dieses Whitepaper soll Ihnen fünf Schlüsselbereiche der Unternehmenskommunikation näherbringen. Wenn Sie wissen, welche Möglichkeiten Sie in diesen fünf Bereichen haben, sind Sie gut gerüstet, um die optimale Entscheidung für Ihr Unternehmen zu treffen.

1. **Wie zahlt sich Unified Communications aus?** Was ist UC Ihrem Unternehmen wert? Ein glaubwürdiger Business Case kann mehr als eine Finanzierung sichern. Er kann Ihnen schrittweise den Weg zu einer UC-Lösung ebnen, die zuerst Ihre wichtigsten Anforderungen und Chancen berücksichtigt.
2. **Wie ist Ihre Ausgangslage?** Investieren Sie gezielt in neue Technologien und optimieren Sie Ihre vorhandene Infrastruktur mit neuen Entwicklungsstrategien für Ihre Kommunikationsumgebung.
3. **Wie viel müssen Sie investieren?** Sie möchten Ihr Eigenkapital schonen? Kein Problem. Ein neues Spektrum von Beschaffungsmodellen ermöglicht es Ihnen, ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Anschaffungs- und Betriebskosten zu finden.
4. **Wie hoch ist der Verwaltungsaufwand?** Ein zeit- und kostenorientierter Überblick über die Umstellung auf eine neue UC-Lösung und ihren Support.
5. **Was wissen Sie?** (Und was wissen Sie nicht?) Auch wenn die Roadmap und der Servicekanal Ihres Anbieters nicht so stabil sind, wie Sie es gerne möchten, können Sie dennoch bereits heute von Kosteneinsparungen und Produktivitätssteigerungen durch UC profitieren.

Unabhängig von Ihrer Ausgangslage gilt: Wenn UC Ihr Ziel ist, stehen Ihre Chancen gut, dieses Ziel zu erreichen – und auch in Zukunft flexibel zu sein. Ein Thema, für das es sich lohnt, ein wenig Zeit zu investieren.

# Teil 1: Wie zahlt sich Unified Communications aus?

## Erfahren Sie, welchen finanziellen Mehrwert die heutigen Kommunikationslösungen Ihrem Unternehmen wirklich bieten.

Ein guter Business Case ist mehr als eine reine ROI-Berechnung. Ein Business Case hilft Ihnen bei der Beurteilung, ob und inwiefern eine Migration auf UC zu echten Einsparungen sowie zu Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen führt. Er berücksichtigt Opportunitätskosten und Risiken und prüft eine Reihe von Szenarien. Dazu zählen auch die Kosten, die entstehen, wenn nichts unternommen wird. Er kann auch weniger greifbare Faktoren berücksichtigen, beispielsweise die Auswirkungen auf Ihren Kundenservice.

Wenn Sie sich für die Migration auf UC entscheiden, ist ein Business Case ein wichtiges Werkzeug, um in Ihrem Budget das dafür benötigte Kapital bereitzustellen (obwohl wir Ihnen in Teil 3 zeigen, wie Sie Ihr Ziel mit geringerem Kapitalaufwand erreichen).

Wenn Sie immer noch ein TDM-basiertes System verwenden, profitieren Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit von einer Migration auf UC. Obwohl wir wissen, dass jeder Kunde anders ist, möchten wir Ihnen dennoch einige Einsparungsmöglichkeiten vorstellen, die Kunden von Siemens Enterprise Communications realisiert haben. Möglicherweise treffen zwei oder drei der genannten Punkte auch auf Ihr Unternehmen zu:

- Reduzierung der Gesamtbetriebskosten für Sprachanwendungen um 20 bis 30 % durch Zentralisierung der Kommunikation im Rechenzentrum
- Reduzierung der Kosten für den Telefonverkehr um bis zu 30 % mit IP-LCR oder Netzwerk-Overlay
- Reduzierung der Konferenzkosten um bis zu 90 % mit Ihrer eigenen internen Bridge für Telefon- und Webkonferenzen
- Reduzierung der Kosten für Integration, Hardware und Trunking um bis zu 20 % mit SIP-Trunking
- Reduzierung der Kosten für Mitarbeiterumzüge um bis zu 50 %
- Reduzierung des Stromverbrauchs um bis zu 90 %
- Verbesserung der First Call Resolution im Contact Center um bis zu 20 % mithilfe von UC und intelligentem Routing
- Reduzierung der Betriebskosten um bis zu 30 % durch die Auslagerung von Ausgaben und Outsourcing
- Hinzu kommen zahlreiche „indirekte“ Einsparungen, die das Unternehmensergebnis verbessern können: etwa eine gesteigerte Mitarbeiterproduktivität und eine verkürzte Reaktionszeit auf Lieferanten- und Kundenanfragen.

Während die Migration auf UC mit vielen Vorteilen verbunden sein kann, bringt ein Stillstand andererseits Risiken mit sich. Wenn Sie sich beispielsweise auf ein nicht vereinheitlichtes Kommunikationssystem mit ungenügender Roadmap verlassen, sollten Sie bedenken, dass Ersatzteile und Supportleistungen bald auslaufen können. Die System- und Notfallwiederherstellung kann somit zu einer großen Herausforderung werden.

Wie wir jedoch bereits wissen, ist jedes Unternehmen anders und Sie kommen möglicherweise zu anderen Ergebnissen. Genau aus diesem Grund benötigen Sie Ihren eigenen Business Case.

Ein solider Business Case muss nicht teuer oder kompliziert sein, aber er muss in jedem Fall umfassend sein. Von einem beratenden, lösungsorientierten Anbieter erhalten Sie kostenlose Unterstützung. Sofern der Anbieter vollkommen transparent arbeitet und Sie die Variablen kontrollieren, profitieren Sie, indem Sie einen Business Case erhalten, der Ihre Vision widerspiegelt, und gleichzeitig auf die umfangreiche Erfahrung eines erfahrenen Anbieters zurückgreifen können.

Der Business Case Builder von Siemens Enterprise Communications ist beispielsweise ein hervorragendes Tool, das Ihnen bei der Analyse potenzieller Einsparungen hilft. Um die Integrität der erstellten Business Cases zu gewährleisten, wurde das unabhängige Unternehmen Glomark von uns mit der Erstellung der Algorithmen beauftragt. Sie können Kostendaten von den Branchenanalysten bei IDC und Current Analysis oder auf Ihren eigenen Erfahrungen basierende Daten verwenden. Der Business Case Builder von Siemens Enterprise Communications überlässt Ihnen die Kontrolle der Schlüsselvariablen. Sie können Szenarien für den besten, den ungünstigsten und den wahrscheinlichsten Fall entwickeln.

Das Beste ist, dass Sie einen klaren Überblick über alle Daten, Berechnungen und Annahmen erhalten, die in Ihrem Business Case verwendet werden. In anderen Worten: Sie kontrollieren die Daten, die in Ihren Business Case einfließen, und der Siemens Enterprise Communications-Mitarbeiter unterstützt Sie mit einer bewährten, methodischen Struktur und bei der Zahlenverarbeitung. Das Resultat ist ein Dokument, das Zahlen enthält, die Sie verstehen und von denen Sie wissen, dass sie für Ihr Unternehmen gelten.

Mithilfe der folgenden Checkliste können Sie sicherstellen, dass der Business Case, den Sie erhalten, unabhängig vom Anbieter über größtmögliche Integrität verfügt:

- ☑ Kontrollieren Sie die Variablen. Stellen Sie sicher, dass Ihre eigenen Kostenangaben und Einsparanschätzungen für die einzelnen Bereiche verwendet werden. Wenn Ihnen keine Verlaufsdaten zur Verfügung stehen, verwenden Sie Branchenangaben aus einer zuverlässigen Quelle.
- ☑ Kontrollieren Sie die Inhalte Ihres Business Case. Sie sollten entscheiden können, welche Einsparungsmöglichkeiten in Ihrem Business Case berücksichtigt werden und welche nicht. Bitten Sie darum, direkte und indirekte Einsparungen separat aufzuführen, was für die Finanzierungsentscheidung hilfreich ist. Außerdem sollte erkennbar sein, welche Abteilungen die Einsparungen umsetzen.
- ☑ Rechnen Sie mit einer großen Bandbreite an Ergebnissen. Ein Business Case mit umfangreichen Ergebnissen, die vom ungünstigsten Fall bis zum besten Fall reichen, erhöht die Integrität Ihres Geschäftsfalls.
- ☑ Fordern Sie vollständige Transparenz. Bestehen Sie darauf, Zugriff auf sämtliche Berechnungen und Annahmen zu erhalten, die im Business Case verwendet werden.
- ☑ Untersuchen Sie verschiedene Lösungs- und Migrationsmöglichkeiten. Ein guter Business Case enthält Alternativszenarien. Ein guter Anbieter bietet Ihnen verschiedene Wege zum Ziel.
- ☑ Fragen Sie nach Fallstudien (oder Auszügen) von anderen Kunden. Diese können Ihnen einen Eindruck von der Art und dem Umfang der Einsparungen vermitteln, die sich in verschiedenen Szenarien erzielen lassen.

Mit einem soliden Business Case können Sie die verschiedenen Einsparungsmöglichkeiten mit der geeigneten Investitionshöhe und dem optimalen ROI analysieren. Und auch das kann einfacher sein, als Sie vielleicht denken.

Unseren Ansatz zur Erstellung eines Business Case finden Sie im Anhang: zwei Auszüge aus einem Business Case Builder von Siemens Enterprise Communications. Dort erhalten Sie einen guten Eindruck von der Transparenz, Klarheit und Flexibilität unserer Lösungen.

### **Geld sparen mit OpenScape Voice:**

#### **Unterstützung von bis zu 100.000 Benutzern über Ihr Rechenzentrum mit einem einzigen System**

- Weniger separate oder vernetzte Systeme bedeuten weniger Hardware, weniger Supportmitarbeiter, weniger Aufwand für die Entwicklung und Unterstützung von Netzwerk und Anwendungen, niedrigere Wartungskosten und höhere Skalierbarkeit.

#### **Verstärkte Nutzung Ihres IP-Netzwerks für Anrufe und Anwendungen**

- Für Fern- und Mobiltelefongespräche, Sprachdienste für Telearbeiter und Telefon-, Web- und Videokonferenzen werden weniger externe Dienste genutzt, was sich in Einsparungen durch Skaliereffekte und eine bessere IT-Kontrolle auswirkt.

#### **Effizientere IT-Verwaltung**

- Weniger Verwaltungsmitarbeiter; ein einziges System der Anrufweiterleitung; es muss nur ein Callcenter eingerichtet, integriert und aktualisiert werden; eine einzige UC-Lösung; ein einziger Plan für Benutzerschulungen und Support.
- Ergänzen Sie OpenScape mit Enterasys-Unternehmensnetzwerklösungen, um noch mehr IT-Mitarbeiter für Unternehmenslösungen abstellen zu können und Aufgaben der Netzwerkverwaltung im Vergleich zu IP-Netzwerken anderer Wettbewerber auf gerade mal ein Zehntel zu reduzieren.

## Teil 2: Wie ist Ihre Ausgangslage?

### Investieren Sie gezielt in neue Technologien und optimieren Sie Ihre vorhandene Infrastruktur mit neuen Entwicklungsstrategien für Ihre Kommunikationsumgebung.

Ausgestattet mit einem Business Case und Richtlinien zur Finanzierungsplanung können Sie sich nun darauf konzentrieren, den für Sie richtigen Weg zu UC zu ermitteln. Wie der Name schon sagt, handelt es sich bei einem UC-System um eine Lösung mehrerer Anbieter. Sie haben daher nichts zu verlieren und viel zu gewinnen, wenn Sie dann und dort hochwertige Punktlösungen einführen, wo sie die höchsten Kostenvorteile bieten. Tatsache ist, dass diese Vorgehensweise der Regelfall ist.

Wenn Sie ein Gerät für eine Punktlösung auswählen, sollte dieses de facto zwei Anforderungen erfüllen. Erstens sollte es auf offenen Standards basieren. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass es problemlos mit vorhandenen Systemen verwendet werden kann und auch zukünftig mit neuen Geräten kompatibel ist. Zweitens sollten Sie eine softwareorientierte Lösung wählen, die skalierbar ist und Ihnen die Möglichkeit bietet, jeweils für eine Anwendung oder eine Arbeitsgruppe benutzer- oder standortbezogen neue Funktionen einzuführen. Mit dieser Vorgehensweise halten Sie sich außerdem Ihre Optionen für die Zukunft offen.

Die besseren Lösungen auf dem Markt basieren auf offenen Standards und Anwendungen und machen es Ihnen einfach, im Laufe der Zeit neue Benutzer und Anwendungen hinzuzufügen. Nehmen wir als Beispiel die OpenScape UC Application Suite von Siemens Enterprise Communications. Die Suite verwendet für alle Anwendungen eine einheitliche Grundlage, den OpenScape UC Server. Nachdem das Fundament gelegt ist, können mit den zwei Servern in Betreiberqualität bis zu 100.000 Benutzer unterstützt werden, indem Software und Benutzerlizenzen einfach hinzugefügt werden. Die Suite ist von Grund auf SIP- und SOA-basiert konzipiert, sodass sie problemlos mit anderen Elementen Ihrer Kommunikationsumgebung, auch Ihrem vorhandenen PBX-System, integriert werden kann, um Anwendungen für Sprache, Messaging, UC, Contact Center und Mobilität zu unterstützen.

Die vom OpenScape UC Server gebotene Flexibilität eröffnet Ihnen eine Reihe von Bereitstellungsoptionen. Hier einige typische Beispiele:

- **Notfallwiederherstellung.** Wenn Ihr aktuelles System bereits älter ist, können Sie OpenScape zur Notfallsicherung installieren. Bei einem Totalausfall können Sie Verkehr schnell umleiten, Mobiltelefone integrieren und lokale oder entfernte Benutzer hinzufügen, indem einfach Benutzerlizenzen hinzugefügt werden. Sie investieren in eine zuverlässige, zukunftsfähige Lösung statt in umfangreiche Notfall-Kits, die zum Zeitpunkt des Kaufs bereits überholt sind.
- **Netzwerk-Overlay.** Für viele Unternehmen liegt hier ein großes Einsparpotenzial. Konsolidieren Sie Telefonverkehr innerhalb Ihres IP-Netzwerks, verwenden Sie IP-Least-Cost-Routing und integrieren Sie mobile Kommunikation, um die Kosten für Trunking, Roaming und Ferngespräche zu senken. Wählen Sie eine systemeigene SIP-Netzwerklösung, um die Kosten für Integration, Hardware und Trunking zu reduzieren (unsere Kunden berichten über Einsparungen von 20 % bei einem Wechsel zu SIP-Trunking).
- **Entfernte Standorte.** Wenn Ihr Unternehmen mehrere Standorte umfasst oder mobile Mitarbeiter/Telemitarbeiter beschäftigt, sparen Sie wahrscheinlich Zeit und Geld, indem Sie die Kommunikation für Zweigstellenbüros und mobile Mitarbeiter in Ihrem Rechenzentrum zentralisieren – auch wenn Sie Ihre größeren Standorte nicht umstellen möchten. Zentralisierung verringert den Bedarf an Supportmitarbeitern in der Zweigstelle, senkt die Anzahl der Sprach- und Messaging-Systeme auf Wartungsplänen und stellt Benutzern an allen Standorten Services der Unternehmensklasse zur Verfügung. Erweiterte Services wie integrierte Mobilität (für Vertriebs- und Servicemitarbeiter), Contact Center und UC können für entfernte Standorte – oft kostengünstiger – hinzugefügt werden.
- **Anwendungen.** Wenn Sie Power-User im Bereich Kommunikation haben, welche die neuesten Funktionen benötigen, bietet eine Side-by-Side-Lösung eine kostengünstige Möglichkeit, die Anforderungen dieser Benutzer zu erfüllen. Ganz gleich, ob Sie Services für UC, Contact Center oder mobile UC benötigen: Sie können diese implementieren und Benutzer einzeln hinzufügen, wenn Sie möchten. Denn eine softwarebasierte Lösung benötigt nur die Anwendung und Benutzerlizenzen – es fallen keine zusätzlichen Hardwarekosten an.

Wenn Sie die richtige Side-by-Side-Lösung wählen, können Sie mit geringem Zeit- und Kostenaufwand gewünschte Services bereitstellen, wann und wo sie benötigt werden. Zur Erinnerung: Eine offene Lösung lässt sich problemlos in vorhandene Systeme integrieren und Sie halten sich damit Ihre Optionen offen. Beachten Sie Folgendes, damit Sie diese Flexibilität auch wirklich erhalten:

- Wählen Sie eine softwarebasierte Lösung. Wenn Sie bei neuen Benutzern oder Funktionen jedes Mal Server hinzufügen müssen, können Zeit- und Kostenaufwand zum Problem werden. Mit einer softwarebasierten Lösung muss die Hardware nicht ständig angepasst werden.
- Wählen Sie eine offene, auf Standards basierende Lösung. Das Schlüsselwort bei UC lautet Integration. Eine wirklich offene Lösung mit stabilen Standards erhöht mit der Zeit die Wirtschaftlichkeit und Flexibilität. Zuverlässige Quellen wie Interop bieten Ihnen einen realistischen Überblick über die Wirtschaftlichkeit und Funktionalität einer UC-Integration.
- Stabilität. Der Einsatz von Side-by-Side-Lösungen ist sinnvoll, da sie Geld sparen und eine wichtige Rolle für die Unternehmensleistung spielen. Geben Sie sich bei diesen Lösungen nicht mit weniger Stabilität zufrieden, als Sie von Ihrer unternehmensweiten Kommunikationsgrundlage erwarten.
- Untersuchen Sie den Einfluss auf Ihr unternehmenseigenes IP-Netzwerk (und deren Voraussetzungen). Eine Beschäftigung mit diesem Thema im Voraus lohnt sich. In vielen Fällen sind die Netzwerkvoraussetzungen ein zentraler Grund für eine schrittweise Bereitstellung. Dabei werden nur die wichtigsten und kostensparendsten Funktionen umgestellt, während das IP-Netzwerk ausgebaut wird und die Netzwerküberwachung aktiv ist.
- Überdenken Sie Ihre Serviceoptionen. Entscheiden Sie sich für einen Anbieter, der über Erfahrung in der Unterstützung von Multivendor-Lösungen verfügt. So stellen Sie eine korrekte Implementierung und hochwertigen Support sicher.

Natürlich ist eine umfassende Systemimplementierung stets eine Option. Für einige Unternehmen ist eine vollständige Umstellung einfacher, und wenn das Kapital verfügbar ist, lässt sich damit der beste mehrjährige Business Case entwickeln.

Nehmen Sie sich die Zeit, um sich mit Ihren Optionen für schrittweise Bereitstellungen auseinanderzusetzen. In den meisten Fällen lassen sich schon früher Einsparungen realisieren, während Sie sich gleichzeitig Ihre Optionen für die Zukunft offenhalten. Wenn Sie Ihre Investitionen mit Ihren besten ROI-Prognosen verknüpfen, können Sie genau die Lösungen einsetzen, die Sie benötigen, und die Lebensspanne Ihrer vorhandenen Systeme verlängern.

## Teil 3: Wie viel müssen Sie investieren?

### **Sie scheuen sich vor höheren Einmalinvestitionen? Kein Problem. Ein neues Spektrum von Beschaffungsmodellen ermöglicht es Ihnen, ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Anschaffungs- und Betriebskosten zu finden.**

Um Unified Communications in Ihrem Unternehmen voranzubringen, müssen Sie vielleicht kein neues Telefonsystem kaufen. Zumindest müssen Sie möglicherweise nicht zahlreiche Anschaffungen tätigen. Heutzutage erhalten Sie die benötigten Funktionen und die gewünschte Integration in der Regel über Hosted Services oder ein Software-Abonnement. Diese neuen Optionen bedeuten, dass Sie ein Finanzierungsmodell wählen können, das entweder vollständig auf Investitionsausgaben oder vollständig auf Betriebskosten basiert oder eine Mischung aus beiden vorsieht. Bei der Funktionalität gibt es keine großen Unterschiede. Entscheiden Sie sich also für den Ansatz, der Ihren Prioritäten in puncto Finanzen und Personaleinsatz am ehesten entspricht.

**Standardkauf.** Wenn Ihr Unternehmen über Kapital verfügt und Ihre Kommunikationsanforderungen keinen starken Schwankungen unterliegen, ist das konventionelle Investitionsmodell, d. h. der Kauf eines Systems, wahrscheinlich am sinnvollsten für Sie. Damit sind Ihre laufenden Kosten dann im Grunde genommen auf Wartung, Administration und Trunking beschränkt. Auf der anderen Seite müssen Sie für die gesamten Kosten für Upgrades, Überwachung und Verwaltung aufkommen.

**Hosted-Lösungen.** Es gibt immer mehr Diensteanbieter, die UC der Unternehmensklasse über Hosted Services bereitstellen können. Damit fallen dann hauptsächlich Betriebskosten an und Sie bezahlen nach einem Pay-as-you-go-Modell, das für Unternehmen ideal ist, die höhere Investitionen vermeiden möchten, oder saisonal schwankenden Bedarf verzeichnen. Außerdem ist der Diensteanbieter bei diesem Modell für IT-Support und Systemadministration zuständig. Interne IT-Mitarbeiter können sich dann strategischeren Aufgaben widmen. In der Regel fallen geringere Kosten für Upgrades an. Auf der anderen Seite handelt es sich dabei um eine fortlaufende Ausgabe.

**Software-Abonnement.** Siemens Enterprise Communications testet in den USA derzeit Lösungen mit Software-Abonnements. In diesem Modell besitzen Sie die Hardware und bezahlen eine monatliche Nutzungsgebühr für die Software. In den meisten Fällen sind die benötigten Vorabinvestitionen um etwa 60 % niedriger (abhängig davon, ob Sie neue Server erwerben oder eigene Server verwenden). Zusätzlich fällt eine niedrige und flexible monatliche Gebühr für Lizenzen an.

Software-Abonnements stellen ein innovatives Servicemodell dar. Konfiguration und Bereitstellung des Produkts lassen sich an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen – wie bei einer konventionellen Lösung. Dieses Modell bietet jedoch einige besondere Vorteile, die Sie kennen sollten.

#### ■ **Sie nutzen das, was Sie benötigen, und wenn Sie es benötigen – nicht mehr und nicht weniger.**

Sie können fast jede Anwendung im OpenScape-Portfolio und sogar nur eine Lizenz für einen Benutzer abonnieren. Das bedeutet, dass keine hohen Vorabkosten für anspruchsvolle Anwendungen wie Unified Communications oder Contact Center anfallen.

Außerdem bedeutet ein Software-Abonnement (und in einige Fällen gilt das auch für Hosted-Lösungen), dass Sie nur für die Services zahlen, die Sie nutzen, und das auf Monatsbasis. Wenn Sie also während der Ferienzeit 100 Call Center-Mitarbeiter und während des restlichen Jahres 15 benötigen, zahlen Sie für die zusätzlichen Lizenzen nur während der Monate, in denen sie genutzt werden. Wenn Sie über neun Monate ein größeres Projekt laufen haben und während dieser Zeit auf Fremdarbeitskräfte zurückgreifen, können Sie diese während der Laufzeit des Projekts mit den besten Unified Communications-Tools ausstatten und nach Projektabschluss die Abonnementzahlungen dafür einstellen. Ein Software-Abonnement eignet sich insbesondere für den Katalogvertrieb, die Bereiche Bildung und Gastronomie, projektorientierte Firmen, zahlreiche andere Unternehmensformen sowie Behörden.

#### ■ **Bleiben Sie auf dem Laufenden.**

Ein weiterer Vorteil von Software-Abonnements ist die kontinuierliche Bereitstellung der neuesten Version ohne zusätzliche Kosten für Upgrades. Contact Center-Software beispielsweise bedarf ständiger Aktualisierung. In Zeiten der PBX-Systeme war damit gleichzeitig eine Aktualisierung des Sprachsystems des Unternehmens erforderlich, was mit zusätzlichem Geld- und Arbeitsaufwand verbunden war. Ein Abonnement schafft hier Abhilfe, da die aktuellen Anwendungen und Benutzerlizenzen stets ohne Zusatzkosten verfügbar sind.

## ■ Sorgen Sie für den Notfall vor.

Der vielleicht interessanteste Fall, in dem ein Software-Abonnement Anwendung finden kann, sind Notfallwiederherstellungslösungen für große, ältere Systeme. Denken Sie daran, dass Sie nur für die Software bezahlen, die Sie verwenden. Das bedeutet, dass nach der Hardwareeinrichtung nur dann Gebühren für Softwarelizenzen anfallen, wenn Sie die OpenScape-Notfallwiederherstellungslösung einsetzen müssen. Sie könnten heute mit dem Aufbau eines Sicherheitsnetzes beginnen, dessen Investitionszyklus bei weitem besser ist als der eines Notfall-Kits. Stellen Sie im Katastrophenfall Software für bis zu 100.000 Benutzer bereit. Oder nehmen Sie sich Zeit, Ihr Netzwerk vorzubereiten, Pläne zu erstellen, Ihren Business Case zu entwickeln und eine zukunftsfähige Kommunikationsstrategie zu definieren, die für Ihr Unternehmen sinnvoll ist.

Welche Lösung ist also die richtige für Ihr Unternehmen? Auch hier empfehlen wir wieder eine pragmatische, schrittweise Vorgehensweise.

### 1. Wählen Sie Ihr Finanzierungsmodell aus:

- Wenn Sie Ihr Eigenkapital schonen möchten, wären das Hosting- oder Abonnement-Modell für Sie geeignet.
- Wenn Ihnen kein Kapital zur Verfügung steht, Sie aber aktiv werden müssen, sind Sie mit einer Hosting-Lösung gut beraten.
- Wenn Sie über Kapital verfügen (oder es mithilfe eines guten Business Case erhalten können) oder wenn Ihr Unternehmen Infrastrukturen in der Regel über einen langen Lebenszyklus hinweg nutzen möchte, kann das konventionelle Erwerbsmodell die richtige Lösung für Sie sein (insbesondere bei einer schrittweisen Umstellung).

### 2. Beurteilen Sie den Bedarf Ihrer Benutzer an erweiterten Anwendungen. Sind die Bedürfnisse heterogen, werden ständig die neuesten Funktionen nachgefragt oder bestehen saisonbedingte Nutzungsschwankungen, können das Hosting- oder Abonnement-Modell die Wirtschaftlichkeit von Upgrades und Skalierung erhöhen.

### 3. Sehen Sie einmal nach, wie viele Software-Upgrades in jüngster Zeit in Ihrem Unternehmen erforderlich waren. Wenn Sie häufig Upgrades durchführen, sparen Sie mit Abonnement-Software möglicherweise Geld.

Wenden Sie sich an einen Siemens Enterprise Communications-Mitarbeiter, der Ihnen beim Vergleich dieser Modelle für eine bestimmte Lösung helfen kann.

## Teil 4: Wie hoch ist der Verwaltungsaufwand?

### Wie soll die Verwaltung einer UC-Lösung bewältigt werden, wenn die Administration des bestehenden Systems bereits schwierig ist? Ein zeit- und kostenorientierter Überblick über die Umstellung auf eine erstklassige Kommunikationslösung und deren Support.

Heutzutage steht Ihnen eine umfassende Auswahl an Serviceoptionen zur Verfügung. Und das ist gut so. Denn angesichts flexibel anpassbarer Unified Communications-Lösungen, des Drucks, der auf IT-Mitarbeitern lastet, und der ständigen Herausforderung, kompetentes Personal zu gewinnen, ist es wichtig, verschiedene Optionen zu haben. Diese Services können Ihnen helfen, die Betriebskosten zu senken. Zudem sind die monatlichen Kosten planbar. Darüber hinaus können sie das Unternehmen bei der Durchführung von Übergangsprozessen und bei der Gewinnung qualifizierten Personals, das zur Unterstützung erweiterter Kommunikationslösungen benötigt wird, entlasten.

Das heute verfügbare Serviceportfolio umfasst ein breites Spektrum von Lifecycle, Professional und Managed Services für jedes Nutzungsmodell. Sie können sämtliche Aspekte des Supports für Ihre Kommunikationsumgebung auslagern oder outsourcen – von Bewertung und Entwurf über Integration und Arbeiten in globalen Netzwerken bis hin zu Remote-Überwachung, Sicherung und natürlich Wartung.

#### Wartung

Eine gründliche Planung bei der Auswahl eines Serviceplans lohnt sich. Eine allgemeine Wartung von Hardware und Software ist zwar essenziell, doch Ihr Serviceunternehmen wird Ihnen mit großer Wahrscheinlichkeit eine Auswahl an vorab zusammengestellten oder individuell wählbaren Optionen bieten, um Systeme am Laufen zu halten, ohne IT-Mitarbeiter zu überlasten.

Insbesondere zwei Serviceoptionen können Ihnen einige Probleme ersparen.

- Software Assurance bietet eine Reihe proaktiver Updates, von Patches bis hin zu neuen Versionen, sowie Implementierungsservices, die vom Selfservice bis zu professionellen Integrationsservices für erweiterte Anwendungen reichen. Da Software Assurance in der Regel zum Festpreis angeboten wird, vermeiden Sie unvorhersehbare Upgrade-Kosten und ungeplanten Arbeitsaufwand. (Wenn Sie sich für Hosted Services oder ein Software-Abonnement entscheiden, sind Upgrades mit großer Wahrscheinlichkeit enthalten.) Beachten Sie, dass Kunden bei einigen Serviceverträgen auf ein oder zwei Softwareversionen der aktuellen Release beschränkt sind.
- Die Remote-Überwachung von Systemen und des IP-Netzwerks spielt eine wichtige Rolle für die Qualität der UC-Services, die Sie für Benutzer bereitstellen. Aufgrund der Echtzeitanforderungen von UC wird die Netzwerküberwachung immer wichtiger. Vielen Unternehmen fällt hier die Entscheidung zum Auslagern der Aufgabe leicht: Der Vergleich der Kosten, die mit dem Aufbau und Personalbedarf eines erstklassigen Netzwerkbetriebszentrum verbunden sind, mit den Einsparungen durch Größeneffekte, die Outsourcing ermöglicht, führt dazu, dass viele Unternehmen durch die Auslagerung der Funktion Geld sparen.

Mit dem Wandel von Kommunikationssystemen hin zu IP- und softwarebasierten Lösungen, hat sich auch das Bild der allgemeinen Wartung geändert. Und weitere Veränderungen stehen an. Die Übernahme von Nortel durch Avaya droht, den Fokus von Vertriebs- und Servicekanälen zu verlagern. Ein großer Hersteller hat angekündigt, die meisten Services zu indirekten Kanälen zu verschieben und keine Serviceoptionen auf Zeit- und Materialbasis mehr anzubieten.

#### Auslagern von Aufgaben und Outsourcing

Heutige Kommunikationsumgebungen sind komplexer und stärker integriert als die früheren PBX-Systeme. Die Arbeit mit mehreren Anbietern, die wiederum unterschiedliche Portfolios und Prozesse aufweisen, kann eine Belastung für IT-Mitarbeiter darstellen – bis auf die Option, eine Vielzahl an Aktivitäten outzusourcen.

Managed Services funktionieren nicht nach dem Alles-oder-nichts-Prinzip, wie viele glauben. Es geht vielmehr um „Smartsourcing“, intelligente Outsourcing-Lösungen. Dabei handelt es sich um einen flexiblen Ansatz für gemischte Zuständigkeiten, mit dem sich die Auslastung von IT-Mitarbeitern an Geschäftsstrategien ausrichten lässt. Managed-Service-Lösungen können helfen, auf Basis eines skalierbaren Preismodells (Pay as you Go) weltweit eine konsistente Servicequalität zu erzielen, geplante Upgrades oder Migrationen durchzuführen und Umgebungen mit verschiedenen Anbietern zu unterstützen. Mit einem guten Servicepartner behalten Sie die Kontrolle über Ihre Umgebung, während Sie gleichzeitig IT-Personal für rentablere Aufgaben freisetzen.

Interessanterweise können Kunden von Siemens Enterprise Communications durch die Implementierung eines Managed-Service-Konzepts ihre auf die Kommunikation entfallenden Betriebskosten um bis zu 20 % senken. Ein globaler Diensteanbieter verfügt über die entsprechende Infrastruktur und Kompetenzen, um Einsparungen durch Größenvorteile zu erzielen, die für viele Unternehmen so nicht möglich sind.

Beim Smartsourcing geht es nicht nur darum, Aufgaben zu identifizieren. Vielmehr sollten Sie sich einige wichtige Fragen stellen, um festzustellen, was für Unternehmen optimal ist:

- Worauf sollten sich Ihre IT-Mitarbeiter konzentrieren? Und in welchem Verhältnis sind Mitarbeiter mit der Systemverwaltung im Vergleich zu strategischen Projekten beschäftigt?
- Wie sehen Ihre Betriebskostenziele aus? Verfügen Sie über die erforderliche Transparenz und den Überblick, um diese zu erreichen?
- Verfügen Sie über entsprechend qualifizierte Mitarbeiterressourcen für strategische Projekte und die Verwaltung einer Unified Communications-Lösung? Wenn nicht: Wie gewinnen Sie diese und wie erhalten Sie die deren Qualifikationsniveau?
- Wie viele Arbeitsstunden werden auf die Administration und Betreuung von Multivendor-Lösungen verwendet?
- Ist das Ergebnis unterschiedlich, wenn Sie eine Aufgabe intern durchführen oder auslagern?
- Sind die Kosten unterschiedlich, wenn Sie neue Mitarbeiter für eine Aufgabe gewinnen oder die Aufgabe outsourcen?
- Was ist für Sie der beste Weg, um unabhängig von Zeit, Ort und Technologie eine konsistente Servicequalität zu erzielen?

Genauso wie beim Erwerb von Kommunikationssystemen sollte man sich manchmal auch bei Servicemodellen ein paar einfache Fragen stellen. Ein flexibler Anbieter mit einer Reihe von Servicemodellen erleichtert es Ihnen, Vergleiche anzustellen und selbst zu entscheiden, was für Ihr Unternehmen das Beste ist.

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, um sich die Serviceinfrastruktur, Prozesse und Qualifikationen möglicher Diensteanbieter näher anzusehen. Kriterien für einen geeigneten Diensteanbieter sind ein solides Network Operation Center (NOC), Mitarbeiterzertifizierungen verschiedener Anbieter, eine geografische Reichweite, die Ihren Anforderungen entspricht, und eine methodische Vorgehensweise (wie die Verwendung des ITIL-Standards).

OpenScale Services von Siemens Enterprise Communications bieten ein umfassendes Portfolio, das sich aus Beratungs-, Integrations- und Managed Communication-Services zusammensetzt und auf den ITIL®-Standards sowie auf bewährten Methoden basiert. Dank unseres offenen und skalierbaren Konzepts sind wir in der Lage, äußerst komplexe Umgebungen mit mehreren Anbietern umfassend und entsprechend der vereinbarten Servicelevel zu verwalten. Auf diese Weise profitieren Sie von einem kostengünstigen und effizient kontrollierten Kommunikationsservice.

## Teil 5: Was wissen Sie? (Und was wissen Sie nicht?)

### Zum Schluss ein paar Überlegungen zur Entscheidungsfindung in unsicheren Zeiten.

Sie haben mehr Kommunikationsoptionen als jemals zuvor. Sie haben mehr Kontrolle denn je – technisch, finanziell und organisatorisch. Und damit befinden Sie sich in einer beneidenswerten Lage.

Wir hoffen, dass Sie anhand der ersten vier Abschnitte dieses Whitepaper einen umfassenden Überblick über Ihre einzelnen Optionen und die jeweils damit verbundenen Kosten und finanziellen Vorteile gewonnen haben. Sicherlich war Ihnen ein Großteil dieser Informationen nicht neu. Dieses Whitepaper beleuchtet das Thema jedoch fundiert und im richtigen Kontext, sodass es einen Rahmen für Ihre Entscheidungsfindung bietet, der Ihnen hilft, das richtige Verhältnis zwischen Anschaffungs- und Betriebskosten sowie zwischen Risiken und Vorteilen zu finden.

Der Markt und die Branche sind allerdings weiterhin von Unwägbarkeiten und Unsicherheiten geprägt, die es zu bedenken gilt.

Falls Ihre aktuelle Umgebung Geräte von Nortel oder Avaya umfasst, sind bei Ihnen vermutlich einige wichtige Fragen offen. Einige Antworten liefert Ihnen die kürzlich veröffentlichte Roadmap. Einige untergeordnete Punkte werden möglicherweise klar, wenn neue Angebote veröffentlicht werden. Dann erfahren Sie auch den Funktionsumfang und werden Systemsupport- und Schulungsbedarf sowohl für IT-Mitarbeiter als auch Endbenutzer abschätzen können. Außerdem werden Sie dann natürlich auch Informationen darüber erhalten, wie viel die gesamte Lösung, die Implementierung sowie der laufende Support kosten wird. Möglicherweise wird über einen noch längeren Zeitraum nicht klar sein, wie lange der reale Lebenszyklus einer Mashup-Lösung währt.

Die Frage, die sich stellt, ist folgende: Entstehen durch das Warten auf Gewissheit Kosten, bevor Sie die Integration Ihrer Kommunikationskomponenten vorantreiben?

Darüber hinaus sollten Sie sich informieren, ob Ihr Servicepartner im Rahmen der Neuausrichtung des Markts neue Wege geht. Finden Sie heraus, was das für Sie bedeutet, und wägen Sie Ihre Optionen ab.

In jedem Fall sollte ein Business Case immer der erste Schritt sein. Betrachten Sie verschiedene Lösungen und Migrationsszenarien und sehen Sie sich Ihre Betriebskosten genau an. Ist es sinnvoll, in Ihre aktuelle Lösung zu investieren oder wären die Gesamtbetriebskosten (TCO) über den Lebenszyklus geringer, wenn Sie in eine offene, standardbasierte Side-by-Side-Lösung investieren?

Ein Business Case, der auf Ihre Umgebung zugeschnitten ist, auf den Erfahrungen Ihres Unternehmens basiert und eine Reihe von Szenarien enthält, an deren Entwicklung Sie mitgewirkt haben, ist die einzige und beste Möglichkeit, Unsicherheiten zu beseitigen und eine solide Grundlage für die Zukunft zu schaffen.

Die Übernahme von Nortel kann der Auslöser für Sie sein, Ihre Pläne für Ihre Kommunikationsumgebung zu überdenken. Es mag nicht der günstigste Zeitpunkt für Sie sein, aber es ist der Zeitpunkt, an dem Sie das Steuer übernehmen können. Sie haben eine Reihe von Möglichkeiten. Finden Sie heraus, welche.

## Über Siemens Enterprise Communications

Siemens Enterprise Communications ist ein führender Anbieter von End-to-End-Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die effiziente Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen. Mit dem preisgekrönten „Open Communications“-Konzept stellt Siemens Enterprise Communications seinen Kunden leicht implementierbare Lösungen zur Verfügung, die sich nahtlos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen, die Produktivität erhöhen und Kosten sparen. Darauf basiert das OpenPath-Angebot von Siemens Enterprise Communications, das Kunden bei minimalem Risiko die wirtschaftliche Einführung von Unified Communications ermöglicht. Unterstützt werden diese Lösungen durch das OpenScale Service-Angebot mit weitreichenden Managed Service- und Outsourcing-Möglichkeiten. Siemens Enterprise Communications ist ein Gemeinschaftsunternehmen von The Gores Group und der Siemens AG. Zu diesem Joint Venture gehört auch Enterasys Networks, dessen Netzwerkinfrastruktur- und Sicherheitssysteme optimale Voraussetzungen für gemeinsame Kommunikationslösungen bieten.

Weitere Informationen über Siemens Enterprise Communications oder Enterasys finden Sie unter [www.siemens-enterprise.com](http://www.siemens-enterprise.com) oder [www.enterasys.com](http://www.enterasys.com)

©Siemens Enterprise  
Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise  
Communications GmbH & Co. KG  
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Status 02/2010

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. OpenScape, OpenStage, und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Unternehmens-, Marken-, Produkt-, und Service-Bezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.

Printed in USA.

**Siemens Enterprise Communications**  
**[www.siemens-enterprise.com](http://www.siemens-enterprise.com)**