

Whitepaper

OpenScape Unified Communications Microsoft-Produkte – Zusammenarbeit, Ergänzung und Werterweiterung

Ein Whitepaper von Siemens Enterprise Communications
April 2011

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com

SIEMENS

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1.0 Open Communications	3
2.0 Portfolio-Synergien zwischen Siemens Enterprise Communications und Microsoft	5
3.0 Wie wir das Ganze umsetzen – OpenScape Fusion	6
3.1.1 Groupware	7
3.1.2 Instant Messaging & Anwesenheitsstatus	8
3.1.3 Webkonferenzen	9
3.1.4 Click-to-Call	10
3.1.5 Mobilität	10
3.1.6 Contact Center	10
3.1.7 Verzeichnis	11
4.0 Zusammenfassung	12

1.0 Open Communications

Standards zur umfassenden Integration

Der Unternehmensschwerpunkt von Siemens Enterprise Communications (SEN) ist Open Communications. Viele unserer Lösungen unterstützen deshalb offene oder De-facto-Standards, die eine reibungslose Integration in die von Ihnen täglich genutzten Anwendungen ermöglichen. Unsere Lösungen können so tief eingebunden werden, dass sie intuitiv und wie ein Teil der ursprünglichen Infrastruktur für IT und Zusammenarbeit wirken. Durch die Konzentration auf Offenheit und flexible, serviceorientierte Applikationen im gesamten Informations- und Kommunikations-Ökosystem können wir die im Wandel befindlichen Anforderungen Ihres Unternehmens effizient und effektiv erfüllen.

Unsere Produkte wurden von Anfang an auf SOA-Prinzipien (Services Oriented Architecture) aufgebaut. Wir bezeichnen diese Struktur als OpenSOA. OpenSOA bedeutet nicht nur ein geringeres Risiko für Kunden, sondern bietet auch die Möglichkeit einer auf Standards basierenden Integration in die wichtigsten Geschäftsprozessanwendungen und Unified Communications-Anwendungen. Um diesen Ansatz zu bekräftigen und zu bestätigen, bietet SEN direkten Support für mehrere Kommunikations-Ökosysteme mit entsprechender Integration, unter anderem für Microsoft, IBM, SAP und andere.

Effektive Kommunikation von jedem Ort aus

Die Applikationen unserer preisgekrönten OpenScape UC Server und OpenScape UC Suite sind auf problemlose, intuitive und praktische Kommunikationsmethoden ausgelegt. Dies bedeutet letztlich die Zusammenführung von Informationen und Nutzererfahrungen über alle Mobil- und Festnetz-Unternehmensnetzwerke hinweg. Und das nicht nur in Ihrem Unternehmen, sondern auch zwischen Ihnen und Ihren Partnern oder Kunden, um Ihre Arbeitsweise zu verbessern. Beispielsweise können Sie damit Ihren Mitarbeitern gestatten, die Vorteile des Mobiltelefons von Ihrer Festnetzleitung aus und umgekehrt zu genießen, wie etwa synchronisierte Adressbücher, einfache Benutzeroberflächen und verwaltete Verfügbarkeit. Ihre auf verschiedene Standorte verteilten Mitarbeiter bleiben in Verbindung. Wichtige Kontakte können unmittelbar erkannt werden, um dringende Geschäftsangelegenheiten zu erledigen. Probleme können sofort gelöst werden, wenn sie erkannt werden, statt zwischen verschiedenen Tools wechseln zu müssen. Als Ergebnis wird die Kommunikation Ihres Unternehmens effizienter, weil Ihre Benutzer auf dem richtigen Kommunikationskanal, zum richtigen Zeitpunkt und unabhängig von ihrem Arbeitsstandort kommunizieren können.

Open Communications ist unsere Philosophie.

Wir sind uns darüber im Klaren, dass kein Kunde nur einen einzigen Anbieter für Unified Communications-Lösungen im Unternehmen einsetzt. Wir sind jedoch bereit, mit unseren Kunden und den von ihnen ausgewählten anderen Software-Partnern zusammenzuarbeiten, um unser Versprechen zu halten, die Benutzererfahrung und ihre Geschäftsprozesse zu verbessern. Wir implementieren die in Entwicklung befindlichen offenen Standards und schaffen Lösungen für unsere Kunden, die dazu beitragen, den Übergang von einer proprietären Technologie auf die neueste auf Standards basierende Technologie zu vereinfachen. Insbesondere können wir die zugrundeliegende Voice- und UC-Infrastruktur bereitstellen, die in Kombination mit anderen Softwarelösungen eingesetzt werden kann, und neue Funktionen hinzufügen, um eine vollständige Unified Communications-Erfahrung der Unternehmensklasse zu bieten.

Offene, vollständige und erweiterbare Unified Communications

Das OpenScape-Portfolio von SEN bildet die Grundlage für eine vollständige und erweiterbare UCC-Lösung (Unified Communication and Collaboration), die in Ihre vorhandene IT-Umgebung eingebaut werden kann. Es ermöglicht Ihren Kunden, in ein vollständig SIP-basiertes Applikations-Portfolio zu wechseln – mit der Integration unserer UCC-Services in Geschäftsarbeitsabläufe und -prozesse.

Unser UCC-Ansatz ist es, Szenarien mit mehreren Anbietern aufzunehmen und den Kunden zu gestatten, den Wert ihrer vorhandenen Investitionen zu optimieren. Wir stellen mehrere Integrationspunkte bereit, mit Funktionen wie Präsenz- und IM-Integration (Instant Messaging), Integration der Web-Zusammenarbeit, Groupware, Kalender, Integration von Softphones und Desktop-Clients, Contact Center-Integration und Integration von Verzeichnisdiensten. Wir arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, um festzustellen, welche Lösungselemente der einzelnen Lieferanten die beste Benutzer-

erfahrung, die besten Gesamtbetriebskosten und die beste Rendite bieten. Alle Situationen werden ausgewertet und angepasst, um die speziellen Geschäftsanforderungen der einzelnen Kunden zu erfüllen.

2.0 Portfolio-Synergien zwischen Siemens Enterprise Communications und Microsoft

Microsoft-Produkte – Integration, Ergänzung und Wertsteigerung

SEN und Microsoft können auf eine lange Geschichte der Technologiepartnerschaft seit dem Jahr 2001 zurückblicken, die zu einem erfolgreichen Co-Marketing der beiden ersten Generationen von OpenScape und Live Communications Server 2005 (LCS) geführt hat. Dabei handelte es sich um ein effektives Wertversprechen für gemeinsame Kunden, weil die umfangreichen Telefonie- und Kommunikationsfunktionen von OpenScape mit den Instant Messaging- und Desktop-Funktionen von LCS zusammengeführt wurden.

Heute, nachdem beide Applikations-Suiten in der dritten Generation vorliegen und LCS durch Office Communications Server (OCS) 2007 ersetzt wurde, das wiederum durch den Microsoft Lync Server ersetzt wurde, stellt Siemens Enterprise Communications seinen Kunden weiterhin innovative Geschäftslösungen bereit, die sich in ihre Microsoft-Umgebung integrieren, diese ergänzen und ihren Wert erhöhen. Wir nehmen weiterhin regelmäßig bei Microsoft an Interoperabilitätstests, Arbeitsgruppen für offene Standards und verschiedenen Diskussionsforen teil, in denen es um die zukünftigen Bereiche gemeinsamer Geschäfts- und Integrationsmöglichkeiten geht. SEN setzt sich dafür ein, gemeinsamen Kunden und Partnern die Vorteile der robusten UCC-Lösungen (Unified Communication and Collaboration) mit OpenScape und Elementen der Microsoft-Technologie bereitzustellen.

3.0 Wie wir das Ganze umsetzen – OpenScape Fusion

Um die Kunden dabei zu unterstützen, Kosten- und Produktivitätsprobleme fragmentierter Systeme und Benutzererfahrungen zu überwinden, haben wir OpenScape Fusion geschaffen. OpenScape Fusion besteht aus verschiedenen offenen Integrationsfunktionen und -angeboten von SEN, die darauf ausgelegt sind, Kundenanwendungen zu erweitern und sich in Umgebungen von Drittanbietern zu integrieren.

OpenScape Fusion bietet einen flexiblen Rahmen an Integrationsmöglichkeiten, von fertigen Applikations-Plug-ins und Integrations-Services durch unsere PSS-Ressourcen (Professional Services and Solutions), bis hin zu offenen Entwicklerprogrammen und Toolkits für Software-Entwickler für benutzerdefinierte Integrationen, bereitgestellt durch unser PSS-Team, einen von SEN zertifizierten Entwicklerpartner oder Ihr hauseigenes IT-Team.

Aufgrund seiner offenen Architektur bietet OpenScape nicht nur eine ausgezeichnete Unterstützung Ihrer bereits vorhandenen Microsoft-Lösungen, sondern kann auch die Leistung anderer, nicht von Microsoft stammender Komponenten integrieren und erweitern, aus denen sich Ihre gesamte Kommunikationslösung zusammensetzt.

Beispielsweise ermöglichen Ihnen die Social Media Integrations in OpenScape Fusion, Twitter zu unterstützen, um die Kommunikation basierend auf dem Tweets-Kontext zu automatisieren. OpenScape überwacht Ihren Tweet-Strom, wertet den Kontext Ihrer Nachricht aus (z. B. „Ich bin gerade im Gespräch mit einem Kunden“) und aktualisiert auf dieser Basis die Angaben zu Ihrem Verfügbarkeitsstatus (z. B. „in einer Besprechung“) und Ihrem bevorzugten Gerät (auf „Mobiltelefon“), so dass Sie schneller und einfacher zu erreichen sind.

Mit Hilfe der Echtzeitinformationen aus Twitter können Ihre Mitarbeiter im Contact Center auch einen besseren Service anbieten bzw. höhere Verkaufszahlen erzielen. Beispielsweise werden die Tweets abhängig von Schlüsselwörtern in bestimmte Warteschlangen des Contact-Centers gesendet und an den Mitarbeiter weitergeleitet, der am besten auf das Tweet reagieren kann. Dies kann sogar noch weiter personalisiert werden, indem Kontaktinformationen aus Linked In und Standortinformationen aus Google Latitude kombiniert werden.

Insgesamt stellt die Palette der Möglichkeiten, Angebote und Programme von OpenScape Fusion sicher, dass die bestehenden Investitionen unserer Kunden optimiert werden und Rendite schaffen.

3.1 OpenScape Fusion Integration Solutions

Vorkonfigurierte OpenScape-Lösungen mit festem Preis pro Benutzer bestehen aus Software- und Integrations-Services und wurden speziell für Kunden vorgesehen, die ihre OpenScape UC-Lösung eng in ihre Microsoft Outlook-, Microsoft Office Live Meeting-, Microsoft Office Communicator- und Microsoft Lync-Applikationen integrieren wollen. Diese vorkonfigurierten Integrationslösungen ermöglichen den Kunden, die beste UCC-Funktionalität jeder Applikation schnell und einfach zu nutzen – zu einem vorhersehbaren Preis und mit Unterstützung der vorhandenen Microsoft-Investitionen.

Es folgt ein Überblick über die wichtigsten Integrationsbereiche zwischen SEN- und Microsoft-Produkten.

Wenden Sie sich an Ihren SEN-Vertreter, wenn Sie eine detailliertere und technischere Beschreibung aller möglichen Integrationsaspekte erhalten möchten.

3.1.1 Groupware

OpenScape UC Integration in Microsoft Outlook-Client

Diese Integration unterstützt die Click-to-Call-Funktionen von OpenScape direkt in Microsoft Office Outlook 2003, 2007 oder 2010 unter Verwendung eines Microsoft Office Outlook-Plug-ins. Sie stellt den Benutzern unmittelbar die "Click-to-Call"-Funktionen für Microsoft Office Outlook-Kontakte und die Absender von E-Mails bereit. So können sie schnell antworten und sparen Zeit.

Vorteil: Verbessert die Produktivität und Reaktionsfähigkeit einzelner Mitarbeiter, indem eine einzige Applikation für Telefongespräche bereitgestellt wird.

Für viele Anwender ist ihr Microsoft Outlook-Client der wichtigste Client und die Grundlage zur Abwicklung von Geschäften. Diese Integration führt die Click-to-Call-Integration einen Schritt weiter, indem sie den Benutzern von Microsoft Office Outlook unmittelbaren Zugriff auf alle Funktionen von OpenScape UC direkt von ihrem Outlook-Client aus bietet. Diese Integration bietet Outlook-Benutzern die folgenden Möglichkeiten:

- Gespräche direkt vom Outlook-Client aus erreichen, initiieren und entgegennehmen. Dies beinhaltet Click-to-Call, Click-to-Answer, Click-to-Conference, Click-to-Video für alle laufenden Gespräche, das Starten und das Beantworten von IM-Chats.
- Verfügbarkeitsstatus (Präsenz) und bevorzugtes Gerät (One-Number-Service) festlegen
- Verfügbarkeit (Präsenz) der Kontakte für Voice, IM und Video anzeigen
- Über einen einzigen Klick auf Voicemail-Nachrichten zugreifen
- Verfügbarkeitsinformation (Präsenz) basierend auf den im Microsoft Outlook-Kalender geplanten Terminen oder Besprechungen automatisch synchronisieren
- Präsenzbasierte Präferenzen für die Anrufweiterleitung über einen Reglassistenten verwalten
- Auf aktuelle Anruflisten für die eigenen Telefone zugreifen und Anrufe für jeden Eintrag in der Historie initiieren

Dies gestattet Wissensarbeitern, sich auf wichtige Aufgaben zu konzentrieren und eine Live-Kommunikation direkt von ihrem E-Mail-/Groupware-Client aus einzurichten, statt ständig zwischen verschiedenen Kommunikationssystemen und -geräten wechseln zu müssen, um einen Kontakt herzustellen. Darüber hinaus ermöglicht die offene Architektur von OpenScape die Anpassung zusätzlicher Applikationen, wie beispielsweise eine Twitter-Schaltfläche, die ein Click-to-Tweet innerhalb des E-Mail-/Groupware-Clients unterstützt.

Vorteil: Verbessert die allgemeine Erfahrung bei der Zusammenarbeit und steigert die Produktivität von einzelnen Mitarbeitern und Gruppen. Gleichzeitig kann schneller auf Kundenanfragen reagiert werden, und andere Aktivitäten, die die Time-to-Market-Leistung steigern, werden beschleunigt. Außerdem werden dadurch auf dem Desktop weniger Clients benötigt. Der Benutzer kann jedoch auf Wunsch weiterhin ein Desktop-Telefon verwenden (z. B. OpenStage-Telefon).

Unified Messaging

Um das Ganze noch einfacher zu machen und die Benutzererfahrung zu verbessern, kann auch Messaging integriert werden. Mit dieser Integration können Sie OpenScape UC Application oder OpenScape Xpressions verwenden, um Microsoft Exchange als einzige Unified Messaging-Lösung für alle E-Mail-, Voicemail- und Faxnachrichten zu nutzen.

Vorteil: Verbessert die Produktivität und Reaktionsfreudigkeit einzelner Mitarbeiter, weil sie bequemer und schneller auf alle ihre Nachrichten zugreifen und darauf reagieren können.

Automatisierter OpenScape UC-Anwesenheitsstatus über Microsoft Exchange-Kalender

Mit zunehmender Automatisierung Ihrer Kommunikation wird Ihr Unternehmen effizienter und agiler. OpenScape UC-Präsenz kann in den Kalender von Microsoft Exchange 2003, 2007 und 2010 integriert werden und aktualisiert automatisch den Anwesenheitsstatus des OpenScape-Benutzers, abhängig von seiner im Kalender dargestellten Verfügbarkeit. Ist beispielsweise laut Ihrem Outlook-Kalender die Zeit für ein Termin oder eine Besprechung erreicht, ändert sich Ihr Anwesenheitsstatus automatisch in "In einer Besprechung", so dass es nicht mehr notwendig ist, Ihre Anwesenheitsinformation von Ihrem OpenScape-Client aus zu aktualisieren. Dies hilft den Benutzern, ihre Anwesenheitsinformation jederzeit aktuell zu halten, so dass die Zusammenarbeit effizienter wird. Die Server/Server-Integration sorgt für stets aktive Microsoft Exchange-Verfügbarkeitsinformation unabhängig davon, ob der Benutzer an einem der OpenScape-Clients angemeldet ist.

Vorteil: Spart Zeit und steigert die Produktivität, insbesondere für Mitarbeiter, die regelmäßig an Besprechungen teilnehmen.

OpenScape Conferencing-Integration in Microsoft Outlook-Client

Diese Integration vereinfacht den Prozess der Einrichtung, Verwaltung und Teilnahme von bzw. an integrierten (Audio-, Web- und Video-) Konferenzen direkt von Ihrem Microsoft Outlook-Kalender aus. Der Prozess zur Planung einer Besprechung mit Microsoft Office Outlook bleibt unverändert, mit einer Ausnahme. Die Organisatoren von Besprechungen können mit einem einfachen Klick planen, Benutzer einladen und Besprechungen starten – direkt von ihrem Microsoft Outlook-Kalender aus. Diese Integration beinhaltet das Hinzufügen eines Webkonferenz-Links, so dass es nicht mehr erforderlich ist, Besprechungen im Web zu buchen oder separate Zeitpläne zu verwalten. Wenn es Zeit ist, an einer Besprechung teilzunehmen, klicken die Teilnehmer einfach auf die Konferenzschaltfläche im Kalendereintrag für die Besprechung. Darüber hinaus können OpenScape-Konferenzen gestartet werden, indem sich die Benutzer in die Konferenz-Bridge einwählen oder OpenScape die Teilnehmer auf ihrem bevorzugten Gerät zur angegebenen Anfangszeit anruft. Dadurch wird sichergestellt, dass die Teilnehmer pünktlich sind und dass weniger Störungen durch verspätete Teilnehmer entstehen. Zudem entfällt die Notwendigkeit, die Konferenz-PIN einzugeben, was für mobile Teilnehmer sehr praktisch ist.

Vorteil: Spart Zeit und steigert die Produktivität, insbesondere für Mitarbeiter, die regelmäßig Besprechungen planen. Stellt sicher, dass Konferenzanrufe rechtzeitig, mit den richtigen Teilnehmern und mit dem richtigen Inhalt starten.

3.1.2 Instant Messaging & Anwesenheitsstatus

OpenScape UC-Integration in Microsoft Office Communicator 2007 und Microsoft Lync

OpenScape UC Application verfügt über einen eigenen integrierten Anwesenheitsstatus und eine IM-Lösung, aber diese Integration steht nur für Kunden bereit, die sie zur nahtlosen Integration des bereits vorhandenen Microsoft Office Communicator (MOC) in ihre OpenScape UC-Lösung benötigen.

Die Interoperabilität zwischen OpenScape UC Application und seinen Clients mit dem Microsoft Office Communicator 2007-Client und Microsoft Lync unterstützt verschiedene Kundenszenarien – von Kunden, die nur Microsoft-Applikationen auf ihren Desktops verwenden wollen, bis hin zu Kunden, die im gesamten Unternehmen eine Desktopumgebung mit einer Mischung aus Microsoft- und SEN-Clients einsetzen. Diese Integrationen bieten folgende Möglichkeiten:

- Synchronisierung des Anwesenheitsstatus, wobei Microsoft OCS 2007/Lync den Benutzer-Anwesenheitsstatus beitragen, während OpenScape den Medien-Anwesenheitsstatus und eine präsenzbaasierte Anrufweiterleitung unter Verwendung des Microsoft OCS 2007/Lync-Benutzeranwesenheitsstatus beiträgt. Dies ermöglicht Benutzern, ihren Microsoft OCS 2007/Lync-Anwenderanwesenheitsstatus von OpenScape-Clients aus zu verwenden, und gestattet ihnen, den Anwesenheitsstatus anderer Microsoft OCS 2007/Lync-Benutzer einzusehen, auch wenn diese nicht OpenScape nutzen.

- Kontaktsynchronisierung zur Übertragung von MOC/Lync-Kontakten in die Kontaktliste von OpenScape, einschließlich verbundene Kontakte Aufforderungen zum Abonnieren des Anwesenheitsstatus und das Zulassen/Blockieren von Kontakten in Listen werden für alle Kontakte beibehalten
- Die Integration von Instant Messaging (IM), wobei Microsoft OCS 2007/Lync alle Funktionen des IM-Backends bereitstellt, während OpenScape-Clients das Frontend bereitstellen oder optional MOC als Frontend starten. IM-Sitzungen sind zwischen OpenScape, Microsoft OCS 2007/Lync und förderierten Benutzern von Microsoft OCS 2007/Lync möglich.

Diese Funktionen können für einzelne Benutzer bereitgestellt werden, so dass Ihr Unternehmen den einzelnen Benutzern oder Organisationen abhängig von ihrer Rolle und ihren Anforderungen die jeweils effizienteste Benutzererfahrung im Hinblick auf Kommunikation und Zusammenarbeit bereitstellen kann. Diese Flexibilität ermöglicht OpenScape-Benutzern in einer Organisation, ihrer Kontaktliste MOC-Benutzer aus einer anderen Organisation hinzuzufügen, ihren Anwesenheitsstatus einzusehen und Instant Messages für eine nahtlose und effektive Zusammenarbeit auszutauschen.

Vorteil: Die Benutzererfahrung wird durch Auswahl und Flexibilität vereinfacht, während innerhalb des Unternehmens eine nahtlose und effektive Zusammenarbeit realisiert wird.

OpenScape UC-Integration in Microsoft Office SharePoint

Diese Integration wandelt Microsoft Office SharePoint in ein zentrales Unified Communications-Portal um. SharePoint hat den Vorteil, dass es den Informationsaustausch innerhalb eines Unternehmens vereinfacht. Durch Einbettung der OpenScape UC-Funktionalität verbessern wir den Informationsaustausch zwischen SharePoint-Benutzern, indem wir ihnen unmittelbaren Zugriff auf UC-Funktionen vom SharePoint-Portal aus bieten. Die Benutzer profitieren von einer nahtlosen Kommunikationserfahrung mit OpenScape UC-Services wie IP-Softphone mit zahlreichen Steuerfunktionen, One-Number-Service, Messaging, Konferenzen, Anwesenheitsstatus, IM, Video, Anrufhistorie und Anrufweiterleitungspräferenzen.

Vorteil: Wissensarbeiter und ihre Teams können unmittelbar einen Live-Kontakt direkt von ihrem Teamwork-Portal aus einrichten, statt Zeit und Energie zu verschwenden, indem sie ständig zwischen verschiedenen Kommunikationstools wechseln, um einen Kontakt herzustellen. Auf diese Weise können geschäftliche Herausforderungen sehr viel schneller bewältigt werden.

3.1.3 Webkonferenzen

OpenScape UC Conferencing-Integration in Microsoft Live Meeting

OpenScape bietet eine eigene, integrierte Webkonferenzlösung und außerdem eine Integration in Microsoft Live Meeting sowie in eine Vielzahl anderer Webkonferenzlösungen von Drittanbietern, wie etwa Cisco WebEx und IBM LotusLive. Diese Integration steht nur für Kunden zur Verfügung, die Live Meeting bereits nutzen und es weiterhin nutzen möchten, es aber nahtlos in ihre OpenScape UC-Lösung integrieren wollen.

OpenScape bietet Interoperabilität mit Microsoft Office Live Meeting für eine Webkonferenzlösung, die einfach einzurichten und zu benutzen ist, und die OpenScape-Konferenzen direkt in Ihren Microsoft Outlook-Kalender integriert. Diese Integration bietet Audio-, Video- und Webkonferenzfunktionen über zahlreiche Medien für Ihre Benutzer. Außerdem ermöglicht sie Ihren Remote- und mobilen Benutzern sowie anderen Kontakten außerhalb Ihres Unternehmens, wie etwa Kunden und Partnern, effektiv zusammenzuarbeiten, während gleichzeitig die Reisekosten reduziert und die CO₂-Bilanz verbessert werden.

Vorteil: Bietet eine bequeme Methode zur sofortigen Zusammenarbeit in Echtzeit

Um die Leichtigkeit und Effektivität von OpenScape Web Collaboration 30 Tage lang kostenlos zu erproben, besuchen Sie: <http://www.siemens-enterprise.com/webtrial>

3.1.4 Click-to-Call

OpenScape UC Click-to-Call von jeder Microsoft Desktop-Applikation aus

Diese einfach bereitzustellende Integration gestattet Ihren Benutzern, Click-to-Call von allen Ihren Microsoft Desktop-Applikationen und Webbrowsern aus anzuwenden. Sie markieren einfach eine Telefonnummer und initiieren über eine Kurzwahlstastenkombination Ihrer Wahl (z. B. Strg + F9) einen "Click-to-Call" von Microsoft Office Suite, Microsoft Outlook, Microsoft SharePoint, Internet Explorer, Mozilla Firefox oder einer anderen Applikation aus. Diese Integration bietet den Benutzern außerdem die Möglichkeit, auf allgemeine Anrufsteuerungsfunktionen zuzugreifen, wie beispielsweise Auflegen, Anruf halten und Anrufweitergabe, und die Historie der letzten 10 Anrufe anzuzeigen sowie einen Anruf unter Verwendung einer der zuletzt gewählten Nummern zu initiieren.

Vorteil: Verbessert die Produktivität einzelner Mitarbeiter, indem die Kommunikation bequemer gemacht wird. Beschleunigt die Reaktionsfreudigkeit des Unternehmens, indem den Mitarbeiter ermöglicht wird, auf Probleme sofort bei deren Erkennung zu reagieren, statt zwischen mehreren Tools wechseln zu müssen.

3.1.5 Mobilität

OpenScape UC-Integration in Microsoft Windows Mobile Smart Phones

Der Mobile-Client von OpenScape erweitert die UC-Funktionalität auf Ihre mobilen Mitarbeiter mit Windows Mobile-Handgeräten und auf die meisten gebräuchlichen Mobiltelefon-Betriebssysteme, unter anderem von Blackberry (RIM), Symbian, Nokia, HP und Apple, so dass Ihre mobilen Mitarbeiter folgende Möglichkeiten haben:

- "Click-To-Call" für ihre Kontakte verwenden oder eine Telefonnummer eingeben und einen Anruf initiieren
- In Echtzeit von ihrem mobilen Gerät auf ihre Kontakte zugreifen und diese verwalten
- Ihren Anwesenheitsstatus festlegen und den Anwesenheitsstatus ihrer Kontakte anzeigen
- Ihr bevorzugtes Endgerät für ein- und abgehende Anrufe auswählen
- Einen aktiven Anruf auf ein anderes Gerät weiterleiten, indem sie es aus einer Schnellauswahlliste auswählen oder eine beliebige Telefonnummer eingeben
- Konferenzen mit mehreren Teilnehmern initiieren
- Auf aktuelle Anrufhistorien für beliebige ihrer Telefone zugreifen und einen Anruf für jeden Eintrag in der Historie initiieren
- Eine Regel für die bevorzugte Anrufweiterleitung aktivieren oder deaktivieren, um ihre Anrufe zu verarbeiten

Vorteil: Verbessert die Produktivität mobiler Mitarbeiter, weil sie unabhängig von ihrer Anwesenheit im Büro produktiv und erreichbar sein können.

3.1.6 Contact Center

OpenScape Contact Center-Integration in Microsoft Dynamics CRM

OpenScape Contact Center arbeitet auf dem Desktop mit Microsoft Dynamics CRM zusammen, um wertvolle Kundeninformationen bereitzustellen, die bei jedem eingehenden Anruf synchronisiert werden, wodurch die Mitarbeiter produktiver werden und der Kundenservice zielgerichteter und personalisierter wird.

Mit den umfassenden Anwesenheitsstatus- und Zusammenarbeits-Tools von OpenScape Contact Center können die Agenten, die First-Contact-Resolution steigern und die Zufriedenheit des Anrufers verbessern, weil sie mit einem Klick eine präsenzfähige Kommunikation mit anderen Experten im Unternehmen führen können. Eine weitere Integration steht über einen angepassten Desktop zur Verfügung, der einen Microsoft Dynamics CRM-Desktop präsentiert, mit integrierten Telefonie-, Produktivitäts- und Kommunikations-Tools mit und ohne formalem Contact Center.

Diese nahtlose Integration gestattet den Agenten, mit einem einzigen Klick Hilfe bei anderen Experten anzufordern. Anwesenheitsinformationen aus OpenScape Contact Center und OpenScape UC

Application werden kombiniert und sorgen für eine zielorientierte Zusammenarbeit unter Verwendung von Microsoft Office Communicator, Microsoft Outlook oder per Voice mit dem bevorzugten Gerät der Experten, einschließlich der entsprechenden Anruferinformation. Wenn ein Anruf von Agenten an einen Experten weitergeleitet wird, kann der Agent gegebenenfalls in der Leitung bleiben.

Vorteil: Höhere Produktivität der Mitarbeiter und Betriebseffizienz sowie ein zielorientierterer und personalisierterer Kundenservice. Außerdem erhalten Agenten eine gesteigerte First-Contact-Resolution und höhere Anruferzufriedenheit, weil sie mit einem Klick eine präsenzfähige Kommunikation mit anderen Experten im Unternehmen führen können, die Hilfe bereitstellen und mit den Anrufern und dem Agenten zusammenarbeiten.

3.1.7 Verzeichnis

OpenScape UC-Integration in Microsoft Active Directory

Microsoft Active Directory gestattet dem IT-Personal, die Administrationsfunktionen der gesamten Microsoft-Technologie zentral zu verwalten und zu steuern. OpenScape bildet dabei keine Ausnahme. Active Directory arbeitet mit OpenScape genau so zusammen wie mit anderen Microsoft-Applikationen. OpenScape UC bietet die Möglichkeit, Active Directory für seine Benutzer bereitzustellen, und gestattet dem Unternehmen damit, seine zentrale Benutzeradministration auf seine Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit auszudehnen.

Diese Integration sorgt für eine wesentlich unaufwändigere Benutzerverwaltung beim Kunden und vermeidet Fehler bei der Eingabe und Synchronisierung von Administrationsdaten, die auftreten, wenn Benutzerinformationen mehrfach über verschiedene Repositories eingegeben werden. Die Integration von Active Directory ergänzt das OpenScape Common Management Portal, das für alle Konfigurationsmanagement-Aufgaben verwendet wird, die spezifisch für die OpenScape-Applikationen sind.

Vorteil: Optimiert den Prozess für das Hinzufügen, Ändern und Löschen und reduziert maßgeblich den Aufwand für Benutzermanagement und Administration.

3.2 OpenScape Fusion-Entwicklerprogramm

Durch die Förderung unseres OpenSOA-Systems und die Initiativen im Hinblick auf das OpenScape Fusion Software Developer ToolKit (SDK) hat SEN das OpenScape Fusion Developer Program geschaffen, ein Ökosystem für Entwickler, das die Integration unserer Kommunikationsfunktionen in Geschäftsapplikationen und die Integration in verschiedener Kommunikations-Ökosysteme unterstützt.

Innerhalb des OpenScape Fusion Developer Programms haben wir Allianzen mit Entwicklern und Systemintegratoren gebildet, um auf SOA ausgerichtete Produktangebote auf den Markt zu bringen. Das Programm bietet unseren Partnern, Kunden und anderen Organisationen eine einfache Möglichkeit, neue wert- und umsatzsteigernde Anwendungen zu entwickeln. Es realisiert zudem eine einfache Zugriffsmöglichkeit auf das OpenScape Fusion Developer Portal <http://www.siemens-enterprise.com/developer>, das sämtliche Entwickler-Tools und Ressourcen beinhaltet, die zum Erstellen neuer bzw. zur Verbesserung vorhandener Applikationen benötigt werden.

Mitglieder können sofort kostenlos Teil einer offenen und interaktiven globalen Entwickler-Community werden, in der sie Gedanken, Ideen und Hinweise austauschen und sogar ihre Lösungen anderen Community-Mitgliedern und Kunden anbieten können.

4.0 Zusammenfassung

Siemens Enterprise Communications (SEN) steigert den Wert Ihrer vorhandenen Investitionen in Microsoft, indem es alle Ihre Kommunikations-Tools sowohl von SEN als auch von Microsoft oder einem anderen Anbieter innerhalb einer einzigen, verwaltbaren Schnittstelle kombiniert und die Art und Weise vereinfacht, wie Ihre Benutzer kommunizieren und Informationen austauschen.

Das UCC-Portfolio von SEN bietet Interoperabilität mit Ihrer vorhandenen IT- und Kommunikationsinfrastruktur, unabhängig davon, ob sie von Microsoft oder einem anderen Softwareanbieter stammt. Durch Integration in Ihr aktuelles Microsoft-Applikations-Ökosystem oder eine andere von Ihnen verwendete Geschäftsapplikation kann Ihr Team weiterhin die bekannten Benutzeroberflächen verwenden, dies jedoch mit den zusätzlichen Vorteilen eines umfassenden, benutzerorientierten Anwesenheitsstatus und einer Click-to-Contact/Click-to-Conference.

Fazit: SEN kann Ihre gesamte Kommunikation in eine einheitliche, einfache, nahtlose Benutzererfahrung zusammenführen und innovative Geschäftslösungen bieten, die sich in Ihre Microsoft-Produkte integrieren, sie ergänzen und ihren Wert steigern.

Siemens Enterprise Communications

Siemens Enterprise Communications ist der führende Anbieter von Unternehmenskommunikationslösungen im End-to-End-Bereich, bei denen offene, standardbasierte Architekturen verwendet werden, um Kommunikation und Unternehmensanwendungen zu vereinheitlichen und so eine reibungslose Zusammenarbeit zu ermöglichen. Dieser so genannte „Open Communications“-Ansatz stellt Anwendern einfach zu implementierende Lösungen zur Verfügung, die sich reibungslos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen und damit nicht nur ihre Produktivität erhöhen, sondern auch ihre Kosten reduzieren. Dies bildet die Grundlage des OpenPath®-Konzepts des Unternehmens, das darauf abzielt, dass Kunden die Risiken mindern und Unified Communications kosteneffizient implementieren können. Dieses Versprechen wird durch unser OpenScale-Serviceportfolio eingelöst, das internationale, verwaltete and auslagerungsbezogene Funktionen beinhaltet. Siemens Enterprise Communications ist im Besitz eines Joint Ventures aus The Gores Group und Siemens AG. Zu dem Joint Venture gehört auch Enterasys Networks, ein Anbieter von Netzwerkinfrastruktur und Sicherheitssystemen, der eine ideale Grundlage für gemeinsame Kommunikationslösungen liefert.

Weitere Informationen über Siemens Enterprise Communications oder Enterasys finden Sie unter:

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com

©Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
ist Markenlizenznehmer der Siemens AG

Status 04/2011

Die Informationen in dieser Broschüre enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber
Printed in Germany.