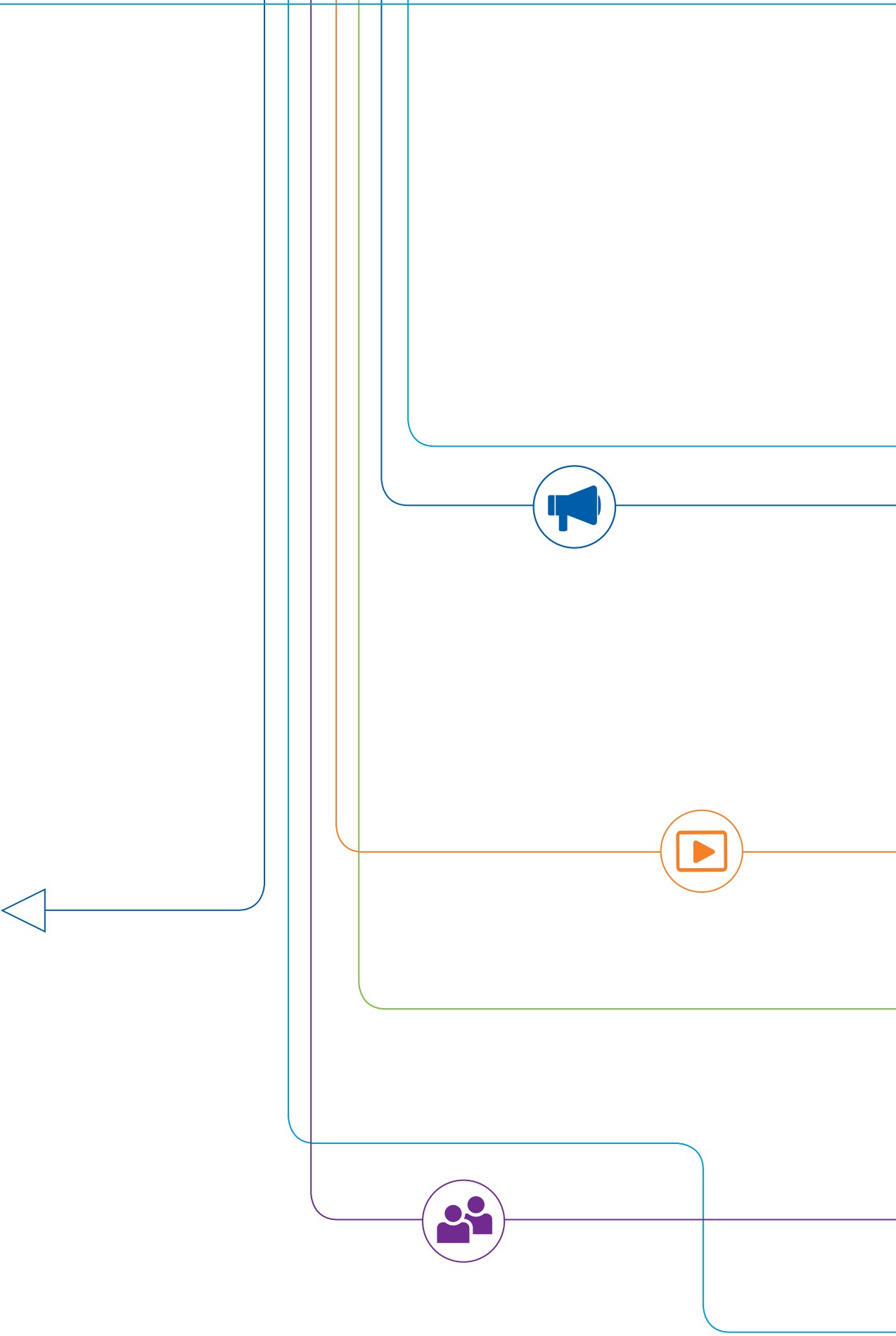
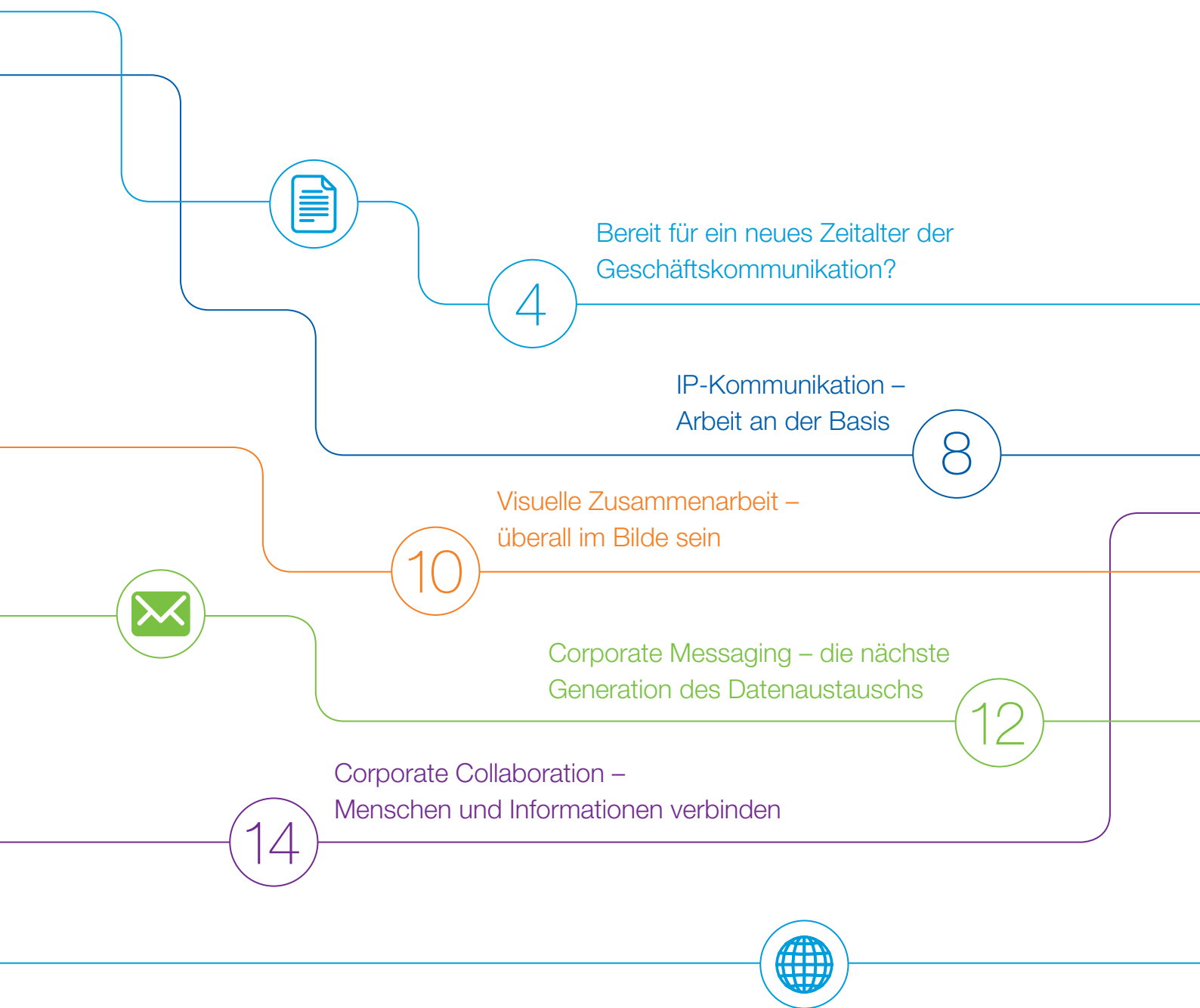


Nahtlos kommunizieren und informieren

UNIFIED COMMUNICATION & COLLABORATION







Bereit für ein neues Zeitalter der Geschäftskommunikation?

Global vernetzt, flexibel und mobil – so arbeitet man heute. Vorausgesetzt, man hat einen zeitgemäßen Arbeitsplatz. Videokonferenzen mit Kollegen aus aller Welt, Instant Messaging von unterwegs oder gemeinsames Arbeiten in virtuellen Projekträumen: Das alles verspricht, in wenigen Jahren Routine zu werden. Doch um genau so arbeiten zu können, haben die meisten Unternehmen noch viel Arbeit vor sich.

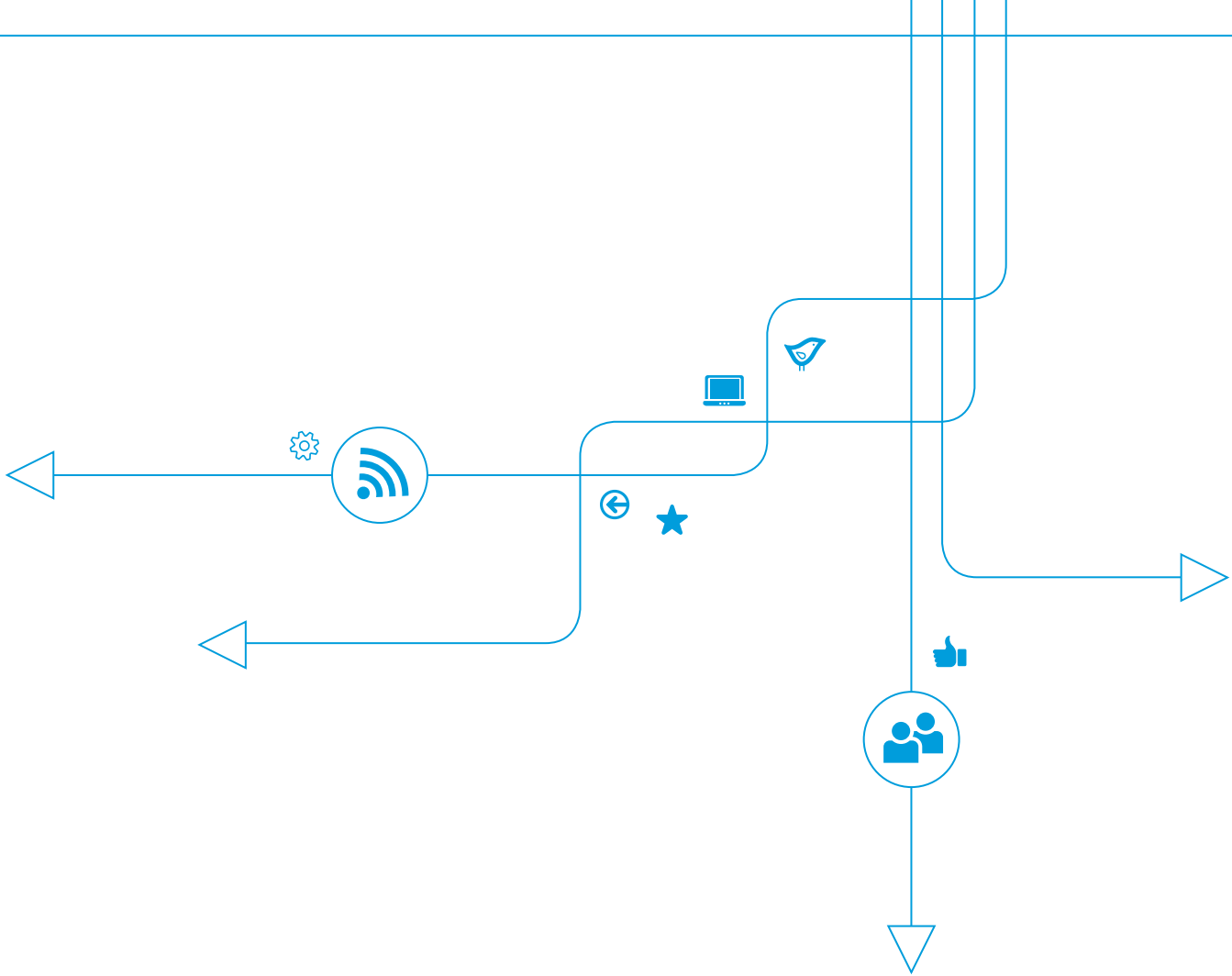
Komplettes Neuland betreten sie dabei allerdings nicht. Schon lange haben Organisationen das Thema Unified Communication & Collaboration (UCC) auf dem Radar. Die Gründe dafür liegen auf der Hand: Zum einen gestalten integrierte Kommunikationslösungen den Arbeitsplatz attraktiver – in Zeiten wachsenden Fachkräftemangels ein erheblicher Wettbewerbsfaktor. Zum anderen machen sie moderne Wissensarbeit effizienter. Richtig umgesetzt, sind sie ein Motor für wirtschaftlichen Erfolg.

Dennoch: Das Thema steckt vielerorts in den Kinderschuhen. Unternehmen nutzen zwar vereinzelte Lösungen, haben aber häufig keine durchgängige UCC-Strategie. Sollten sie aber. Denn neue UCC-Technologien eröffnen nicht nur Potenziale, sie stellen auch hohe Anforderungen an die IT-Infrastruktur und die Kommunikationskultur. So halten neben der Vielzahl an technischen Lösungen auch immer mehr Endgerätetypen Einzug in die Arbeitswelt – ob nun gesteuert oder nicht. Anwender wünschen sich zudem Funktionalitäten, die sie von sozialen Netzwerken kennen, auch für ihre Arbeitsumgebung. Kurz: Komplexität und Ansprüche steigen, während die Managebarkeit sinkt. Um hier die Kontrolle nicht zu verlieren, bedarf es einer ganzheitlichen UCC-Strategie, die sowohl technologische als auch organisatorisch-kulturelle Aspekte im Blick behält.

Unified Communication & Collaboration

Intelligenter, schneller und wirtschaftlicher arbeiten – darum geht's bei UCC. Über eine integrierte Arbeitsumgebung werden Mitarbeiter in die Lage versetzt, nahtlos zu kommunizieren und auf alle notwendigen Unternehmensinformationen und Applikationen zuzugreifen. Das beinhaltet neben der klassischen Sprachkommunikation auch Videolösungen sowie Messaging-Komponenten und Collaboration-Tools.

Wo sich die Anwender gerade aufhalten und welches Endgerät sie nutzen, spielt dabei keine Rolle. Und genau hier liegt einer der entscheidenden Vorteile. UCC ermöglicht eine effiziente, virtuelle Teamarbeit und einen direkten Wissensaustausch über räumliche Distanzen hinweg. Das spart Zeit – und Geld. Zum Beispiel, wenn Videokonferenzen teure und zeitaufwendige Geschäftsreisen überflüssig machen. Oder wenn Präsenzinformationen ergebnisloses Mailbox-Ping-Pong verhindern, indem sie den Status des jeweiligen Gesprächspartners anzeigen.



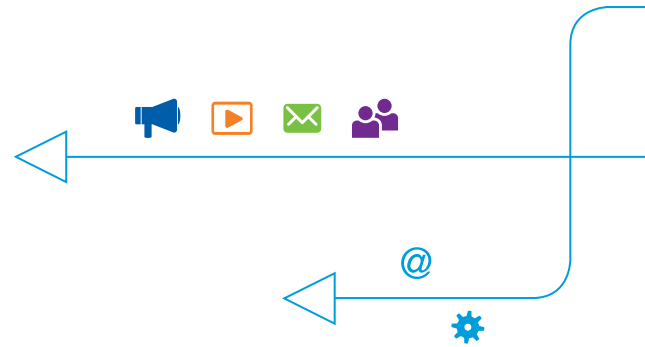
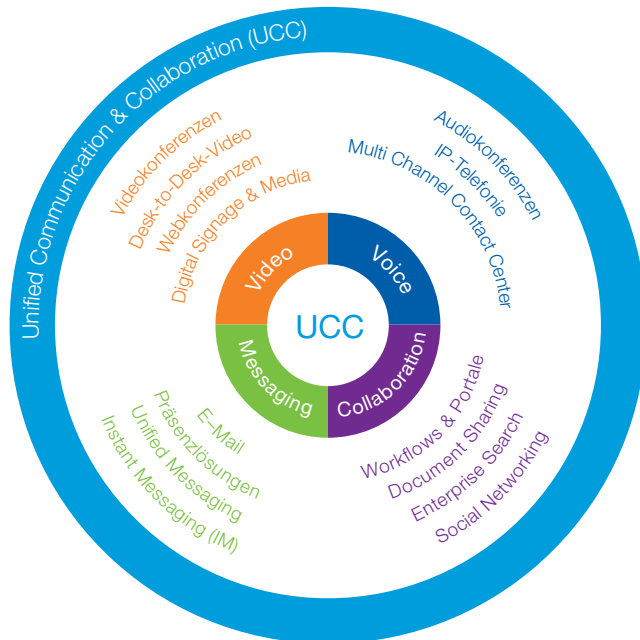
Von UCC-Lösungen profitieren übrigens nicht nur die Unternehmen selbst, sondern auch ihre Kunden, Partner und Anwender – und zwar jeden Tag. Sei es im Außendienst, wenn Techniker die Videofunktion nutzen, um einem Experten Probleme direkt zu zeigen, etwa über ihr Smartphone oder ein Tablet. Oder im Vertrieb, wenn für Kundengespräche virtuelle Berater zur Verfügung stehen, die von Angesicht zu Angesicht Fragen beantworten können.

Mit UCC-Lösungen erhöhen sich Effizienz und Erreichbarkeit deutlich. Genauso wie die Motivation der Anwender, die ihre Arbeitsumgebung als nutzerfreundlich erleben. In der Praxis bedeutet das: Entscheidungsprozesse beschleunigen sich, Kundenservices laufen reibungsloser und Produkte kommen schneller auf den Markt – das Ganze bei sinkenden Kosten.

„Unified Communication and Collaboration (UCC)“-Lösungen beeinflussen aktuell sowohl das private Umfeld als auch die Arbeitswelt so massiv wie vor 30 Jahren die Einführung der PCs.[...] Für Unternehmen ergeben sich große Effizienz- und Einsparungspotenziale.“

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation*

* Roadmapping für eCollaboration und eCommunication, in: Hofmann/Knoll (Hrsg.): Strategisches IT-Management, Heidelberg 2012, Seiten 64–74



Die richtige Strategie: Technologie und Kultur im Blick

UCC-Lösungen überzeugen – das steht fest. Vor allem dann, wenn sie in eine ganzheitliche Strategie eingebettet sind. Soweit zur Theorie. Doch wie können solche Lösungen in die Praxis umgesetzt werden?

Die gute Nachricht lautet: ganz einfach. Mit dem richtigen Partner und einem klaren Fahrplan. Für die erfolgreiche Umsetzung einer UCC-Strategie hat Computacenter ein modulares Roadmapping-Modell entwickelt, das genau auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse zugeschnitten werden kann. Mit der richtigen Mischung aus Standards und Individualisierung entwickeln und implementieren wir auf dieser Basis tragfähige UCC-Lösungen, die wir bei Bedarf auch managen können.

Analyse ist das A und O

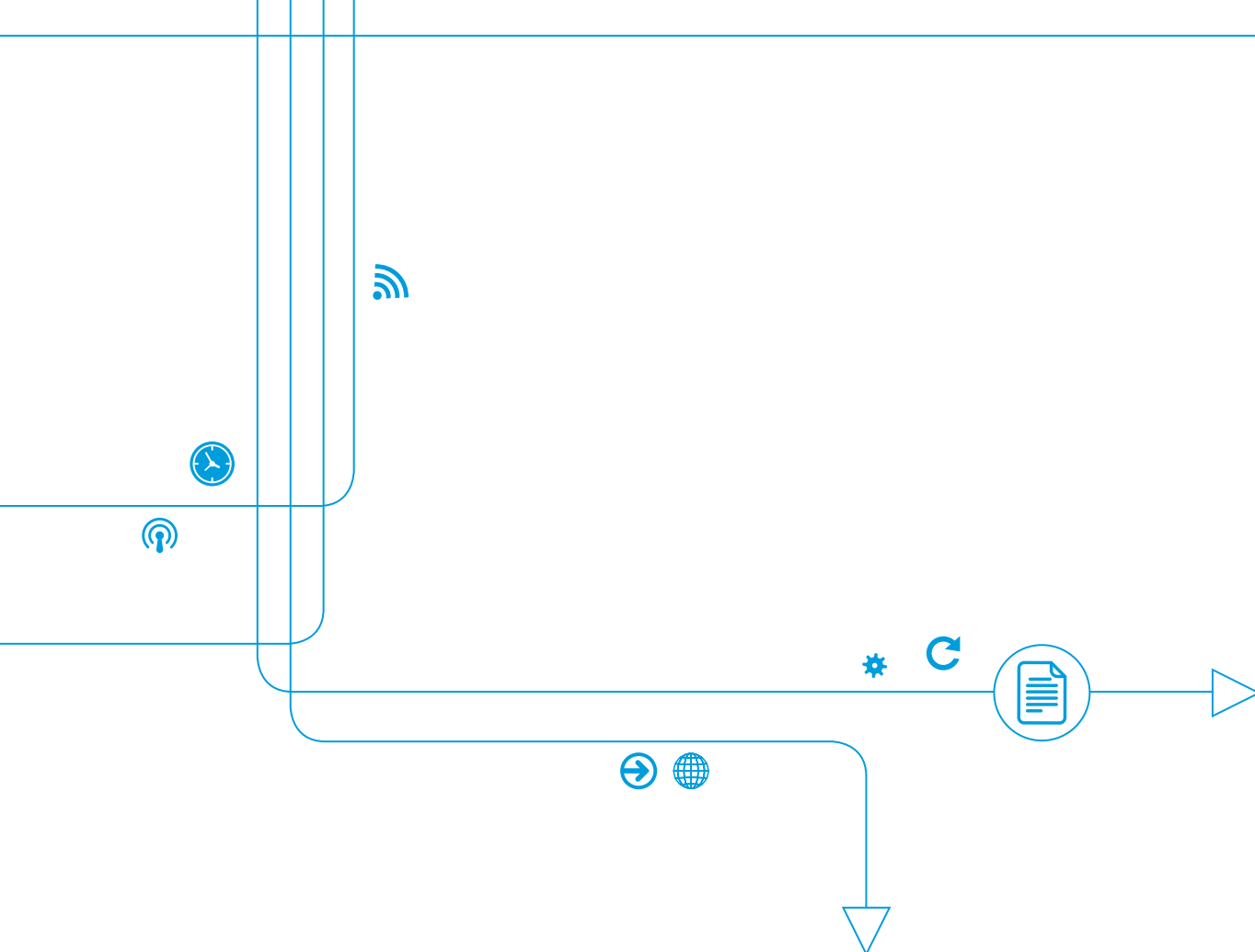
Aber eins nach dem anderen. Am Anfang steht die Analyse. Ihre Kernfragen: Welche Kommunikationsszenarien sollen abgebildet werden? Und welche Lösungen spiegeln den Bedarf Ihrer Manager und Mitarbeiter am besten wider? Dazu

hat Computacenter mit dem Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation das Beratungskonzept „Communication & Collaboration Roadmapping“ entwickelt. Im Rahmen dieses Angebots gehen unsere Consultants frühzeitig auf die Unternehmens- und Abteilungsleitung zu und stellen fest, welche Voraussetzungen Ihre Organisation in Bezug auf Führungs- und Kommunikationskultur mitbringt. Im Fokus stehen dabei die Bereiche Technologienutzung, Kommunikationsverhalten und Produktivitätspotenzial.

Die passende Technologie

Darauf folgt die Wahl der richtigen Bausteine im Abgleich mit den Zielszenarien und Nutzerprofilen. Bereits vorhandene Technologien werden dabei genauso betrachtet wie neue Systeme. Auf dieser Basis lassen sich konkrete Handlungsfelder für die Vorbereitung auf die neuen UCC-Lösungen ableiten.

Apropos Technologien: Wenn es an das Design der UCC-Gesamtarchitektur geht, stellt sich natürlich die Frage nach dem richtigen Hersteller. Egal ob Sie auf „Alles aus einer Hand“ setzen oder das Beste aus allen Welten vereinen möchten: Computacenter sucht mit Ihnen die passende



Lösung und integriert je nach Bedarf verschiedene Systeme. Mit Blick auf Lizenzkosten und Flexibilität kann eine Kombination verschiedener Hersteller durchaus attraktiv sein. Ob Sie dabei on-premise oder off-premise besser fahren, erläutern Ihnen ebenfalls unsere Experten. Ist eine Entscheidung für Technologie und Design getroffen, folgen Testbetrieb, Pilotphase und schließlich der Rollout.

Die Anwender ins Boot holen – von Anfang an

Bei all diesen Schritten gilt: UCC-Lösungen haben nicht nur einen technischen Aspekt. Sie hängen eng mit der Unternehmenskultur, der Arbeitsorganisation und den Bedürfnissen der Anwender zusammen. Das heißt: Nicht jede technisch mögliche Kommunikation passt auch zu den etablierten Kommunikationsabläufen. Und: Nur wenn Mitarbeiter neue Kommunikationskanäle auch nutzen, tragen UCC-Lösungen zum Unternehmenserfolg bei. Daher gehört eine Befragung von Führungskräften und Mitarbeitern ebenso zu unserem Leistungsspektrum wie Mitarbeiterschulungen und die Unterstützung beim Change-Management.

Computacenter: Ihr Partner – Ihre Vorteile:

- Rund 15 Jahre Erfahrung bei der Planung und Implementierung von UCC-Lösungen
- Jährlich über 100 UCC-Projekte, vielfach für 20.000 Arbeitsplätze und mehr
- Zahlreiche Anbieter- und Branchenzertifizierungen in den Bereichen Voice, Video, Messaging und Collaboration
- Exklusive Kooperation mit dem Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
- Anwenderfokussierte Analyse und Planung
- Konsolidierung bestehender Technologien
- Herstellerübergreifende, kostenwirksame Lösungen
- Abdeckung des gesamten UCC-Lebenszyklus

IP-Kommunikation – Arbeit an der Basis

Der erste Schritt zu einer einheitlichen Kommunikationslösung ist eine flexible, IP-basierte Infrastruktur. Sie bildet die Grundlage für eine nahtlose Sprach-, Video- und Datenkommunikation. Zwar verfolgen viele Unternehmen mit Voice over IP bereits einen solchen Ansatz, allerdings ist dieser häufig nur in Teilen umgesetzt und basiert auf Technologien der ersten Generation.

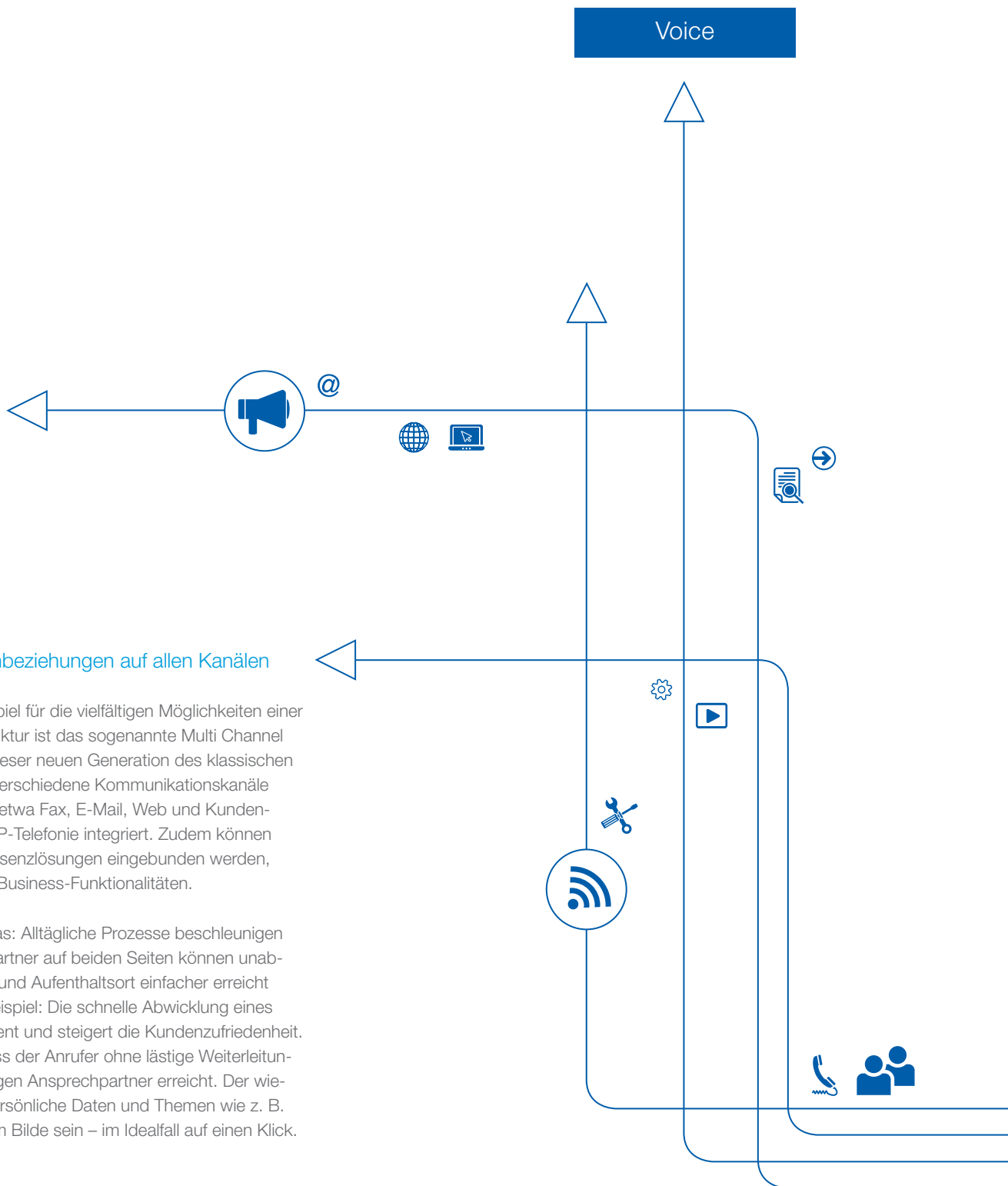
Um die Vorteile einer vereinheitlichten Kommunikation wirklich nutzen zu können, muss die IP-Infrastruktur im Unternehmen jedoch flächendeckend sein und alle UCC-Funktionalitäten und Anwendungen unterstützen. Auf dem Weg dorthin stehen Ihnen unsere erfahrenen Consultants gern zur Seite. Egal ob Sie nun bestehende IP-Telefonieeinrichtungen erweitern oder auf neue, integrierte Kommunikationslösungen umsatteln möchten.

Begleitung bei jedem Schritt

Um ein Höchstmaß an Verfügbarkeit der IP-basierten Infrastruktur zu gewährleisten, bietet Computacenter das komplette Leistungsspektrum von Reifegradanalyse und Planung über Beschaffung und Implementierung bis hin zu Support und Management. Unsere Consultants unterstützen Sie bei

der Bewertung bestehender Systeme, prüfen Ihre Anforderungen und erstellen eine realistische Roadmap und Wirtschaftlichkeitsberechnung. Ihr Vorteil: Durch unsere Herstellerunabhängigkeit können genau die Lösungen ausgewählt werden, die Ihnen am besten entsprechen – in puncto Anforderungen, Anwendergruppen und Budget. Zur Minimierung der Investitionsausgaben zeigen wir Ihnen übrigens auch Möglichkeiten zur Nutzung bereits bestehender Netzwerk- und Kommunikationsanlagen auf. Und natürlich können wir Ihre Sprachanwendungen auch managen.

Ist eine stabile und skalierbare IP-Infrastruktur erst einmal eingerichtet, ist der Weg für weitere UCC-Lösungen bereitet. Neben klassischen Sprachanwendungen wie Telefonkonferenzen können Anwender nun auch von Video-, Präsenz- und Konferenzlösungen profitieren.



Profitable Kundenbeziehungen auf allen Kanälen

Ein klassisches Beispiel für die vielfältigen Möglichkeiten einer IP-basierten Infrastruktur ist das sogenannte Multi Channel Contact Center. In dieser neuen Generation des klassischen Call Centers laufen verschiedene Kommunikationskanäle zusammen. So sind etwa Fax, E-Mail, Web und Kundendatenbanken in die IP-Telefonie integriert. Zudem können auch Video- und Präsenzlösungen eingebunden werden, genauso wie Social-Business-Funktionalitäten.

In der Praxis heißt das: Alltägliche Prozesse beschleunigen sich und Ansprechpartner auf beiden Seiten können unabhängig von Medium und Aufenthaltsort einfacher erreicht werden. Dazu ein Beispiel: Die schnelle Abwicklung eines Anrufs wirkt kompetent und steigert die Kundenzufriedenheit. Dazu zählt auch, dass der Anrufer ohne lästige Weiterleitungen sofort den richtigen Ansprechpartner erreicht. Der wiederum sollte über persönliche Daten und Themen wie z. B. eine Bestellhistorie im Bilde sein – im Idealfall auf einen Klick.

Visuelle Zusammenarbeit – überall im Bilde sein

Man sieht sich – so lässt sich einer der zentralen Trends in der Geschäftskommunikation auf den Punkt bringen. Lösungen der visuellen Zusammenarbeit wie Videokonferenz-, Webmeeting- und Telepresence-Systeme sind auf dem Vormarsch. Aus gutem Grund, ermöglichen sie doch eine direkte Interaktion ohne lange Vorlaufzeiten oder stundenlange Geschäftsreisen.

So können etwa Kundengespräche, interne Briefings oder Mitarbeiterschulungen schnell geplant und durchgeführt werden, ohne dass die Kommunikationspartner dafür ihren Standort verlassen müssen. Konferenzen können nach Bedarf auch ad hoc stattfinden – und zwar von Angesicht zu Angesicht. Sei es in Lebensgröße via Telepresence oder auch von Laptop, Tablet oder Smartphone aus. Das schafft Vertrauen und ist nicht nur für das Tagesgeschäft von Vorteil. Auch bei Turbulenzen, etwa im Falle einer Unternehmenskrise, profitieren Unternehmen von den Stärken visueller Kommunikationslösungen. So können sich Manager in virtuellen Meetingräumen in kürzester Zeit abstimmen, der Vorstand kann sich ortsunabhängig direkt an Führungskräfte und Mitarbeiter wenden und auch Pressekonferenzen können per Video abgebildet werden.

Mit Digital Signage & Media den Umsatz steigern

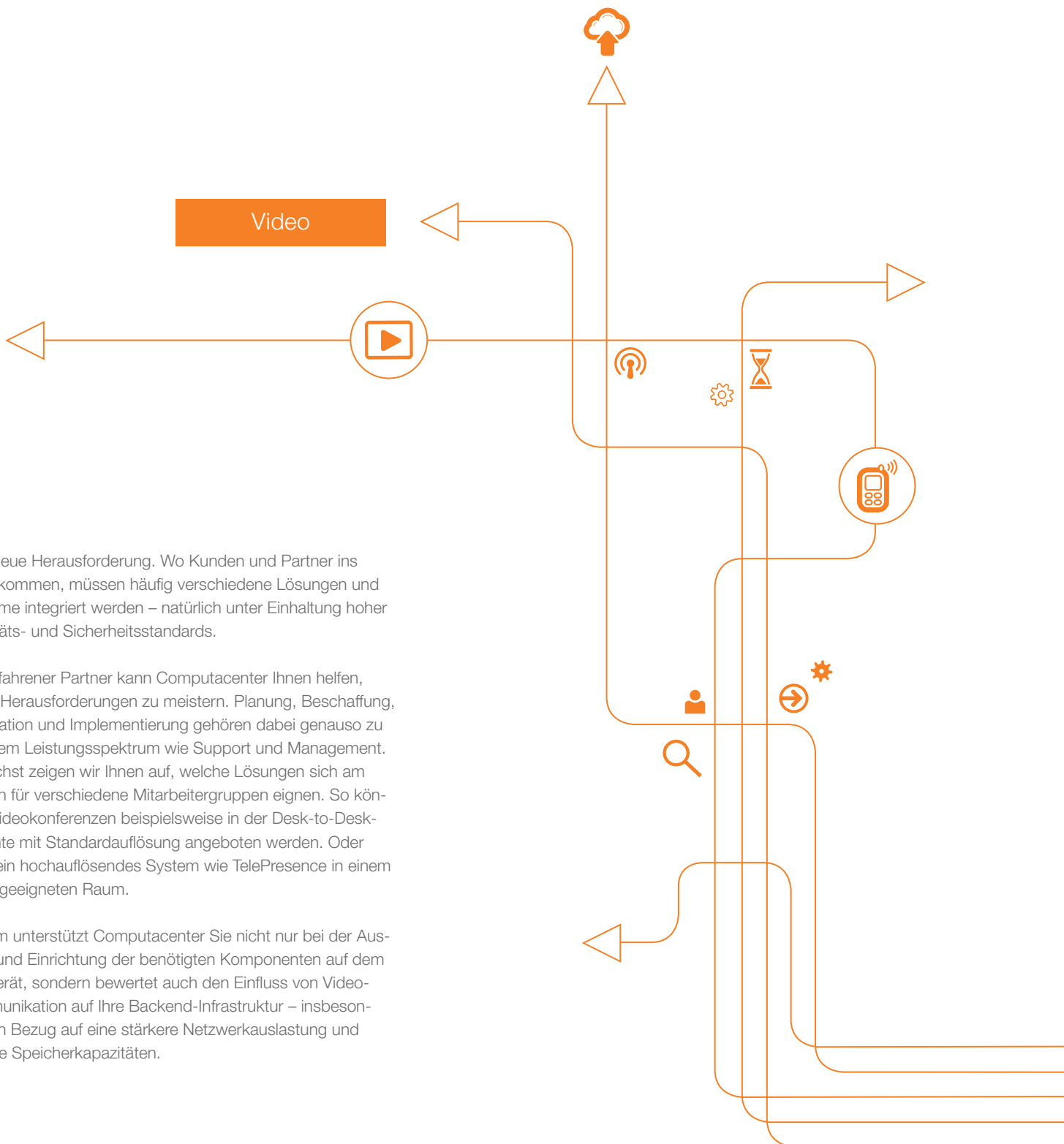
Neben interaktiven Videokonferenzlösungen hat auch die Bedeutung von digitalen Informations- und Werbesystemen zugenommen. Neben dem unternehmensinternen Einsatz, z. B. zur Mitarbeiterinformation oder -ansprache, können Digital-Signage-Lösungen vor allem bei der Kunden- und

Geschäftspartnerbindung punkten. Von E-Postern über Info-Points bis hin zu Videoinhalten on demand: die Möglichkeiten digitaler Informationssysteme sind vielfältig. So können Kunden am Point-of-Sale oder etwa in Wartebereichen direkt angesprochen und informiert werden.

Damit sich die Einführung auszahlt

Fest steht: Über den Return on Invest visueller Kommunikationssysteme müssen Entscheider nicht lange nachdenken. Über die richtige Lösung für ihr Unternehmen hingegen schon. Denn es muss klar sein, welche Lösungen für welchen Arbeitskontext in welcher Qualitätsstufe bereitgestellt werden sollen – nur so können alle Beteiligten davon profitieren. Körnige Bilder, eine abgehackte Übertragung oder komplizierte Einrichtungsvorgänge können Nutzern die schöne neue Videowelt schnell verleiden. Daher gilt es, bei der Implementierung besonders auf kompatible Hardware, konstante Leistung und hohe Benutzerfreundlichkeit zu achten.

Neben der Qualität in der Fläche ist auch die Öffnung nach außen, das heißt über die Unternehmensgrenzen hinweg,



eine neue Herausforderung. Wo Kunden und Partner ins Spiel kommen, müssen häufig verschiedene Lösungen und Systeme integriert werden – natürlich unter Einhaltung hoher Qualitäts- und Sicherheitsstandards.

Als erfahrener Partner kann Computacenter Ihnen helfen, diese Herausforderungen zu meistern. Planung, Beschaffung, Integration und Implementierung gehören dabei genauso zu unserem Leistungsspektrum wie Support und Management. Zunächst zeigen wir Ihnen auf, welche Lösungen sich am besten für verschiedene Mitarbeitergruppen eignen. So können Videokonferenzen beispielsweise in der Desk-to-Desk-Variante mit Standardauflösung angeboten werden. Oder über ein hochauflösendes System wie TelePresence in einem dafür geeigneten Raum.

Zudem unterstützt Computacenter Sie nicht nur bei der Auswahl und Einrichtung der benötigten Komponenten auf dem Endgerät, sondern bewertet auch den Einfluss von Videokommunikation auf Ihre Backend-Infrastruktur – insbesondere in Bezug auf eine stärkere Netzwerkauslastung und höhere Speicherkapazitäten.

Corporate Messaging – die nächste Generation des Datenaustauschs

Die E-Mail-Infrastruktur in Unternehmen verändert sich – und zwar schnell. Die Treiber dieser Entwicklung sind vor allem Cloud Computing, integrierte Workflows und mobile Endgeräte. Ob die nächste Generation von E-Mail-Diensten allerdings genutzt werden kann, hängt nicht nur von Infrastruktur und Anwendungen ab, sondern auch von der Art der Bereitstellung.

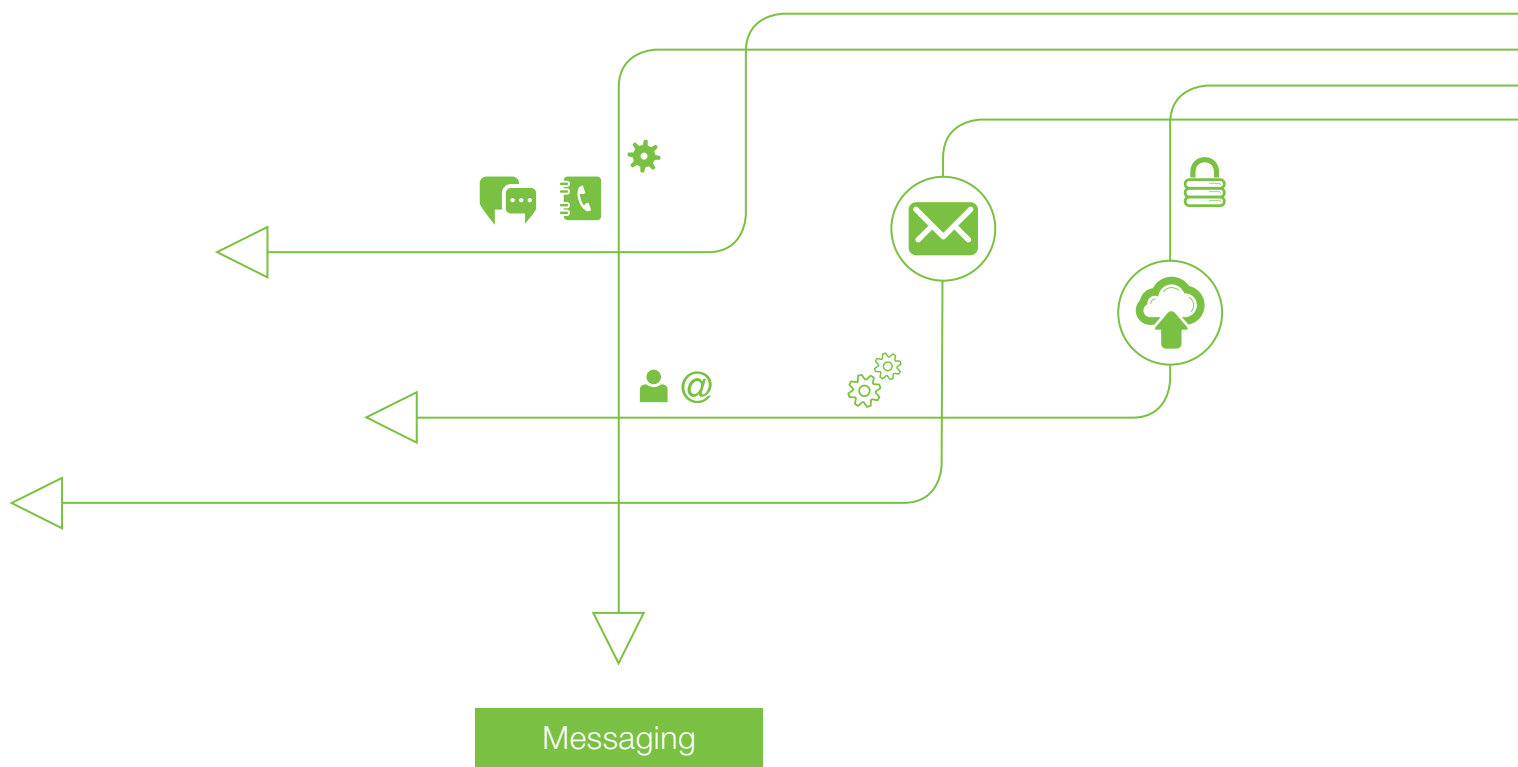
Grundsätzlich gilt: Messaging-Dienste müssen bezahlbar, planbar und zugänglich sein – unterwegs mit einem Tablet ebenso wie mit dem PC im Büro. Um mit diesen Entwicklungen Schritt zu halten, müssen IT-Abteilungen alte Plattformen durch eine skalierbare, flexible Infrastruktur ersetzen. Dabei setzen die meisten Unternehmen auf Private-, Hybrid- oder Public-Cloud-Modelle. Die zwei schlagenden Argumente: Auf diese Weise lassen sich die Kosten minimieren und die Verfügbarkeit der E-Mail-Dienste im laufenden Betrieb ist sichergestellt.

Außerdem macht Cloud Computing vieles leichter. Beispielsweise die Einführung von Self-Service-Funktionen oder integrierten Messaging-Diensten, aber auch das schnelle Anheben von Mailboxbeschränkungen. Und das zahlt sich aus, zum Beispiel bei der Produktivität und Anwenderzufriedenheit.

Das richtige Beschaffungsmodell

Corporate Mail beschränkt sich nicht länger auf On-Premise-Modelle. So viel ist klar. Um Messaging-Dienste auf die Höhe der Zeit zu bringen, müssen Unternehmen sich fragen: Was ist der richtige Ansatz für den jeweiligen Geschäftsbereich und wie kann das gewählte Konzept am besten umgesetzt werden?

Die Antworten finden wir mit Ihnen gemeinsam. Computercenter verfügt über umfangreiche Erfahrungen bei der Migration, Erweiterung und Verwaltung von unternehmensinternen E-Mail-Infrastrukturen. Wir unterstützen Sie dabei, eine optimale Balance zwischen Leistung, Risiko, Kosten und Flexibilität zu erreichen. Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Bereitstellungsmodelle kennen wir genau – seien sie nun on-premise, off-premise, private, public oder hybrid.



Übrigens: Computacenter verfügt über eine eigens entwickelte Lösung, um Unternehmen bestmöglich von den Vorteilen einer flexiblen und günstigen Cloudstruktur profitieren zu lassen. Mit unseren gemanagten E-Mail- und Archivierungsservices zahlen Sie einen festen Preis pro Mailbox und sind flexibel unterwegs – egal ob sie eine gemeinschaftliche oder exklusive Betriebsumgebung wünschen. Implementiert und verwaltet wird Ihre E-Mail-Infrastruktur dabei entweder innerhalb Ihrer Räumlichkeiten oder in unseren Hochverfügbarkeitsrechenzentren.

Darüber hinaus bieten wir auch standardisierte Dienstleistungspakete rund um Public-Cloud-Angebote an. Unsere sogenannten Cloud Packs umfassen Leistungen von der Bewertung des Reifegrads über die technische Umsetzung bis hin zum Support bei der Verwaltung. Damit stellen wir sicher, dass die geforderten Supportlevel für unternehmenskritische Anwendungen wie Corporate-Mail- und Collaboration-Tools eingehalten werden.

Der Arbeitsplatz als Kommunikationszentrale

Klar ist: Das Volumen an Nachrichten wird weiter zunehmen. Fest steht aber auch: Die klassische E-Mail wird als Kommunikationsmittel ihre vorherrschende Stellung verlieren. Die Zukunft der Kommunikation verläuft mehrgleisig und interaktiv. Neben Instant Messaging gewinnen dabei vor allem Social-Business-Anwendungen an Bedeutung.

Für Unternehmen heißt das: Eine zeitgemäße E-Mail-Infrastruktur ist erst der Anfang. Langfristig gilt es, die Weichen für eine Arbeitsumgebung zu stellen, in der die Anwender alle Kanäle von einem Client aus nutzen können. Wie dieser beschaffen sein muss, hängt wiederum maßgeblich vom jeweiligen Nutzerprofil ab.



Corporate Collaboration – Menschen und Informationen verbinden

Ein klassischer, immer gleicher Arbeitsplatz? Das ist passé. Im Zuge wachsender Globalisierung, mobiler Endgeräte und flexibler Arbeitsweisen ändern sich Standort und Struktur moderner Arbeitsplätze ständig.

Das heißt: Menschen und Informationen befinden sich zunehmend an unterschiedlichen Orten. Erfolgsentscheidend ist daher, dass Kollegen, Teams und Führungskräfte in die Lage versetzt werden, über verschiedene Standorte und Zeitzonen hinweg effizient zusammenzuarbeiten.

Ein unternehmenseigenes Intranet ist dafür schon lang nicht mehr genug. Heute bilden virtuelle Projekträume, soziale Netzwerke und Web-2.0-Lösungen die Basis für eine effiziente Wissensarbeit im Unternehmen. In der Praxis bedeutet das: Mitarbeiter können Inhalte teilen, anstatt sie zu versenden, in Echtzeit gemeinsam an Dokumenten arbeiten oder mit einem Klick den richtigen Ansprechpartner finden – um nur einige Beispiele zu nennen.

Der Vorteil: Die Zusammenarbeit funktioniert reibungsloser und effizienter, insbesondere für räumlich verteilte und interdisziplinäre Teams. Und nicht nur das. Die moderne Art der Wissensarbeit nutzt die kollektive Intelligenz aller beteiligten Mitarbeiter und fördert Produktivität und Innovation.

Um eine solche Zusammenarbeit zu ermöglichen, müssen sich Unternehmen mit einer Vielzahl an Collaboration-Technologien und Social-Networking-Konzepten auseinandersetzen, angefangen bei Intra- und Extranets über Workflow- und Formularlösungen bis hin zu unternehmensweiten Suchlösungen.

Das Ganze im Blick

Ganz neu ist Corporate Collaboration natürlich nicht. Viele Unternehmen nutzen bereits einzelne Elemente. Worauf es jedoch ankommt, ist ein standardisierter und ganzheitlicher Ansatz. Denn nur so kommen Kosten- und Produktivitätsvorteile zum Tragen. Und nur so wirkt sich die Einführung auch auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter aus.

Unser Beitrag: Computacenter führt Tools, Prozesse und Technologien zusammen, damit Ihre Mitarbeiter ihre Arbeitsumgebung als einheitlich und attraktiv erleben. Um Ihnen eine

Unsere UCC-Partner:



Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für Informationstechnologie. Kundennähe bedeutet für uns, Geschäftsanforderungen zu verstehen und präzise darauf einzugehen. Auf dieser Basis entwickeln, implementieren und betreiben wir für unsere Kunden maßgeschneiderte IT-Lösungen. Wir bewerten den Nutzen neuer Technologien und integrieren diese schnell und professionell in vorhandene IT-Umgebungen. Unsere Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.

Wir erreichen unsere Kunden über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich, Benelux, Spanien und Südafrika sowie über unsere internationalen Partner in Europa, Asien und Nordamerika.

Computacenter AG & Co. oHG

Europaring 34-40

50170 Kerpen

Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-0

Fax: +49 (0) 22 73/5 97-1300

www.computacenter.de



ClimatePartner^o
**klimaneutral
gedruckt**

Zertifikatsnummer:
956-53510-0112-1033
www.climatepartner.com

