

SOLVION

INFORMATION MANAGEMENT

Best Practices für Microsoft Lync

Leitfaden zur Einführung von Microsoft Lync 2010

Ewald Murgg



Microsoft Partner

Gold Content Management

Gold Portals and Collaboration

Silver Unified Communications



Verteilte Teams,
Partner und Kunden



Fehlende Integration



Hohe Kosten für IKT



Wenig Innovationen

- Änderung der Kommunikationskultur im gesamten Unternehmen
- Bisherige Trennung TK und IT aufgehoben
- Unterstützung durch das Management
- Einbindung und Training der Benutzer
- Erfolg muss für jeden sichtbar sein





Start

- IM
- Presence

Integration PBX

- Anbindung an PBX (Telefonanlage)
- Proof Of Concept
- Piloten mit produktiven Betrieb für ausgewählte User
- Video

Vollbetrieb

- „PBX Offline“
- Vermittlung und Gruppen
- DECT, Fax, Analoge Geräte
- Videoanlagen einbinden

Communications Enabled Business Process



Microsoft Partner

Gold Content Management
 Gold Portals and Collaboration
 Silver Unified Communications

Kapazitäten

- Anzahl an Benutzern
- Klassifizierung der Benutzer
- Anzahl an Standorten

Technische Voraussetzungen

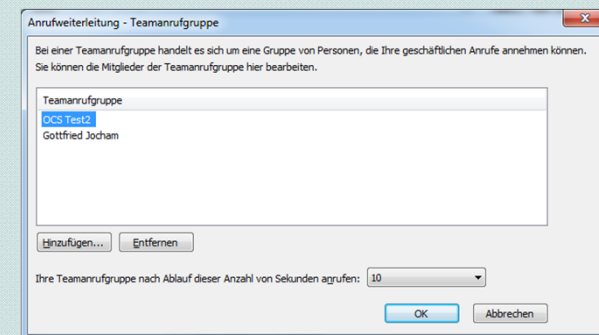
- Netzwerkanbindung und Ausstattung
- TK Anlage und PSTN Leitungen
- Vorhandene Server und AD Struktur
- Analoge Geräte (Fax, Türöffner, DECT)
- Verfügbarkeit bzw. Backup/Recovery

Organisatorische Aspekte

- Rechtliche Aspekte abklären (Heimarbeit)
- Betriebsrat informieren
- Projektteam abteilungsübergreifend definieren
- Unterstützung Management

Kommunikationsabläufe anpassen

- Vermittlung
- Antwortgruppen
- Teamanrufgruppen
- Voicemail





Telekommunikation versus IT

Ängste nehmen (Präsenzinformation,
Betriebsratsvereinbarung)

Opinion Leader erkennen und einbinden
(Chefsekretärin, Telefonzentrale)

Vorteile aufzeigen (Heimarbeitmöglichkeit,
weniger Reisen etc.)

Arbeitsplatzdefinition auf Bedürfnisse
abstimmen

- Warenkorb für Mitarbeiter definieren
- Umgebung beachten (Großraumbüro, Lärm)



Klassischer Büroarbeiter	Büroarbeiter Call Center	Vertriebsmitarbeiter
fast immer am Arbeitsplatz	Im Großraumbüro, zumeist am Arbeitsplatz	Ständig unterwegs, kein fester Arbeitsplatz
PC	PC	Laptop
Telefon mit USB Verbindung PC	Schnurgebundenes Headset mit Rauschunterdrückung	Kabelloses Headset mit Bluetooth Anbindung Mobiltelefon
		Mobiletelefon mit Mobile Client

Zeitlich begrenzt

Auswahl Pilotbenutzer

Bereitstellen Equipment (Arbeitsplatzdefiniton)

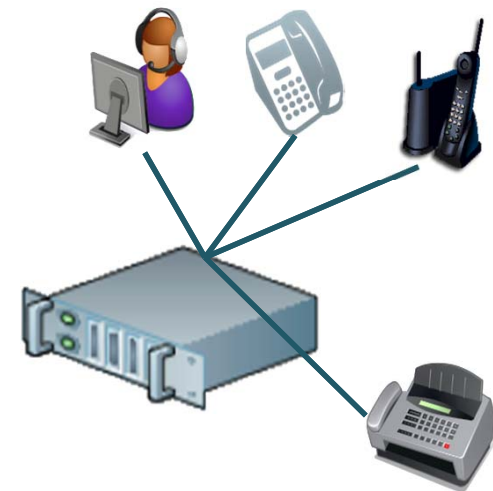
Entsprechende Einschulung

Festlegen was getestet werden soll

Feedback sammeln und Status bewerten



- Benutzertraining und Unterlagen bereitstellen
- „Promoter“ und Roll-Out Team bereitstellen
- „Statusknigge“
- Test Checklisten vorbereiten
 - Analoge Geräte (Fax, Türöffner, DECT)
 - Voicemail
 - Antwortgruppen
- Feedback einholen



Communications Enabled Business Process (CEBP)

- Erweiterung von Geschäftsprozessen um Kommunikationsfähigkeiten
- Integration in Anwendungen (CRM, SharePoint, ERP)
- Prozessautomatisierung von Workflows
 - Steigerung der Effizienz von Geschäftsprozessen
- Über 1.100 UC Applikationen von ca. 1.000 Partner auf [Microsoft Platform Ready](#)

Communications Enabled Business Process (CEBP)

- Einbinden von Präsenzinformationen
- Anzeigen von relevanten Informationen zum Anrufer
- Beispiele
 - SharePoint Presence
 - SharePoint Skill Search
 - Lync Connector

