



„UC steht auf jeder Litfasssäule...“

„...und ich kann es nicht mehr sehen und hören!“ bemerkte neulich einer unserer Kunden im Gespräch. Begriffe wie „Unified Communications“ werden gerne kreiert, um die Nachfrage nach technologischen Neuerungen in immer schnellere Zyklen zu treiben. Eine ganze Gefolgschaft an Nachahmern nutzt dies, um eigenen Produkten einen innovativen Anstrich zu geben.

Bei all dieser Technologie- und Plattformdiskussion bleibt schnell der eigentliche Sinn eines guten unternehmerischen Konzepts unberücksichtigt für das „UC“ aus unserer Sicht steht: Erfolg basiert nicht nur auf der Minimierung der ITK Kosten. UC-Lösungen bieten Unternehmen darüber hinaus die Möglichkeit, effektivere Konzepte für effiziente Zusammenarbeit umzusetzen und somit einen besseren Kundenservice sicher zu stellen.

Genau hierin liegt die Herausforderung: Der Nutzer bleibt häufig auf der Strecke, da er durch eine Flut neuer Funktionalitäten und von auferlegten neuen Abläufen überfordert ist. Lassen Sie uns gemeinsam an diesem Punkt ansetzen: Nur der messbare Service am Nutzer zählt. Aus Ihrer Sicht wie aus unserer.

Mit besten Grüßen,

Carl Mühlner



Damovo macht Unified Communications mobil

Neue maßgeschneiderte Lösungen für Mobile UC

Ausgangspunkt dieser Mobile-UC-Lösungen sind die Microsoft-Produkte Office Communications Server, Exchange und die Office SharePoint Services. Auf den Endgeräten ist als Client Microsoft Office Communicator 2007 installiert. Als Microsoft-Gold-Partner und Integrationsexperte bei der Konvergenz von Daten, Mobilität und Sprache verbindet Damovo die Microsoft-Produkte in Unified-Communications-Lösungen hersteller- und plattformunabhängig mit TK-Anlagen von Cisco, Aastra, Nortel und anderen Anbietern.

Ein mobiles Endgerät wie ein Notebook oder Smartphone wird so zur vollständig integrierten und funktional gleichwertigen Nebenstelle einer TK-Anlage. Gleichzeitig ist der Zugriff auf unternehmenskritische Daten und Applikationen möglich. Das Ergebnis ist ein flexibler mobiler Arbeitsplatz mit umfassenden UC-Funktionen, der eine effizientere und vereinfachte interne und externe Unternehmenskommunikation erlaubt.

Im Zentrum einer Mobile-Unified-Communications-Lösung von Damovo stehen immer die Geschäftsprozesse, bei denen ein komfortabler und sicherer Zugriff auf unternehmenskritische Daten und Applikationen benötigt wird - und das unabhängig von Ort und Zeit. In einer einheitlichen Inbox laufen alle E-Mails, Anrufe und Telefaxe ein. Über welche Kanäle die Kommunikation stattfindet, etwa herkömmliche Telefonie, IP-Telefonie, Instant Messaging oder eine Webkonferenz, entscheiden allein die mobil oder an verteilten Unternehmensstandorten tätigen Benutzer.

Komplett wird eine maßgeschneiderte Lösung erst durch ein ganzheitliches Security-Konzept. Denn gerade eine Mobile-Unified-Communications-Lösung erfordert besondere Aufmerksamkeit, wenn Unternehmen die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Kommunikation gewährleisten wollen. Mit seinem ITK-Security-Framework trägt Damovo dem Rechnung.

Mit Technologie alleine ist es jedoch nicht getan. Denn die besten Security-Tools nutzen nichts, wenn Mitarbeiter die schriftlich fixierten Sicherheitsvorschriften eines Unternehmens missachten. Die Technologie muss um organisatorische und inhaltliche Maßnahmen ergänzt werden. Erst dadurch entsteht eine ganzheitliche, sichere Lösung für Mobile-Unified-Communications. [www](http://www.damovo.de)

Kurz notiert

Carl Mühlner neuer Geschäftsführer

Carl Mühlner (51) ist seit dem ersten Juni neuer Geschäftsführer der Damovo-Gruppe Deutschland und Schweiz. Er tritt damit die Nachfolge von Christoph Ferdinand an, der das Unternehmen seit 2002 zu einem der

größten herstellerunabhängigen Servicepartner für die Integration und den Betrieb unternehmensweiter Kommunikationssysteme in Deutschland gemacht hat. Carl Mühlner war seit dem Jahr 2000 Vorsitzender der Geschäftsführung der deutschen Tiscali-Gruppe, deren Geschäftsbereiche im letzten Jahr an die Freenet AG, Versatel AG und ecotel communications AG

veräußert wurden. Davor war er Geschäftsführer des IT-Beratungs- und Marktforschungsunternehmens Gartner. [www](http://www.damovo.de)

ENTER express im Internet

Unter www.damovo.de/enterexpress finden Sie weiterführende Informationen zu den mit www gekennzeichneten Themen.



Berlecon-Studie: Fachbereiche wollen Unified Communications

Damovo, Nortel und Microsoft initiieren Studie zum Thema UC

Die vorhandenen Kommunikations-Tools können mit dem schnell wachsenden Bedarf in den Unternehmen kaum noch mithalten. Vor allem Fachabteilungen wünschen sich deutliche Verbesserungen, so das Ergebnis der Berlecon-Studie zum Thema Unified Communications: „Wettbewerbsfaktor effiziente Kommunikation - Potenzial von Unified Communications in deutschen Unternehmen.“

Das Kommunikationsvolumen in Fachabteilungen ist in den letzten Jahren spürbar angestiegen. Wie die Unified-Communications-Studie des Berliner Analysten- und Beratungshauses Berlecon Research belegt, stimmt eine überwältigende Mehrheit (93%) von Bereichsleitern dieser Aussage zu. Berlecon befragte für die Studie erstmals in Deutschland 105 Abteilungsleiter aus den Bereichen Einkauf/Beschaffung und Vertrieb/Außendienst in Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern. Wichtigste Ursachen für die deutliche Zunahme sind höhere Erwartungen auf Kundenseite in Hinblick auf schnellere Reaktionszeiten (86%) sowie steigende Produktivitätsanforderungen angesichts begrenzter Ressourcen (78%).

Um das in den letzten Jahren deutlich angestiegene Kommunikationsvolumen zu bewältigen, stehen den Mitarbeitern in den Fachab-

teilungen die unterschiedlichsten Kommunikationskanäle zur Verfügung. Das mit Abstand wichtigste Kommunikationsmedium ist und bleibt die E-Mail (100% der Befragten). Handy beziehungsweise Smartphone sind für 80% wichtig oder sehr wichtig in der alltäglichen Kommunikation – wichtiger noch als das Festnetztelefon (74%). Die gruppenorientierte Echtzeit-Kommunikation beschränkt sich derzeit noch auf Telefonkonferenzen (47%). Andere Möglichkeiten für die Echtzeit-Zusammenarbeit verteilter Teams, wie Web-/Videokonferenzen oder Präsenzanzeige, sind von noch untergeordneter Bedeutung. Wenig wahrgenommen werden die Möglichkeiten, durch Nutzung der Präsenzanzeige die eigene Erreichbarkeit zu steuern. Das Beispiel aus der Fraunhofer Gesellschaft (Kasten oben rechts) bestätigt, dass die Präsenzanzeige einen wichtigen Beitrag bei der Koordination standortübergreifender Projekte leisten kann.

Auch wenn heute dank moderner Technologie effizienter kommuniziert wird (71%), sehen die Bereichsleiter dennoch auf vielen Gebieten Potenzial für Verbesserungen. Wesentliche Ursachen ineffizienter Kommunikation sind laut Ansicht der Befragten fehlende Funktionalitäten wenn sie unterwegs sind (38%), zu viele Kontaktversuche bis der gewünschte Ansprechpartner erreicht ist (36%) sowie die Komplexität von Anwendungen und Endgeräten (33%).

Organisation standortübergreifender Forschungsprojekte mit Hilfe von Präsenz


„Eine zentrale Herausforderung der Fraunhofer Gesellschaft ist die Organisation standortübergreifender Forschungsprojekte. Mitglieder der Forschungsgruppen sollten sich so effizient wie möglich ortsunabhängig austauschen und koordinieren können. Funktionen wie Präsenzanzeige und Instant Messaging, die im Rahmen einer integrierten und gesicherten ITK-Lösung zur Verfügung gestellt werden, können dazu einen wesentlichen Beitrag leisten.“

Sven Brandt, Analyst, Fraunhofer Einrichtung für Systeme der Kommunikationstechnik (ESK)

In Anbetracht der heute genutzten heterogenen Gerätelandschaft hält die überwältigende Mehrheit der Befragten (83%) eine Integration verschiedener Kommunikationskanäle für Sprache und Daten für sinnvoll, um effizienter kommunizieren zu können. Dabei geht es um eine Zusammenführung von Kommunikationsdiensten und Software auf einer einheitlichen Benutzeroberfläche. Zwei Drittel der Befragten wünschen eine Einbindung von Kommunikationsfunktionalitäten in Office-Anwendungen, um zum Beispiel direkt aus Microsoft Office einen Anruf tätigen zu können.

Die Unternehmen gehen zukünftig von einer Vielzahl zu nutzender Kommunikationskanäle aus. Hieraus lässt sich eine deutliche Nachfrage ableiten, die auf eine sinnvolle Nutzung, Verknüpfung und Integration dieser Kommunikationskanäle abzielt. Darüber hinaus müssen Unternehmen zukünftig vermehrt Richtlinien entwickeln, die eine optimale Kommunikation aller Teilnehmer sicherstellen. Hier sieht Damovo als Systemintegrator noch einen unterschätzten Beratungsbedarf.

Zusammenfassend hält über die Hälfte der Einkaufs- und Vertriebsleiter (56%) die Integration im Rahmen einer Unified-Communications-Lösung in ihrem Geschäftsbereich für sinnvoll. Die Mehrheit der Befragten ist damit der Meinung, dass eine Vereinheitlichung unterschiedlicher Kommunikationskanäle dazu beitragen kann, die Effizienz in den Geschäftsprozessen zu steigern. Nach Einschätzung der Bereichsleiter spielt effiziente Kommunikation eine zentrale Rolle, um wichtige strategische Ziele zu erreichen und damit wettbewerbsfähig zu bleiben.

Der komplette Text der Studie einschließlich umfangreicher Grafiken ist unter www.nortel.com/uc-anwenderstudie und www.damovo.de verfügbar.  [www](http://www.damovo.de)



Fazit Studie: Berlecon Research 2008

Neue RZ-Infrastruktur

Credit Suisse beauftragte Damovo mit der Planung und Realisierung

Die Credit Suisse Deutschland AG hat die IT-Infrastruktur ihrer unterschiedlichen Geschäftspartnern in einem neuen Rechenzentrum konsolidiert. Damovo lieferte als Integrations- und Servicepartner für UC-Lösungen dazu die notwendige Speicher- und IP-Netzwerkinfrastruktur und sorgte auch für eine frist- und budgetgerechte Umsetzung des Projekts.

Wo zuvor jeder Geschäftsbereich eigene IT-Kapazitäten vorhielt, wurde die Konzentration der Kräfte in der IT vollzogen. Die IT-Abteilung führte die benötigten Server- und Storagekapazitäten in einem neuen, einheitlichen Rechenzentrum in Frankfurt am Main zusammen; betreut werden hier 850 User und 190 Server.

Für das Projekt fiel die Wahl der Netzwerkkomponenten auf den Hersteller Cisco Systems. Dies galt sowohl für die IP- als auch die Storage-Netzwerk-Komponenten. Die Cisco LAN Switches der Catalyst-Serie bilden den Kopf für die IP-Kommunikation im neuen Rechenzentrum der Credit Suisse. Die SAN-Directoren der Connectrix-Familie von EMC bilden das Kernstück des neuen Fibre Channel Storage Area Network. Es handelt sich hier um die Cisco Produkte der MDS-Familie, die von EMC vermarktet werden. Mit

diesen neuen Systemen kann die Credit Suisse den vorhandenen Speicherplatz effektiver nutzen und verwalten.

Als Cisco Goldpartner und EMC Velocity Premierpartner konnten alle erforderlichen Netzwerkbausteine aus einer Hand angeboten werden. „Mit Damovo haben wir für diese Aufgabenstellung einen uns gut bekannten und kompetenten Partner gefunden, der den Auftrag professionell abgewickelt und so dazu beigetragen hat, das Projekt frist- und budgetgerecht abzuschließen“, berichtet Hans-Jörg Hertwig, Manager IT Infrastructure bei der Credit Suisse in Frankfurt am Main. [www](#)



Fünf-Stufenplan für erfolgreiche UC-Projekte

Die wichtigsten Grundregeln hat Damovo zusammengefasst

Ziel von Unified Communications ist eine Optimierung von Geschäfts- und Kommunikationsprozessen in der Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und Lieferanten. Für erfolgreiche Projekte ist ein Zusammenspiel von Technologien und Kommunikationsprozessen notwendig.

Unified Communications sollte man nicht losgelöst, nur als Produkt betrachten. Vielmehr benötigt jedes Unternehmen seine eigene, individuelle Lösung – ausgerichtet an den jeweiligen Geschäftsprozessen, wobei die Geschäftsabläufe ganz entscheidend durch Kommunikationsprozesse bestimmt werden. Unified Communications soll die heute noch übliche Vielzahl von Endgeräten und

Kommunikationskanälen vereinheitlichen, um die Effizienz in den Kommunikationsprozessen zu steigern. Allerdings ist die Einführung von Unified Communications kein Selbstläufer. In einem konkreten Projekt kommt es ganz wesentlich darauf an, die Kommunikationsmedien mit organisatorischen Maßnahmen zu verzahnen. In einem Fünf-Stufenplan hat Damovo grundlegende Tipps für erfolgreiche Unified-Communications-Projekte gebündelt.

1. Ist-Aufnahme: Erfassung der Kommunikations- und Geschäftsprozesse sowie der zugehörigen Applikationen und der ITK-Infrastruktur

2. Soll-Definition: Definition der organisatorischen Anforderungen und der Soll-Kommunikation,

Festlegung der technischen Anforderungen, Definition der Sicherheitsanforderungen, Festlegung der Projektverantwortlichen

3. Konzept und Design: Erstellung des technischen Lösungskonzepts, Festlegung der Kommunikationsrichtlinien, Definition von Standards, Aufstellung eines verbindlichen Projektplans

4. Implementierung: Proof-of-Concept/Pilotphase, Roll-Out der Lösung, vollständige Integration, Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen, Schulung der Anwender

5. Projektabschluss: Technische Abnahme und Einbeziehung der UC-Lösung in das vorhandene Servicekonzept. [www](#)

Auszeichnung für Kundenzufriedenheit von Cisco Systems

Damovo gewinnt erneut den „Cisco Channel Customer Satisfaction Excellence Award“ und wurde als Cisco Gold Partner rezertifiziert


Konzerne wie die deutsche Telekom AG, IBM und Siemens können nicht mit Damovo mithalten, wenn es um die Zufriedenheit der Kunden geht. Von 24 Gold Partnern in Deutschland wurde

über 4,75 (5 = beste Note). Die Auszeichnung gilt als höchste Würdigung innerhalb des Cisco-Channel-Partnerprogramms und basiert auf

kürzlich nur zwölf die Auszeichnung „Cisco Channel Customer Satisfaction Excellence Award“ verliehen.

Damovo war einer der glücklichen Preisträger - und das nun bereits zum 8ten Mal in Folge, seit es den Award gibt. Die Zufriedenheit unserer Kunden lag im gleitenden Durchschnitt der vorherigen 12 Monate

Kundenbefragungen durch ein international unabhängiges Marktforschungsinstitut.

Im Juni 2008 wurde auch die Cisco Gold Partnerschaft für 12 Monate erneuert. Damit bescheinigt Cisco Damovo erneut einen hohen Kompetenzlevel rund um den Verkauf, die Installation und den Service seiner Lösungen.  [www](http://www.damovo.com)

Unified Communications: Events

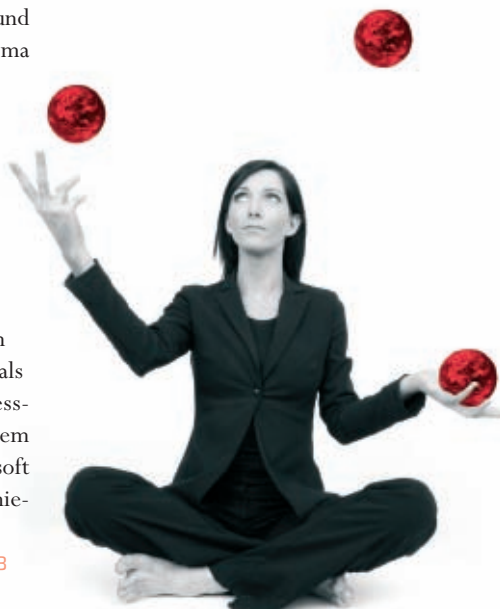
Insgesamt 40 Kunden und 40 Berater informierten sich bei Damovo

Zum Business-Frühstück kamen unsere Kunden, zum Golf & Info Tag kamen Berater, um sich im Juni rund um das Thema Unified Communications bei Damovo schlau zu machen. Auf sechs Veranstaltungen von Hamburg über Düsseldorf und Frankfurt bis München präsentierten Damovo, Nortel und Microsoft neue Ansätze rund um das Thema UC.

Die Ergebnisse der von Damovo, Microsoft und Nortel initiierten Berlecon Studie „Wettbewerbsfaktor effiziente Kommunikation“ waren ebenso fester Bestandteil aller Veranstaltungsinhalte wie eine Darstellung des Damovo UC-Portfolios unter dem Titel „Unified Communications ist mehr als eine Anwendung.“ Auf dem Business-Frühstück konnten sich die Teilnehmer zudem über mögliche Einsatzszenarien des Microsoft OCS im Rahmen einer Live-Demo informie-

ren. Beim Beratertag gab es dafür einen Einblick ins Nortel-Portfolio: „Unified Communications – und dann? – Der Weg zu kommunikationsfähigen Prozessen.“ Die Präsentationen liegen für Sie im Netz bereit.

 [www](http://www.damovo.com)



Termine

Veranstaltungen

ZKI-Herbsttagung

15.09.2008 - 18.09.2008

Universität, Paderborn

Reference Group Meeting

17.09.2008 - 18.09.2008

A-ROSA, Travemünde

Nortel Forum

23.09.2008

Alte Lokhalle, Mainz

Trainingstermine

MX-ONE 3.1 Basics

16.10.2008 - 17.10.2008

EUR 1.360,00 pro Teilnehmer

MX-ONE Telephony System 3.1 I & M

20.10.2008 - 24.10.2008

01.12.2008 - 05.12.2008

EUR 3.400,00 pro Teilnehmer

Rückfragen und Anmeldungen unter enterepress.germany@damovo.com

Impressum

Herausgeber

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Carl Mühlner, Geschäftsführer

Benrather Schlossallee 33, 40597 Düsseldorf

Tel: 0211 8755-40

Fax: 0211 8755-4100

Redaktion

Karen Nüßmeier, Market Communications

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

E-Mail: enterepress.germany@damovo.com

Weitere Informationen zu den mit [www](http://www.damovo.de/enterepress) gekennzeichneten Inhalten erhalten Sie im Internet unter www.damovo.de/enterepress. Diesen Newsletter können Sie dort auch als E-Mail anfordern oder als pdf herunterladen.

Layout

230Volt Düsseldorf, www.230volt.net

Druck

DCM, DruckCenter Meckenheim

Bildnachweis

Seite 2: Berlecon Research GmbH

Trotz sorgfältiger Bearbeitung kann keine Gewähr übernommen werden.