

Cisco Unified Communications: Effektive Kommunikation im intelligenten Netzwerk

Die Evolution bestehender Netzinfrastrukturen zum Intelligent Information Network (IIN) schafft einen neuen Architekturansatz für hocheffiziente, stark vereinfachte Kommunikationsprozesse im Unternehmen. Darüber hinaus verschmelzen mit dem Cisco Unified Communication System bislang getrennte Anwendungen und Kommunikationsgeräte für Endanwender. Unternehmen können mit diesem Ansatz die Produktivität ihrer Mitarbeiter steigern und ihre Kundenbeziehungen festigen.

Status Quo: Kommunikation ist zu komplex geworden

Unter heutigen Marktbedingungen ist die Fähigkeit, effektiv mit Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu kommunizieren, für jedes Unternehmen essentiell. Immer öfter verlangt der Wettbewerb schnelle Entscheidungen, weshalb die Erreichbarkeit verantwortlicher Mitarbeiter und uneingeschränkter Zugriff auf Unternehmensinformationen bei den meisten Firmen höchste Priorität hat. Allerdings hat dieses Bestreben vielerorts zu einer unüberschaubaren Vielfalt nicht hinreichend aufeinander abgestimmter Kommunikationsgeräte und -anwendungen geführt: Einer Untersuchung von Sage Research zufolge (2006) nutzen Geschäftsleute heute im Schnitt 6,4 verschiedene Endgeräte (IP- und Festnetztelefon, Videokonferenzsystem, Mobilfunk-Handy, Notebook, PDA, FAX, etc.). Gleichwohl sind vor allem mobile Mitarbeiter bei 56 Prozent der befragten Unternehmen zumindest einmal in der Woche nicht auf Anhieb erreichbar. Täglich scheitern erste Kontaktversuche bei immerhin noch 36 Prozent der Firmen. Im gleichen Kontext fand Forrester Research heraus (2005), dass mangelnde Erreichbarkeit entscheidungsbefugter Mitarbeiter bei 27 Prozent aller US-amerikanischen Unternehmen mehrfach in der Woche Termenschwierigkeiten und Verzögerungen von Geschäftsabläufen verursacht – Produktivitätsverlust und entgangene Umsatzchancen sind die fast zwangsläufige Folge.



Netzwerkintelligenz: Idee der Konvergenz in die Zukunft projiziert

Cisco Systems begegnet dieser Herausforderung mit einem neuartigen Unified-Communications-Ansatz, der den Zugang zu sämtlichen Kommunikationsformen über alle Medien- und Standortgrenzen hinweg vereinheitlicht. Statt wie bisher vorrangig Geräte zu verbinden, zielt Cisco Unified Communications darauf ab, Menschen direkter miteinander in Kontakt zu bringen. Durch vereinfachte Kommunikation werden Geschäftsabläufe optimiert. Um zu verstehen, wie und unter welchen Voraussetzungen zuvor getrennte Kommunikationsströme im Sinne der Anwender gebündelt werden können, ist ein Blick auf den Wandel der zugrunde liegenden Netzwerkinfrastruktur hilfreich.

Denn die Grundidee von Unified Communications leitet sich unmittelbar aus der Architektur des Intelligent Information Network (IIN) ab, wie sie Cisco Systems für heute bestehende Infrastrukturen entwickelt hat. IIN setzt den Konvergenzgedanken konsequent fort. Daten, Sprache und Video werden hierbei nach dem gleichen Muster wie herkömmliche Computerdaten per Internetprotokoll IP über gemeinsame Netzwerkleitungen transportiert. Inzwischen hat dieser Konvergenztrend aber auch die Service- und Anwendungsebene der Infrastruktur erfasst und bringt dadurch intelligente Netzwerkfähigkeiten hervor: Das Netzwerk „spricht“ jetzt sozusagen die Sprache der Anwendungen.



Cisco Unified CallManager 5.0

Die zentrale Vermittlungsintelligenz für IP-Kommunikation im intelligenten Netz stellt die neue Generation des Cisco Unified CallManager 5.0 bereit: Die Lösung ist hochskalierbar und kann auf unterschiedliche Standorte verteilt werden. Verschiedene Server lassen sich zu einem so genannten Cluster verbinden, der jeweils bis zu 30.000 Nutzer versorgen kann. Durch Verschaltung mehrerer Cluster lassen sich die Nutzerzahlen auf eine Million skalieren. Zudem sorgen Cluster für ausreichend Redundanz, um die Verfügbarkeit der Kommunikationsinfrastruktur in jeder Situation zu garantieren. Die neue Version 5.0 baut auf den bewährten Features der Vorgängerversion 4.1 auf, wendet das Konvergenzkonzept aber nun auch auf Endgeräte an: So können künftig beispielsweise auch entsprechend ausgerüstete Mobilfunkhandys von Drittherstellern nicht mehr nur im GSM- oder UMTS-Netz eingesetzt werden, sondern auch als mobiles IP-Telefon im drahtlosen WLAN-Unternehmensnetz.

Cisco Unified CallManager 5.0 unterstützt den parallelen Einsatz von SCCP- (Station Call Control Protocol) und SIP-Endgeräten (Session Initiation Protocol); bei der Migration in Richtung SIP bleiben früher geleistete Investitionen in vorhandene Geräte dadurch weitgehend geschützt. Zudem wurden die SIP-Fähigkeiten der neuen CallManager-Generation deutlich erweitert, sodass jetzt selbst Videotelefonate und Konferenzschaltungen ohne weiteres über diesen Standard möglich sind. Vereinfacht haben sich nicht zuletzt Betrieb und Management der Software, wobei ein innovatives Appliance-Modell als Betriebssystem viele Installations- und Administrationsroutinen automatisiert und damit für langfristig geringere TCO (Total Cost of Ownership) sorgt. Alternativ zum Einsatz einer Appliance steht der Cisco Unified CallManager (in der Version 4.2) auch als Serversoftware für Microsoft Windows-Betriebssysteme zur Verfügung.

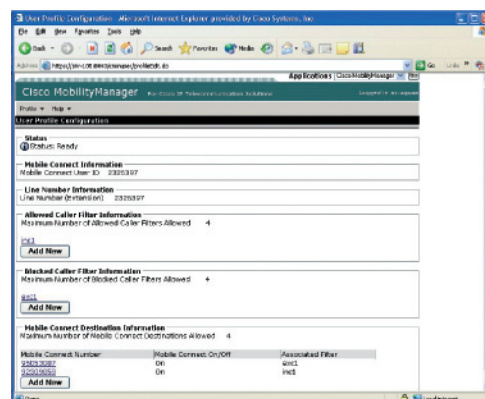
Cisco Unified Personal Communicator

Die Lösung bündelt Telefon-/Videoanrufe, Webkonferenzen, das Abspielen von Voice Mails und den Zugriff auf unternehmensweite Kontaktverzeichnisse unter eine gemeinsame, intuitiv bedienbare Oberfläche. Ein Mausklick auf den entsprechenden Kontakt genügt, und der Anruf wird gestartet. Sehr einfach gestaltet sich die so genannte Medieneskalation: Bei laufendem Telefonat kann ohne weiteres eine Video- oder Webkonferenz dazugeschaltet werden. Zur Optimierung der persönlichen Kommunikation greift der Cisco Unified Personal Communicator dynamisch auf Präsenzinformationen des Cisco Unified Presence Server zurück: So ist mit einem Blick ersichtlich, welcher Mitarbeiter in einem gegebenen Moment für eine Echtzeitkommunikation verfügbar ist. Der Cisco Unified Presence Server ist mit dem Microsoft Live Communication Server (LCS) integriert und bezieht auch Microsoft Office Communicator Clients ein.



Video-Übertragung mit dem Unified Personal Communicator

Hilfreich in vielen Situationen ist der Cisco IP Phone Messenger, den Endanwender des Cisco Unified CallManager 5.0 mit Cisco Unified Presence Server nutzen können: Vordefinierte Vorlagen und Textbausteine erleichtern das Abfassen von Nachrichten, die beim Empfänger auf dem Display des IP-Telefons angezeigt werden. Per Knopfdruck lässt sich im Bedarfsfall sofort eine Audio- oder Videoverbindung zum Absender initiieren.



Screenshot des Unified MobilityManager

Cisco Unified MobilityManager

Mit dem Cisco Unified MobilityManager stehen sämtliche Kommunikationsfeatures des Unternehmens auch unterwegs beim Kunden oder im Home Office zur Verfügung. Mobile Mitarbeiter können Gespräche unterbrechungsfrei auf ein anderes Endgerät umleiten. Zum Beispiel von einem GSM-Handy auf ein Cisco IP-Telefon. Der Cisco Unified MobilityManager arbeitet direkt mit dem Cisco Unified CallManager 5.0. Auf einer abgesicherten Profil-Website können Nutzer Rufnummern und Filter hinterlegen, während Administratoren über einen gesonderten Zugang die dafür erforderlichen Nutzerrechte flexibel steuern. Zur Sicherstellung der Ende-zu-Ende-Sicherheit unterstützt der Unified MobilityManager den Cisco Security Agent.

Komplettiert wird das Kommunikationsportfolio von Cisco durch Lösungen wie Cisco Unified Videoconferencing und Cisco Unified MeetingPlace Express, womit sich Telefon-, Video- oder Webkonferenzen im Geschäftsalltag unkompliziert und situationsgerecht einsetzen lassen. Hinzu kommen für die Voice-Mail-Funktion Cisco Unity Express, für integriertes Messaging Cisco Unity Connection oder für Unified Messaging Cisco Unity.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522

www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2006, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)