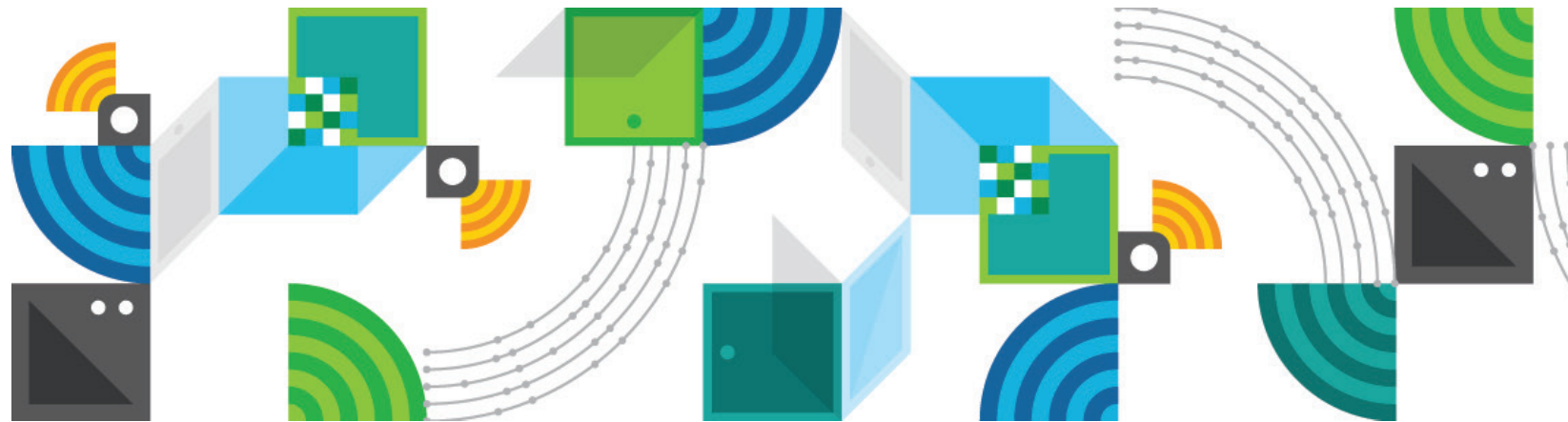


IBM MobileFirst Collaboration Services

Bessere Kommunikation und Onlinezusammenarbeit für höhere Produktivität bei optimierten Kosten



1

Überblick

Kurzbeschreibung von Unified Communications and Collaboration (einheitliche Kommunikation und Onlinezusammenarbeit) und dem damit verbundenen geschäftlichen Nutzen für Unternehmen

2

Lösungs- beschreibung

Überblick über die IBM Lösung, einschließlich Funktionsspektrum, technischer Komponenten und Kosten

3

Design und Implementierung

Implementierungsprozess für den Service und Standardleistungen, z. B. Berichte

4

Servicebereit- stellung

Beschreibung der Aktivitäten von IBM beim Service-Management

5

Nächste Schritte

Weitere Informationen – Anlaufstellen und Ansprechpartner

1. Überblick

In einer immer mobileren Geschäftswelt, in der die Standorte immer weiter voneinander entfernt liegen, sind Funktionen für einheitliche Kommunikation und Onlinezusammenarbeit (Unified Communications and Collaboration, UCC) unverzichtbar. Durch die Zusammenlegung der Kommunikationskanäle Telefon, Daten und Video bietet UCC z. B. Funktionen wie Presence-Management, Instant Messaging, die gemeinsame Dateinutzung in Echtzeit, Online-Meetings, Telefonanrufe, Videochats und Unified Messaging. Auf diese Weise können Mitarbeiter dank UCC von fast jedem Standort aus mit praktisch allen Geräten in Echtzeit mit Kollegen kommunizieren und zusammenarbeiten. Diese Funktionen können die Produktivität steigern und die Entscheidungsfindung verbessern, während gleichzeitig die Reise- und Telekommunikationskosten sinken.

Jedoch können das Design, die Implementierung und das Management von UCC-Lösungen komplex und langwierig sein, besonders für Unternehmen, die die Lösung an mehreren Niederlassungen implementieren müssen. UCC-Lösungen erfordern erhebliche Investitionen in einheitliche Kommunikationsanwendungen und zugehörige Infrastrukturkomponenten. Zudem werden Mitarbeiter benötigt, die die Lösung überwachen und verwalten. Darüber hinaus ist das erforderliche UCC-spezifische Fachwissen für die erfolgreiche Umsetzung der geplanten einheitlichen Kommunikation und Onlinezusammenarbeit in vielen IT-Abteilungen nicht vorhanden.

Damit Unternehmen ohne einen Großteil der damit verbundenen Vorabinvestitionen und Schwierigkeiten von den Vorteilen von UCC profitieren können, hat IBM MobileFirst Collaboration Services entwickelt. Mit dieser UCaaS-Lösung (Unified Communications as a Service) erhalten sie das Know-how und die Technologien, die für das Design, die Implementierung, die Überwachung und das Management einer UCC-Umgebung erforderlich sind. Die Lösung ist mit IBM SmartCloud ausgestattet, einer Cloud Computing-Plattform mit der Infrastruktur und Hardware sowie den Bereitstellungs-, Integrations- und Sicherheitsfunktionen, die das Grundgerüst für IBM MobileFirst Collaboration Services bilden. Die Abrechnung für die zentralen UCaaS-Services erfolgt gemäß einer planbaren monatlichen Gebühr.

Welche Tools und Funktionen werden im Rahmen einer IBM MobileFirst Collaboration Services-Lösung bereitgestellt?

- **Eine integrierte Kontaktliste** in Ihrem Unternehmensverzeichnis erlaubt es den Mitarbeitern, schnell nach den Kontaktinformationen von Kollegen zu suchen, eine eigene Kontaktliste anzulegen und Kontakte in Gruppen zu organisieren.
- **Die umfassende Anwesenheitserkennung** stellt sicher, dass die Benutzer wissen, ob ihre Kollegen verfügbar sind und über welche Kanäle sie mit ihnen kommunizieren können: Festnetztelefon, Mobiltelefon oder Instant Messaging (siehe Abbildung 1).

- **Funktionen für Instant Messaging und Online-Meetings** ermöglichen es den Mitarbeitern, sofort online zusammenzuarbeiten und bei Bedarf gemeinsam auf Dateien und Bildschirmansichten zuzugreifen.
- **Chatverläufe** protokollieren Diskussionen vollständig.
- **Einheitliche Telefonnummern** machen es möglich, einen Mitarbeiter unter einer einzigen Telefonnummer zu erreichen, die für alle festgelegten Telefongeräte gilt, einschließlich Workstation- und Mobiltelefone.
- **Managementfunktionen für eingehende Anrufe** ermöglichen es Mitarbeitern, Anrufe anzunehmen, abzuweisen oder weiterzuleiten, während der Anrufer weiterhin ein Freizeichen hört.

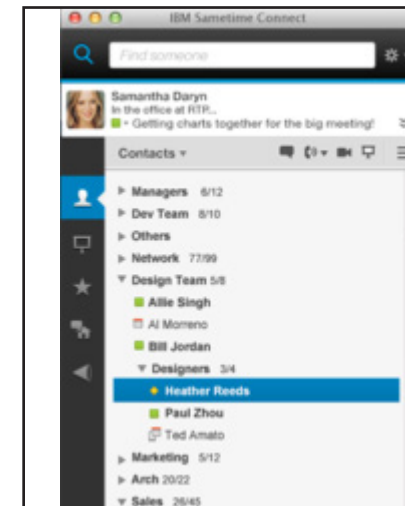


Abbildung 1. Die Kontaktlisten und die leistungsfähige Anwesenheitserkennung sind wichtige UCaaS-Funktionen. Dieser Screenshot zeigt die Aktivitäten eines fiktiven Mitarbeiters. Der Mitarbeiter hat Kontakte u. a. in verschiedene Listen mit Führungskräften und Mitgliedern von Marketing- und Vertriebsteams eingeordnet. Ein grünes Kästchen neben einem Namen bedeutet, dass der Kontakt verfügbar ist. Eine gelbe Raute erscheint, wenn ein Benutzer offline ist.

- **Funktionen für Anrufe per Mausclick oder Konferenzen per Mausclick** geben Mitarbeitern die Möglichkeit, mithilfe ihres Computers Anrufe in die Wege zu leiten oder Kollegen zu Telefonkonferenzen einzuladen. Bei diesem Feature stehen zudem Funktionen für die Anrufsteuerung durch einen Moderator zur Verfügung.
- **Softphones**, die in Laptops oder mobilen Geräte integriert sind, bieten Mitarbeitern die Möglichkeit, Telefonanrufe zu tätigen, ohne Gebühren für Auslandsgespräche oder Roaminggebühren zu verursachen.
- **Unified Messaging** dient als zentrales Repository für Mailbox, E-Mail und Faxe.

Mithilfe von IBM Technologien, Services und Know-how erreichen Unternehmen, die IBM MobileFirst Collaboration Services verwenden, häufig Folgendes:

- Einfachere Kommunikation und bessere Onlinezusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, Partnern, Kunden und anderen Projektbeteiligten und dadurch oft bessere Entscheidungsfindung und Produktivitätssteigerung
- Besserer Kommunikationssupport für mobile und verteilt eingesetzte Mitarbeiter

- Kostenvorteile, z. B. Senkung der Kosten für Telekommunikation, mobile Kommunikation und insbesondere Reisen
- Schnellere Implementierung und Bereitstellung für neue Standorte und Benutzer, die UCC benötigen, mit einem zentralen Cloud-Service

2. Lösungsbeschreibung

IBM MobileFirst Collaboration Services-Funktionen werden über eine modulare Kombination aus Software, Infrastruktur und Services bereitgestellt. (Vgl. Abbildung 2.)

Software

Der Service wird mit Software von IBM und Unify Inc. (früher Siemens Enterprise Communications) bereitgestellt.

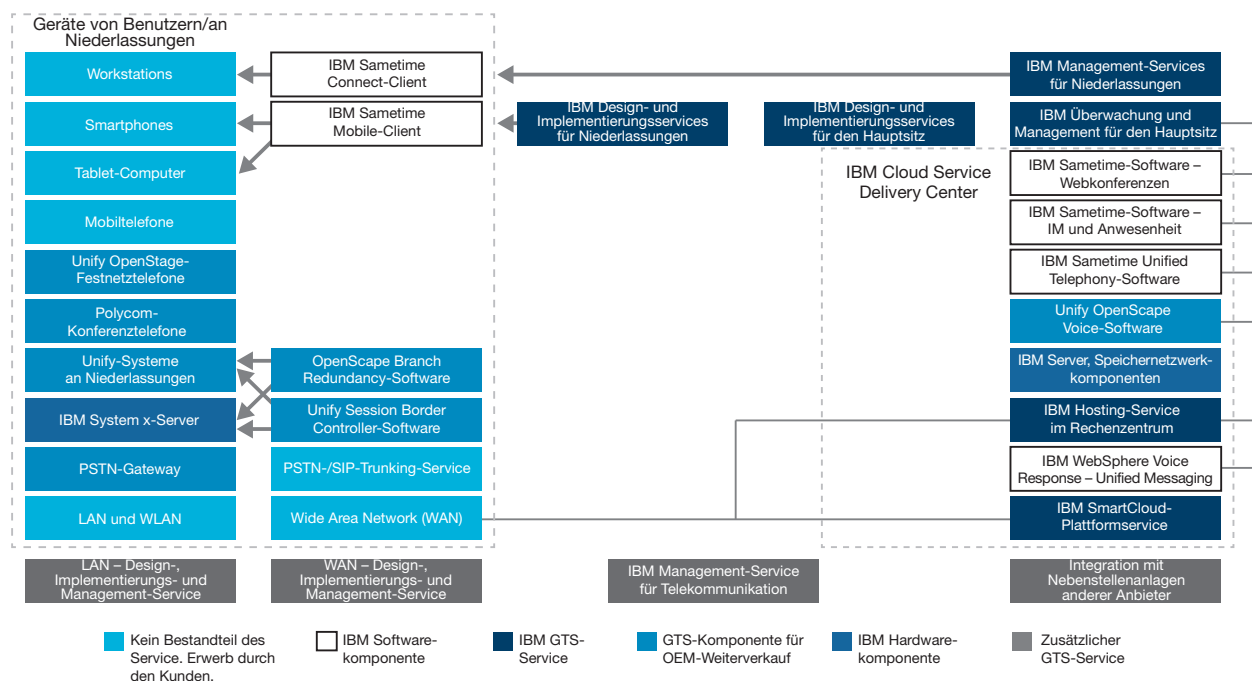
- IBM Sametime: Diese Software bildet den Knotenpunkt für die Kommunikation und die Onlinezusammenarbeit in Ihrem Unternehmen. Gleichzeitig beinhaltet sie auch die Benutzeroberfläche, von der aus die Benutzer über Computer-Desktops, Web-Browser und mobile Geräte auf einheitliche Kommunikationstools zugreifen können.

- IBM Sametime Unified Telephony: Mit dieser Software erhalten IBM Sametime-Benutzer Steuerungs- und Integrationsfunktionen für die Telefonie, z. B. integrierte Softphones.
- IBM Unified Messaging for WebSphere Voice Response: In dieser Software werden Mailbox, E-Mails und Faxe so verwaltet, dass sie nahezu jederzeit und überall verfügbar sind.
- Unify OpenScape Voice: Hierbei handelt es sich um eine sehr sichere, unternehmensweite Nebenstellenanlage mit einem großen Funktionsspektrum. Über diese werden Telefone mit dem öffentlichen Telefonnetz (Public Switch Telephony Network, PSTN) verbunden. Auf diese Weise wird das VoIP-Netzwerk (Voice over Internet Protocol) des Unternehmens genutzt, um die Kosten für Fern- oder Auslandsgespräche zu senken. OpenScape beinhaltet Sicherheitsfunktionen, damit die Informationen des Unternehmens

besser geschützt sind. Zudem gibt es Redundanzfunktionen, die im Fall von Katastrophen oder Betriebsunterbrechungen eine bessere Verfügbarkeit ermöglichen. Zudem wird Failover-Support bereitgestellt.

Folgende UCC-Funktionen können optional oder als Add-on in den über die Cloud bereitgestellten Services enthalten sein:

- Unify OpenScape Branch-Software. Diese optionale Komponente von IBM MobileFirst Collaboration Services enthält Merkmale, mit denen sich die Überlebensfähigkeit von Niederlassungen verbessern lässt. Damit verfügen Niederlassungen über unterbrechungsfreie Telefoneservices, falls es am Hauptsitz des Unternehmens zu Betriebsunterbrechungen, z. B. durch den Verlust der Funkverbindung und Serviceeinschränkungen, kommt.



- Unify OpenStage-Festnetztelefone. Diese optionale Lösungskomponente bietet Unterstützung für SIP-Kommunikation (Session Initiation Protocol), umfangreiche Telefonie- und integrierte Bluetooth-Funktionen.
- IBM Sametime-Webkonferenzen (optional).
- IBM Connections – unternehmensweite Social Business-Software (Add-on).
- Desktopvideo (Add-on).

Abbildung 2. Wie in der Legende am unteren Rand dargestellt, sind in dieser Abbildung die Komponenten, Software, Hardware und Services aufgeführt, aus denen eine IBM MobileFirst Collaboration Services-Lösung besteht. Hellblaue Kästchen kennzeichnen Geräte und Technologien, die Ihr Unternehmen bereitstellen muss.

Infrastruktur

IBM MobileFirst Collaboration Services ist eine SaaS-Lösung (Software as a Service), die typischerweise in einem IBM Rechenzentrum in einer gemeinsamen Infrastruktur zur Bereitstellung über die Cloud ausgeführt wird. Eine dedizierte Softwareinstanz, die in der Cloud ausgeführt wird, ist für die UCaaS-Lösung Ihres Unternehmens reserviert. Die Cloud bietet die erforderliche Hardware, Bereitstellung, Integration und Sicherheit für Ihre Lösung.

Abhängig von den Anforderungen Ihres Unternehmens können zusätzliche Infrastrukturkomponenten vor Ort installiert werden. Für gewöhnlich sind dies z. B. OpenScape Branch-Server, PSTNs, Gateways und Session Border Controller. Optionale Lösungskomponenten wie Unify OpenStage-Festnetztelefone und -adapter,

die die Verbindung vorhandener analoger Telefone und Faxgeräte mit Ihrer Lösung ermöglichen, können ebenfalls in Ihren Niederlassungen installiert werden. Ihr Unternehmen stellt die Computer und mobilen Geräte bereit, die Ihre Mitarbeiter im Rahmen einer UCaaS-Lösung nutzen.

Server, Speicher und Software für IBM MobileFirst Collaboration Services können auch in Ihrem Unternehmen implementiert und von IBM remote verwaltet werden, um die Sicherheitsanforderungen einiger Unternehmen zu erfüllen.

Flexibilität und Skalierbarkeit

Sie haben die Möglichkeit, die UCaaS-Lösung an die spezifischen Anforderungen in Ihrem Unternehmen anzupassen. Beispielsweise werden IBM MobileFirst Collaboration Services

als modulares Lösungspaket angeboten, sodass Sie nur Komponenten bezahlen, die Sie benötigen. Zudem zeichnet sich unsere Lösung durch eine hohe Skalierbarkeit aus. Sie können die Lösung zu Anfang nur für eine Abteilung oder einen Standort mit nur tausend Benutzern implementieren und dann je nach Bedarf auf bis zu hunderttausende Benutzer erweitern. Dank unserer globalen Präsenz erhält Ihr Unternehmen eine Lösung für UCaaS-Services in vielen Ländern, in denen es tätig ist. Und wie bereits erwähnt, bietet unser Service verschiedene Implementierungsoptionen: IBM kann eine MobileFirst Collaboration Services-Lösung entweder über eine gemeinsam genutzte Infrastruktur in einem IBM Rechenzentrum bereitstellen oder als speziell eingerichtete Infrastruktur an Ihrem Standort.

Sicherheit

Die Sicherheit von Daten und Kommunikation ist ein sehr wichtiges Anliegen. Daher kommen bei IBM eine Reihe von Anwendungen und Tools zum Einsatz, um Ihre Informationen in IBM Rechenzentren zu schützen. Diese Sicherheitsmaßnahmen umfassen, wie in einem Informationsdokument zu Sicherheitskontrollen (Information Security Controls Document, ISeC) für Ihr Unternehmen erläutert, virtuelle private Netzwerke (Virtual Private Networks, VPNs), Firewalls, Zugriffssteuerungslisten und weitere Sicherheitsmaßnahmen für Netzwerke, für die Cloud und für über die Cloud bereitgestellte Anwendungen. Zusätzliche sicherheitsrelevante Aufgaben müssen gemäß den ISeC-Richtlinien von Ihrem Unternehmen ausgeführt werden. Hierzu gehören der Erwerb und die Implementierung von Sicherheitsprozessen, -services und -technologien, die

die Anforderungen Ihres Unternehmens in Bezug auf die Zugriffs- und Ausgangskontrolle sowie die Identitätsprüfung und -überwachung erfüllen. Da IBM den Datenschutz über öffentliche Telekommunikationsfunktionen, z. B. das Internet, nicht kontrolliert, muss Ihr Unternehmen die erforderlichen Technologien für Firewall und Zugriffssteuerung bereitstellen, um eingehenden und ausgehenden Datenverkehr innerhalb des Unternehmensnetzwerks sowie zwischen Ihrem Netzwerk und IBM SmartCloud zu kontrollieren. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, die Benutzerzugangsdaten für den Zugriff auf IBM MobileFirst Collaboration Services-Anwendungen zu verwalten.

Telekommunikationsservices

IBM ist kein Telekommunikationsanbieter und verfolgt bei Telekommunikationsservices einen anbieterunabhängigen Ansatz. So können

Sie den Anbieter wählen, der Ihren Geschäftsanforderungen am ehesten entspricht. Bei Bedarf kann IBM Sie bei der Beschaffung und dem Management von Telekommunikationsservices unterstützen.

Preisgestaltung

Da IBM MobileFirst Collaboration Services-Lösungen für jedes Unternehmen eigens zusammengestellt werden, erhalten Sie ein individuelles Angebot. Die Kosten für einen UCaaS-Service setzen sich aus Einmalgebühren und monatlichen Gebühren sowie Kosten für das Hinzufügen von Niederlassungen und für Add-on-Services zusammen. **Einmalgebühren** sind Anfangskosten für das Design und die Implementierung von Services, für Hardware, die sich nicht in IBM SmartCloud-Rechenzentren befindet, und für bestimmte Softwarelizenzen von IBM und Unify. Die Höhe der Einmalgebühren

ist abhängig vom Umfang und der Komplexität der zu implementierenden Lösung. Diese Gebühren können über die Vertragslaufzeit des Service verteilt werden, wenn eine Finanzierungslösung von [IBM Global Financing \(IGF\)](#) verwendet wird. Auf diese Weise erhalten Sie für den gesamten Service einen Preis pro Benutzer und Monat.

Die monatlichen Gebühren decken

Folgendes ab:

- Cloud Computing-Plattform mit dedizierten Anwendungen
- IBM Service-Desk, Service-Management, Problemmanagement sowie Änderungs- und Konfigurationsmanagementservices für die Cloud-Plattform und UCC-Anwendungen (siehe „Stabile Servicebereitstellung“)
- IBM Sametime – zuverlässige Anwesenheitsanzeige, unternehmensweites Instant Messaging, Online-Meetings und umfassende Mobilität

- Vollausgestatteter, zentraler unternehmensweiter Telefonie- und einheitlicher Messaging-Service

Niederlassungsbezogene Kosten sind eine Kombination aus Einmalgebühren und monatlichen Gebühren, die sich nach der Benutzerzahl, den Redundanzanforderungen und der Komplexität der Installation richten. Diese Kosten decken Folgendes ab:

- Designservices für Niederlassungen (Einmalgebühr)
- Implementierungsservices für Niederlassungen (Einmalgebühr)
- Hardware- und Softwarelizenzen (Einmalgebühr)
- Remote-Management (monatliche Gebühr)

Bestimmte Komponenten für Niederlassungslösungen, z. B. Festnetztelefone, redundante Niederlassungsserver sowie Design- und Implementierungsservices für LAN und WAN, sind separat erhältlich.

Optionale Gebühren fallen für Add-on-Produkte und -Services an, z. B. für Help-Desk-Services für Endbenutzer (anstelle der festgelegten Mitglieder Ihres IT-Hilfeteams erhalten die Endbenutzer Unterstützung).

3. Design und Implementierung

IBM wird von Analysten als führendes Unternehmen in den Bereichen Cloud Computing, Netzwerkconsulting, einheitliche Kommunikation, IP-Telefonie und Systemintegration anerkannt. Nutzen Sie unser Know-how, um zu bewerten, ob sich Ihr Netzwerk für eine einheitliche Kommunikation eignet, und im Anschluss Ihre Lösung für verwaltete einheitliche Kommunikation und Onlinezusammenarbeit zu entwerfen und zu implementieren.

Design

Die Design- und Implementierungsphase beginnt damit, dass ein IBM Projektmanager gemeinsam mit Ihrem Unternehmen prüft, ob die Systeme für eine einheitliche Kommunikation

geeignet sind, und die spezifischen geschäftlichen und lösungsbezogenen Anforderungen erfasst. Dazu werden die Anforderungen und die derzeitige IT-Infrastruktur, die Netzwerkumgebung und die Kommunikationsinfrastruktur Ihres Unternehmens geprüft. Basierend auf den Ergebnissen entwickeln IBM Experten ein Design und einen detaillierten Projektplan, in dem die Implementierung und die Reihenfolge der auszuführenden Aufgaben aufgeführt sind. In diesem Dokument ist außerdem die Zeitplanung für das Projekt festgelegt. (Vgl. Abbildung 3.)

Eignet sich Ihr Netzwerk für UCaaS?

Ist Ihr Netzwerk für den stärkeren Datenverkehr geeignet, den einheitliche Daten-, Telefon- und Videokommunikation mit sich bringt? Sind die erforderlichen Redundanz- und Sicherheitsfunktionen vorhanden? Wenn Sie nicht sicher sind, kann IBM helfen. Wir bieten IBM Networking Strategy and Optimization Services an, die verschiedene Bereiche abdecken, angefangen bei Ihrer derzeitigen Infrastruktur über das Design bis hin zur Implementierung eines Netzwerks, das besser für die Unterstützung von UCaaS geeignet ist. Besuchen Sie unsere Website unter [web site](#), um mehr zu erfahren.

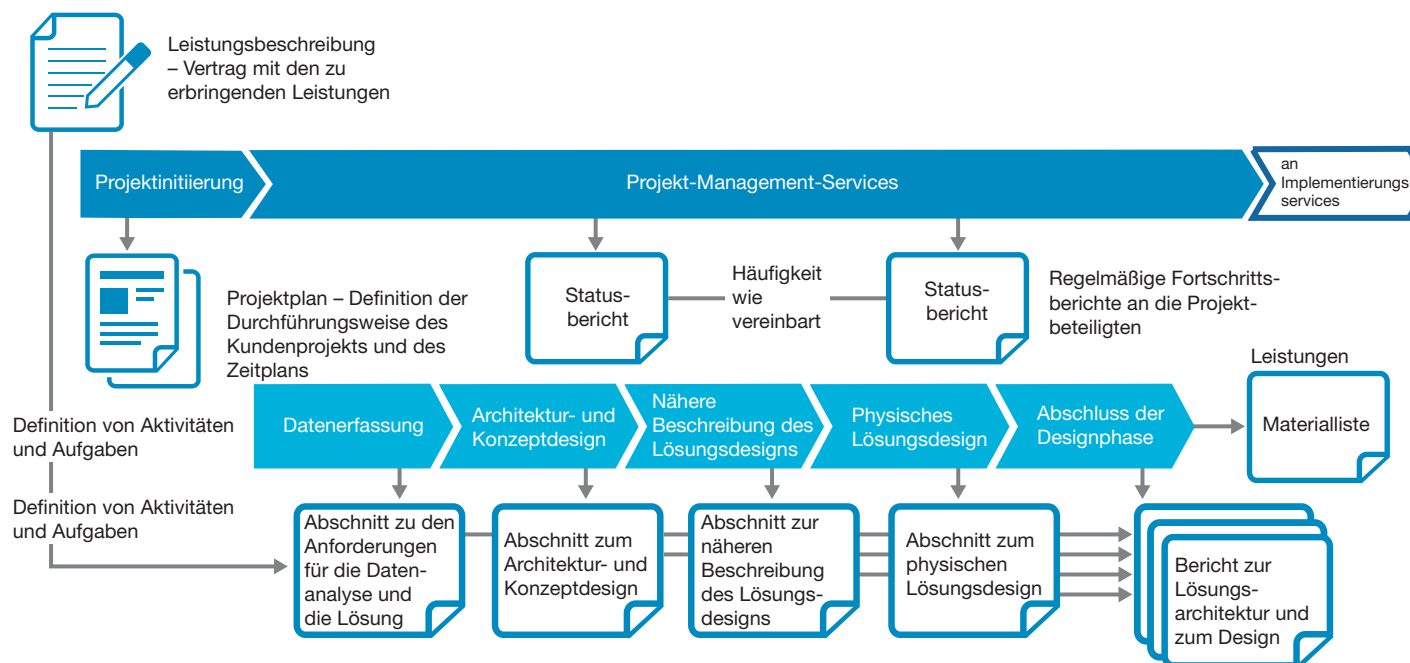


Abbildung 3. In dieser Abbildung ist die Designphase einer IBM MobileFirst Collaboration Services-Lösung einschließlich der Ausführung und Ergebnisse dargestellt. Wichtige Schritte in der Designphase sind die Datenerfassung, die Erstellung einer Lösungsarchitektur sowie detaillierter und physischer Designs mithilfe einer internen, proprietären Methode, die von IBM Global Services entwickelt wurde.

Implementierung

Die Implementierung Ihres Designs ist der zweite Teil dieser Phase und umfasst alle Aktivitäten, die dafür erforderlich sind. In diesem Rahmen wird beispielsweise die Standorteignung geprüft, es erfolgt zuerst eine Implementierung für eine eingeschränkte Produktion, um die zentralen Lösungskomponenten zu testen, anschließend wird die vollständige Lösung implementiert und überprüft. Diese Aktivitäten werden gemäß einem gemeinsam festgelegten Zeitplan durchgeführt. Zudem erhalten Ihre wichtigsten IT-Mitarbeiter Anweisungen und Schulungen von IBM. (Vgl. Abbildung 4.)

Zeitplanung

Die erforderliche Dauer für die Implementierung von IBM MobileFirst Collaboration Services hängt von deren Umfang und Komplexität ab. Eine Lösung für einen einzigen Standort mit

tausend Benutzern kann innerhalb einiger Monate implementiert werden. Bei größeren Implementierungen mit mehreren Zentren für die Cloud-basierte Bereitstellung und einer Vielzahl an Niederlassungen dauert es für gewöhnlich länger.

Dokumentation und Leistungen

Die einzelnen Schritte, die IBM unternimmt, um Ihre MobileFirst Collaboration Services-Lösung zu entwerfen und zu implementieren, werden in verschiedenen Berichten und anderen Dokumenten beschrieben, die IBM für Ihr Unternehmen zusammenstellt. Dazu gehören:

- Leistungsbeschreibung. In diesem Vertrag werden die Rollen und Verpflichtungen von IBM und Ihrem Unternehmen beim Design und der Implementierung der IBM MobileFirst Collaboration Services-Lösung definiert. Darin sind auch die IBM Leistungen und Serviceinhalte aufgeführt.

- Bericht zur Lösungsarchitektur und zum Design. Dieser Bericht besteht aus vier Komponenten:
 1. In der Anforderungsdefinition für die Datenanalysen und die Lösung sind die Anforderungen Ihres Unternehmens im Hinblick auf den UCaaS-Service dokumentiert.
 2. Im Architektur- und Konzeptdesign werden die Struktur und das Design dokumentiert, um Ihre Geschäftsstrategie und -ziele zu unterstützen. Darin werden eine Reihe von Grundsätzen für die Lösung und die Hauptkomponenten festgehalten.

- 3. In der näheren Beschreibung des Designs werden die Topologie, der Umfang und die Leistungsmerkmale der Lösung definiert, einschließlich Anforderungen in Bezug auf kritische Elemente wie Leistung, Sicherheit, Verwaltung und Verfügbarkeit.
- 4. Beim physischen Lösungsdesign werden die physischen Spezifikationen Ihrer Lösung und einzelnen Schritte bei der Implementierung des Designs bis ins kleinste Detail aufgeschlüsselt.
- Bericht zur Lösungsintegration und -implementierung. Dieser Bericht wird für jede durchgeführte Aktivität und Aufgabe als Teil der Leistungsbeschreibung zusammengestellt.

IBM MobileFirst Collaboration Services-Team

Ein IBM Team arbeitet gemeinsam mit Ihrem Unternehmen daran, die geplante UCaaS-Lösung erfolgreich umzusetzen. Ihr Hauptansprechpartner während der Lösungsimplementierung ist der IBM Projektleiter, der als Bindeglied zwischen Ihnen und dem Rest des Teams fungiert und Sie während der UCaaS-Planungsphasen bei der Beschaffung der erforderlichen Informationen unterstützt. Weitere Teammitglieder sind beispielsweise weltweit und im Land tätige Systemarchitekten, die gemeinsam eine Lösung entwickeln, die alle Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllt. Die Architektur wird mithilfe der IBM Common Communications Support Reference Architecture und zugehörigen Materialien erstellt. Die Implementierungsphase läuft unter der Leitung von Fachleuten des IBM Global Center of Excellence ab, die Ihre Lösung im IBM Cloud Delivery Center implementieren und das Personal vor Ort bei der Implementierung und dem Testen von Einrichtungen am Unternehmensstandort anleiten. Des Weiteren arbeiten auch Netzwerkspezialisten, Mitarbeiter des Kundenservice und ein Manager für die Servicebereitstellung in Ihrem Team mit.

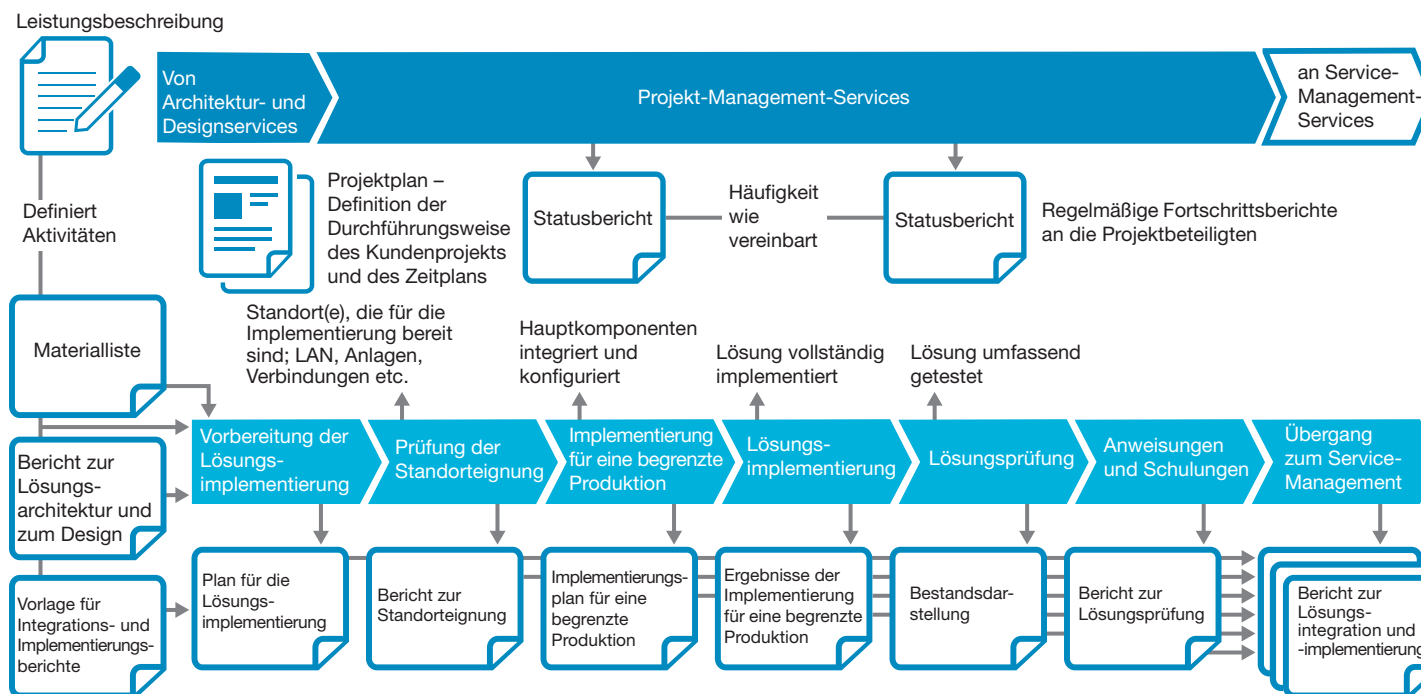


Abbildung 4. Diese Abbildung zeigt die Implementierungsphase von IBM MobileFirst Collaboration Services. Wichtige Schritte sind z. B. die Implementierungsvorbereitung, die Prüfung der Standorteignung, die Implementierung für eine begrenzte Produktion, die Lösungsimplementierung sowie die Prüfung und die Übergabe an IBM für das Service-Management.

4. Stabile Servicebereitstellung

Service-Management

Am Ende der Design- und Implementierungsphase eines IBM MobileFirst Collaboration Services-Kundenprojekts wird die Lösung für das Service-Management an IBM übergeben. Beim Service-Management werden Ereignisse remote überwacht, die sich negativ auf die Hardware, die Betriebssystemanwendungen und die -geräte auswirken, die Bestandteil des Vertrags sind. Durch diese Ereignisse werden im IBM Management-System automatisch Trouble-Tickets generiert. Über die Tickets werden wiederum die erforderlichen Supportaktivitäten eingeleitet, um die Störung zu untersuchen und zu beseitigen. Mit Technologien für das

Service-Management werden zudem Statistiken zur Leistung der Lösung gesammelt, z. B. in Bezug auf die Auslastung und die Verfügbarkeit, und Sie erhalten Zugang zu Informationen über den aktuellen Betriebsstatus Ihrer Lösung.

Softwarewartungsservices beinhalten die Wartung kleinerer Software-Releases und die Implementierung von Upgrades sowie Notfallfixes und -patches für Software und Hardware. Der Abschluss dieser Arbeiten liegt im Ermessen von IBM.

Das IBM **Service Desk** ist die zentrale betriebliche Anlaufstelle für den Endbenutzer-Help-Desk. Die dortigen Mitarbeiter nehmen Trouble Tickets

zu Services und Einrichtungen an, die Bestandteil des Vertrags sind, bieten Unterstützung und übernehmen das Management der Trouble Tickets. Anrufe werden je nach Dringlichkeit priorisiert und dann zur Beseitigung des Problems und zur Angabe des Problemstatus an das zuständige Team weitergeleitet. Die angestrebte Reaktionszeit liegt – abhängig von den Auswirkungen des Problems auf die Geschäftstätigkeit – zwischen fünfzehn Minuten und drei Arbeitstagen. Das Service Desk nimmt nur Anrufe Ihrer zuständigen Help-Desk-Mitarbeiter entgegen, nicht von Endbenutzern. Letzteres ist nur möglich, wenn Sie einen optionalen Help-Desk-Service für Endbenutzer erwerben.

Mit unseren **Problem-Management-Services** werden Ereignisse, die von Software und Geräten verursacht werden, erkannt, verwaltet und beseitigt. Im Anschluss entspricht Ihre UCaaS-Lösung wieder den vereinbarten Service-Levels. Abgedeckte Probleme sind z. B. folgende:

- Stromausfall am Standort
- Ausfall von Schaltkreisen oder Übertragungen
- Netzwerkstörung oder Kabelfehler am Kundenstandort
- Fehler bei der Gerätekonfiguration
- Gerätespezifischer Softwarefehler
- Gerätespezifischer Hardwarefehler
- Netzwerkverkehr oder -fehler
- Zentrale Infrastruktur- oder Anwendungsstörung

Bei unseren **Services für das Änderungs-, Release- und Konfigurationsmanagement** werden standardisierte Verfahren und eine Reihe umfassend integrierter Prozesse eingesetzt, um ein effizientes und unverzügliches Änderungsmanagement zu ermöglichen. Optionale, von IBM bereitgestellte Änderungen sind mit zusätzlichen Kosten verbunden und können erforderlich sein, wenn an Ihrem Netzwerk oder Ihren Geschäftsprozessen Änderungen vorgenommen wurden. Ein Beispiel für solche Veränderungen ist das Hinzufügen zusätzlicher Festnetztelefone, redundanter Server für Niederlassungen oder von PSTN-Gateways. Andere Änderungen wie das Hinzufügen neuer Benutzer können automatisch erfolgen, wirken sich jedoch auch auf die monatlichen Gebühren aus.

5. Weitere Schritte

IBM entwickelt gemeinsam mit Ihnen ein Design für die MobileFirst Collaboration Services-Lösung, die den Anforderungen Ihres Unternehmens in Bezug auf Verfügbarkeit, Redundanz und Sicherheit sowie den Service-Level-Zielen für die UCaaS-Lösung entspricht. Wenn Sie IBM MobileFirst Collaboration Services nutzen möchten, können Sie sich ausführlicher informieren und dann Kontakt mit uns aufnehmen.

Weitere Informationen zu IBM MobileFirst Collaboration Services



Informieren Sie sich im [White Paper](#) „Transforming your voice, video and collaboration infrastructure“ über die Vorteile von UCC und die Funktionsweise der Lösung bei IBM selbst.



Laden Sie die [IBM MobileFirst Collaboration Services-Lösungsbeschreibung](#) „Cloud-delivered

unified communications“ herunter, um einen detaillierten Überblick zu dieser Lösung zu erhalten, den Sie an Ihre Kollegen weitergeben können.



Lesen Sie das [White Paper](#) „Networking for a smarter data center: Getting it right“, um ausführliche Informationen zur Rolle des Netzwerks bei der UCaaS-Unterstützung zu erhalten.

Kontakt

Wünschen Sie ein persönliches Gespräch? IBM MobileFirst Collaboration Services-Spezialisten stehen jederzeit bereit, um gemeinsam mit Ihnen eine Kosten-Nutzen-Analyse für eine UCaaS-Lösung zu erstellen. In dieser Analyse wird dargestellt, wie Ihr Unternehmen die Rendite von Investitionen in UCaaS maximieren kann. Wenn Sie mit einem IBM Ansprechpartner

über Ihre Anforderungen und Ziele in Bezug auf die Kommunikation sprechen möchten, können Sie uns direkt unter 0800 542 6016, per [E-Mail](#) oder [im Live-Chat](#) unter [erreichen](#). Geben Sie dabei den Code 103HA05W an. Oder besuchen Sie unsere Website:

ibm.com/services/de/de/it-services/enterprise-mobility/



IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich

Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com, SmartCloud, Sametime und WebSphere sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Alle hier beschriebenen Kundenbeispiele dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Ergebnisse beim Leistungsverhalten sind abhängig von der jeweiligen Konfiguration und den Betriebsbedingungen. Der Benutzer ist dafür verantwortlich, den Betrieb von Produkten oder Programmen anderer Anbieter in Verbindung mit IBM Produkten und Programmen zu prüfen und zu verifizieren. Die Informationen in diesem Dokument werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder die Freiheit von Rechten Dritter. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

© Copyright IBM Corporation 2014



Bitte der Wiederverwertung zuführen