

WHITE PAPER

Removing Complexity

Managen einer Microsoft Intelligent Communications Lösung



Microsoft Intelligent Communications, zu dem auch Microsoft Teams und Skype for Business gehören, bietet Organisationen jeder Größe einen großen Mehrwert – insbesondere denen, die sich auf dem Weg der digitalen Transformation befinden. Sowohl Microsoft Teams als auch Skype for Business ermöglichen Organisationen eine höhere Produktivität mit funktionsreichen Collaboration Tools, die die Beweglichkeit und Effizienz der Organisation verbessern und die Kommunikation zwischen verschiedenen Plattformen, Standorten und Regionen verbessern.

Die geschäftlichen Vorteile, die Microsoft Teams und Skype for Business für alle Organisationen mit sich bringen, liegen klar auf der Hand. Doch neben diesen Vorteilen gibt es einige Herausforderungen, die zu einer hohen Arbeitsbelastung für die IT-Manager und IT-Administratoren führen können.

Stellen Sie sich vor, dass Ihre Organisation Hunderte oder sogar Tausende von Nutzern über mehrere Standorte und Regionen hinweg hat. Darüber hinaus haben Sie möglicherweise eine Hybridlösung mit Skype for Business Server vor Ort für sowie Skype for Business Online/ Microsoft Teams in der Cloud.

Zu wissen, wo sich die User befinden oder heimisch sind, welche Richtlinien sie verwenden und welche



Berechtigungen sie haben, wird zu einer ziemlich lästigen Aufgabe, die normalerweise eine ernsthafte Investition in verschiedene Management-Tools und Ressourcen erfordert. Es kann sehr schnell sehr kompliziert werden.

Während alle Microsoft Intelligence Communications Lösungen über gute Verwaltungsportale verfügen, die es IT-Mitarbeitern ermöglichen, die verschiedenen User zu verwalten, erfordern komplexere Aufgaben oder Aufgaben, die in Stapeln verarbeitet werden, ein hohes Maß an technischer Expertise durch die Verwendung von Microsoft PowerShell. Dies ist weder einfach noch billig, da PowerShell-Kenntnisse sehr gefragt und hoch bezahlt sind.

Darüber hinaus gibt es viele andere Managementbereiche, die für die erfolgreiche Bereitstellung einer Microsoft Intelligent Communications Lösung von grundlegender Bedeutung sind. Dazu gehören die Verwaltung von Geräten wie Tischtelefone und Konferenz-Lösungen sowie die Verwaltung von Leitungen (Netzwerkanbindung), Protokollen und Nummerierungsplänen. In Organisationen, die Skype for Business Server oder Direct Routing für Microsoft Teams einsetzen, muss auch die Verwaltung von Session Border Controllern und Gateway-Geräten übernommen werden.

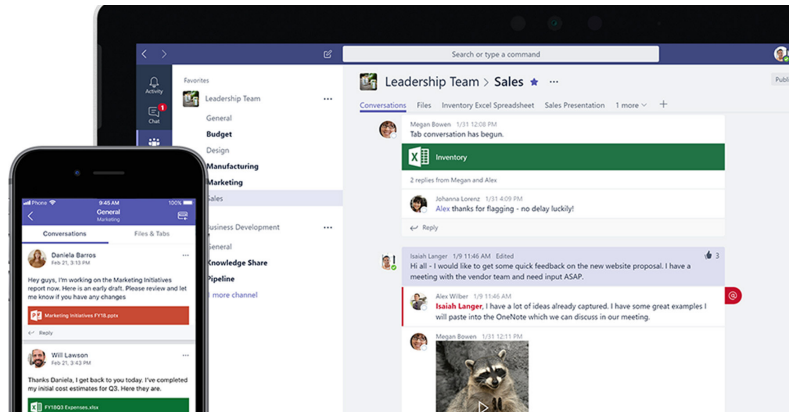
Schließlich muss jeder, der eine intelligente Kommunikationsbereitstellung verwaltet, die Servicequalität (Quality of Service – QoS) berücksichtigen. Dazu gehört auch die Fähigkeit, Fehler erfolgreich zu diagnostizieren, so dass ein Berichtstool, das Probleme schnell identifizieren oder lösen kann. – nur dann können User die Lösung gewinnbringend nutzen. Das Auslassen dieses entscheidenden Schrittes wird möglicherweise zu einer negativen Benutzererfahrung und schlechter Akzeptanz führen, was dazu führen wird, dass das Unternehmen die versprochenen Vorteile nie realisiert.



Weiter zu „Tag 2“

Bevor wir auf die verschiedenen Bereiche eingehen, die berücksichtigt werden müssen, und was Sie tun können, um das Management zu vereinfachen und einen Teil der Komplexität zu beseitigen, nehmen wir an, dass Sie Ihre Microsoft Intelligent Communications-Lösung implementiert haben.

Sie haben alle Voraussetzungen erfüllt und sich an die Best Practice Delivery Frameworks gehalten. Der Systemintegrator (SI) hat eine hervorragende Arbeit geleistet, um die richtige Lösung für Ihre Organisation zu liefern. Alle Benutzerakzeptanztests wurden abgeschlossen und die Lösung funktioniert einwandfrei. Sie haben die Benutzer in der neuen Lösung geschult und Ihre Systemingenieure wurden für die Verwaltung der Umgebung und der Nutzer weiterqualifiziert.



Sie gelangen nun zu dem, was als „Tag 2“ bekannt ist. Obwohl dies Wochen oder sogar Monate im Projekt dauern kann, gilt es als der zweite Tag, an dem Ihre Organisation die Eigentümerschaft an der Lösung übernimmt. Ihre interne IT-Abteilung ist nun für das Management der Umgebung und der Benutzer verantwortlich. Dies ist der Tag, an dem Sie die Erkenntnis trifft, dass es eine ganze Menge zu verwalten gibt, potenziell viel mehr als das alte PBX-System, das von Microsoft Intelligent Communications ersetzt wurde.

Es ist wahrscheinlich, dass der SI Ihnen als Teil der Bereitstellung im Rahmen des Erstberatungsprozesses Managementoptionen zur Verfügung gestellt hat. Vielleicht haben Sie die Vorteile nicht ganz verstanden? Vielleicht waren die zusätzlichen Kosten zu hoch? So oder so, wenn man die Komplexität der Verwaltung einer Microsoft Intelligent Communications Umgebung nicht versteht und nicht über die richtigen Management-, Berichts- und Überwachungswerkzeuge verfügt, wird dies einen extremen Druck auf die IT-Ressourcen ausüben, die für die Verwaltung der Umgebung verantwortlich sind.

Um Ihnen und Ihrer Organisation zu helfen, die Komplexität der Verwaltung einer Microsoft Intelligent Communications Lösung zu verstehen, lassen Sie uns diese in drei leicht verständliche Kategorien unterteilen:

1. User Lifecycle-Management
2. Gerätemanagement
3. Qualitätsüberwachung und Reporting

User Lifecycle-Management

Das User Lifecycle-Management ist vielleicht eine der schwierigsten Aufgaben, die mit einer Microsoft Intelligent Communications Lösung bewältigt werden müssen.

Neue Benutzer, die der Organisation beitreten, werden nicht automatisch Microsoft Teams oder Skype for Business mit vollem Enterprise Voice und einem Telefonieplan haben. Dies ist eine Aufgabe, die manuell erledigt werden muss. Es wird natürlich Gruppen und Richtlinien geben, die sich auf die Art der Benutzerrolle beziehen können, aber die spezifischen Funktionen, die sie benötigen, müssen über das Skype for Business Admin-Portal oder das Office 365-Portal ergänzt werden.

Einige Aufgaben können geskriptet werden, aber auch diese Skripte müssen bei jeder Ausführung angepasst werden. Es ist dasselbe, wenn ein Benutzer in eine andere Abteilung wechselt oder das Unternehmen verlässt, wobei solche Aufgaben allgemein als Bewegen, Hinzufügen, Ändern und Löschen oder MACD (Move, Add, Change, Delete) bezeichnet werden.

Wenn es die Absicht Ihrer Organisation ist, die MACD intern zu verwalten, benötigen Sie auf jeden Fall hochqualifizierte Mitarbeiter mit Microsoft PowerShell-Kenntnissen für komplexere Aufgaben unter Verwendung der Standardwerkzeuge.

Eine weitere Möglichkeit ist die Auslagerung des User Lifecycle-Managements. Dies kann jedoch zu erheblichen Kosten führen, insbesondere für eine große Organisation.

Noch besser ist es, die komplexen Aufgaben mit einer Anwendung zu erledigen, die über eine einfach zu bedienende Verwaltungsoberfläche verfügt, die selbst ein Junior-Systemadministrator beherrschen kann, ohne dass Microsoft PowerShell-Kenntnisse erforderlich sind.

Geräte-Management

Eine Microsoft Intelligent Communication Lösung erfordert eine ganze Reihe von Geräten, einschließlich IP-Telefonen und Analogwandler für analoge Geräte wie Türöffnungssysteme, Faxleitungen und Notfall-Liftsysteme. Darüber hinaus müssen Sie Session Border Controller (SBC) einsetzen, wenn Sie Ihre bestehenden PSTN/ SIP-Trunks nutzen wollen - insbesondere, wenn Sie von einer kostengünstigen Netzwerkverbindung über Team Direct Routing profitieren wollen.

As you plan your migration to Skype for Business from a legacy PBX, one of the areas to research and plan are end user voice devices. This involves deciding how many desk phones and headsets to purchase, what features are required, which manufacturer, what models, etc. A question often overlooked with desk phones is how to deploy and manage them.

Kevin Martin - Microsoft TechNet

Wie Sie sich vorstellen können, kann dies zu einer Vielzahl von Geräten führen, so dass selbst der Gedanke an die Verwaltung einzelner Geräte überwältigend und völlig unpraktisch ist. Die Zeit, die benötigt wird, um hundert IP-Telefone zu aktualisieren, geschweige denn tausend, wäre praktisch eine Vollzeitaufgabe. Auch hier ist der beste Ansatz eine einfach zu bedienende IP-Telefonverwaltungsanwendung, die die meisten, wenn nicht sogar alle Routineaufgaben automatisieren kann. Eine solche Anwendung könnte es einem Systemadministrator ermöglichen, ein Gerät durch seine Zuordnung zum Benutzerkonto schnell zu finden, anstatt abhängig davon zu sein, dass der Benutzer die IP-Adresse des Telefons findet oder dass der Systemadministrator Tabellendarstellungen vergleichen muss.

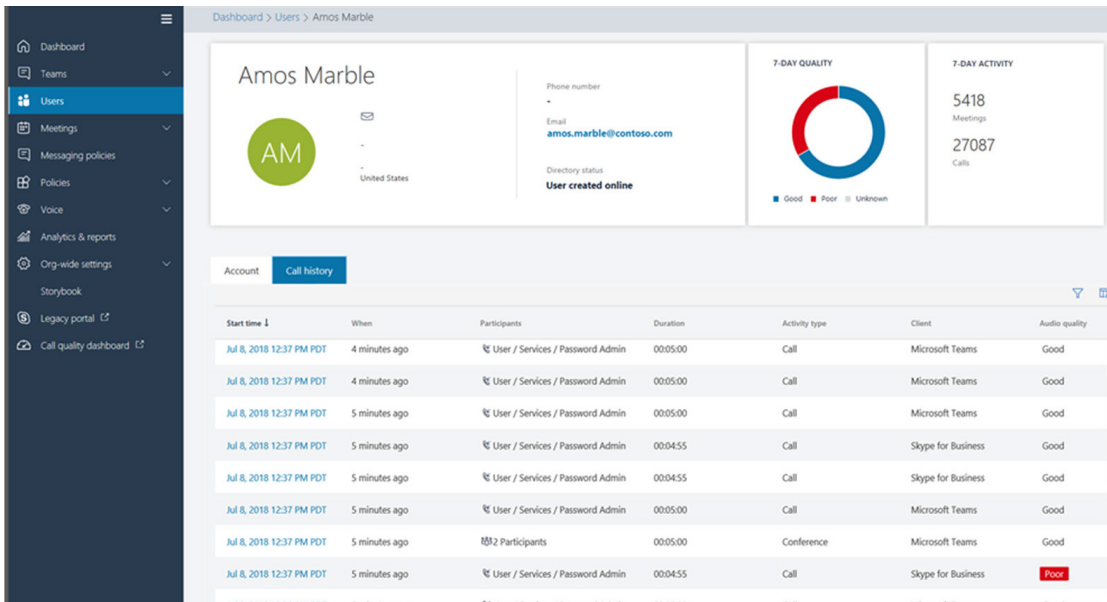


Ebenso benötigen Sie eine Verwaltungsanwendung, die Ihre SBC-Infrastruktur verwalten kann und Netzwerkmanagement und Qualitätsüberwachung in einer einzigen Anwendung vereint. Die Verwaltung der Infrastruktur von einem zentralen Standort aus erhöht die Effizienz, insbesondere bei der Bereitstellung und Konfiguration sowie beim automatisierten Geräte-Backup und der Fehlerberichterstattung.

Qualitätsüberwachung und Reporting

Microsoft Teams und Skype for Business bieten beide eine Überwachung durch Call Analytics (CA) und das Call Quality Dashboard (CQD). Während dies für einige Organisationen ausreichend sein kann, benötigen andere jedoch detailliertere Informationen.

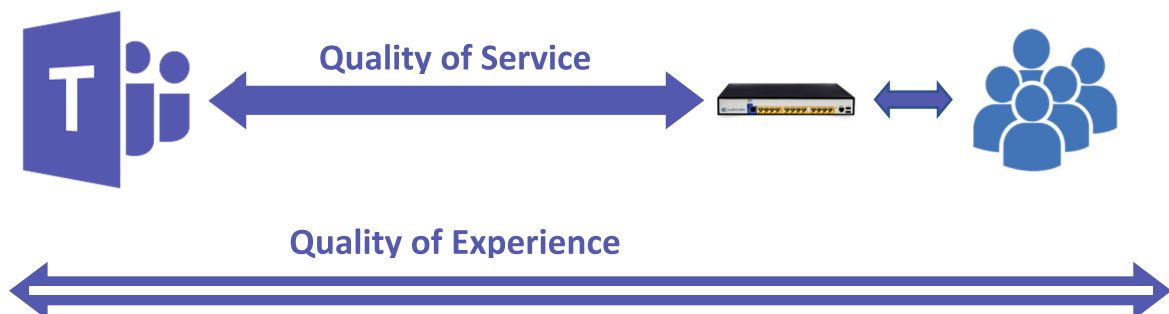
CA zeigt Informationen über Benutzer, Geräte, Netzwerke und Konnektivität an.



Während CA dazu bestimmt ist, Administratoren und Helpdesk-Agenten bei der Behebung von Problemen mit der Anrufqualität bei bestimmten Anrufen zu unterstützen, unterstützt CQD Administratoren und Netzwerkingenieure bei der Optimierung eines Netzwerks. CQD verschiebt den Fokus von bestimmten Benutzern und betrachtet stattdessen aggregierte Informationen für eine gesamte Organisation.

Es gibt eine Reihe von Anwendungen, die eine detaillierte Überwachung für Microsoft Teams und Skype for Business ermöglichen. Die meisten davon basieren auf Quality of Service (QoS), das in seiner einfachsten Form ein Qualitätsmaß für die Vernetzung ist, was für die Microsoft Intelligent Communications nicht wirklich ausreicht.

Eine besseres Qualitätsmaß ist Quality of Experience (QoE), ein ganzheitlicherer Ansatz, der die gesamte Benutzererfahrung von Anfang bis Ende misst. Dies ist angesichts der steigenden Anforderungen an die geschäftliche Beweglichkeit wie die Flexibilität, von mehreren Standorten aus zu arbeiten, auch von zu Hause aus, weitaus wichtiger.

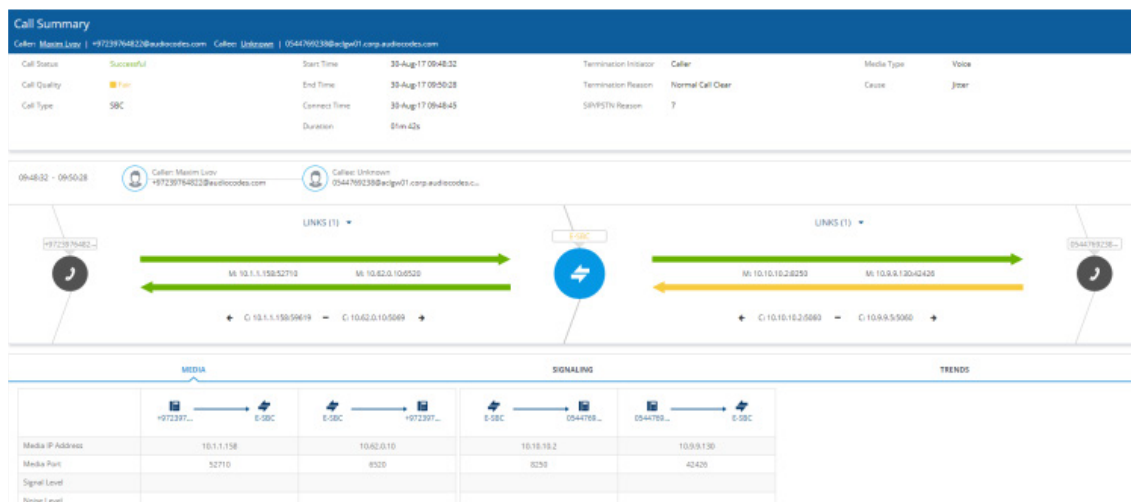


Quality of Experience liefert Systemadministratoren Echtzeitinformationen darüber, wie das System von einem Ende bis zum anderen funktioniert. Dieser Ansatz umfasst das Gerät des Endbenutzers bis hin zur Microsoft Umgebung.

Bei der Auswahl einer Überwachungsanwendung ist es auch wichtig, eine auszuwählen, die dem FCAPS-Netzwerkmanagement-Framework folgt.

FCAPS is a network management framework created by the International Organization for Standardization.

- (F) Fehler-Management Entdecken, Isolieren, Benachrichtigen und Korrigieren von Fehlern im Netzwerk
- (C) Konfigurationsmanagement Konfigurationsdatei, Inventar, Softwaremanagement
- (A) Kostenrechnungsmanagement Sammeln von Nutzungsinformationen über
- (P) Leistungsmanagement Netzwerkressourcen Überwachung und Messung von
- (S) Sicherheitsmanagement Aspekten der Gesamtleistung



Also, was kommt jetzt?

AudioCodes hat längst erkannt, dass Skype for Business und Microsoft Teams fantastische Geschäftsvorteile in Bezug auf Benutzerproduktivität, Beweglichkeit und Zusammenarbeit bieten. Wir haben aber auch die Herausforderungen erkannt, vor denen IT-Manager und -Administratoren im täglichen Management von Usern, Geräten und Netzwerkelementen stehen.

Aus diesem Grund haben wir eine Reihe von Management-Tools entwickelt, um die Verwaltung von Microsoft Teams- und Skype for Business Umgebungen zu vereinfachen.

Das One Voice Operations Center (OVOC) von AudioCodes ist eine Lösung für das Management von Sprachnetzwerken, die die Verwaltung von Sprachnetzwerkgeräten und die Überwachung der Erfahrungsqualität in einer einzigen, intuitiven webbasierten Anwendung vereint.

Dank des klaren GUI-Designs von OVOC können Systemadministratoren den gesamten Lebenszyklus von VoIP-Geräten und -Elementen von einem zentralen Standort aus verwalten, was Zeit und Geld spart. Aufgaben, die normalerweise komplex und zeitaufwendig wären, wie z.B. die Durchführung von Ursachenanalysen, das Hinzufügen neuer Geräte zum VoIP-Netzwerk und das Einleiten von Massen-Software-Updates, können nun schnell und einfach durchgeführt werden.

Darüber hinaus entwickelte AudioCodes die User Management Pack™ 365, eine Anwendung, die dazu beiträgt, dass User Lifecycle- und Identitätsmanagement in Microsoft Teams und Skype for Business-Implementierungen zu vereinfachen. Es konsolidiert alles, was Sie benötigen, an einem Ort und optimiert sofort die Microsoft-Teams- und Skype for Business Bereitstellung und die Benutzerverwaltung.

Sie können Definitionen und Richtlinien schnell in großen Mengen zuweisen, was zu einer höheren Produktivität führt. Da Mitarbeitern der Zugang schnell und einfach gewährt oder verweigert werden kann. Sie können neue Richtlinien oder Routing-Regeln mit einem Minimum an Aufwand vergeben. Und wenn Sie Schwierigkeiten bei der Verwaltung und Zuweisung von DIDs pro Unternehmen haben, vereinfacht und automatisiert das User Management Pack™ 365 den Prozess.

Das Beste von allem ist, dass Sie sich von PowerShell, den verschiedenen Bedienfeldern und allen anderen Verwaltungstools verabschieden und stattdessen mit einer zentralen Oberfläche arbeiten können.

You can break your dependence on outside experts, eliminate excessive training costs, reduce your workload and slash your OPEX at the same time.

Der IP Phone Manager von AudioCodes ermöglicht es Administratoren, einen zuverlässigen Desktop-Telefonservice innerhalb ihrer Organisation anzubieten. Mit der Möglichkeit, IP-Telefone von AudioCodes einzusetzen und zu überwachen, Probleme zu identifizieren und schnell und effizient zu beheben. Der IP Phone Manager bietet eine erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit, eine gesteigerte Produktivität und geringere IT-Kosten.

In der heutigen hochkomplexen und anspruchsvollen Welt der Unternehmenskommunikation müssen IT-Manager die volle Kontrolle über ihre IP-Telefonimplementierungen während des gesamten Lebenszyklus der Geräte haben. Administratoren benötigen leistungsstarke und einfach zu bedienende Tools für Aufgaben wie Konfiguration, Fehlerbehebung und Überwachung, um die Effizienz zu steigern und die Benutzerzufriedenheit zu gewährleisten.

Die Verwaltungsanwendungen von AudioCodes sind für lokale, gehostete, Cloud- und Hybrid-Implementierungen von Microsoft Teams und Skype for Business verfügbar.

Wenn Ihre Organisation auf Microsoft Teams oder Skype for Business schwört, Sie aber das tägliche Management ein wenig zu beängstigend finden, werfen Sie einen genaueren Blick auf die AudioCodes One Voice Management-Lösungen. Komplexität zu beseitigen und das Leben leichter zu machen, muss einfach eine gute Sache sein!



Über AudioCodes

AudioCodes Ltd. (NasdaqGS: AUDC) ist ein führender Anbieter von fortschrittlichen Sprachnetzwerk- und Medienverarbeitungslösungen für den digitalen Arbeitsplatz. Mit seinem Engagement für die menschliche Stimme, die tief in seiner DNA verankert ist, ermöglicht AudioCodes Unternehmen und Dienstleistern den Aufbau und Betrieb von komplett IP-basierten Sprachnetzwerken für Unified Communications, Kundenservice-Center und gehostete Business Services. Die breite Palette an innovativen Produkten, Lösungen und Dienstleistungen von AudioCodes wird von großen multinationalen Unternehmen und führenden Tier-1-Betreibern weltweit genutzt.



International Headquarters

1 Hayarden Street, Airport City
Lod 7019900, Israel
Tel: +972-3-976-4000
Fax: +972-3-976-4040

AudioCodes Inc.

27 World's Fair Drive,
Somerset, NJ 08873
Tel: +1-732-469-0880
Fax: +1-732-469-2298

Kontakt: www.audiocodes.com/contact
Website: www.audiocodes.com

©2019 AudioCodes Ltd. All rights reserved. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice and CloudBond are trademarks or registered trademarks of AudioCodes Limited. All other products or trademarks are property of their respective owners. Product specifications are subject to change without notice.

2019



Suprag AG

Industriestrasse 4a
CH-8604 Volketswil
Switzerland
Tel: +41 58 317 20 60

Kontakt: audiocodes@suprag.ch
Website: www.suprag.ch