

6-Punkte-Guide Moderne Kommunikation

Für erfolgreiche Unified Communications-Projekte

| | | |
|-----|---------------------------------|---|
| 1 | Vision & Scope | 2 |
| 1.1 | Gefahren erkennen | 3 |
| 1.2 | Projektbeschreibung | 3 |
| 2 | Konzeptphase | 4 |
| 2.1 | Ist-Aufnahme beim Kunden | 4 |
| 2.2 | Planning Workbook | 4 |
| 3 | Implementierung & Testing | 5 |
| 4 | Schulung | 6 |
| 5 | Einführung | 7 |
| 6 | Übergabe in den Betrieb | 8 |

1 Vision & Scope

Jedes UC-Projekt* startet mit einem Vision- & Scope-Dokument. Gemeinsam definiert der IT-Partner mit dem Kunden die Anforderungen des Business und der IT an die neue Lösung, gemeinsam werden die Erwartungen abgesteckt und gemeinsam wird festgelegt, wer welche Verantwortung im Projekt hat. Der Vision- & Scope-Prozess ist der Schlüssel für ein erfolgreiches UC-Projekt und kann nicht weggelassen werden. Folgende Schritte werden durchlaufen:

Meist beginnt das Projekt nicht auf der «grünen Wiese». Es sind Systeme im Einsatz, die abgelöst oder erneuert werden müssen. Es gibt in jedem Projekt verschiedene Sichten und Anforderungen. Eine Voraussetzung für den Erfolg ist, dass alle beteiligten Stellen von Beginn weg in den Prozess der Lösungsfindung integriert sind. Die Anforderungen müssen gesammelt und bewertet werden. Dabei ist es wichtig, sich von alten Denkmustern zu lösen. UC ist nicht Telefonie. UC ist viel mehr. Viele Kunden machen bei diesem Schritt den Fehler, sich auf die Sprache zu fokussieren. Es ist die Aufgabe des IT-Partners, die Funktionsweise einer UC-Plattform verständlich darzulegen und die Anforderungen entsprechend zusammen mit dem Kunden zu bewerten.

Nachdem die Anforderungen gegliedert sind, werden Abgrenzungen definiert. Was ist Bestandteil des Projekts, welche Anforderungen können umgesetzt werden, wer ist verantwortlich für welchen Teil der Lösung. Dabei geht es keinesfalls nur um Technologie. Die Themen – wie zum Beispiel: Wer stellt den Projektleiter, wie sollen Schulungen durchgeführt werden, wer ist Teil des Projektteams und in welcher Rolle – werden hier fixiert.

* Unified Communications (UC)



1.1 Gefahren erkennen

Vor jedem Start eines IT-Projekts werden Stärken und Schwächen des neuen Systems einander gegenübergestellt. Dies aus zwei Gründen:

1. Die Erwartungshaltung gegenüber der neuen Lösung wird richtiggestellt.
2. Es wird sichtbar, wo Gefahren im Projekt sind, welche frühzeitig adressiert werden können.

Wenn man sich der Gefahren in einem System / Projekt bewusst ist, kann man auch sehr früh Kontrollpunkte einführen. Risiken lassen sich so viel besser managen.



1.2 Projektbeschreibung

Nun ist es an der Zeit, das Projekt so zu beschreiben, dass das Management und die Geldgeber verstehen, was sie erwarten können und wie die Kommunikationslandschaft nach der Umsetzung des Projekts aussieht.

Sobald das System umschrieben ist, kann auch der Projektumfang exakt abgesteckt werden. Die Aufwände und Kosten sind abschätzbar und das Projektvorhaben kann besprochen und bewilligt werden.

Der Kunde hat nun als Lieferobjekt ein Dokument zur Verfügung, das während des Projekts immer wieder als Referenz beigezogen werden kann und bei Unklarheiten Auskunft gibt.

2 Konzeptphase

2.1 Ist-Aufnahme beim Kunden

Wer nicht weiss, wo er startet, wird auch nicht da ankommen, wo er möchte. Einer der Erfolgsfaktoren für die Akzeptanz des neuen Systems ist es, zu Beginn Klarheit zu schaffen über das, was bereits da ist. Eine korrekte Ist-Aufnahme ist der Schlüssel zum Erfolg. Standardisierte Checklisten verhindern, dass Themen vergessen gehen oder übersehen werden. UC ist die Königsdisziplin der Kommunikationslösungen. Damit die neue Lösung einwandfrei funktioniert, ist es wichtig, Netzwerk, Active Directory, Server-Performance, Exchange und die PKI-Infrastruktur zu kennen.

Die Ist-Aufnahme ist die Grundlage für eine neue massgeschneiderte Lösung. Ziel ist es, auf dieser Basis eine Architektur zu entwerfen, welche die Anforderungen erfüllt und auch künftigen Anforderungen gewachsen sein wird.



2.2 Planning Workbook

Mithilfe der Ist-Aufnahme und der Abnahme der Architektur ist der IT-Partner in der Lage, das Konzept für die neue Infrastruktur zu definieren. In der Konzeptphase werden die Installation und der Projektablauf detailliert dokumentiert. Wir nennen dieses Dokument «Planning Workbook». Die Qualität des Workbooks sollte so sein, dass die Implementierung und Einführung durch eine andere Person durchgeführt werden kann – ohne Rücksprache mit dem Autor.

Im Planning Workbook werden nicht nur die technischen Details definiert, sondern auch, mit welchem Vorgehen die neue Infrastruktur eingeführt wird und wie die Mitarbeiter geschult werden. Zu guter Letzt ist festzuhalten, welche Organisation den Betrieb sicherstellt.

Der Kunde hat als Lieferobjekt nun ein detailliertes Konzept in der Hand, das über die nachfolgenden Punkte Auskunft gibt:

- Infrastruktur
- Schulung
- Einführung
- Betrieb

3 Implementierung & Testing

In dieser Phase wird die komplette Infrastruktur nach definiertem Konzept implementiert. Ein UC-System besteht immer aus mehreren Komponenten unterschiedlicher Hersteller. Auch im Cloud-Zeitalter wollen diese Komponenten aufeinander abgestimmt sein. Daher ist es wichtig, auch die Zusatzapplikationen perfekt zu implementieren und zu integrieren. Zusatzapplikationen wären zum Beispiel Vermittlerarbeitsplätze, Gateways zu anderen Systemen wie Fax oder SMS, Callcenter-Lösungen, Lösungen zur Sprachaufzeichnung, Backup von UC-Daten, Einbindung von Systemen zur Raumverwaltung etc. Das Eco-System rund um UC-Plattformen ist über die letzten 15 Jahre stark gewachsen.



Testing ist die Kontrolle der Konzeptarbeit. Nach der Implementierung werden die installierten Systeme auf deren Funktionsweise getestet. Durch Testing wird überprüft, ob das implementierte System die geforderte Funktionalität sicherstellt. Ist dies der Fall, wird kontrolliert, ob die gewünschten Anforderungen abgedeckt werden.

Auch im Bereich der Endgeräte ist die Auswahl gross. Es macht durchaus Sinn, sich auf einige wenige Endgeräte zu fokussieren. Oftmals wird das Endgerät unterschätzt. Dieses ist jedoch die Schnittstelle zur Lösung für den Endanwender. Ein gutes Endgerät führt zu positivem Feedback. Die Empfehlung ist in jedem Fall, einige unterschiedliche Geräte zur Auswahl bereitzustellen und den Endanwender wählen zu lassen. In einer Welt, die immer mobiler wird, ist es naheliegend, auch mobile Endgeräte zu verwenden.

4 Schulung

Auch heute, wo UC sich etabliert hat, sind viele Anwender noch immer überfordert mit der Funktionalität des Systems. Eine gut geplante Einführung und Schulung ist eines der Schlüsselemente. Der Fächer für Ausbildungen ist breit. Die Ausbildungen selbst sind vielfältig. In unseren Projekten hat sich gezeigt, dass eine sehr frühe Einbindung von UC-affinen Mitarbeitenden einen grossen Einfluss auf die Akzeptanz des Systems hat. Wenn es gelingt, «Fans» des neuen Systems zu finden und zu kultivieren, so ist dies ein sehr starker Treiber. Ebenfalls sehr erfolgreich sind 1:1-Kurzschulungen bei der Umstellung des Anwenders auf das neue System sowie Kurzanleitungen im Intranet in Form von Videos.



Manchmal macht es Sinn, die Anwender zu gruppieren und unterschiedlich zu schulen. Auf jeden Fall ist dem Vermittlerarbeitsplatz besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Pilotanwender sind auch eine gute Quelle für Feedbacks zum System. Sie spiegeln die Endanwendersicht und mit deren Feedbacks können letzte Anpassungen vorgenommen werden.

Nachdem die letzten Anpassungen am System vorgenommen wurden und die Dokumentation abgeschlossen ist, wird der Entscheid für einen Rollout eingeholt. Es ist wichtig, hier noch einmal einen Stopp einzulegen und dann bewusst den Rollout zu starten. Schleichend eingeführte UC-Systeme haben wenig Chancen auf Akzeptanz.

5 Einführung

Nachdem die Mitarbeiter informiert und geschult wurden, kann die Einführung gestartet werden. Die Applikation wird bei allen PCs zur Verfügung gestellt und das persönliche Endgerät wird am Arbeitsplatz in Betrieb genommen. Ebenso werden alle unpersönlichen Endgeräte konfiguriert und an den entsprechenden Standorten platziert. Wenn der Rollout der Applikation und der Endgeräte erfolgt ist, kann die Umstellung durchgeführt werden. Je nach Firmengröße führt man dies stufenweise oder bei kleineren Umgebungen alles auf einmal durch. Hier sei noch einmal eine alte Weisheit vermerkt: Jede Einführung bedeutet einen grossen Change für den Anwender und es wird immer wieder Punkte geben, die in der Kommunikation oder in der Technik angepasst werden müssen. Eine professionelle Begleitung der Anwender ist in jedem Fall sehr wertvoll. Es ist wesentlich für den Erfolg, dass man das alte System am Arbeitsplatz entfernt, weil viele Anwender sonst nicht umstellen und am Alten festhalten.



Nach der erfolgreichen Einführungsphase kann der Rückbau der alten Anlage gestartet werden.

Nach der Systemeinführung muss bei allfälligen Fragen oder Unklarheiten schnellstmöglich geholfen werden. Hier ist es wichtig, dass das Supportteam die erste Supportwelle stemmen kann. Nur mit schneller Reaktion und zeitnahen Lösungen kann Akzeptanz gewonnen werden.

Outcome einer erfolgreichen Einführung:

- Alle Mitarbeiter sind vorbereitet für die Umstellung.
- Die neue Kommunikationsplattform wird als primäres und produktives System unternehmensweit aktiviert.
- Die Akzeptanz und das Verständnis sind vorhanden.
- Unsicherheiten werden gelöst.

6 Übergabe in den Betrieb

Natürlich wird das Betriebsteam nicht erst nach Abschluss des Projekts beigezogen, sondern von Anfang an in das Projekt integriert. Ist für den Rollout noch ein Projektteam mit Fachspezialisten vorhanden, wird es Zeit, die Anlage definitiv dem Betrieb zu übergeben.

Damit dies möglich ist, sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- aktuelle Systemdokumentation
- ausgebildete Systemadministratoren
- geschulter Servicedesk
- vorhandene Ersatzgeräte für die Endanwender

Viele Unternehmen haben sich entschieden, den Betrieb einer UC-Plattform nicht selber vorzunehmen.

Dies ist vor allem in kleineren Firmen eine gute Entscheidung. Der Fokus bleibt auf der eigenen Kernkompetenz, während der IT-Partner genügend Mitarbeitende hat, die eine so komplexe Plattform professionell und kompetent betreiben können.

Mit der Übergabe der UC-Lösung in den Betrieb kann das Projekt abgeschlossen werden. Dies bedeutet in vielen Fällen, dass nach einer ersten Phase der Konsolidierung neue Wünsche aufkommen. Man sammelt diese und entscheidet dann, wie damit umzugehen ist.



Ihr Business fragt nach Lösungen? Damit Sie sich voll auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können, entlasten wir Sie wirksam in allen Belangen der IT. Dank einer auf verschiedene Kundengrössen ausgerichteten Organisation erhalten die Kunden alles, was ein modernes Unternehmen benötigt – von der Beratung über die Installation bis hin zum Betrieb.

Die first frame networkers ag wurde 1997 gegründet und beschäftigt heute rund 70 Mitarbeitende. Als verlässlicher IT-Partner arbeiten wir effizient, partnerschaftlich und kalkulierbar. Hohe Qualität, faire Konditionen, einehochstehende Ausbildung und eine gute Unternehmenskultur sind unsere zentralen Werte.

 **first frame
networkers**

IT, die Sie weiterbringt

first frame networkers ag
haldenstrasse 1
ch – 6340 baar

www.firstframe.net
+41 41 768 08 00