

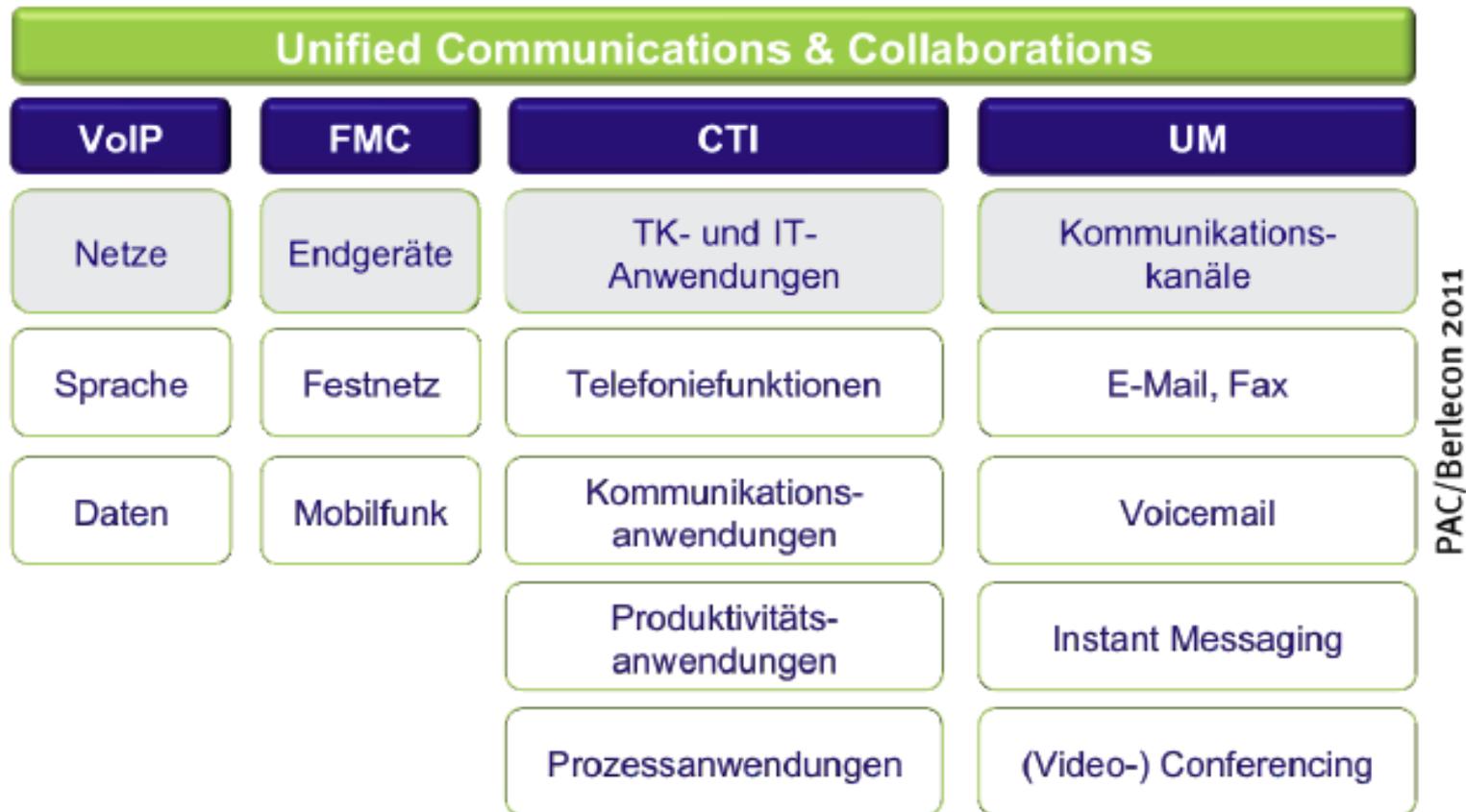


Sametime Unified Telephony

Sprecher: Michael Doege



UCC: Ein Dachkonzept für die Konvergenz von IT und TK.

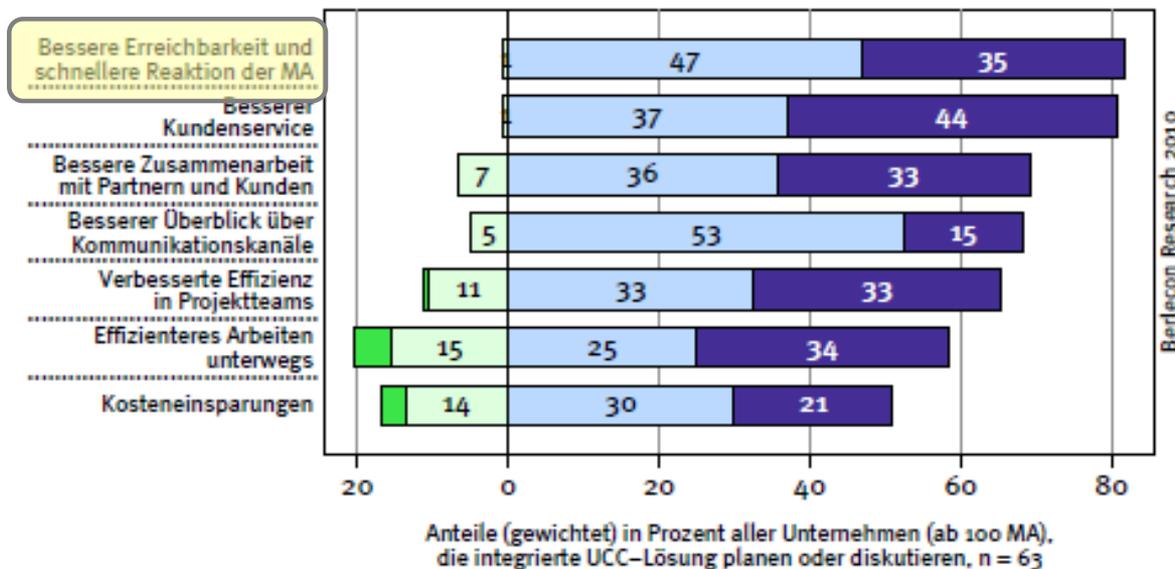


Quelle: UCC-Ökosystem 2011, (<http://www.berlecon.de/ucc2011>), PAC/Berlecon 2011

„Erreichbarkeit der Mitarbeiter“: Ein UCC-Ziel mit Top-Priorität.

Folgende Ziele sind für die Einführung von UCC im Unternehmen...

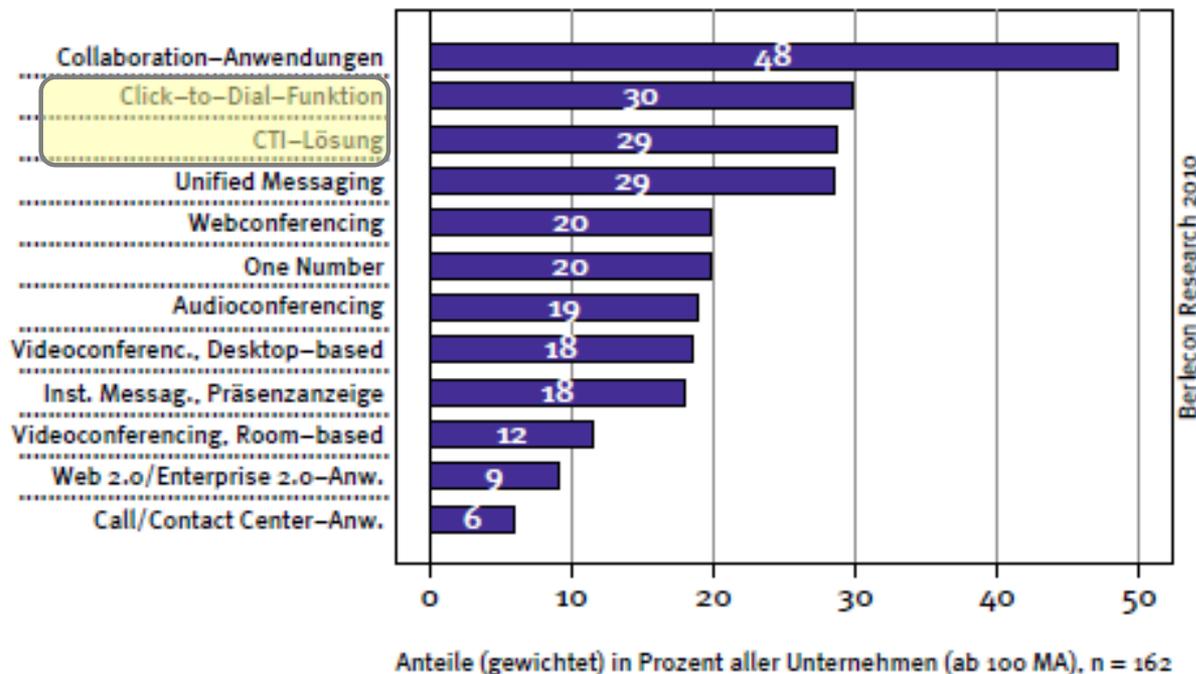
■ ... unwichtig ■ ... sehr wichtig
■ ... weniger wichtig ■ ... wichtig



„In fast der Hälfte der Unternehmen werden UCC-Projekte primär durch das Business, also durch konkrete Anforderungen. Das Potenzial von UCC liegt vor allem in der verbesserten Unterstützung des Business bei Kommunikation und Zusammenarbeit – sprich: im gesteigerten Businessnutzen. Kosteneinsparungen spielen bei der Einführung von UCC-Projekten nur in rund jedem 5. Unternehmen eine ausschlaggebende Rolle.“

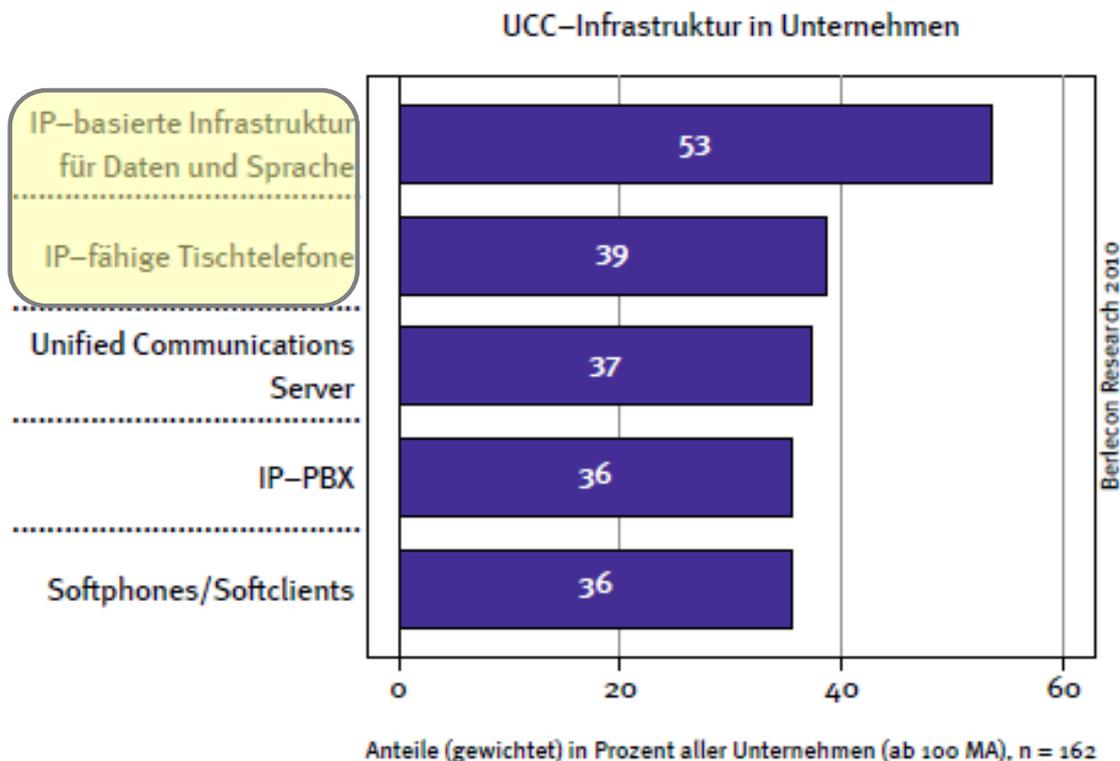
Integrierte Telefonie gewinnt an Bedeutung.

Investitionspläne für die kommenden 2 Jahre:
UCC-Anwendungen und -Funktionalitäten



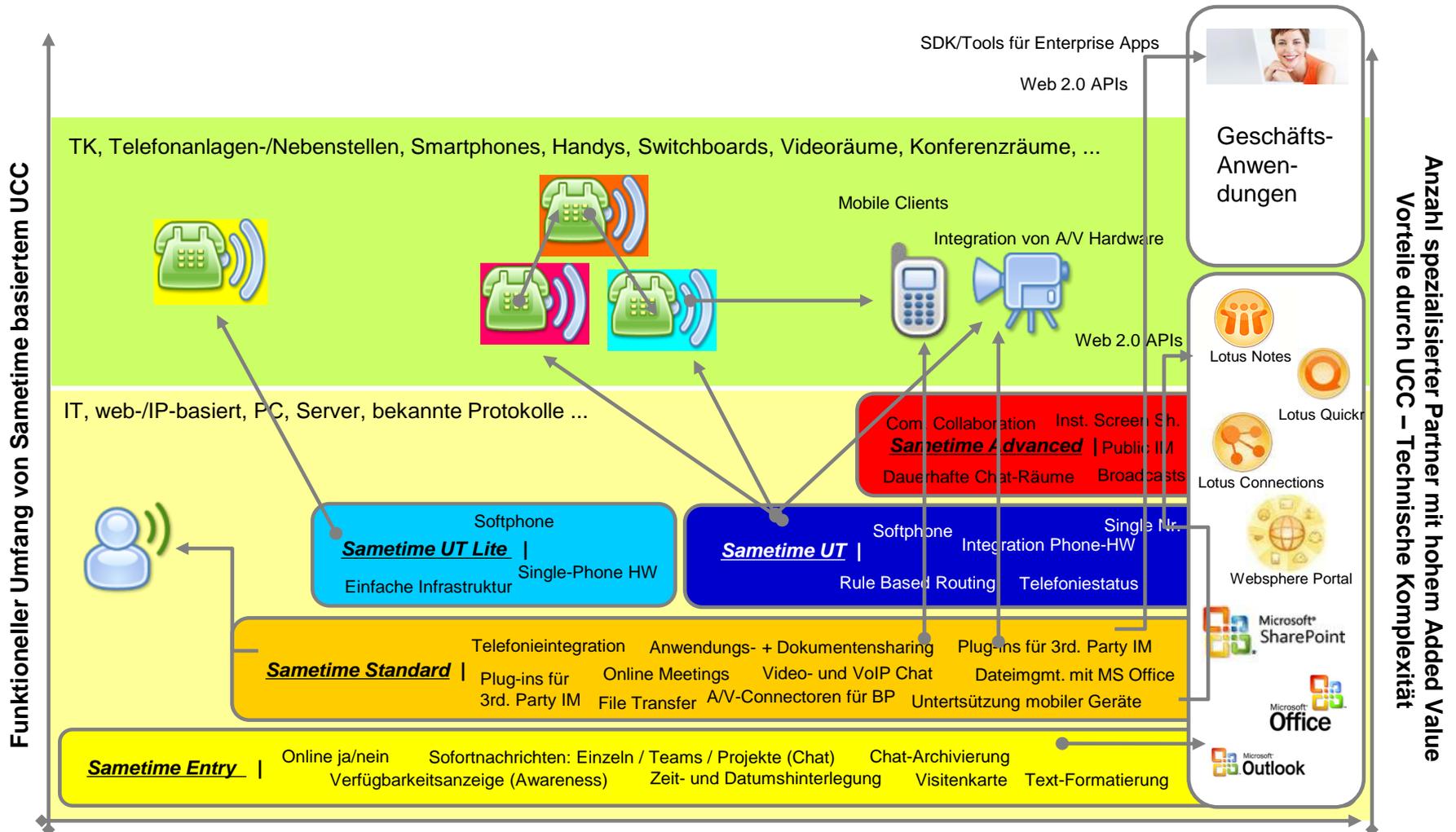
„UCC bleibt auch in den kommenden Jahren ein Wachstumsmarkt – dies belegen die Investitionspläne der Anwender. Für den stärksten Antrieb sorgt dabei das Thema „Collaboration“ – nahezu jedes zweite Unternehmen will in diesem Bereich investieren. Knapp jedes dritte Unternehmen plant zudem Investitionen in CTI- oder UM-Lösungen“

Verbreitung von IP-Netzen für Daten und Sprache nimmt deutlich zu.



„Jedes zweite Unternehmen (53%) verfügt heute über ein konvergentes IP-Netz für Daten und Sprache, im Jahr 2008 waren es nur 38%. In jedem drittem Unternehmen (36%) kommt heute eine IP-Telefonanlage zum Einsatz. Diese Entwicklung wird sich in den nächsten Jahren fortsetzen, denn jedes dritte bis vierte Unternehmen plant in den kommenden zwei Jahren Investitionen im Bereich der IP-basierten Kommunikationsinfrastruktur.“

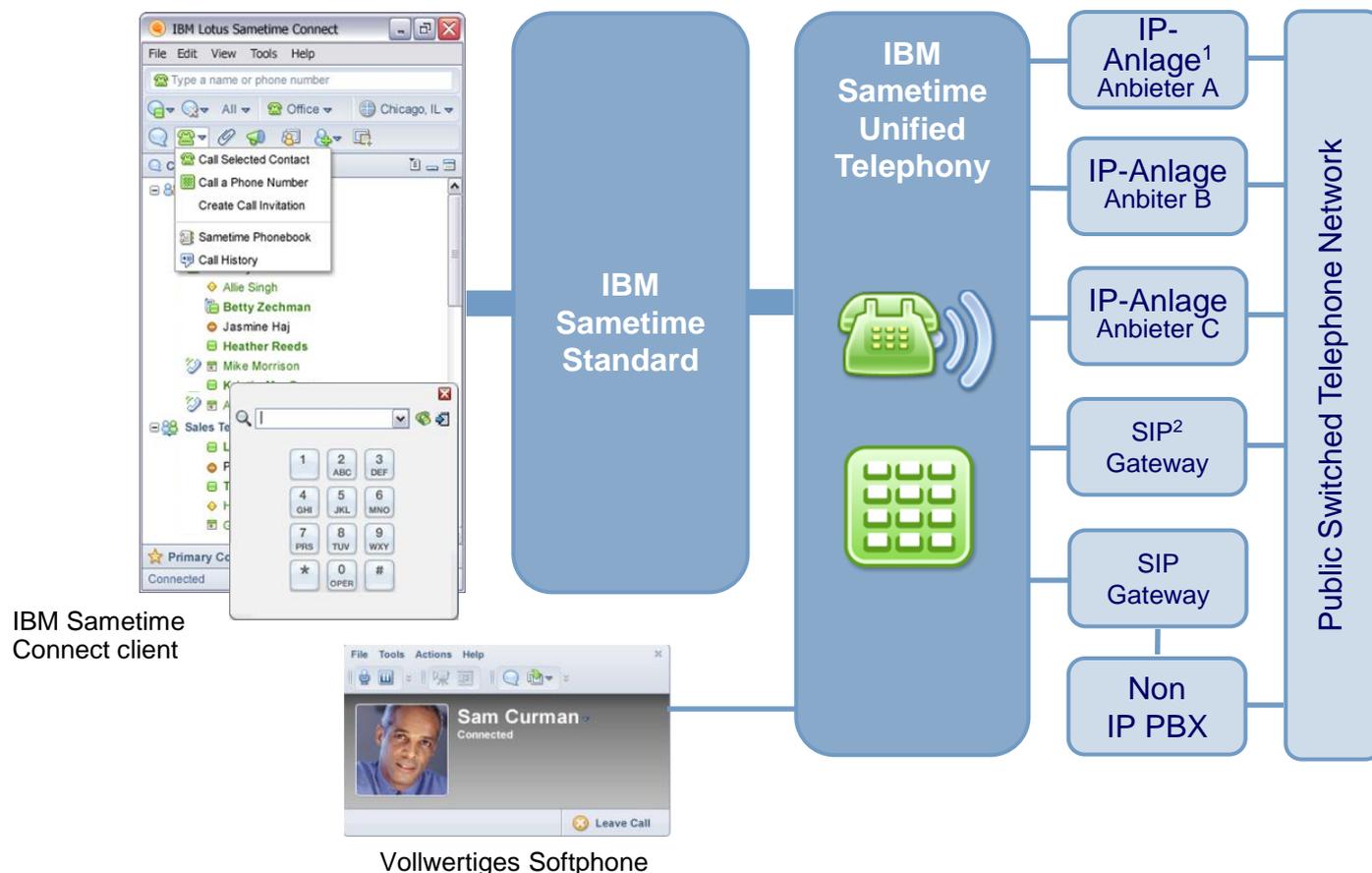
IBM Sametime: Plattform für UCC.



IBM Sametime und Add-on Roadmap für UCC bei Kunden

IBM SUT: Middleware für die Integration verschiedener Telefonanlagen.

Sametime Unified Telephony (SUT) stellt eine herstellerunabhängige Telefonieintegration und reichhaltige Telefoniefunktionen für Sametime-Anwender bereit, was IP- und Nicht-IP-basierte Infrastrukturen einschließt



1 Internet-Protokoll, VoIP, Internet-Telefonie
 2 Session Initiation Protokoll

IBM SUT: Telefoniepräsenz.

Sametime Status:
Allgemeine
Erreichbarkeit

The screenshot shows the IBM Lotus Sametime Connect application window. The title bar reads "IBM Lotus Sametime Connect". The menu bar includes "File", "Edit", "View", "Tools", and "Help". Below the menu is a search bar with the placeholder text "Type a name or phone number". There are several icons for communication and status, and a location dropdown set to "Chicago, IL". The main area displays two contact lists:

- Credit Card Team (7/7)**
 - Monifa Shanihan
 - Amadou Alain
 - George Brandtman
 - Kelly Olson
 - Allie Singler
 - Pattie Zeichman
 - Jasmine Hallie
- Mortgage Team (12/15)**
 - Gail Chao
 - Paula Starky
 - Thom Frankel
 - Heather Reeds
 - Larry Moriarty
 - Betty Zechman
 - Heather Reeds
 - Mike Morrison
 - Kristin MacGyver
 - Mike Motler

At the bottom, there is a "Primary Contacts" section and a "Connected" status indicator.

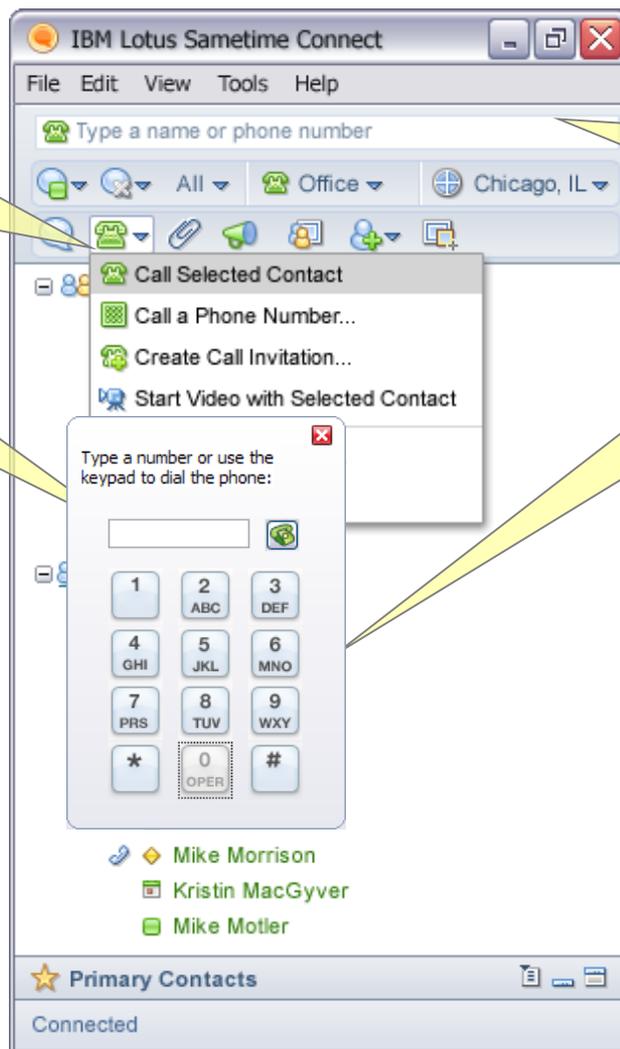


Telefonische
Erreichbarkeit

IBM SUT: Click-2-Call.

Anrufen eines Kontaktes aus der Kontaktliste oder Lotus Notes Dokumenten

Eingabe einer Rufnummer oder Touch Tone über Dialpad



Suchen eines Kontaktes oder Eingabe einer Rufnummer im Suchfeld

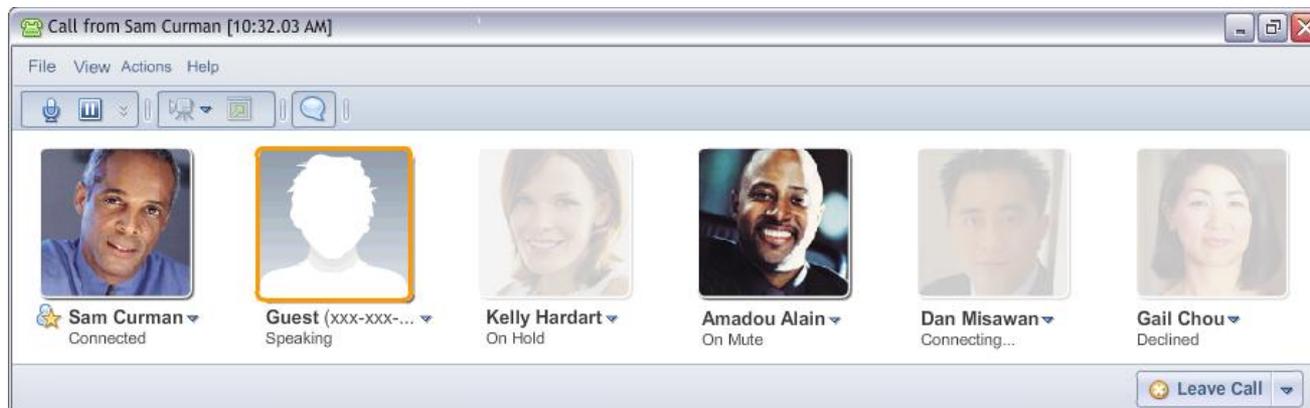
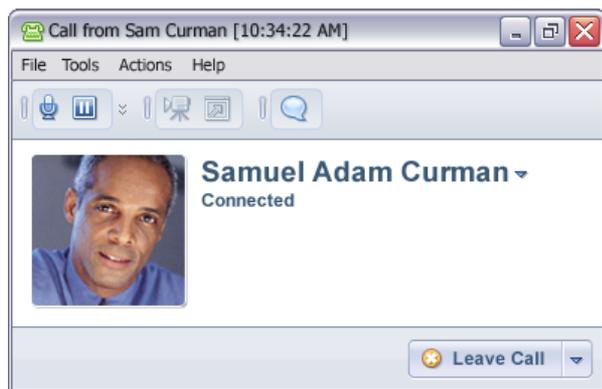
Mausklick auf einen Namen oder eine Gruppe – und Anruf!

Oft übersehen:
Eskalation eines Chats in ein Telefongespräch / eine Telefonkonferenz

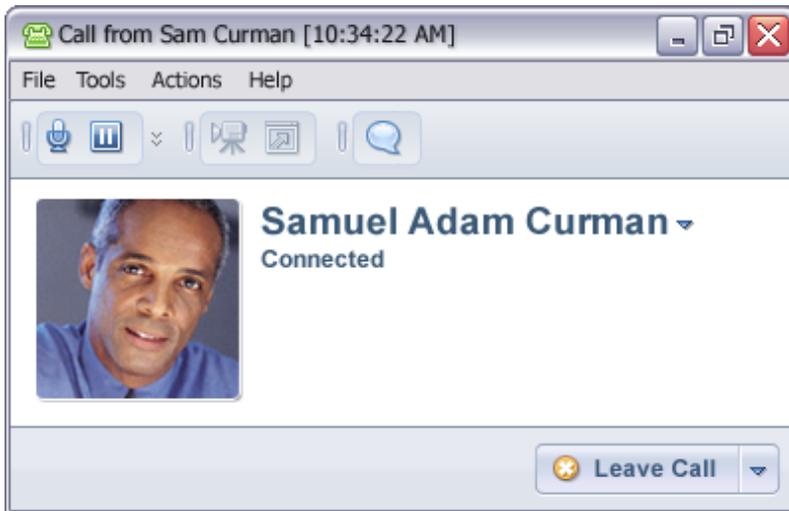
IBM SUT: Anruffenster.

Sametime Unified Telephony beschleunigt Kommunikationsprozesse durch:

- Intuitive Verwaltung des aktuellen Gesprächs
- Flexiblen Einsatz im Einzelgespräch und in Konferenzen
- Steuerungsfunktionen sowohl für Soft- als auch Hardphone
- Übersichtliche Teilnehmerliste zur Schnellnavigation
- Ausgreifte Moderatoren- und Teilnehmerfunktionen



IBM SUT: Vollwertiges Softphone.



SUT enthält ein vollwertiges Softphone (Telefon im PC / Mobilgerät):

- Sametime Client führt interne und externe Gespräche und vermeidet dadurch Medienbrüche und Zeitverluste; einheitliche Bedienung beschleunigt Arbeitsprozess
- Keine Registrierung auf der Telefonanlage notwendig
- Kein separates Software-Deployment – Sametime enthält bereits sämtliche Funktionen und befreit dadurch die IT- und TK-Abteilung von zusätzlichen Arbeiten
- Videofunktionen zur Anwahl von Videokonferenz-Endpunkten, die das Signal Initiation Protokoll (SIP) unterstützen

IBM SUT: Anrufregeln – Zentrale Nummer.

Routing Calls

Saved rules

Rules will be evaluated in the order you list them. The first rule that fits will be the one that is used. Use the buttons below to adjust the order in which your rules will be evaluated.

	IM Status	Location	Caller	Date and Time	Preferred Number
1	Away	Home Office	Anyone	Anytime	Computer: Sametime Computer ... Mobile: 19995559933
2	Any status	Home Office	Anyone	Anytime	Home Office: 18885553095
3	Any status	Office	Anyone	Anytime	Computer: Sametime Computer ... Mobile: 19995659933
4 ★	Any status	Anywhere	Anyone	Anytime	Home Office: 18885553095

Buttons: New, Delete, Move Up, Move Down, Expand All, Collapse All

Edit rule

When my IM status is:

And my location is:

For this caller:

For this day or time:

Use this preferred number:

If that number isn't picked up, try a second number:

If that number isn't picked up, try a third number:

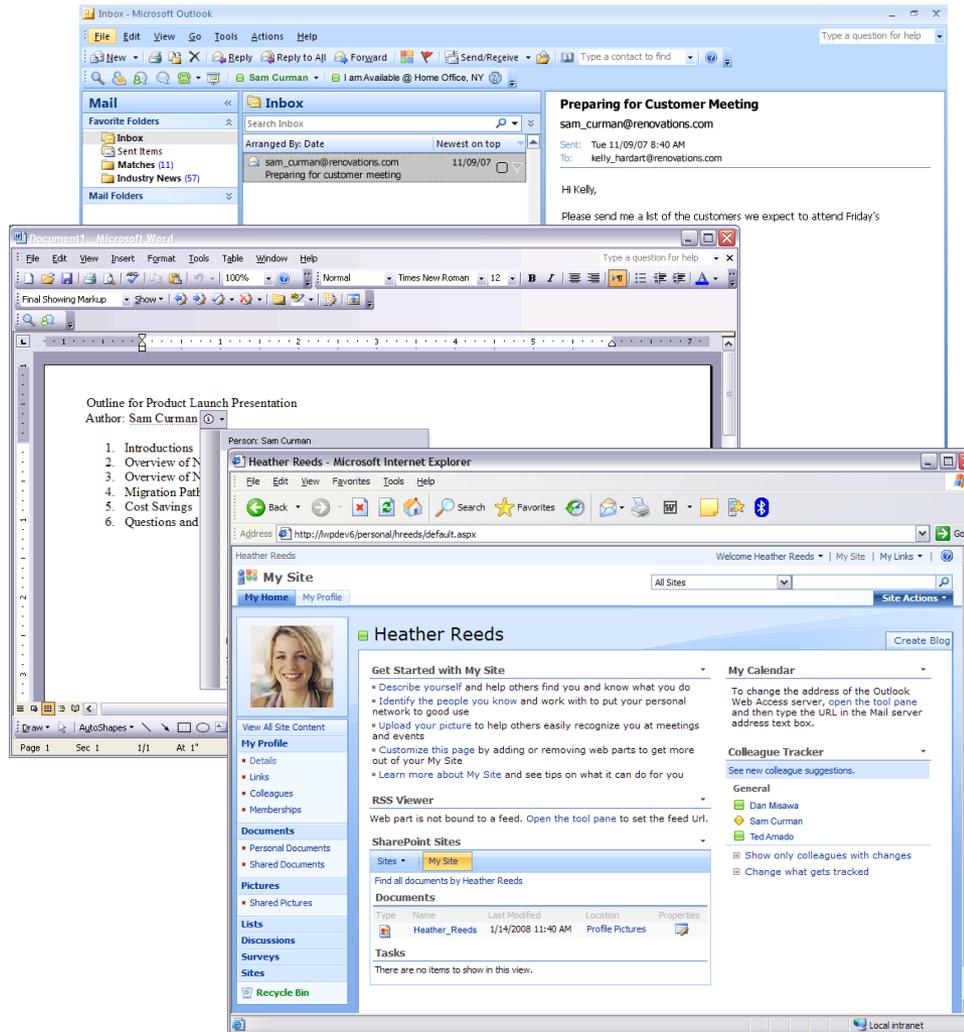
Buttons: Restore Defaults, Apply, OK, Cancel

Regeln werden basierend auf dem Sametime Status, der aktuellen dynamischen Lokation, Anrufer, Datum und Uhrzeit definiert

Mehrere Telefonnummern können gleichzeitig ausgewählt werden

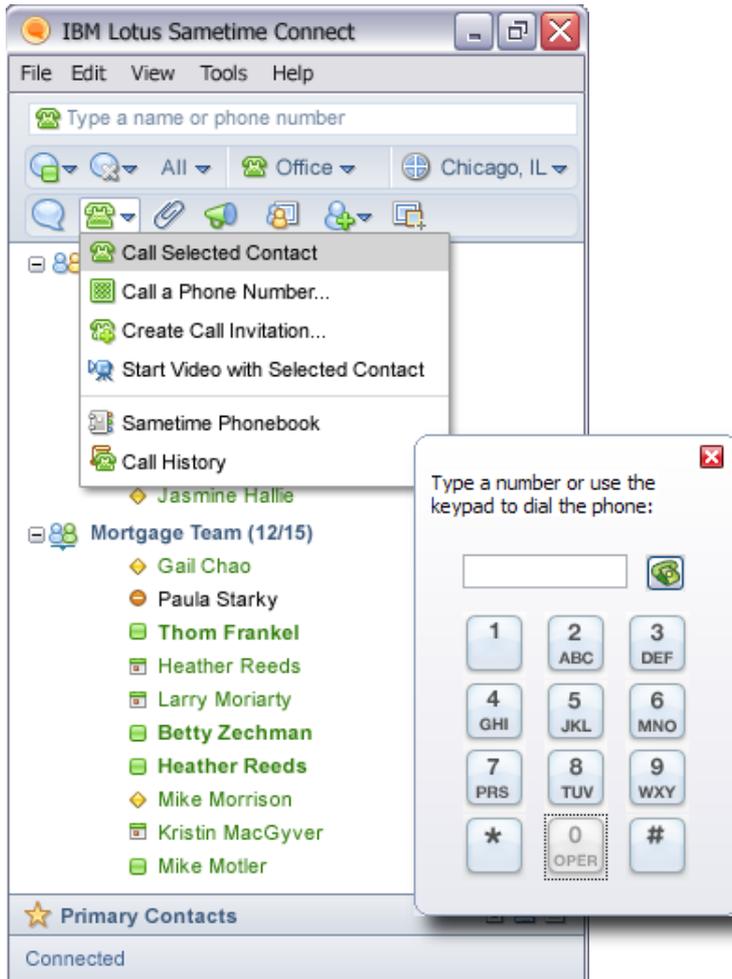
IBM SUT: „Out-of-the Box“ Integration mit Lotus Notes.

IBM SUT: „Out-of-the-Box“ Integration mit MS Outlook, Office, Sharepoint.



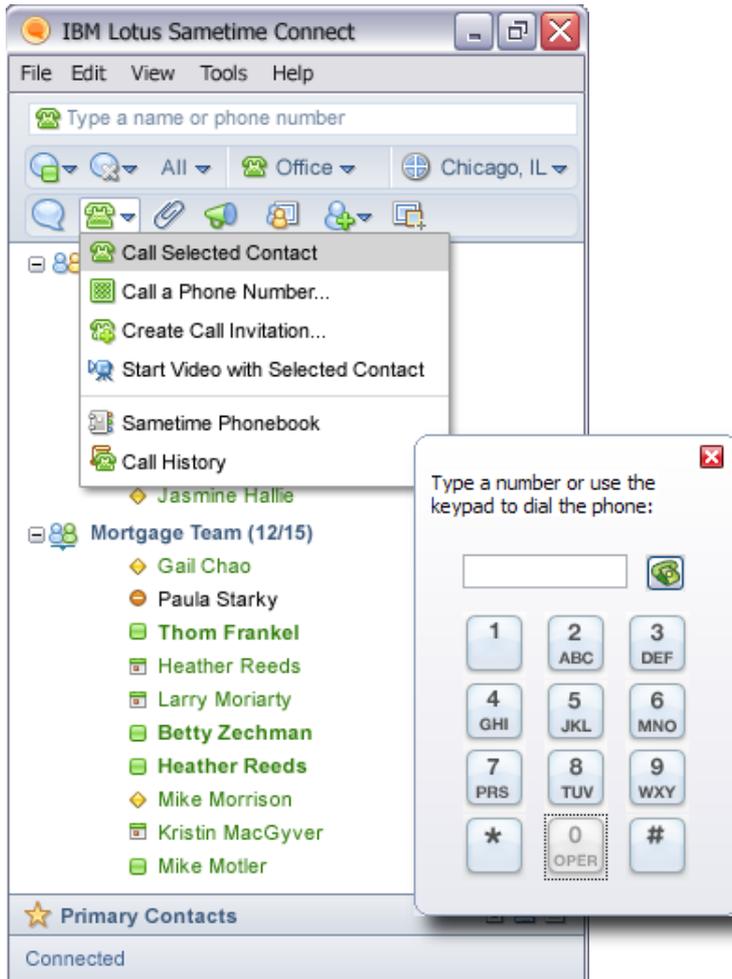
- Zugriff auf Verfügbarkeit, Status und Standort über Toolbar
 - Rechtsklick um auf alle Dienste zuzugreifen
- Zuordnen und Erstellen von Meeting-Räumen in Outlook-Einladungen
- Erstellen von dynamischen Kontaktlisten aus der Email-Empfängerliste (Outlook)
- Click-to:
 - Chat
 - Talk (Voice Chat und Telefonie)
 - Instant Meetings
 - Instant Screen Sharing
- Unterstützt Active Directory

IBM SUT Lite: Upsell auf/mit Sametime Standard.



- Heterogene PBX-Anlageninfrastruktur und Funktionen, wie „Zentrale Nummer“ überfordern möglicherweise UCC/UT-Projekte (Plug-in, Work Change)
- Sametime Connect Client für Audio- & Videotelefonate mit zertifizierten Anlagen nutzen (Avaya, Cisco/Tandberg, Polycom, Radvision)
- Minimale technische Anforderungen an die Anlageninfrastruktur – Nutzen vorhandener ST Infrastruktur
 - Aufsetzen eines SIP¹ Trunks zwischen dem Sametime Media Manager und einer zertifizierten Anlage
 - Sametime Media Manager ist eine Komponente von Sametime Standard/Advanced (Voraussetzung)

IBM SUT Lite: Auswirkungen auf aktuelle TK-Infrastruktur verringern.



- Höhere Akzeptanz bei TK-Verantwortlichen
- SUT Lite Benutzern kann eine eigene oder bestehende Nummer vergeben werden
- Bewahren des bisherigen „Telefonbuchs“
- Anruf eines SUT Lite-Benutzers über Telefonanlagen und andere Einwahlmöglichkeiten
- Anrufe in heterogenen Anlagenumgebungen

IBM SUT Lite: Worin liegen die Unterschiede?

SUT

SUT Lite

- **1-1-Verbindung** (ausgehend/eingehend) mit einem Sametime 8.5.2 Connect Client (Einwahl in eine Telefonkonferenz)
- Mehrere Verbindungen möglich, jedoch kein gleichzeitiges Gespräch (andere Gespräche im Wartemodus – on hold)
- Anruf von Video-Endpunkten / Video MCUs
- Andere Features: “Click-2-Call”, Quickfind oder Dial Pad-Eingabe, Anruf-Historie

- **Zentrale Rufnummer** auf der Basis eines Regelwerks, intelligente **Weiterleitung** innerhalb versch. Telefonanlagen
- **Telefonkonferenz, Hinzunahme von Teilnehmern (1-n)**, etc.
- Anzeige des Telefonstatus
- Unterstützung verschiedenster Endgeräte und Telefonanlagen für UCC
- Konferenzkontrollen für den Moderator
- Anruf halten, weiterleiten, zusammenführen

- 1-1-Verbindung (ausgehend/eingehend) mit einem Sametime 8.5.2 Connect Client (Einwahl in eine Telefonkonferenz)
- Mehrere Verbindungen möglich, jedoch kein gleichzeitiges Gespräch (andere Gespräche im Wartemodus – on hold)
- Anruf von Video-Endpunkten / Video MCUs
- Andere Features: “Click-2-Call”, Quickfind oder Dial Pad-Eingabe, Anruf-Historie

Tool: Business Value Builder for IBM UCC.

IBM Unified Communications and Collaboration tool

Start

**Business Value Builder
for IBM Unified Communications
and Collaboration**

How should you start your unified communications and collaboration (UCC) journey? How do you get support from the decision makers in your company to implement UCC solutions? Finding out the answers to these questions and more about IBM Unified Communications and Collaboration (UC²) solutions, featuring IBM Lotus® software and IBM Global Technology Services, is just a few clicks away.

Generate a detailed report in only five minutes by entering information specific to your business.

Start here

[Terms of Use](#) | [Privacy](#) [View non-Flash version](#)

<http://ibmtvdemo.edgesuite.net/software/lotus/uccroidemo/>

Upcoming Actions: IBM Open Company Center (OCC) - UCC Showcase.



OCC for UCC:

- IBM UCC Demo Center von IBM / BP buchbar
- Namhafte TK-Anbieter präsent – „Audio/Video/Telefonie in a Box“
- Prägnanter „Use Case“ für UCC



Plantronics, Inc. - Unternehmensprofil:

Audiolösungen für Unified Communications: !

Plantronics unterstützt Unified Communication optimal zur Geltung bringen. Professionelle He jede bestehende UC-Struktur integrieren und p Dadurch gewinnen UC-Anwender einen bedeu Noise-Cancelling und Digitale Signalbearbeitu akustischen Umgebungen. Wideband-Übertra Dadurch werden entscheidende Nuancen übe des Sprechers.





Upcoming Actions.

- Serie - UCC Sales Enablement / Update Webcasts

- UCC VAD Enablement Webcasts

- Sales Play: „Sametime Extranet PVU Promotion“
 - BP Announcement Letter ZU11-0334



IBM Sametime Extranet PVU Promo – Social Business mit Externen.

- Große Zahl firmenexterner Benutzer, wo sich Einzellizenzen „nicht rechnen“:
 - Netz an Vertriebs- oder Projektpartnern, Universitäten / Campus
 - Andere Communities, mit denen ein Unternehmen kommunizieren will
- Benutzer sind ggfs. nicht bekannt (anonym) (z.B. wechselnde Projektmitglieder)
- Bsp.: 1 Processor Core = 100 PVUs, 1 Quad Core = 400 PVUs
- Lizenzen direkt vergeben (bekannte Nutzer) oder per Web Site (anonym)
- Auch wenn die „Externen“ bereits ST Benutzer sind, ist eine Lizenzierung beim vergebenden Unternehmen erforderlich
- 75% Nachlass auf:
 - D55Y0LL - Sametime Standard for Extranet PVU
 - D0D8WLL - Sametime Standard for Extranet PVU Linux for System z
 - D0JPXLL – Sametime Advanced for Extranet PVU

Sales Support: Info Links.

ICS Produktinfo, Preise und Lizenzierung in LotusLive
 – Produktinfo für IBMer und BP- Update durch Stefan Krüger

<https://apps.lotuslive.com/communities/service/html/comm>

The screenshot shows the LotusLive interface for the 'ICS Produktinfo' community. The top navigation bar includes 'IBM', 'Mein Dashboard', 'E-Mail', 'Kalender', 'Personen', and 'Anwendungen'. The user 'Michael Doege' is logged in. The page title is 'ICS Produktinfo'. The main content area is titled 'Überblick' and is 'Eingeschränkt'. It contains a welcome message, contact information for Stefan Krueger and Claudia Poelkemann, and a list of tags: 'business_partner', 'ibm', and 'lotus'. Below this is a 'Lesezeichen' section with several links: 'LotusLive&VirtualDesktop', 'ICS Allgemein', 'Portal&Acceleratoren', 'Quickr&Connections', and 'Sametime&SUT'. A sidebar on the left contains 'Tags' and 'Tipps'.

Infos zu UCC und BP-Lösungen in der Cloud - LotusLive
 – Produktinfo für IBMer und BP- Update durch Michael Doege und TechSales; <https://apps.lotuslive.com>

The screenshot shows the LotusLive file management interface. The top navigation bar is the same as the previous screenshot. The user is logged in as 'Michael Doege'. The page title is 'Dateien'. The main content area shows a list of folders under the heading 'Für mich freigegebene Ordner'. The folders are: 'UCC: Analysten - Marktforschung', 'UCC: Announcement Letter', 'UCC: Avaya', 'UCC: Broschüren und Datenblätter', 'UCC: Cisco', 'UCC: GTM - BP - IBM internal', 'UCC: GTM - Marketing - IBM internal', 'UCC: IBMer only', 'UCC: ilink', 'UCC: Lionbridge', 'UCC: Plantronics', 'UCC: Podcasts', 'UCC: Polycom', 'UCC: Presse / News', 'UCC: Präsentationen', 'UCC: Quick Reference Guide', and 'UCC: Referenzen'. A sidebar on the left shows 'Dateien hochladen' and 'Neu' buttons.

Sales Support: SUT Testumgebung in Greenhouse.

<https://greenhouse.lotus.com/wpsgh/wcm/connect/lotus+greenhouse/lotus+greenhouse+next+site/home/lgh+next+homepage>

Führen Sie Ihre Kunde zu “IBM Greenhouse“

Einladung zur “SUT Community“

- Details über den SUT Piloten
- Beantragung einer SUT-Umgebungen, um UCC kennenzulernen
- Diese Umgebung ist für Tests vorgesehen, weniger für POCs
- Umfassende Informationen zu UCC

The screenshot shows the Lotus Greenhouse SUT Community interface. The top navigation bar includes 'IBM', 'Lotus Greenhouse', 'Home', 'Products', 'Labs', 'Forums', and 'My Account'. Below this is a secondary navigation bar with 'IBM Connections', 'Home', 'Profiles', 'Communities', and 'Apps'. The main content area is titled 'SUT Community' and features a sidebar with a 'SUT Community' icon and a 'Greenhouse Pilot' banner. The main content area displays a 'Sametime Unified Telephony' banner and a 'GREENHOUSE NOMINATION FORM'. The form includes sections for 'IBM Internal' (with fields for nomination details), 'Customer, IBM Team and Opportunity' (with radio buttons for regions like Asia Pacific, Latin America, Southwest, CEE, North America, MEA, Japan, and Northeast), and a 'CUSTOMER NAME' section with input fields for Country, Name of Sponsoring Customer Exec, IBM's Lead Sales Person, Siebel #, and IBM Business Partner details.



Michael Doege

Manager Solution Sales
LotusLive - UCC



Mobile +491706319887
Email Michael.Doege@de.ibm.com

Thank you !

