

Competence Center Modern Communication Portfolio



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Portfolio. Ein Überblick	4
Projekt-Framework & Methodik	5
Skype for Business	6
Microsoft Teams –Telefonie	7
Microsoft Teams – Unsere UC Standardpakete	8
Unified Communications: Ask the Experts	10
Contact Center	11
Dritthersteller	12
Dritthersteller für Voice	13
Dritthersteller für Conferencing & Meeting	14
Telefonanlage aus der Cloud	15
Digital Workplace	16



Einleitung

Communication und Collaboration – Zusammenspiel in der Welt der modernen Kommunikation.

Effiziente Kommunikation in Zeiten verteilter Teams, Remote-Arbeit und agiler Projektarbeit ist eine der größten Herausforderungen für Unternehmen. Mitarbeiter sollen jederzeit intern und für Kunden erreichbar sein. Unabhängig von Ort und Endgerät.

Zudem muss erkennbar sein, wer-wann-wie ansprechbar ist, oder aufgrund Fokus-Zeit nicht gestört werden möchte. Collaboration Tools erweitern diese Unternehmenskommunikation erheblich und helfen dabei, dass alle Teammitglieder asynchron im Projekt, am

gemeinsamen Zielbild oder in den täglichen Herausforderungen zusammenarbeiten.

Bislang behindern dabei vorhandene Abteilungs-Silos und unterschiedlichste Tools für die Unternehmenskommunikation die Zusammenarbeit, sorgen für Frustfaktor und bremsen die Abstimmung zwischen Mitarbeitern aus.

Dabei ist ineffiziente interne und externe Kommunikation eine hohe Belastung für jedes Unternehmen. Moderne Communication-Tools sind deshalb ein wichtiger Baustein der digitalen Transformation und dem modernen digitalen Arbeitsplatz.



Portfolio. Ein Überblick

Unser Bechtle Competence Center Modern Communication zählt zu den erfahrenen Spezialisten wenn es darum geht, Unified Communication Lösungen zu konzipieren, implementieren und in Betrieb zu halten. Im Vordergrund steht hierbei unser lang-jähriges und tiefes KnowHow unserer Mitarbeiter. Ausgebildete und zertifizierte Spezialisten auf dem Fachgebiet der modernen Kommunikation. Dies haben sie bereits einer Vielzahl von Projekten im In- & Ausland bei Unternehmen unterschiedlichster Größe unter Beweis gestellt.

Mit dem Wandel und der stetigen Weiterentwicklung technischer Produkte wie beispielsweise Skype for Business hin zu Microsoft Teams oder der Integration von modernen Videokonferenzlösungen lösen wir sukzessive bestehende Kommunikationssilos der bunten Tool-Landschaft auf.

Im Fokus der Microsoft Plattform realisieren wir – teils in Ergänzung durch Dritthersteller – eine moderne Kommunikationsplattform die nicht nur technisch up-to-date ist, sondern auch für die Anwender eines mitbringt: Spaß im Umgang und der täglichen Nutzung. Durch die optimale Ergänzung weiterer Bechtle Spezialisten, Competence Center und unserer zentralen Logistik & Service Einheit können wir sowohl Verfügbarkeit vieler Komponenten und Services in hoher Qualität sicherstellen, als auch Rollouts, Geräte-Deployment und Migrationen schnell, professionell und mit der notwendigen Expertise durchführen. Wir begleiten Sie in im Unified Communication von der Architektur bis zum Betrieb. Unabhängig ob Ihre Infrastruktur noch auf Skype for Business, schon auf Microsoft Teams oder auf einem unserer Cloud-Produkte des Portfolios implementiert werden soll.



Architektur, Konzeption, Planung & Implementierung



Skype for Business und Enterprise Voice



UC Device & Management Tools



Modulare Contact Center und Omni-Channel Systeme



Managed Service für Unified Communications



Microsoft Teams Telefonie und Conferencing



Voice Gateways, Session Border Controller und Enterprise Routing



Cloud-Telefonanlagen



3rd Party Ergänzungen, Faxserver, Alarmserver und UC-Komponenten



Break&Fix Expert Team für Microsoft Unified Communication

Projekt-Framework & Methodik

Jede Unified Communication Anforderung ist unterschiedlich. Und dennoch verfolgt jedes Projekt einem gemeinsamen Zielbild: eine einheitliche und professionelle Vorgehensweise für die anstehende Transition.



Skype for Business

Eine nachhaltige Integration von Microsoft Skype for Business in Ihre Infrastruktur erfordert professionelle Implementierung. Unser langjähriges KnowHow basiert bereits auf den Vorgängerversionen wurde über viele Jahre bis zum heutigen Skype for Business konsequent verfolgt und stetig ausgebaut.

Neben Architektur, Konzeption und Implementierung unterstützen wir unsere Kunden auch wenn eine Skype for Business

Plattform mal nicht rund läuft. Mit unseren Break&Fix Angeboten analysieren, verifizieren und reparieren wir auch die ungewöhnlichsten Fehlerkonstellationen.

Auch wenn Microsoft Teams zwischenzeitlich nach und nach Skype for Business ablösen wird, bleibt Sype for Business für viele unserer Kunden nach wie vor eine wichtige Plattform – insbesondere dann, wenn Cloud-Services nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden können.



Implementierung

Skype for Business als Telefonanlage ? Klar – geht! Damit dies zuverlässig funktioniert konzipieren und implementieren wir Skype for Business im entsprechenden Setup und integrieren ggf. notwendige Dritthersteller-Komponenten und Gateways.



Migration

Skype for Business schon vorhanden? Und Telefonanlage auch noch? Wir unterstützen bei der Migration und Ablösung der bisherigen Telefonanlage und dem Übergang zu Skype for Business als zentrale Unified Communications Plattform. Wenn gewünscht auch schon mit Anbindung an Microsoft Teams. Damit sind Sie bestens gerüstet für alles was (noch) kommt.



Break & Fix

Fehler im Eventlog, unzufriedene Mitarbeiter im mobilen Einsatz. Das sollte nicht sein. Skype for Business ist stabil! Dennoch gibt häufig unvollständige Implementierungen. Oder durch Änderungen an LAN, WAN oder Drittsystemen befindet sich Skype for Business jetzt in einem unhealthy-Status. Das reparieren wir wieder – versprochen!

Microsoft Teams Telefonie

Telefonie mit Microsoft Teams? Kein Problem! Nach einem ersten Onboarding und Bestandsaufnahme ihrer Infrastruktur durch unsere Unified Communications Experten kann es schon los gehen. Wir führen ein Microsoft Teams Basis-Setup für die Komponente „Voice“ durch.

Sind alle Vorarbeiten abgeschlossen, implementieren unsere Experten notwendige Gateway wie bspw. einen Session Border Controller oder schalten Rufnummer über einen Callingplan. Unabhängig davon welche Kombination für Sie die Richtige ist – wir sorgen für die Anbindung an das Telefonnetz, optional auch zusätzlich an Ihre bestehende Telefonanlage.

Beim Betrieb von zusätzlichen Gateways und Komponenten sind wir flexibel. Ob das System bei Ihnen im lokalen DataCenter (On-Premise) oder doch Cloud basiert bspw. in Microsoft Azure bereitgestellt wird – wir machen das passend.

Bereits vorhandene Telefonanbieter werden von uns integriert. Dabei betrachten wir gemeinsam mit unseren Kunden ROI's in Bezug auf Leitungs- und Gesprächskosten und legen zusammen die künftig optimale Vertragsbasis fest.

Durch unsere Standardpakete ist die Integration optimal erledigt. Sobald die technische Implementierung abgeschlossen ist stellen wir die neue Teams Telefonie-Umgebung einer ausgewählten Anwendergruppe als Pilotumgebung zur Verfügung. Gemeinsam mit Ihnen und Ihren Anwendern verfeinern wir die Konfiguration als Vorbereitung für den weiteren Rollout.

Unsere User Adoption Consultants unterstützen Ihre Anwender auf dem Weg – denn: Microsoft Teams ist mehr als nur eine Telefonanlage mit Collaboration Funktionen.



Microsoft Teams

Unsere UC Standardpakete

Mit unseren Standardpaketen sorgen wir dafür, dass Unified Communication schnell, effizient und zielorientiert ausgerollt werden kann. Unsere etablierten Prozesse und standartisierte Vorgehensweise sorgen dafür, dass Sie schnell in Produktion kommen. Ist die erste Implemen-

tionierung gemacht, sorgen unsere ergänzenden Pakete für Redundanz und erweiterte Konfiguration für zusätzliche Stabilität und perfekten Rollout. Über unser Trainingspaket sorgen wir zusätzlich dafür, dass alle Anwender die Kommunikationstools effizienter nutzen.



Microsoft Teams Telefonie-Basis

Unser Standard-Paket bringt alles mit, was sie für Telefonie mit Microsoft Teams benötigen:

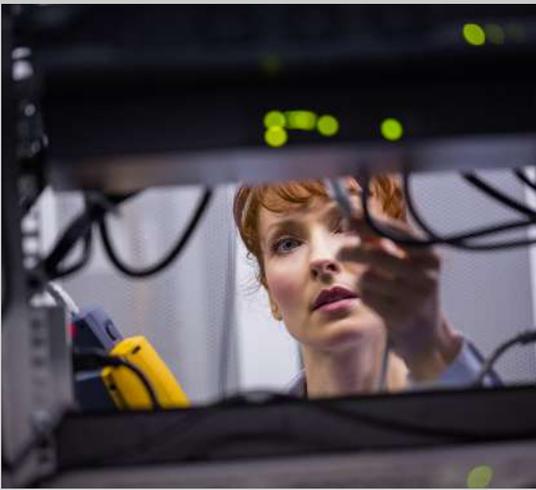
- ▶▶ Onboarding und Bestandsaufnahme
- ▶▶ Vorbereitung von MS Teams für Telefonie
- ▶▶ Einrichtung eines Session Border Controllers als Gateway ins Telefonnetz
- ▶▶ Anbindung eines (Test-) SIP-Trunks Ihres Telefonanbieters oder an Ihre bestehende Telefonanlage
- ▶▶ Anbindung und Integration in die Microsoft Teams Plattform
- ▶▶ Erstellen von Standard-Wählplänen und Test von Notrufnummern
- ▶▶ Aktivierung von bis zu 5 Pilot-Anwender
- ▶▶ Bereitstellung einer Dokumentation, Einweisung und Übergabe

Microsoft Teams Telefonie-Professional

Unser Professional-Paket erweitert das Basis-Paket mit allem, was Sie für eine professionelle Nutzung der Teams-Telefonie zusätzlich noch benötigen:

- ▶▶ Integration von analogen Nebenstellen, Türsprechstellen, etc. (max. 5)
- ▶▶ erweiterte Wahlpläne für Telefonie zwischen Telefonanlage, Teams und Telefonanbieter
- ▶▶ Anbindung an Ihre bestehende Telefonanlage





Microsoft Teams Telefonie-Redundanz

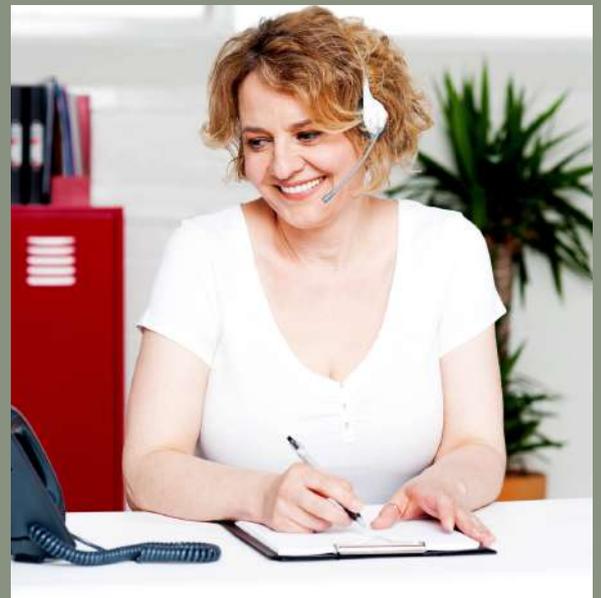
Erweiterung unsere Basis/Professional Pakete um redundante Systeme und Anbindungen:

- ▶▶ Einrichtung einer zusätzlichen Session Border Controllers
- ▶▶ Konfiguration und Test eines Failovers
- ▶▶ redundante Anbindung an Telefonanlage und Telefonanbieter (falls unterstützt)
- ▶▶ Bereitstellung einer Dokumentation, Einweisung und Übergabe

Microsoft Teams Telefonie-Extended

Standard-Telefonie reicht nicht aus? Oder Sie wollen in den Rollout starten? Mit unserem Extended-Paket ergänzen wir die Microsoft Teams Telefonie um weitere sinnvolle Optionen:

- ▶▶ Konfiguration und Optimierung für Telefonkonferenzen
- ▶▶ Einrichtung /Bereitstellung von Teams Telefonie für bis zu 250 Anwender (per Automatisierung)
- ▶▶ Konfiguration von Anrufgruppen
- ▶▶ Einrichtung einer virtuellen Telefonzentrale, etc.
- ▶▶ Bereitstellung einer Dokumentation, Einweisung und Übergabe

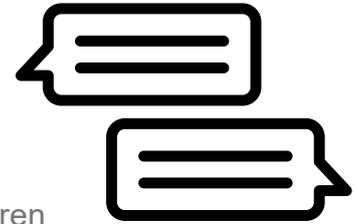


Microsoft Teams Telefonie-Trainingspaket

Mit unserem Trainingspaket versorgen wir ihre Anwender mit allen notwendigen Informationen rund um die Telefonie mit Microsoft Teams. Damit holen wir die Anwender bestmöglichst ab, vermitteln Tipps- & Tricks und sorgen für mehr Effizienz:

- ▶▶ Bereitstellung von Anwenderkommunikation, E-Mail-Vorlagen und Templates
- ▶▶ Bereitstellung von Schulungsmaterial
- ▶▶ Durchführung von Trainings (max. 3 Web-Sessions)
- ▶▶ Durchführung von zwei Microsoft Teams Sprechstunden für Fragen der Anwender (Fokus: Telefonie)

Unified Communications Ask the Experts



Oft laufen die Dinge nicht immer nach Plan oder Standard. Mit unseren High-Level Workshop entwickeln wir zusammen mit Ihnen eine umfassende Strategie, sorgen für Durchblick und erstellen einen Fahrplan für die moderne Kommunikation. Und wenn es im ersten Schritt nur mal ein fachlicher Austausch mit den Experten sein soll dann ist unser „Ask-the-Expert“-Paket genau das Richtige.

High-Level-Workshop Modern Communication

- ▶▶ Solution Overview / Ausnahme Status-quo
- ▶▶ Vorstellung der UC-Ausbaumöglichkeiten
- ▶▶ Skype for Business + Hybrid Szenarien
- ▶▶ MS Teams direct routing
- ▶▶ Skizzierung /Grobplanung der Entwicklungsschritte
- ▶▶ Einbindung lokaler Devices und Systeme
- ▶▶ Lizenzierungsanforderungen
- ▶▶ Aufwandschätzung + Arbeitspakete
- ▶▶ Projektplan und Projektschritte
- ▶▶ Q&A
- ▶▶ Summary /Empfehlung

Ask-the-Expert

Umfang: 0,5 Tag.

- ▶▶ Solution Overview / Ausnahme Status-quo
- ▶▶ Vorstellung der UC-Ausbaumöglichkeiten
- ▶▶ Skype for Business + Hybrid Szenarien
- ▶▶ MS Teams direct routing
- ▶▶ Skizzierung /Grobplanung der Entwicklungsschritte
- ▶▶ Einbindung lokaler Devices und Systeme
- ▶▶ Lizenzierungsanforderungen
- ▶▶ Aufwandschätzung + Arbeitspakete
- ▶▶ Projektplan und Projektschritte
- ▶▶ Q&A
- ▶▶ Summary /Empfehlung

Contact Center

Modern Communication hört beim Contact Center nicht auf. Mit unseren primären Partnern cc4all und luware realisieren wir jeweils 100% Cloud-basierte Contact Center-Lösungen und können dadurch die Investition in Microsoft Teams auch für Ihre Mitarbeiter im Kundenservice nutzbar machen. Ziel ist, mit der Ergänzung durch Contact Center Lösungen eine unternehmensweite Kommunikationsstrategie zu realisieren.

In unseren Projekten realisieren wir hierzu entsprechende benutzerdefinierte Workflows, implementieren eine Skill-based Routing Anrufvermittlung und optimieren mit Hilfe von Echtzeit-Reporting die Flexibilität.



CC4Teams – früher cc4skype - wurde für die Zusammenarbeit und Kommunikation mit Microsoft Teams entwickelt.

CC4Teams fügt in unseren Microsoft Teams Projekten weitere Funktionen hinzu, welche nicht direkt in Teams verfügbar sind. Dadurch ermöglicht cc4all Ihren Contact Center-Teams und -Gruppen viele neue und effiziente Möglichkeiten zur Zusammenarbeit und Verbesserung der Leistung anzubieten.

Im Jahr 2013 gegründet, ist cc4all mit über 30 Mitarbeitern in Europa, USA, Canada sowie dem asiatischen Raum aktiv.

Neben den klassischen Contact Centern Lösungen bieten uns cc4all für unsere Projekte sinnvolle Ergänzungen wie beispielsweise Chef-/Sekretär-Lösungen und Vermittlungsplatzlösungen. Die Integration von Drittsysteme beispielsweise CRM, Datenbanken, etc. lassen sich über dynamische Links effizient integrieren.



Swiss and simple. Mit diesem Devise ergänzt der in der Schweiz gegründete Hersteller die Microsoft Teams Plattform um optimale AddOns für einen modernen und effizienten Kundenservice. Dabei blickt luware auf mittlerweile mehr als 10 Jahre Erfahrung in der Entwicklung solcher Lösungen zurück.

Die Umgebung kann hierbei sowohl OnPremise, als auch cloud-basiert betrieben werden. Dies ermöglicht uns jegliche Anforderungen umsetzen. Dabei ist es für uns als Competence Center egal ob es hierbei um moderne und bunte gemischte Omnichannel-Dienste wie bspw. Social Media Integration handelt – oder nur ein routing von Telefonanrufen gewünscht wird.

Mit insgesamt über 80 Mitarbeitern in der Schweiz, Grossbritannien, Deutschland, den USA und Weissrussland können wir in Partnerschaft nicht nur reine Contact Center Lösungen, sondern auch ergänzende Produkte wie beispielsweise Vermittlungsplatzlösungen und Team-Manager Integrationen anbieten.

Dritthersteller



Erfolgreiche Unified Communication Projekte sind es nur dann, wenn Plattform und Devices zu einer passenden Lösung verbunden werden. Hier kommen unsere Dritthersteller und Partner ins Spiel. In Abhängigkeit zur jeweiligen Kundenanforderung kombinieren wir sinnvoll, preis- und lösungsorientiert zusätzliche Ergänzungen rund um die Communication Plattform. Dabei wenden wir konsequent eine A/B-Lösung mit primären und alternativen Vorschlägen in unseren Konzepten an. Dadurch haben unsere Kunden jederzeit die Möglichkeit unseren Empfehlungen zu folgen, oder auf alternative – aber ebenso passende – Lieferanten zu setzen. Bei allen Partnern sind wir seit vielen Jahren exzellent zertifiziert und pflegen eine intensive Zusammenarbeit.



Dritthersteller für Voice



Im Umfeld von komplexen und internationalen Modern Communication Anforderungen unterstützt uns audiocodes mit den unterschiedlichsten Produkten – egal ob SBC oder Mediapack.



Mit unserem Partner poly machen wir die Sprache anfassbar. Dabei steht uns in den Projekten eine breite Palette zertifizierter Telefone, Konferenzspinnen, Headsets und Device Management Lösungen im Bereich Voice zur Verfügung.



Unser deutscher Partner und Hersteller für Session Border Controller unterstützt uns bei der Realisierung von Voice-Projekten im Cloud, bzw. OnPremise Umfeld – egal ob dabei MS Teams oder Skype for Business zum Einsatz kommt. Viele Features helfen uns auch bei der Umsetzung komplexer Anforderungen.



Yealink unterstützt uns mit Lösungen rund um zertifizierte Telefone, Konferenzspinnen sowie Device Management im Bereich Voice. Unser Fokus liegt hier bei der Integration in Microsoft Teams Umgebungen.



Mit HelloDoor realisieren wir moderne Besucher- und Empfangslösungen. Des Weiteren können unterschiedlichste Szenarien im Bereich Besucher, Empfangslösung sowie Türsprechstellen realisiert werden.



Mit unserem Partner NewVoice realisieren wir effiziente Alarmierungen, Eventverarbeitung, sowie Anschaltungen von Notruf-einrichtungen sowie Industriekomponenten in eine Modern Communication Umgebung.

*Auszug verschiedener Lieferanten im Bereich Modern Communication mit denen wir erfolgreich Projekte umsetzen und auf deren Produkte und Lösungen vertrauen. Unser Competence Center pflegt eine intensive und langjährige Partnerschaft.

Dritthersteller für Conferencing & Meeting

Yealink

Für Conferencing und Meeting unterstützt und Yealink mit einer großen Produktpalette unterschiedlichster Kamera, Audio- und Konferenzgeräte. Für das Management steht eine Device Management Plattform zur Verfügung.



Egal ob Video-Device, Integration in Räume oder Kombination mit vorhandenem Video Equipment. Über die umfangreiche Produktpalette von poly finden wir in Projekten immer die passende Lösung.



Collaboration-as-it's-best!
In Zusammenarbeit mit Microsoft realisieren wir unterschiedlichste Usecases auf Basis der Surfaceplattform. Für den Microsoft Surface Hub stehen wir als Competence Center für alle Anforderungen zur Verfügung.



Lenovo ist einer unserer langjährigen und großen Hersteller wenn es darum geht auf der Plattform von Microsoft Teams Room System moderne und performance Meeting-Lösungen aufzubauen.



feco feederle und steelcase ist unser primärer Partner wenn es darum geht erfrischende, moderne Arbeitsumgebungen, Büroräume und Meetingbereich einzurichten.

Jabra

Neben einem umfangreichen Headset-Portfolio im Bereich Voice, unterstützt Jabra unsere Projekte mit modernen Konferenzkamera's und Lautsprecherlösungen.

*Auszug verschiedener Lieferanten im Bereich Modern Communication mit denen wir erfolgreich Projekte umsetzen und auf deren Produkte und Lösungen vertrauen. Unser Competence Center pflegt eine intensive und langjährige Partnerschaft.

Telefonanlage aus der Cloud

Neben den bekannten UC-Lösungen von Microsoft und Cisco, haben wir auch alternative Hersteller für unsere Kunden im Portfolio. Xelion und Zoom runden unsere Produktpalette mit zwei Lösungen ab, die zwar nicht Microsoft direkt kommen, dennoch eine hohe Integration in die Windows und M 365 Welt bieten. Beide Hersteller bieten ein vollständig cloudbasiertes System an, welches auf die Bedürfnisse jedes Kunden maßgeschneidert wird.



Xelion

Das Xelion Telefonsystem ist eine leistungsstarke TK-Anlage in der Cloud. Die Xelion UCC-Lösung bietet autarkes Arbeiten, Telefonate via Smartphone-App mit der Büronummer über GSM/ Daten und ist Standort unabhängig. Die Anbindung von WhatsApp, Teams usw. ist ebenfalls möglich.

- Globales Adressbuch
- Softphone für Windows & Mac
- Smartphone-Apps (iOS & Android)
- One-Number-Konzept (Telefonieren mit GSM oder über Daten)
- Telefone div. Hersteller (LDAP inkl.)
- Chat, SMS und WhatsApp
- Call-Routing in jeder Art
- Auto-Attendant, Voicemails
- Warteschleifen mit Positionsansage
- CTI mit Hot-Dialing
- Kontaktcenter (Call-Center-Funktionen)
- Wallboards (auch im Smartphone)
- Recording, Mithören, Zuflüstern
- Reporting-Tool
- CRM-Integration & RESTful-API
- Zuverlässig dank 24/7 Überwachung

Zoom

Zoom bietet Ihnen mit Zoom Phone eine hochmoderne UC Lösung aus der Cloud, welche zentral verwaltet werden kann und eine hohe Sicherheit bietet. Zoom Phone funktioniert auf allen gängigen Plattformen, sei es Windows, MacOS, iOS oder Android. Die Lösung ist direkt in den bekannten Zoom Client integriert und ergänzt diesen um alle gängigen Telefonie-Features. Durch die Integration in den Zoom Client ist ein schnelles wechseln zwischen Telefonie, Messaging und Video-Kollaboration ein Kinderspiel.

- Intelligentes Call Management
- Integration von Tools wie M365, Salesforce.com und Google G-Suite
- Call Recording
- Integration von bestehenden Telefonprovidern
- Migration ohne Änderung der bestehenden Nummern
- Ein zentrales Management Ihrer Zoom Phone Infrastruktur, vom Monitoring bis zum Troubleshooting

Digital Workplace

Unsere Digital Work Places:

Modernes Arbeiten live erleben:
Besuchen Sie einen unserer
Digital Work Places.

- ▶▶ Dauer: ca. 1 Tag
- ▶▶ Agenda: Individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

Ihre Vorteile:

- ▶▶ Hands-on-Erfahrungen
- ▶▶ Reale Use Cases als Live-Demos
- ▶▶ Wissensvermittlung mit modernen Techniken
- ▶▶ Modernste Technik der Top-Hersteller

Für Sie Vorort:

- ▶▶ Deutschland: Hamburg, Dortmund, Köln, Mannheim, Karlsruhe, Neckarsulm
- ▶▶ Schweiz: Rotkreuz
- ▶▶ Österreich: Wien



Unified Communications Expert-Portfolio

Competence Center Modern Communication
HanseVision GmbH
Atlantic-Haus
Bernhard-Nocht-Str. 113
20359 Hamburg

Telefon +49 7132 981-0
Telefax +497132 981-8000

<https://www.bechtle.com/>

modern-communication@bechtle.com

