



Kommunizieren mit Microsoft

Von Christoph Kartes

Die Version 2 seines Office Communications Server (OCS) 2007 hat Microsoft vorgestellt. funkschau erklärt die Neuerungen und zeigt, was der OCS wirklich kann.

■ Microsoft ist vor gut einem Jahr mit dem Office Communications Server angetreten, um die Kommunikationswelt zu verändern: Die erste Version integrierte Audio, Web- und Videokonferenzen, Instant Messaging sowie E-Mail in einer einheitlichen Plattform. Dadurch sollte die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert und gleichzeitig Kosten reduziert werden. Doch konnte Microsoft seine Ziele mit dem OCS erreichen und welche Möglichkeiten bietet das Release 2, das seit Anfang Februar 2009 erhältlich ist?

Möglichkeiten des OCS im Überblick

Der Namensbestandteil „Office“ im OCS macht deutlich, dass beim Einsatz auf eine enge Integration mit dem Microsoft-Office-System gesetzt wird. Damit wurde vor allem die Akzeptanz der erweiterten Kommunikationsmöglichkeiten verbessert. Darunter fallen beispielsweise die Präsenzinformationen, wodurch der Nutzer sofort sieht, welcher seiner Ansprechpartner, Kollegen und/oder Partner gerade erreichbar ist. Damit entfällt etwa das Durchprobieren verschiedener Tele-

fonnummern (Büro, Mobil, Home Office), bis man endlich den gewünschten Gesprächspartner erreicht.

Weitere Möglichkeiten des OCS wie Webkonferenzen oder Application Sharing lassen sich intuitiv nutzen. Per Klick auf den entsprechenden Button in einem Kontextmenü kann der Nutzer Konferenzen (Web, Audio, Video) starten oder gemeinsam mit Kollegen an Dokumenten arbeiten. Der Mitarbeiter verlässt nie seine vertraute Arbeitsumgebung. „Die Web- und Videokonferenzmöglichkeiten über bekannte Anwendungen ermöglichen den Teilnehmern, sich zu vernetzen – mit geringem Schulungsaufwand und ohne sich an einem bestimmten Ort einfinden zu müssen. Ebenso können OCS-basierte Lösungen für Online-Trainings der Mitarbeiter genutzt werden, um Reise- und Trainingskosten zu sparen“, sagt Carolin Diana Müller, Product Solution Manager Unified Communications, Microsoft Deutschland.

Der OCS kann eine ganze Reihe von Kommunikationsaufgaben übernehmen, angefangen bei Instant Messaging bis hin zur softwarebasierten VoIP-Lösung. Jedoch möchte

Microsoft nicht die herkömmliche Telefonie verdrängen. Unternehmen die intern oder extern ISDN beziehungsweise analoge Telefonleitungen nutzen, müssen weiterhin auf eine Telefonanlage setzen. Auch bietet der OCS nicht alle Leistungsmerkmale einer modernen Telefonielösung. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, den Office Communications Server mit einer TK-Anlage zu kombinieren. Nur so lässt sich ein echter Mehrwert für die Kommunikation innerhalb und außerhalb des Unternehmens generieren.

Außerdem gibt es derzeit nur recht wenig zertifizierte Endgeräte, welche am Office Communications Server betrieben werden können. Auch in diesem Fall ist die parallele Nutzung einer Telefonanlage sinnvoll: Dadurch können die vorhandenen Telefone weiter genutzt werden.

Die Neuerungen des OCS 2007 R2

Das Release 2 tritt an, um die Kommunikation für Nutzer weiter zu optimieren. Müller: „Indem Unternehmen VoIP und Videokonferenzfunktionen nutzen, können sie ihren Operationsradius ohne Kosten für zusätzliche Büro-Infrastruktur ausweiten.“ Außerdem soll es den IT-Abteilungen möglich sein, die TK-Infrastruktur flexibler und besser verwalten zu können.

Mitarbeiter stehen heute vor der Herausforderung, ihre Kommunikation über mehrere Endgeräte und Applikationen hinweg zu organisieren. Darunter leidet in der Regel die Produktivität. Mithilfe des OCS wird dies einfacher: Mitarbeiter finden dank Presence bei Bedarf genau die richtige Person und können mit dieser über die gewohnten Applikation kommunizieren.

Eine wichtige Neuerung sind Call-Management-Funktionen, die etwa dem Empfang oder einer Assistentin erlauben, sehr viele Anrufe entgegenzunehmen und diese schnell mit einem einfachen Klick an den gewünschten Gesprächspartner weiterzuleiten. Desktop Sharing erlaubt es Nutzern, während einer Audiokonferenz zusammen zu arbeiten. Dabei spielt das Betriebssystem der teilnehmenden Personen keine Rolle: Diese können Windows, Macintosh oder Linux einsetzen.

Ebenso neu sind Gruppen-Chat-Räume. Mit dieser Funktion können Unternehmen durchsuchbare und themenbezogene Chat-Räume aufsetzen, welche es zum Beispiel verteilten Teams ermöglichen, Wissen besser auszutauschen und somit die Zusammenarbeit zu optimieren.

Die neuen Audiokonferenz-Möglichkeiten sollen die Kontrolle der Konferenzinfrastruktur wieder zurück in die Hände der IT-Abteilung geben. Dadurch sparen Unternehmen die Kosten für externe Anbieter: „Unterneh-

men müssen nicht mehr auf kostenintensive Dienstleister zurückgreifen, sondern können selbst Telefonkonferenzen aufsetzen. Telefonkosten werden reduziert, da Anrufer sehen können, wann und auf welchem Weg der Empfänger am besten zu erreichen ist und sie somit unnötige Anrufe vermeiden“, so Müller.

Eine der wichtigsten Neuerungen ist die Unterstützung für direkte SIP-Trunk-Verbindungen. Dadurch lassen sich VoIP-Anschlüsse von Carriern nutzen, ohne extra ISDN-Gateways im Unternehmen vorhalten zu müssen.

Softwarebasierte Plattform

Als großer Nachteil wurde von Kritikern immer angeführt, dass der OCS eine softwarebasierte Plattform ist. Dadurch wird in der Regel keine spezielle Hardware benötigt. Dies stellt jedoch besondere Anforderungen an die IT-Infrastruktur beziehungsweise die verwendeten Server. So muss sich etwa die Software einen Server teilen können und trotzdem noch performant funktionieren. Außerdem muss für die Ausfallsicherheit einiges getan werden, etwa redundante Server und Software.

Die Vorteile dieser Architektur haben sich allerdings in den letzten Monaten heraus kristallisiert: So lassen sich etwa dank der softwarebasierten TK-Lösung Kommunikationsfunktionen in bestehende Branchen-Applikationen einbinden. Und: Durch offene Programmier-

schnittstellen (API – Application Programming Interface) können Entwickler neue Workflows und kommunikationsunterstützte Prozesse erstellen. Bisher wurden dafür nur Instant Messaging und E-Mail unterstützt. Mit der „Unified Communications Management API 2.0“ des OCS 2007 R2 können jetzt auch Lösungen entwickelt werden, welche Voice- und Video-Anrufe sowie Präsenz-Dienste beinhalten. So lässt sich zum Beispiel ein Meldesystem entwickeln, welches automatisch meldet, wenn jemand nach der Mittagspause zurück an seinem Arbeitsplatz ist.

Fazit

Die neue Version des Office Communications Server 2007 ist ein Schritt in die richtige Richtung. Mit erweiterten und neuen Funktionen stehen den Nutzern Anwendungen zur Verfügung, die ihnen den Arbeitsalltag erleichtern können. Jedoch ist noch nicht alles Gold was glänzt. Unternehmen müssen weiterhin parallel auf eine Telefonanlage setzen. Zum einen besitzt der OCS kein Gateway zum ISDN-Netz, zum anderen fehlen noch zu viele Telefonfunktionen. Am interessantesten sind Lösungen, welche eine IP-PBX mit dem OCS 2007 kombinieren. Dadurch sind Unternehmen und Mitarbeiter für die Zukunft der Kommunikation gut gerüstet.

Für die Implementierung solcher Systeme eignen sich die Microsoft-Partner bestens. Darunter sind neben Systemintegratoren

funkschau Expertenkommentar

Bild: Microsoft



Carolin Diana Müller, Product Solution Manager Unified Communications, Microsoft Deutschland, erklärt die Vorzüge vom Release 2 des Office Communications Server 2007.

Vereinfachte Kommunikation

Carolin Diana Müller, Microsoft Deutschland: „In Unternehmen haben sich viele Kommunikationskanäle entwickelt. Die Zusammenführung dieser Netzwerke und Geräte auf einer einzigen Plattform sorgt für eine Veränderung der Art und Weise, wie Individuen, Gruppen und Organisationen kommunizieren. Der Office Communications Server unterstützt dabei, den für die jeweilige Gesprächssituation besten Kommunikationsweg zu wählen und sicherzustellen, dass der Empfänger die Nachricht im richtigen Moment erhält.“

Der Microsoft Office Communications Server 2007 R2 als Teil der integrierten Plattform ermöglicht mit verbesserten Audio- und Videokonferenzmöglichkeiten sowie Sprachfunktionen, dass Mitarbeiter von ihrem Arbeitsplatz oder von unterwegs aus im richtigen Moment den richtigen Ansprechpartner finden. Dabei können sie über die von ihnen am häufigsten genutzten, bekannten Anwendungen wie Microsoft Office Outlook über VoIP, Instant Messaging, Audio-, Web- und Videokonferenzen reibungslos über eine zentrale Konsole kommunizieren.

Die neuen softwarebasierten Sprach- und Konferenzfunktionen sowie die Entwicklerwerkzeuge zur Programmierung kommunikationsfähiger Geschäftsprozesse entsprechen den heutigen Bedürfnissen von Unternehmen jeder Größe in einer mobil ausgerichteten Arbeitswelt. Alle Unternehmen profitieren in der Kommunikation mit Kunden, Partnern, dem Außendienst sowie Heimarbeitern von der höheren Anwenderfreundlichkeit der einheitlichen Infrastruktur und den niedrigen Betriebskosten.

auch Software- und Hardware-Anbieter wie etwa Gateway-Hersteller. Eine Liste von Partnern steht unter www.microsoft.com/communicationsserver/en/us/find-partner.aspx online (englisch; kostenlose Registrierung erforderlich). (CK)

Snom bietet eines der wenigen Telefone, das für den Office Communications Server zertifiziert ist.

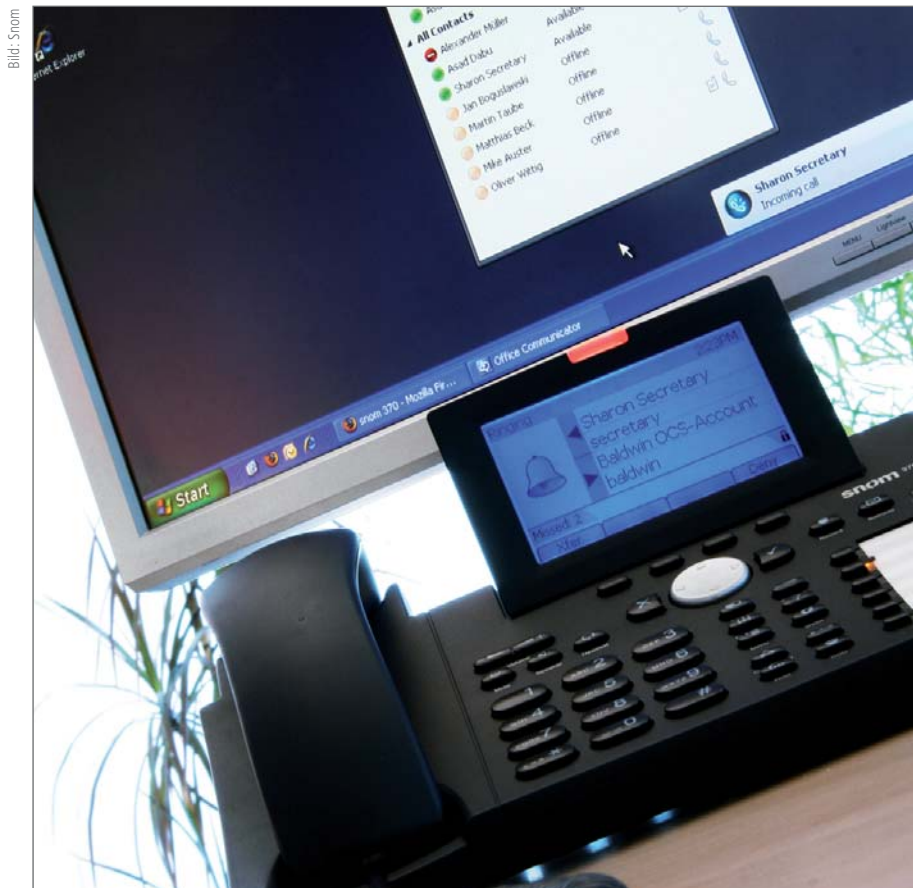


Bild: Snom