

Architekturstudie Unified Communication

Diese Studie beschreibt einleitend, was Unified Communication (UC) ist und welche Dienste UC beinhaltet. Sie zeigt den konkreten Nutzen von UC für Unternehmungen und ihre Mitarbeiter auf und wagt einen Blick in die Zukunft von UC. Die führenden Anbieter von UC-Lösungen und ihre Produkte werden ebenfalls beschrieben.

Durch eingehendes Studium von Literatur sind die Autoren zu der Erkenntnis gekommen, dass das wichtigste einer UC-Architektur deren Individualität ist. Auf Grund dessen und der Tatsache, dass UC grosses Potential zur Optimierung von Geschäfts-, Arbeits-, Kommunikations- und Kollaborationsprozessen hat, gelangt die Studie zu folgendem Schluss:

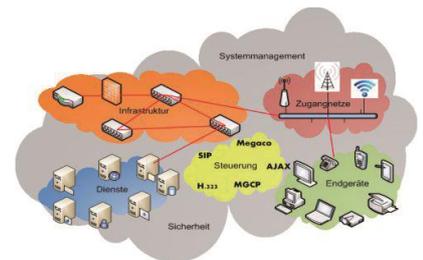
Der Aufbau einer UC- Architektur kann sich für viele Unternehmen rechnen, sofern sie diese individuell nach den Bedürfnissen ihrer Benutzer konzipieren. Verschiedene Benutzer haben unterschiedliche Ansprüche an eine UC-Architektur. Die Studie zeigt auf, dass Benutzer anhand ihres Bedarfs kategorisiert werden sollten. Pro Kategorie soll anschliessend eine sogenannte Benutzerrolle erarbeitet werden. Fünf typische Benutzerrollen werden vorgestellt. Sie beinhalten jeweils eine Beschreibung der Arbeitsumgebung sowie der Tätigkeiten des Rollenbenutzers und schliesslich die Erkenntnisse, inwiefern dieser Benutzer von einer UC-Architektur profitieren und welche Dienste er konkret für welche seiner Tätigkeiten nutzen kann.

Für die Akzeptanz einer UC-Architektur ist es essentiell, dass den Benutzern exakt demonstriert werden kann, wie sie UC nutzen können. In 20 Szenarien, bestehend aus jeweils einigen konkreten Use Cases, werden typische Interaktionen von Benutzern mit Diensten einer UC-Architektur aufgezeigt. Weiter zeigt eine nach UC-Dienstkategorien gegliederte Übersicht mehr als 50 konkrete Use Cases. Entscheidend zu deren Erarbeitung beigetragen haben die Erkenntnisse, welche die Autoren aus praktischen Tests mit einer UC-Architektur, basierend auf MS Lync, gewinnen konnten. Diese Studie beschreibt eine typische UC-Architektur und die dazugehörigen Komponenten sowie zentrale Funktionen und Protokolle. Des Weiteren zeigt diese Studie auch die Konzeption einer Referenzarchitektur für ein schweizweit tätiges Dienstleistungsunternehmen mit ca. 5000 Mitarbeitern. Bei der Erarbeitung dieser Referenzarchitektur haben die Autoren von mehreren Interviews mit Exponenten von Unternehmen, welche UC-Lösungen realisieren, bzw. einsetzen oder einsetzen wollen, profitieren können.

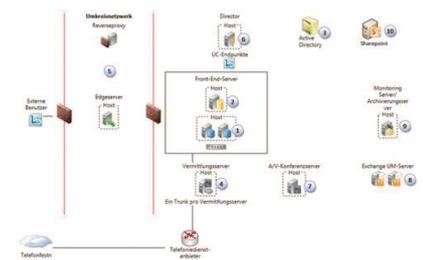


Diplomierende
Yves Bataillard
Pankraz Schär

Dozent
Hans Weibel



UC-Architektur Überblick



Lync Serverumgebung