

# HANSER



Vorwort

Jörg Fischer, André Liesenfeld

Unified Communication - Praxisleitfaden

Vereinigte Kommunikationsdienste planen, implementieren und  
erfolgreich einsetzen

ISBN: 978-3-446-41834-9

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41834-9>

sowie im Buchhandel.



# Vorwort

## Ein Lei(d)tfaden für Unified Communication

Zwei wesentliche Aspekte waren Inspiration und Grundlage für dieses Buch: zum einen die Weiterentwicklung des Marktes immer weiter in Richtung Kommunikationsapplikationen und zum zweiten der Vorgänger [Fischer 2008] „VoIP Praxisleitfaden“. Dieses Buch stellt eine konsequente Fortsetzung praktischer Betrachtungen, Meinungen und Tipps rund um die modernen Kommunikationstechnologien dar. „Unified Communication“ (UC) ist zweifelsohne ein Begriff, der bei den Anwendern unterschiedliche Gefühle auslöst. Einige empfinden diesen Begriff als bedrohlich – schon wieder so etwas Neues („so’n neumodischer Kram“). Das sind vor allem Menschen, denen nach wie vor ein klassisches Telefon und ein PC (für normale und elektronische Post) ausreichen, um ihren Arbeits- und Lebensalltag erfolgreich zu meistern. Doch da kommt die „@-Generation“ – die Generation, für die moderne Kommunikationsmittel wie beispielsweise Internet, Chat, Multimedia-Handy (einschließlich Echtzeittext für Karaoke), Musik hören und Video anschauen über den PC, etwas ganz Normales darstellen. Diese Generation ist es gewohnt, mehrere Stunden am Tag (manche auch ganze Nächte hindurch) vor ihrem Multimedia-PC mit Superbildschirm zu sitzen und durch virtuelle Welten zu surfen. Man trifft sich in virtuellen Netzwerken, sogenannten „Communities“. Hier wird stundenlang über „ganz Wichtiges“ kommuniziert. Eine der besonders wichtigen Fragen ist die nach dem Wetter, gleich nach der Frage: „Was machst Du gerade?“. Insbesondere dann, wenn man von seinem virtuellen Gegenüber ca. 300 Meter Luftlinie entfernt sitzt, sind das wichtige und dringend zu klärende Themen. Aber was soll’s – der Kommunikationsbranche tut das gut, denn genau das ist die Generation, die „angeblich“ auf solche modernen Dinge wie UC kaum noch verzichten kann. Diese Generation geht den Her- und Bereitstellern moderner Kommunikationstechnologien und -dienste im sprichwörtlichen Sinne „ins Netz“ – oder besser in die Netze?!?! Das Buch wird Licht in dieses Dunkel bringen.

Vielleicht ist es nur eine Nuance und mag sogar spitzfindig klingen: Heißt es nun „Communication“ oder „Communications“? Die deutsche Sprache kennt zwar das Wort „Kommunikationen“, doch in Kombination mit „vereinheitlicht“ macht das Ganze einen unpass-

senden Eindruck. Wir halten daher die Variante „Unified Communication“ als „Vereinheitlichte Kommunikation“ für treffender und verwenden diese.

Wir wurden und werden von den Anwendern und Nutzern der modernen Kommunikationstechnologien sehr oft gefragt: „Was ist eigentlich *die* Killeranwendung für Voice over IP?“ Die Antwort darauf lautet: „Das könnte Unified Communication sein oder zumindest werden.“

Wir, die beiden Autoren, sind seit fast 15 bzw. 20 Jahren in den Bereichen Netzwerkinfrastrukturen, Telekommunikation, Voice over IP (VoIP) und Kommunikationsanwendungen tätig. Dem Grunde nach können wir sogar sagen, dass wir uns bereits seit damals mit dem Thema Unified Communication beschäftigen. Wieso? Das werden Sie, liebe Leserin, lieber Leser, spätestens in der Einleitung und den Thesen zum Thema erfahren.

Unified Communication ist in aller Munde, und die vielen Berater, Techniker, Anwender und Verkäufer verbreiten mindestens ebenso viele Meinungen, Beschreibungen und sogar Definitionen darüber, was es bedeutet, wie es einst beim Aufkommen von VoIP der Fall war. Sie alle haben Recht. In erster Linie bedeutet es eine neue Ära an zu meisternden technologischen, aber insbesondere auch menschlichen und organisatorischen Herausforderungen. Unified Communication eröffnet uns neue Möglichkeiten und Chancen der Kommunikation, bringt jedoch ebenso eine völlig neue Stufe der Komplexität in dieses Thema. Noch mehr als bei VoIP bedarf es eines umfangreichen technologischen Grundwissens sowie weitreichender praktischer Erfahrungen über das gesamte Spektrum der Kommunikationstechnik. Und das alleine reicht schon heute nicht mehr aus. Vielmehr geht es um die hautnahe Integration der Kommunikationsdienste und -funktionen in die Geschäftsabläufe und -prozesse eines Unternehmens. Dies wiederum erfordert unabdingbar ein gutes Verständnis für diese Abläufe und Prozesse. Praktisches Prozessdenken ist gefragt – ebenso wie ganzheitliches Analysieren, Strukturieren und Bewerten aller benötigten Kommunikationsdienste für die Absicherung effektiver und effizienter Geschäftsprozesse.

Mit diesem Buch wollen wir Ihnen einen Leitfaden in die Hand geben, der Ihnen die Praxis von Unified Communication nahe bringt. Es spiegelt viele Erfahrungen aus der Praxis wider, die wir in den letzten Jahren sammelten und teilweise auch erlitten. Gerne lassen wir Sie daran partizipieren, damit Ihnen das eine oder andere Leid mit der modernen Kommunikationstechnologie und insbesondere Unified Communication erspart bleibt. Gespickt mit unzähligen Praxistipps wird der vorliegende Praxisleitfaden seinem Thema und Anliegen gerecht. Er vereint Fachbuch, Nachschlagewerk und Leitfaden.

Sehr gerne teilen wir mit Ihnen, liebe Leserin, lieber Leser, unsere über viele Jahre gesammelten Praxiserfahrungen. Gehen Sie mit unseren Gedanken und Meinungen in einen kritischen Disput und lassen Sie uns wissen, wo Ihnen dieser Leitfaden half. Sie erreichen uns unter [JoergFischer@ucinfo.de](mailto:JoergFischer@ucinfo.de) und [AndreLiesenfeld@ucinfo.de](mailto:AndreLiesenfeld@ucinfo.de).

## Unified Communication von Menschen für Menschen

Mit diesem Buch wenden wir uns an alle, die sich mit dem Thema „Unified Communication“ beschäftigen wollen, müssen oder sollen, angefangen vom Anwender, über den Berater bis hin zum Betreiber und Administrator. In den vielen Jahren des praktischen Umgangs mit VoIP, Kommunikationsanwendungen und Unified Communication stellten wir fest, dass sich mit zunehmender Komplexität der Technologien die Probleme bei deren praktischem Einsatz vergrößern. Die Zeitspannen zwischen den technologischen Innovationszyklen werden immer kürzer, die Menschen, so hat es vielfach den Anschein, können (und wollen) oftmals den Innovationen kaum noch folgen. Kaum haben sich die Planer, Installateure und Anwender an die Funktionsweise einer neuen Kommunikationstechnologie gewöhnt und fühlen sich mit ihr sicher, da kommt auch schon der nächste „Innovations-Tsunami“. Es liegt an uns selbst, wie wir mit Unified Communication umgehen, ob es für uns Fluch oder Segen darstellt und ob es unsere Erwartungen und Wünsche für ein angenehmes, effektives, effizientes, sicheres und ökologisches Kommunizieren erfüllt.

Liebe Leserin, lieber Leser, lassen Sie sich inspirieren und erleben Sie die Welt der UC-Implementierungen aus praktischer und teils pragmatischer Sicht mit allen seinen schönen, anstrengenden und herausfordernden Facetten. Bei aller Innovation gilt es, immer den Menschen im Mittelpunkt der Betrachtungen, des Tuns und der Überlegungen zu behalten. Die Einführung, das Bekanntwerden mit einer neuen modernen Technik/Technologie, Arbeitsweise, Organisation usw. hat für die betroffenen Menschen immer etwas zu tun mit Veränderung – Veränderungen sind oftmals unbequem, unbeliebt, manchmal sogar schmerzhaft. Es ist unsere Aufgabe, diese Veränderungsprozesse so angenehm, so erträglich und so erfolgreich wie möglich zu gestalten.

Verwenden und nutzen Sie diesen Praxisleitfaden für Unified Communication als guten Wegbegleiter durch die fundierte Planung und Konzeption, den zuverlässigen Betrieb und die komfortable Nutzung, bis hin zur sicheren Administration und Dokumentation.

Viel Erfolg beim praktischen Einsatz von Unified Communication!

Ihr

*Dr. Jörg Fischer und André Liesenfeld*

**Danke ...**

*... sagt Jörg Fischer:*

Zuallererst bedanke ich mich für das Verständnis meiner Frau Manuela und meiner Tochter Jenny. Sie gaben mir erneut die Freiheit (doppeltes Verständnis ...) und den Raum, nach dem „VoIP-Praxisleitfaden“ ein weiteres Buch zu schreiben.

Es gab wieder viele Freunde und Kollegen, die mit ihren Inspirationen, Ideen und Feedbacks dazu beitrugen, das Buch mit Vielseitigkeit und Praxisnähe zu spicken. Stellvertretend für alle Helfer bedanke ich mich insbesondere bei Dr. Christof Horn und Norbert Riedl, die uns mit ihrem fundierten Sachverstand besonders zur Seite standen.

Mit dem Wissen und den sehr positiven Erfahrungen aus dem vorherigen Buchprojekt und den verständnisvollen Redakteuren des Carl Hanser Verlages machte die Erstellung dieses Buches noch mehr Freude als das erste. Daher gilt unser besonderer Dank dem Carl Hanser Verlag für dessen Hilfe bei der Umsetzung dieses besonderen Buchprojekts.

*... sagt André Liesenfeld:*

Es ist schon bemerkenswert, wie viel „schöne“ Arbeit das Schreiben eines Buches bereitet. Wenn man, so wie ich, eine Familie hat, die einem den Rücken stärkt, dann macht es Spaß und Freude, unzählige Abende und Wochenenden mit dem Schreiben zu verbringen. Als ich meiner Frau von dem Vorhaben mit diesem Buch erzählte, hatte sie ein wunderbaren und verständnisvoll ausgesprochenen Kommentar: „Mach doch.“ Daher bedanke ich mich in erster Linie bei meiner Frau Daniela und meiner kleinen Tochter Chiara. Ohne sie hätte ich wahrscheinlich niemals angefangen.

Meinen besonderen Dank richte ich an alle Freunde und Kollegen, die mich immer wieder ermutigten, mit Informationen versorgten und Beispiele aus ihrer praktischen Erfahrung mitteilten. Allen voran Jens Born für den richtigen Ausdruck und die weiteren Ideen. Ich schließe mich dem oben ausgesprochenen Dank an Dr. Christof Horn und Norbert Riedl sowie den Carl Hanser Verlag an.