



Wie Sie Skype for Business erfolgreich einführen

Bernd Hüffer
18. Mai 2015

Projektphasen eines Skypeprojekts

P1: Informationsaustausch

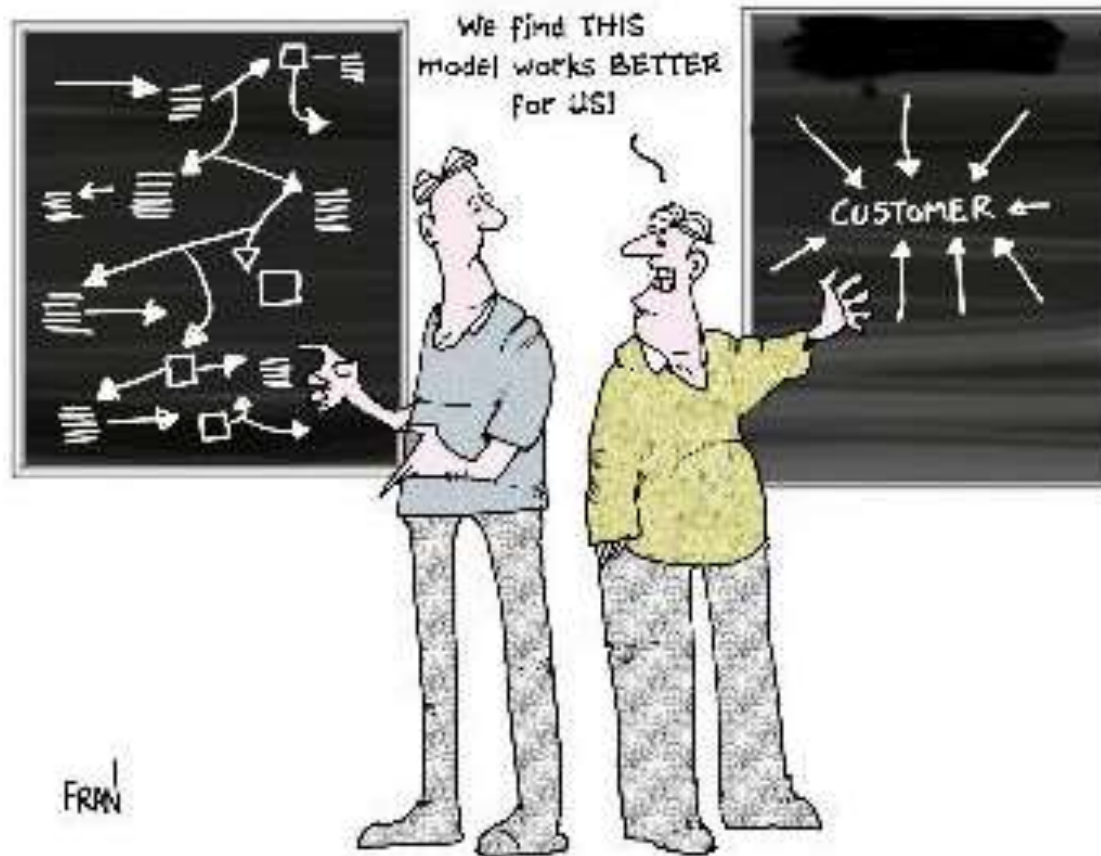
P2: Proof of Concept, Showroom

P3: Pilot 1

P4: Feinplanung

P5: Umsetzung

- Bereitstellen der Backend Infrastruktur
- Server, Gateways, QoS, Konfiguration, Support, Betriebsbereitschaft
- Projektmanagement: Monitoring Roadmap, Projektplan
- Aktivierung der Arbeitsplätze
 - Skype for Business Client ausrollen
 - Userschulung und 1st Support
 - Hardware (Headset statt Telefon)
- Zukünftige Weiterentwicklung



Mögliche Showstopper frühzeitig erkennen

- Akzeptanz bei den Anwendern schaffen
- Betriebsrat frühzeitig aktiv einbinden
- Vermittlungsarbeitsplätze
- Einige gewohnte Features nicht verfügbar
- Sanitäter / Ersthelfer / Betriebsfeuerwehr
- Technische Workflows (Call-Center)



Fazit:

Durch eine frühe Analyse der möglichen Showstopper wird im Projektverlauf Zeit eingespart und gleichzeitig die Akzeptanz erhöht.



1 Aufnahme der Anforderungen

- Umfrage zur aktuellen Verwendung
- Erwartungshaltung herausstellen

2 Kommunikationsstrategie erstellen

- Information an die Benutzer (Mail, Unternehmenszeitschrift, Intranet,)
- Statusmeldungen beim Erreichen für die Anwender wichtiger Meilensteine
- Informationen zum Projektende (Kummerkasten, Support, Ausblick...)

3 Einrichten eines Showrooms

- „Erste Erfahrungen“ mit der neuen Technik
- Vorurteile entgegenwirken (Call-Center Agent, Endgeräte)

4 Schulungen

- Schulungskonzept erstellen (Präsenz / Online Schulung)
- Schulung an „Endgeräten“
- Schulungsfeedback einholen
- Assistenzstellen erhalten extra Schulung

Betriebsrat frühzeitig aktiv einbinden

Datenverarbeitung

- Persönliche Daten wie Telefonnummer
- Profilbild
- Chat Nachrichten in Outlook speichern
- Aufzeichnung von Konferenzen und Meetings
- Nutzung von Webcams im Büro

Protokollierung

- Welche Log-Dateien werden erstellt?
- Wer hat Zugriff auf die Daten?
- Wie lange werden die Dateien aufbewahrt?

Mitbestimmungspflicht



Gemeinsames Erstellen eines Skype for Business Knigges mit dem Betriebsrat für das jeweilige Unternehmen.

Vermittlungsarbeitsplätze

Analyse des Callflows

- Was passiert bei Nichterreichbarkeit?
- Ist eine Voicebox installiert?

Analyse der täglichen Arbeit der Telefonzentrale

- Wie werden Gespräche vermittelt?
- Werden Kurzwahltasten benutzt?

Welche Rahmenzeiten gibt es?

- Arbeitszeit / Feierabend / Wochenende
- Ansagen bei Feiertagen



Die Arbeitsweise der Vermittlungsarbeitsplätze beobachten und in einem zeitlichen Tagesablauf dokumentieren.

Einige gewohnte Features nicht verfügbar

- Status „Besetzt“ nicht verfügbar
- Gezielte aktive Anrufübernahme nicht verfügbar
- Anbindung DECT Telefonie nicht Skypenativ
- Klingelverstärker für Produktionsumgebungen
- Analoge Anschlüsse nur über Gateways

Sichtung und Testen von 3rd Party Software

- Bressner
- Busylight
- Colima
- Unify²



Fehlende Funktionen, wie zum Beispiel „Besetztsymbol“ und aktive Anrufübernahme müssen über 3rd Party Produkte abgebildet werden.

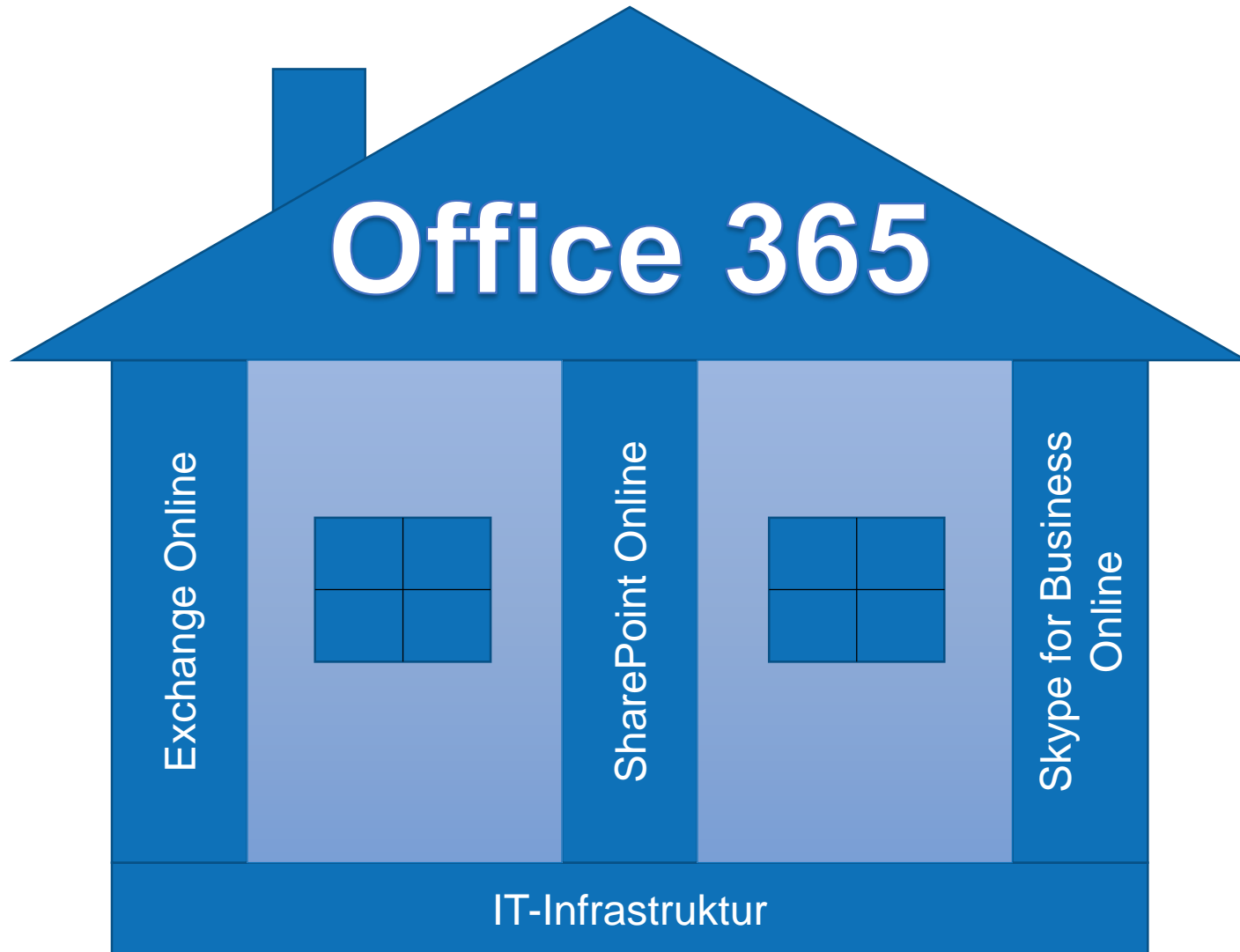
Sanitäter / Ersthelfer / Betriebsfeuerwehr



Technische Workflows (Call-Center)



Skype im Office 365 Haus

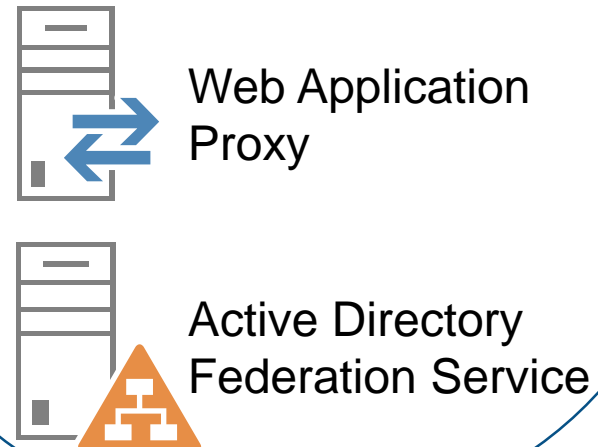


Anforderungen an die IT-Infrastruktur

Directory Synchronization



Single Sign-on



Skype for Business Online Standalone

- Online Plan 1
- Online Plan 2






Skype for Business im Office 365 Plan

- Office 365 Enterprise E3
- Office 365 Enterprise E4



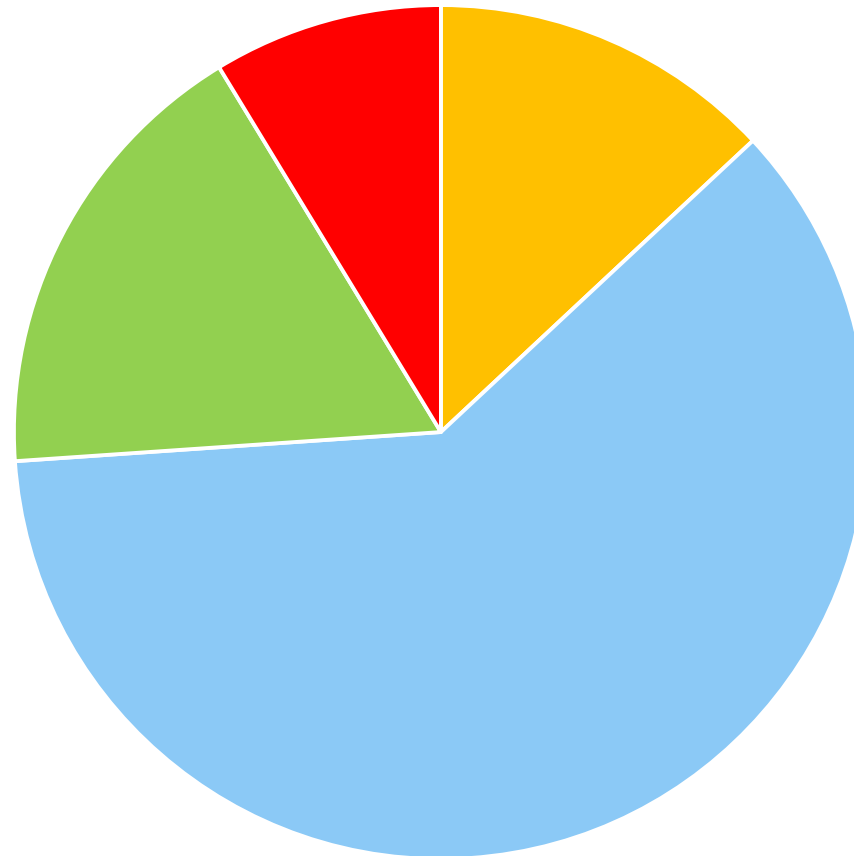
Einführung von Skype for Business Online

Funktionsunterschiede

Feature	Online	On Premise
Persistent Chat		
Dial-in audio conferencing		
Interoperability with video teleconferencing systems		
Interoperability with 3rd party dial-in conferencing providers		
Enterprise voice functionality		

Verhältnis Projektanteil hinsichtlich Zeit

Projektanteil



■ Technik ■ User / Prozesse ■ Schulung ■ Projektmanagement

Fragen

