

## Workshop: Kommunikationsdienste mit UC

Welche grundlegenden Funktionen und Dienste gehören zu einer Unified-Communication-Lösung? Auf diese Frage haben fast alle Hersteller von IKT-Komponenten, -Systemen und -Diensten ihre eigene Antwort – zum einen bedingt durch deren Historie und zum anderen, weil jeder von ihnen seine eigene Sichtweise hat, wie eine individuelle vereinigte Kommunikationsumgebung beim Anwender aussehen soll. So fokussieren Hersteller von Kommunikationssystemen oft auf die (klassischen) Kommunikationsfunktionen. Applikationshersteller wiederum stellen ihre Lösungen in den Vordergrund. Jeder von ihnen versteht, interpretiert und vermarktet das „Grundgerüst“ von Unified Communication ein bisschen anders.

Der Workshop vermittelt Ihnen technologie- und herstellunabhängig, wie eine UC-Basisarchitektur aus standardisierten Kommunikationsdiensten im Allgemeinen aussieht und wie Sie sich in Ihrem individuellen Fall zusammensetzen sollte. Sie erfahren, welche Grundfunktionen und Grunddienste eine wirklich kompletter UC-Lösung darstellen – dazu gehören nicht nur die klassischen, wie Sprache oder VoIP, sondern auch Blogs, Wikis, Videos, E-Mail, Dokumente, Fax, SMS, RSS und vieles mehr. Denn nur, wenn diese Medien und Quellen in einer UC-Plattform integriert sind, wird ein *effektives, effizientes und sicheres Suchen, Finden, Erreichen und Kommunizieren* möglich, was den Sinn von Unified Communication ausmacht.

### Bausteine einer UC-Architektur

Im Workshop werden im Einzelnen folgende Funktionen und Dienste besprochen:

1. Grundfunktionen und -dienste
2. Unified Communication und CTI
  - 2.1 Korrekte Rufnummernformate für CTI
  - 2.2 Aktionsaufruf mittels CTI
  - 2.3 Steuern von Endgeräten und Softphones mittels CTI
  - 2.4 CTI mit dem Web-Browser
  - 2.5 Der richtige Standort des CTI-Servers
  - 2.6 Redundanz der CTI-Umgebung
3. Präsenz und Erreichbarkeitsstatus
  - 3.1 Präsenz und Erreichbarkeit im Alltag
  - 3.2 Telefonpräsenz
  - 3.3 Onlinepräsenz
  - 3.4 Videopräsenz
  - 3.5 Dateiinformatiion und Präsenz
  - 3.6 Standortpräsenz
4. UC-Präsenzinformationssysteme
  - 4.1 Präsenz mit mehreren Geräten
  - 4.2 Präsenz- und Zeitangaben
  - 4.3 Benachrichtigung der Präsenz

5. Unified Messaging System (UMS)
  - 5.1 Nur noch einen Briefkasten
  - 5.2 Faxnachrichten
  - 5.3 Abhören und Lesen der UC-Nachrichten
6. Audio- und Videokonferenzen
  - 6.1 Varianten für Audio- und Videokonferenzen
  - 6.2 Verhalten in der Konferenz
7. Web-Konferenzsysteme
  - 7.1 Das Prinzip der Web-Konferenzen
  - 7.2 Die Funktionsweise von Web-Konferenzen
8. UC als Alarmierungs- und Evakuierungssystem
  - 8.1 Alarmierung
  - 8.2 Automatische Mitteilungsverteilungen
  - 8.3 Evakuierung
9. Applikationsbearbeitung

## Essenz

Nach dem Workshop kennen Sie alle grundlegenden Kommunikationsdienste (Basisdienste) von Unified Communication und können beurteilen, welche für Ihre individuelle Architektur kurz-, mittel- und langfristig wichtig sind. Sie wissen, wie Sie aus den Bausteinen und Komponenten eine leistungsfähige UC-Lösung realisieren, die Ihrem kommunikativen Bedarf entspricht.

Dauer: 2 Tage, + Vor-/ Nachbereitung, Ihre Investition: EURO 2.990,00 zzgl. ges. MwSt, zzgl. Reise-/ Nebenkosten

Ihr Dozent:

Michael Knauff

Dipl.Betr.Wirt, Geschäftsführer MCA GmbH



Weitere Informationen unter:

[www.mca-gmbh.de](http://www.mca-gmbh.de)

[www.communication-blog.de](http://www.communication-blog.de)

Referentenprofil auf:

[www.mca-gmbh.de/mca/aktuelles/mca-erleben/](http://www.mca-gmbh.de/mca/aktuelles/mca-erleben/)