

# CNO – NETZWERK 2009



## Nutzung weltweit verteilter Kompetenzen mit Office Communication Server

Fallstudie Avanade Schweiz GmbH



**Inhalt**

1	Avanade Schweiz GmbH	3
2	Optimierung der Kommunikation	5
3	Unified Communications mit OCS	5
4	Stärkung der Zusammenarbeit	8

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2009:

- CSC Switzerland GmbH ([www.csc.com/ch](http://www.csc.com/ch))
- Glaux Soft AG ([www.glauxsoft.ch](http://www.glauxsoft.ch))
- Microsoft Schweiz GmbH ([www.microsoft.ch](http://www.microsoft.ch))
- SynSpace AG ([www.synspace.ch](http://www.synspace.ch))
- Software Improvement Group AG ([www.sig.eu](http://www.sig.eu))
- Swiss Post Solutions AG ([www.swisspostsolutions.ch](http://www.swisspostsolutions.ch))

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2009 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IMH Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2009 sind: swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; asut; Security Conference; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2009 sind: Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; itnewsbyte.com

## 1 Avanade Schweiz GmbH

Die Avanade Schweiz GmbH (Avanade) ist ein weltweit tätiges IT-Beratungsunternehmen, spezialisiert auf die Ausarbeitung und Umsetzung von Lösungen, die auf der Microsoft-Plattform basieren. Als Jointventure von Accenture und Microsoft vereint Avanade Consulting- und Technologie-Erfahrung in einem eigenständigen Unternehmen. Dies ermöglicht Avanade eine effiziente Umsetzung geschäftskritischer Lösungen für Unternehmen aus allen Branchen.

Mit praxiserprobten und die Funktionalität der Microsoft-Produkte erweiternden Lösungen unterstützt Avanade die Kunden bei der Optimierung ihrer IT-Investitionen, der Reduktion der Kosten und der anschliessenden Reinvestition der eingesparten Mittel in Innovationen.

Die Avanade-Experten bilden das branchenweit grösste Offshore-Netzwerk von Microsoft-Technologiespezialisten weltweit. Die Nutzung der Fähigkeiten und Kompetenzen der global verteilten Spezialisten unterstützt Avanade bei der bestmöglichen Befriedigung der Kundenbedürfnisse und der Ausarbeitung von individuellen Lösungen.

*Hans-Peter Lichtin,  
Geschäftsführer*



**„Unser Handeln ist gleichermassen motiviert durch die Leidenschaft für Technologien und die Umsetzung von Lösungen.“**

Die vorliegende Fallstudie beschreibt, wie Avanade Microsoft Office Communications Server (OCS) nutzt, um die auf der ganzen Welt tätigen Fachkräfte zusammenzubringen, deren Kommunikation zu stärken und die unterschiedlichen Ressourcen und Kompetenzen zu bündeln.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Hans-Peter Lichtin	Avanade Schweiz	Geschäftsführer
Christian Haas	Avanade Schweiz	Director
Dominik Guggisberg Nicole Scheidegger	sieber&partners AG	Autoren

*Abbildung 1: Ansprechpersonen*

## 2 Optimierung der Kommunikation

Für den wirtschaftlichen Erfolg eines global tätigen Dienstleistungsunternehmens sind die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden an den unterschiedlichen Standorten und das Vernetzen der verschiedenen Kompetenzen zentral. Zur Bewältigung von spezifischen Aufgaben werden adhoc oder für die gesamte Projektlaufzeit flexible, virtuelle Teams zusammengestellt. Die für Avanade tätigen Spezialisten können so auf das Know-how ihrer weltweit über 8'000 Kollegen zurückgreifen. Voraussetzung für diesen Wissensaustausch ist eine rasche und direkte Kommunikation.

Das globale Netz und die projektorientierte Zusammenarbeit stellen hohe Anforderungen an die Organisation der Kommunikation. Deshalb erhält die Nutzung von unterschiedlichen Kommunikationsmitteln eine zentrale Bedeutung. Dabei gilt es zu beachten, dass die Nutzung der unterschiedlichen Kommunikationsinstrumente die Produktivität der Einzelpersonen nicht beeinträchtigt, sondern den Ideenreichtum fördert und so zur Entwicklung von innovativen Lösungen zu aktuellen Fragestellungen beiträgt. Es gilt, Leerläufe durch ungleichen Informationsstand der beteiligten Personen, Zeitverlust infolge von gescheiterten und unnötigen Kontaktversuchen sowie Verzögerungen durch Medienbrüche zu verhindern. Die verschiedenen Kommunikationsinstrumente müssen koordiniert und synchronisiert werden sowie integriert sein.

*Hans-Peter Lichtin,  
Geschäftsführer*



**„Dank der weltweiten Vernetzung von Spezialisten können wir für unsere Kunden innovative und nutzenstiftende Lösungen erarbeiten.“**

## 3 Unified Communications mit OCS

Auf der Basis von Microsoft Office Communications Server (OCS) hat Avanade eine in der Schweiz bisher einzigartige Kommunikationsinfrastruktur aufgebaut.

Zentrale Funktionalitäten der aufgebauten Unified Communications Lösung sind:

- Das Anzeigen der Verfügbarkeit von Personen mittels Präsenzinformationen
- Die vollständige Integration aller verfügbaren Kommunikationsmittel

OCS unterstützt eine Vielzahl unterschiedlicher Kommunikationsinstrumente. Im Zentrum stehen dabei die einzelnen Mitarbeitenden, die mit einer einzigen Identität alle Kommunikationsmittel nutzen können. Diese stehen ihnen unabhängig von ihrem Arbeitsort zur Verfügung und jede Person ist für alle anderen Fachkräfte überall erreichbar. Zum Aufbau einer Konversation steht den Anwendern der Office Communicator auf dem Client (Laptop, Handy, PC) zur Verfügung (vgl. Abbildung 2).

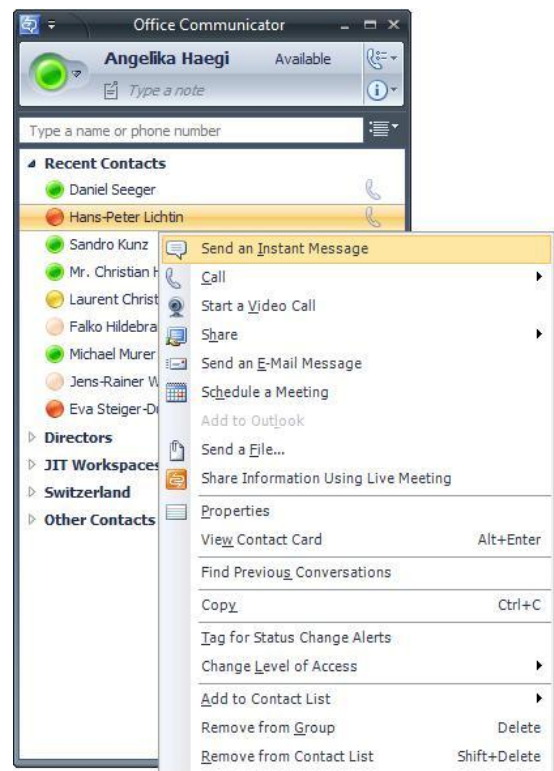


Abbildung 2: Office Communicator Client als zentrale Schaltstelle.

OCS bietet sowohl asynchrone wie auch synchrone Kommunikationsinstrumente (E-Mail / Instant Messaging). Das Gesamtsystem erlaubt die Übertragung von Text-, Audio- und Videoinhalten sowie das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten. Dies ermöglicht den Avanade-Spezialisten die situationsadäquate Wahl der einzusetzenden Mittel. Zur Verfügung stehen:

- Instant Messaging: Für den schnellen und unkomplizierten Informationsaustausch eignet sich die Verwendung von Instant Messaging. Beispielsweise zur Koordination der Zusammenarbeit oder für das Besprechen von unkomplizierten Sachverhalten oder das Klären von einfachen Fragen.
- Telefongespräche und -konferenzen: Alle in der Schweiz beschäftigten Mitarbeitenden von Avanade sind über eine persönliche Telefonnummer aus dem Schweizer Festnetz erreichbar. Mit wenigen Klicks ist ein Telefongespräch aus dem Office Communicator aufgebaut und der mündliche Austausch zu einem spezifischen Sachverhalt wird ermöglicht. Dabei ist es irrelevant, ob die Gesprächsteilnehmer dafür ihr Mobiltelefon einsetzen oder sich an ihrem Arbeitsplatz mittels Voice over IP (VoIP) an der Konversation beteiligen. Falls eine Situation dies erfordert, kann jedes Gespräch in eine Audiokonferenz umgewandelt und es können beliebig viele Personen in die Kommunikation integriert werden.
- Videotelefonie: Videokonferenzen sind mit OCS genau so einfach gestartet wie ein Telefongespräch und die Handhabung ist nicht komplizierter als die Verwendung der Instant-Messaging-Funktionen. OCS erlaubt sowohl die Integration von Web-

cams (vgl. Abbildung 3) als auch von hochauflösenden Kameras, beispielsweise eines Microsoft Office RoundTable.

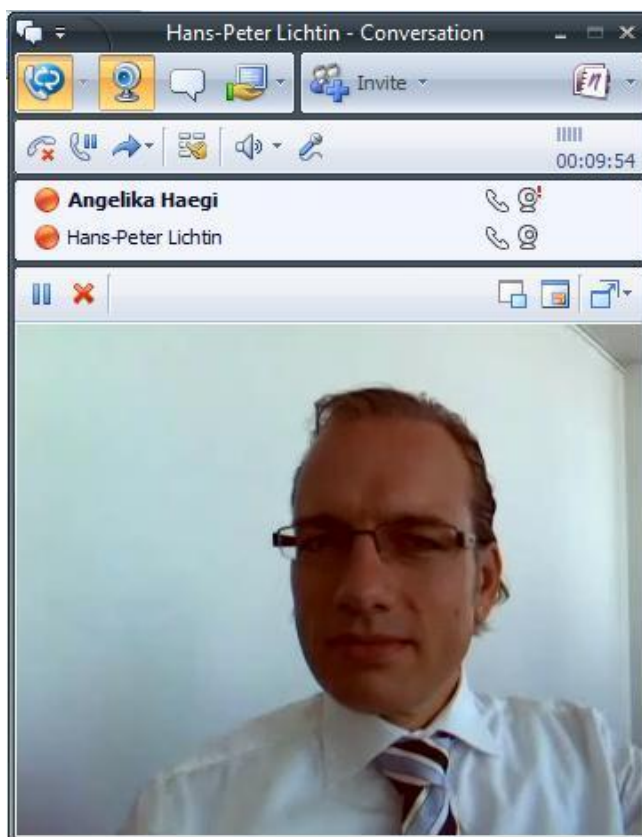


Abbildung 3: Videotelefonie mit OCS.

- Web Conferencing: Microsoft Office Live Meeting 2007 (Live Meeting) ermöglicht den Besprechungsteilnehmern Dokumente (Word, Excel, Präsentationen) gemeinsam anzuschauen und zu bearbeiten oder Brainstormings durchzuführen und dabei ein gemeinsames Whiteboard zu nutzen.
- Integration von Softwareanwendungen: Die Einbindung in die gesamte Office-Umgebung (Microsoft Office Sharepoint, Word, Excel, Powerpoint etc.) ermöglicht den direkten Kontakt und die direkte Kommunikation aus der jeweiligen Anwendung heraus. Dokumente können gemeinsam betrachtet und bearbeitet werden.

OCS dient als zentrale Kommunikationsplattform und übernimmt die Zusammenführung, Koordination und Synchronisation der unterschiedlichen Kommunikationsinstrumente. Durch die Integration der verschiedenen Kommunikationsmittel wird der nahtlose Übergang zwischen den unterschiedlichen Instrumenten ermöglicht: Beispielsweise der Wechsel zwischen Instant Messaging, Audiokonferenz oder Videotelefonie, ohne dabei eine neue Verbindung aufbauen zu müssen. Zusammen mit OCS funktioniert Live Meeting als Online-Besprechungsraum.

#### 4 Stärkung der Zusammenarbeit

Die Einführung der Unified Communications Lösung auf Basis von OCS eröffnet Avana neue Mittel und Wege der direkten Kommunikation und Zusammenarbeit. Ursprünglich getrennte Kommunikationsmittel wie E-Mail, Instant Messaging oder Audio- und Videokonferenzen werden auf einer gemeinsamen Plattform zusammengeführt. Dank der Integration der unterschiedlichen Kommunikationskanäle können die Mittel situationsadäquat gewählt werden. Die unterschiedlichen Funktionen des OCS greifen nahtlos ineinander, das Zusammenspiel der verschiedenen Kommunikationsmittel funktioniert problemlos und die Benutzung zeichnet sich durch eine einfache und intuitive Benutzerführung aus. OCS löst die an die Kommunikation gestellten Anforderungen der Avana auf eindruckliche Art und Weise.

Durch die Integration der unterschiedlichen Kommunikationsinstrumente in einer zentralen Plattform wird die standortunabhängige Kommunikation ermöglicht, die Erreichbarkeit sowie die Verfügbarkeit der einzelnen Fachkräfte erhöht und die Reaktionszeiten gesenkt. Präsenzinformationen helfen zudem bei der Vermeidung von Leerläufen und vereinfachen die Koordination der Zusammenarbeit.

So schafft OCS die Grundlage für den verstärkten internationalen Austausch und verbessert die Teamarbeit. Die Nutzung der weltweit verteilten Ressourcen wird vereinfacht und damit wird die Innovationsfähigkeit, die Produktivität und die Effizienz der Mitarbeitenden gesteigert sowie die Qualität der entwickelten Lösungen verbessert.