

Information

Ort und Hotel

Mecure Aachen am Europaplatz, Tel.: 0241/1687-0
Maritim Hotel Königswinter, Tel.: 02223/707-0

ComConsult hat in dem Veranstaltungshotel ein Zimmerkontingent für Sie vorgebucht, nutzen Sie unsere Vorzugspreise.

Kosten und Leistungen

Der Preis beinhaltet neben der Teilnahmegebühr die Veranstaltungsunterlagen, ein Teilnehmerzertifikat, Getränke und Mittagsmenues an allen Tagen sowie die „Happy Hour“ am ersten Veranstaltungstag, zu der alle Teilnehmer herzlich eingeladen sind. Die Unterlagen enthalten neben den gedruckten, umfangreichen Vortragsfolien der Veranstaltung, Videos zu der gezeigten Live-Demo, Informationsmaterial zu den Zusatzprodukten auf CD und eine Zusammenstellung aller Online-Quellen als Infothek. Ausgestattet mit diesem Material, können die Teilnehmer zahlreiche wichtige Informationen für ihre zukünftige berufliche Praxis nutzen.

Seminarbedingungen

Bis zu 14 Tagen vor Seminarbeginn behält sich der Veranstalter das Recht vor, das Seminar zu stornieren. Schriftliche Absagen von Teilnehmern sind bis 15 Tage vor Seminarbeginn kostenlos. Ab dem 14. Tag bis zu 8 Tagen vor dem Veranstaltungstag sind 10 % des Teilnahmebetrages zu zahlen. Bei Nichterscheinen oder Stornierung innerhalb eines Zeitraumes von bis zu 7 Tagen vor dem Veranstaltungstag berechnen wir 50 % des Teilnahmebetrages und senden Ihnen die kompletten Unterlagen zu. Die Übertragbarkeit auf andere Mitarbeiter ist selbstverständlich möglich. Bitte informieren Sie uns. Die Seminargebühr ist im Voraus zu entrichten. Der Veranstalter behält sich Änderungen im Programm vor.

Der Veranstalter

Die ComConsult Akademie ist einer der führenden deutschen Anbieter für herstellernerneutrale Netzwerk Seminare. Unter Federführung des anerkannten Kommunikationsspezialisten Dr. Jürgen Suppan sind Aktualität und praktische Umsetzbarkeit der Information stets gewährleistet.

Die Referenten

Karl-Heinz Hommen-Menz, Axel Schemberg

Profitieren Sie von den langjährigen Erfahrungen der Referenten mit dem Cisco CallManager und dem umfangreichen KnowHow über den aktuellen Cisco Unified Communications Manager 6.1.2.

Fax-Antwort: 02408/955-399

Anmeldung

Projekt-Erfahrungsbericht: Cisco CallManager Rollout und Migration CUCM Version 6

Ich melde mich verbindlich zum Preis von 1.390,- € zzgl. MwSt. für folgenden Termin an:

- 15.09. - 16.09.08 in Aachen**
 24.11. - 25.11.08 in Königswinter

- Ich benötige keine Hotelreservierung
 Bitte buchen Sie für mich ein Zimmer

vom _____ bis _____

Vorname, Nachname

Firma

Abteilung

Straße

PLZ, Ort

Telefon, Fax

eMail

Ich habe die Seminarbedingungen zur Kenntnis genommen.

Unterschrift

ComConsult Akademie
Pascalstraße 25 • 52076 Aachen
Tel. 02408/955-300 • Fax 955-399
mail@comconsult-akademie.com
www.comconsult-akademie.de

Projekt-Erfahrungsbericht: Cisco CallManager Rollout und Migration CUCM Version 6

Seminar



15.09. - 16.09.08 in Aachen

24.11. - 25.11.08 in Königswinter

ComConsult
Akademie

Projekt-Erfahrungsbericht: Cisco CallManager Rollout und Migration CUCM Version 6

Motivation

Wie finde ich das für mein Unternehmen am besten geeignete IP-Telefonie-Produkt als Basis für Unified Communications? So einfach die Frage ist, so komplex ist die Antwort. Zwar ermöglichen Studien wie die Produktanalyse von Com-Consult-Research einen Produktvergleich auf einem hohen Niveau, doch zur letzten Entscheidung sind Erfahrungen aus dem Praxiseinsatz der Produkte unverzichtbar. Insbesondere gilt dies, da gerade IPT-Produkte in der Regel um zusätzliche Funktionen und Spezialprodukte zu Unified Communications Lösungen ergänzt werden.

In dem Mix aus Erfahrungsberichten, der Darstellung technischer Grundlagen, Installations- und Betriebsverfahren, und Eigenentwicklungen sowie anhand von Konfigurationsbeispielen in einer Demo-Umgebung betrachten die Referenten, als Betreiber dieser Lösung, eine IP-Telefonie-Komplettlösung auf Basis vernetzter Cisco CallManager ergänzt um Zusatzprodukte für Unified Messaging, Interactive Voice Response, Computer Telephony Integration, Telefonvermittlung und Gebäuhrendatenverarbeitung.

Dieses Seminar bietet sowohl Projektleitern, als auch Administratoren einen einmaligen Überblick über die Problemfelder, Fragenstellungen und Chancen bei der Planung, Einführung und dem Betrieb einer IP-basierten Gesamtlösung für die Telefonie. Es zeigt, dass die Einführung von IP-Telefonie nicht nur technische Problemstellungen aufwirft, sondern auch organisatorische Antworten erforderlich macht.

Der Inhalt

Projektumfang

- Ausgangslage und Projektziele
- Was unterscheidet VoIP, IPT und UC?
- Gründe für die Produktauswahl
- Hard- und Softwarekomponenten der Gesamtlösung
- Stromversorgung der Telefone:
Möglichkeiten mit pro und contra
- Anschluss der Telefone und der Arbeitsplatzcomputer
- Übergang ins öffentliche Telefonnetz (PSTN)
- Integration analoger Endgeräte • DECT-Integration

Leistungsmerkmale und Funktionen des CallManager

- Wesentliche Benutzerleistungsmerkmale der IP-Telefone
- User-WEB-Interface • Hotline-Schaltungen
- Neue UC-Benutzerleistungsmerkmale
 - Pickupgroupnotification • Besetztlampenfeld/ Presencebutton • Presencestatus in den Anrufverzeichnissen
 - Do not disturb (DND)
- Lieferumfang der Software (PlugIns)

Konzeption des CallManagers

- Endgeräte, User, Profile, Gateways
- Mandantenfähigkeit - Partitionen, Ressourcenverwaltung
- Rufberechtigungen - Call Searching Space
- Gesprächsrouting - Route und Translation Pattern
- Schloßfunktion und mehr - Extension Mobility
- Hotline-Schaltungen • Gesprächsdatensätze
- Webdialer • Telefon-XML
- Unterschiede: CallManager 4.1 zu Unified Communications Manager 6.1

Zusatzprodukte

- Computer-Telephony-Integration (CTI)
- Teamfunktionen am PC (Partnerleiste)
- Telefonzentrale / Vermittlung
- Interactive Voice Response (IVR)
- Unified Messaging (UMS)
- Begriffe und Abgrenzung der Funktionen
- Zusammenspiel der Produkte
- Grenzen einer IVR-Lösung mit Telefonvermittlung
- Probleme beim Einsatz von UMS und IVR

Überblick

Cisco Unified Communications Produkte

- Warum Presence nicht Präsenz ist
- Aktuelle Endgeräte
- UC-Applikationen
- Technische Anbindung von Zusatzprodukten

Zentralisierungsmodelle

- Verteilte oder zentrale Gateways
- Verteilte oder zentrale CTI, UMS und Call-Server
- Was zu beachten ist
- Erfahrungen mit unterschiedlichen Designs

Rollout, Konfiguration und Inbetriebnahme

- Bestandsaufnahme
- Rufnummernplan und Rufnummernhaushalt
- Vorbereitung einer Installation
- Installations- und Konfigurationsverfahren
- Schnittstellen zur Adaption vorhandener Datenbestände
- Maßnahmen zur Steigerung der Akzeptanz

Tätigkeiten im Rollout- und Betrieb

- Massenimport und Massenänderungen (Bulk Administration Tool)
- Wie werden Konfigurationsänderungen abgewickelt?
- Abgestuftes Administrationskonzept: Chancen und Risiken • Das AXL-Interface - Konfigurationsschnittstelle zum CUCM • Beispiel für eine AXL-Eigenentwicklung
- Fehler finden im Rufnummernplan
- Migration auf eine neue CUCM-Version

- Verifizierung neuer Software-Versionen
- Versionierung von Produkten
- RealTimeMonitoring, Alarme & Logfiles des CUCM-Cluster
- Lizenzierung von Endgeräten, Nodes und Funktionen über den Licensing Manager

Einsatz und Betrieb von IP-Telefonie – was ist zu beachten?

- Netzinfrastruktur in den Gebäuden und im WAN
- Sprachqualität - QoS-Parameter im WAN
- Bandbreitenfestlegung - Call Admission Control
- Verfügbarkeit - Redundanz und Notfallkonzept
- Netz- und Systemmanagement
- Voice-VLAN - VLAN-Management
- Maßnahmen für die Sicherheit der IP-Telefonie
- Sanfte Migration oder Big Bang - Vor- und Nachteile
- Muss Internet-Telefonie integriert werden und was ist zu beachten?

Alternative Asterisk?

- Was ist Asterisk?
- Leistungsumfang (IVR, ACD, Voicemail, SIP-Registrar)
- Anbindung von Asterisk an den CallManager
- Konfigurationsbeispiel eine IVR-Lösung
- Asterisk als Internet-SIP-Gateway
- Asterisk als Sprachbox/Voicemail
- Automatisierte Anrufe vom Asterisk (z.B. Alarmierung, Pager) • Vor- und Nachteile

Projekterfahrungen

- Projekthistorie: Entwicklung und aktueller Status
- Wie haben die Benutzer reagiert, was war positiv, was negativ?
- Erfordern die neuen Funktionen organisatorische Änderungen?
- Was verursacht / verursachte den meisten Aufwand?
- Empfehlungen

Wie hoch sind die Kosten - lohnt sich der Umstieg auf UC?

- Investitionskosten
- Verkabelungskosten
- Installations- und Konfigurationsaufwand
- Wartungs- und Betriebskosten
- Reduzierung der Gesprächskosten
- Architektur - Einsparungen durch Zentralisierung
 - Möglichkeiten / Konzepte
 - SLA, Konferenzen, Music on Hold
 - Bandbreiten und Verfügbarkeit
- Upgradeverfahren und Kosten
- Optimierung des Change-Managements