

Link: <https://www.computerwoche.de/a/so-werden-sie-fit-fuer-unified-communications,1862423>

## Migrations-Checkliste

# So werden Sie fit für Unified Communications

Datum: 29.04.2008

Autor(en): Manfred Bremmer

**Mit Hilfe dieser fünfteiligen Checkliste schützen sich IT-Verantwortliche bei der Einführung von Unified Communications im Unternehmen vor unliebsamen Überraschungen.**

Unified Communications birgt das Potenzial, **Mitarbeiter und Informationen enger miteinander zu verbinden**<sup>1</sup>. Ein Weg dahin ist dabei oft die Migration auf eine VoIP- Architektur, die den Boden für zusätzliche Anwendungen, darunter kollaborative Applikationen, bereitet. Nach und nach beschäftigen sich auch die Unternehmen in Deutschland mit dem Thema Unified Communications. Die US-Kollegen von "Network World" haben die fünf wichtigsten Fragen (und Antworten) für Netzverantwortliche **zusammengestellt**<sup>2</sup>, die die Einführung von Unified Communications (UC) planen.

## 1. Welche Anwendungen müssen angepasst werden?

Viele IT-Abteilungen verteilen die Verantwortlichkeit für Netz und Anwendungen auf zwei Gruppen. Da Unified Communications jedoch sowohl Unterstützung von der Anwendungs- wie von auch der Netzinfrastruktur erfordert, müssen beide Gruppen bei der Planung mit einbezogen werden. Die Anpassung selbst ist je nach Applikation mehr oder weniger aufwändig. In einigen Messaging- oder VoIP-Anwendungen etwa ist die Unterstützung der Präsenzanzeige bereits integriert. In anderen Anwendungen wie Datenbanken, CRM-Systemen und insbesondere individuell angepassten Programmen zur Dialogverarbeitung fehlt dieses Feature höchstwahrscheinlich. Entsprechend ist es ein wichtiger erster Schritt festzustellen, welche Anwendungen UC-Support benötigen, und falls erforderlich, geeignete Entwicklungsschritte einleiten.

## 2. Unterstützt die bestehende Netzinfrastruktur Unified Communications?

Zur Weitergabe von Präsenzinformationen in einem UC-fähigen Netz sind in der Regel neue Protokolle und/oder zusätzliche Infrastruktur-Services nötig. Um ortsbasierende UC-Dienste zu unterstützen, müssen beispielsweise DNS-Server (DNS = **Domain Name System**<sup>3</sup>) mit SRV-Ressource- (Service-Typ) und LOC-Einträgen (geografischer Ort des Hosts) aktualisiert werden. Andere Infrastrukturdienste wie die für E-Mail und Instant Messaging müssen eventuell erweitert werden. Präsenzinformationen (etwa um beim Verfügbarkeitsstatus zwischen Sprache und Instant Messaging zu wechseln) können via SIMPLE (Session Initiation Protocol for Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions) und XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) hinzugefügt werden.

Werden neue Verbindungen im Netz geknüpft, sind Sicherheitsbedenken vorprogrammiert. Die meisten UC-Systeme sind jedoch in der Lage, auf zentrale Directory-Server (basierend auf LDAP oder Microsofts Active Directory) zuzugreifen. Damit können sie Nutzer oder Prozesse, die kommunizieren wollen, authentifizieren. Außerdem müssen Firewalls und andere Security-Geräte frisch konfiguriert werden, um neue Messaging-Protokolle zu unterstützen. Dies betrifft nicht nur SIMPLE oder XMPP, sondern zusätzliche Protokolle, wie sie etwa von AOL Instant Messenger, Yahoo Messenger und ähnlichen Diensten genutzt werden.

### 3. Unterstützt meine TK-Anlage auch Presence?



Foto: Alcatel Lucent

Obwohl TK-Systeme Präsenzinformationen in gewisser Weise bereits seit Jahrzehnten unterstützen (über Features wie "Bitte nicht stören" oder "Rufweiterleitung"), muss das nicht automatisch den Support von Messaging, Video und andere Daten-Typen bei Unified Communications bedeuten. In Open-Source-basierenden TK-Anlagen wie **Asterisk**<sup>4</sup> oder **OpenSER**<sup>5</sup> ist es vergleichsweise einfach, Präsenzunterstützung hinzuzufügen. Anders verhält es sich bei proprietären Systeme - hier kann im Zweifelsfall der Hersteller weiterhelfen.

### 4. Wie soll Unified Communications verwaltet werden?

Angesichts des aktuellen Trends, Services in eine zentrales Rechenzentrum zusammenzulegen, macht es Sinn, ähnlich mit Unified Communications zu verfahren und das System von einer zentralen Stelle zu verwalten. Während Testläufen etwa ist es einfacher, einen einzelnen **Jabber**<sup>6</sup>-Server in einem zentralen Rechenzentrum aufzustellen, als Server über das ganze Unternehmen zu verteilen und anschließend versuchen, diese synchron zu halten. Eine zentrale Verwaltung kann außerdem dazu beitragen, das Change-Management zu vereinfachen. Alternativ ist es möglich, Unified Communications komplett auszulagern; entsprechende Angebote gibt es bei fast allen Herstellern, etwa **Avaya**<sup>7</sup> und Siemens Enterprise Communications (**SEN**<sup>8</sup>).

### 5. Unterstützt Unified Communications auch geplante Anwendungen?

Aufgrund des umfassenden Konzepts von Unified Communications ist es sehr wahrscheinlich, dass nach der Einführung zusätzliche Anwendungen und Netz-basierende Services benötigt werden. Die Erfahrung während der Testläufe ist dabei hilfreich: Wenn es beispielsweise schwierig ist, LDAP-Support in eine Anwendung zu integrieren, könnte es bei zehn Applikationen bereits eine deutlich größere Herausforderung darstellen. Eine Störungsanalyse nach dem Ersteinsatz hilft außerdem dabei, festzustellen, welche der vielen UC-Komponenten in Ihrem Unternehmen funktionieren und welche nicht. (mb)

### **Links im Artikel:**

- <sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/index.cfm?pid=3009&pk=593995>**
  - <sup>2</sup> <http://www.networkworld.com/research/2008/042808-ilabs-unified-communications-side.html?zb&rc=voip>**
  - <sup>3</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Domain\\_Name\\_System](http://de.wikipedia.org/wiki/Domain_Name_System)**
  - <sup>4</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Asterisk\\_%28Telefonanlage%29](http://de.wikipedia.org/wiki/Asterisk_%28Telefonanlage%29)**
  - <sup>5</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/OpenSER>**
  - <sup>6</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Jabber>**
  - <sup>7</sup> <http://www.avaya.de/>**
  - <sup>8</sup> <http://www.enterprise-communications.siemens.com/deutschland/>**
- 

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.