

ACP



Schritt für Schritt in die Cloud

Erfolgreiche Migration Ihrer TK-Anlage

www.acp-gruppe.com/hauzenberg

IT for
innovators.





Emanuel Graf

Solution Architect

Customer Success Manager



emanuel.graf@acp.de



+49 8586 9604 188

IT for
innovators.

**Bestehende Lösungen werden nicht disruptiert.
Dieser Vortrag versteht sich als Ideengeber für die Zukunft.**

ZIEL

Warum in die Cloud?

Cloud Telefonie mit Cisco und MSFT

Planung ist die halbe Miete

Der richtige Migrationsweg

Der Bestand ist „nicht“ entscheidend

Agenda

01

Einführung
Cloud Telefonie

02

**Planung und
Vorbereitung**

03

Durchführung
Migration

04

Optimierung
Cloud Telefonie

05

Ihre Fragen

**IT for
innovators.**

Why Cloud

Digitale Transformation

Ermöglichen Sie eine offene Verbindung zwischen Ihren Kunden, Produkten, Mitarbeitern und Partnern über alle Kanäle und Prozesse hinweg.

Innovation

Innovationen schreiten immer schneller voran. Es ist schwieriger, diese Innovationen mit OnPremise Infrastruktur zu bewältigen.

Agilität und Flexibilität

Veränderungen sind Ihr Freund, wenn sich Ihr Telefonsystem an neue Anforderungen anpassen kann.

Unsere Arbeitsweise wird zunehmend hybrider

Why Cloud

FAKT:

**hybride Arbeit ist mit einer
Cloud Lösung einfacher zu
gewährleisten.**

Cloud Lösungen

MS Teams



- Teams Calling
- Teams Messaging
- Webex Contact Center
- Webex Devices
- Yealink Devices
- Teams Meetings

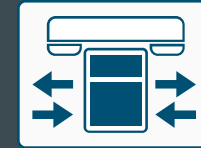
Cisco Webex



- Webex Calling
- Webex Messaging
- Webex Contact Center
- Webex Devices
- Webex Meetings
- Webinar / Events

OnPremise Lösungen

Cisco UC



- UCM (CallControl)
- CCX (ContactCenter)
- UCN (VoiceMail)
- IMP (Presence /Messaging)



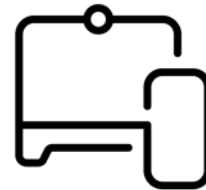
**Customer
Experience (CC)**



Meetings



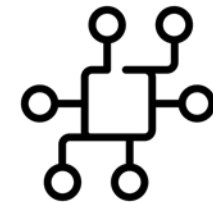
Calling



Devices



Messaging



AI

01 Einführung Cloud Telefonie

01

Einführung
Cloud Telefonie

02

Planung und
Vorbereitung

03

Durchführung
Migration

04

Optimierung
Cloud Telefonie

05

Ihre Fragen

Cloud Calling Die Realität



Vorteile

- Tempo der Innovation
- Einheitliche Anwendung
- Einfachere Verwaltung
- Flexible Migration
- Geschäftskontinuität
- Keine Upgrades mehr durch IT

Herausforderungen

- Ungewohnte Benutzererfahrung
- Erfordert den Ersatz von Tischtelefonen
- Bestehende Integrationen gehen verloren
- Keine Kontrolle über Upgrades und Integrationen
- Organisatorische und prozessuale Anpassungen
- Sicherheit

Key-Faktoren um Cloud Provider zu differenzieren

Innovation

Schnelle und innovative
Produktverbesserungen

Flexibilität

Hybride Ausbaustufen und Betrieb

Resilienz & Redundanz

Redundanz für Zweigstellen bei
Netzwerkausfällen

Support

Globaler Support und Vendor Strategie

Security

Durchgängiger und aktuellster Schutz

Kosten

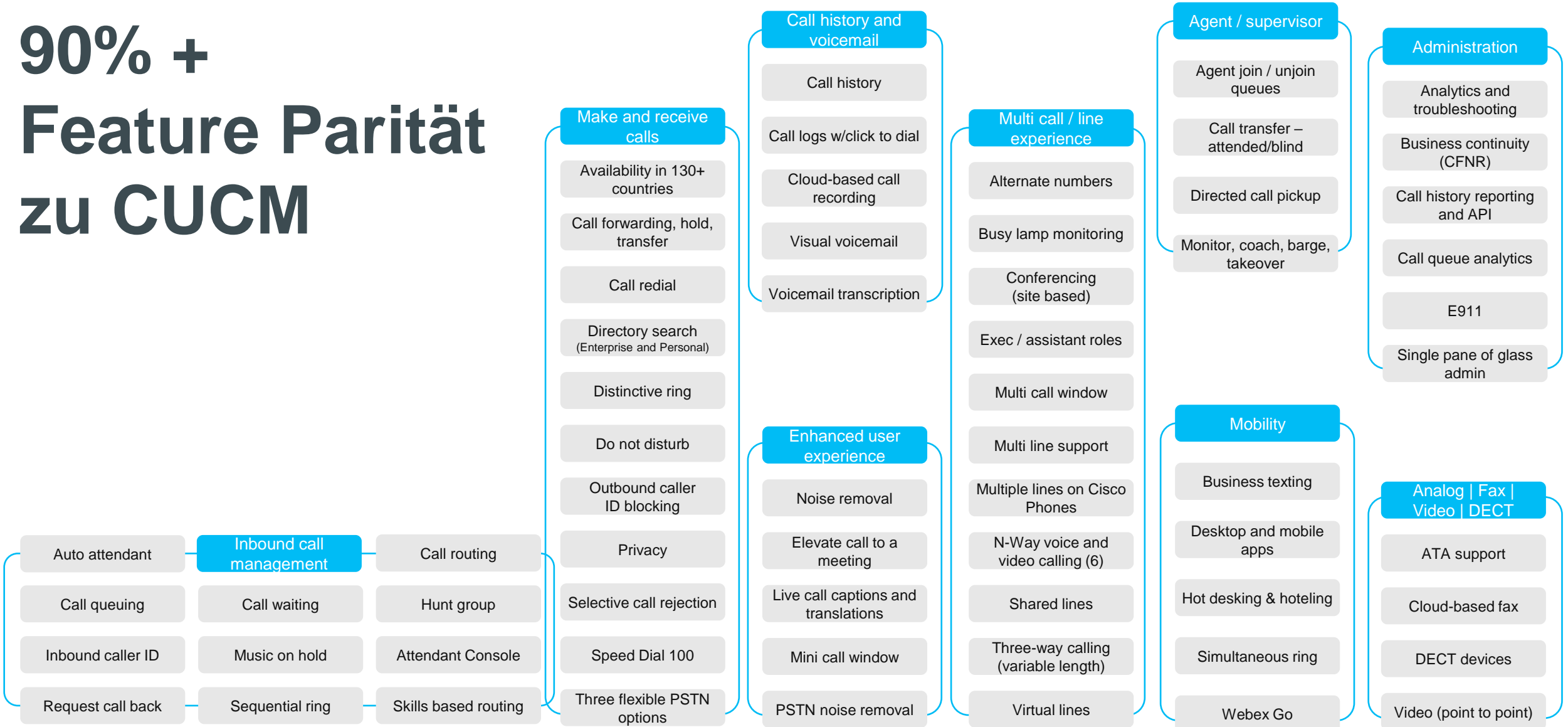
Lizensierung und Bestand

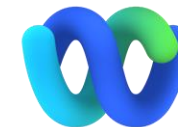


Webex Calling Features

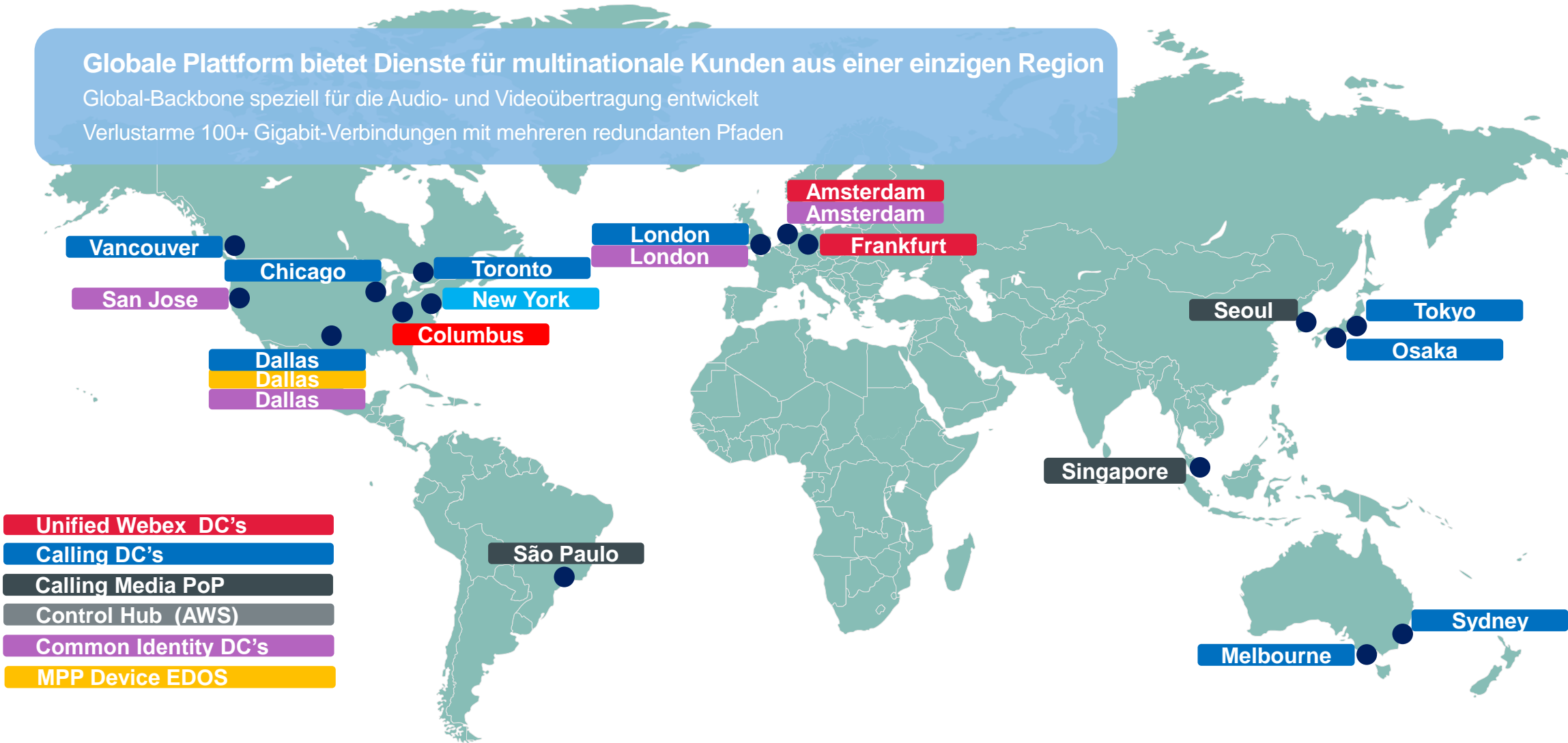


90% + Feature Parität zu CUCM





Globale Plattform bietet Dienste für multinationale Kunden aus einer einzigen Region
 Global-Backbone speziell für die Audio- und Videoübertragung entwickelt
 Verlustarme 100+ Gigabit-Verbindungen mit mehreren redundanten Pfaden



- Unified Webex DC's
- Calling DC's
- Calling Media PoP
- Control Hub (AWS)
- Common Identity DC's
- MPP Device EDOS

MS Teams Phone Features



- Busy on busy
- Call blocking
- Call escalation
- Call park and retrieve
- Call quality dashboard
- Caller ID masking
- Calling transfers and handling
- Call forwarding options
- Click to call
- Cloud auto attendants
- Cloud call queues
- Cloud voicemail with transcription
- Custom contact groups
- Custom ring tones
- Device switching
- Dial plans
- Direct Routing
- Do not disturb and breakthrough
- Dynamic emergency calling
- Extension dialing
- Federated calling
- Full delegation support
- Group call pick-up & forward to group
- Location-based routing
- Microsoft Calling Plans
- Music on hold
- Number porting for Calling Plans
- Out of office support
- Presence-base call routing
- Routing rules
- Screen sharing from chat
- Secure calling between tenants
- Secondary ringer
- Shared line appearance
- Shared Calling
- Simultaneous ringing
- Speed dial
- Three-way PSTN calls
- TTY support
- Unassigned number routing
- Voicemail

Global Footprint



PSTN-Optionen





Premises Based PSTN

Verwenden des lokalen
PSTN-Gateways

Cloud Connect for Webex Calling

Von Cisco zugelassener
PSTN-Provider mit
Cloud-Anbindung.

PSTN Hosted by ACP

ACP bietet Webex Calling
inkl. PSTN Gateway

Cisco Calling Plans

- Von Cisco bereitgestellte Integration von PSTN-Optionen in Webex-Dienste
- Einfache, automatische Einrichtung und zentrale Verwaltung im Control Hub
- Einziges Angebot von Cisco über Partner

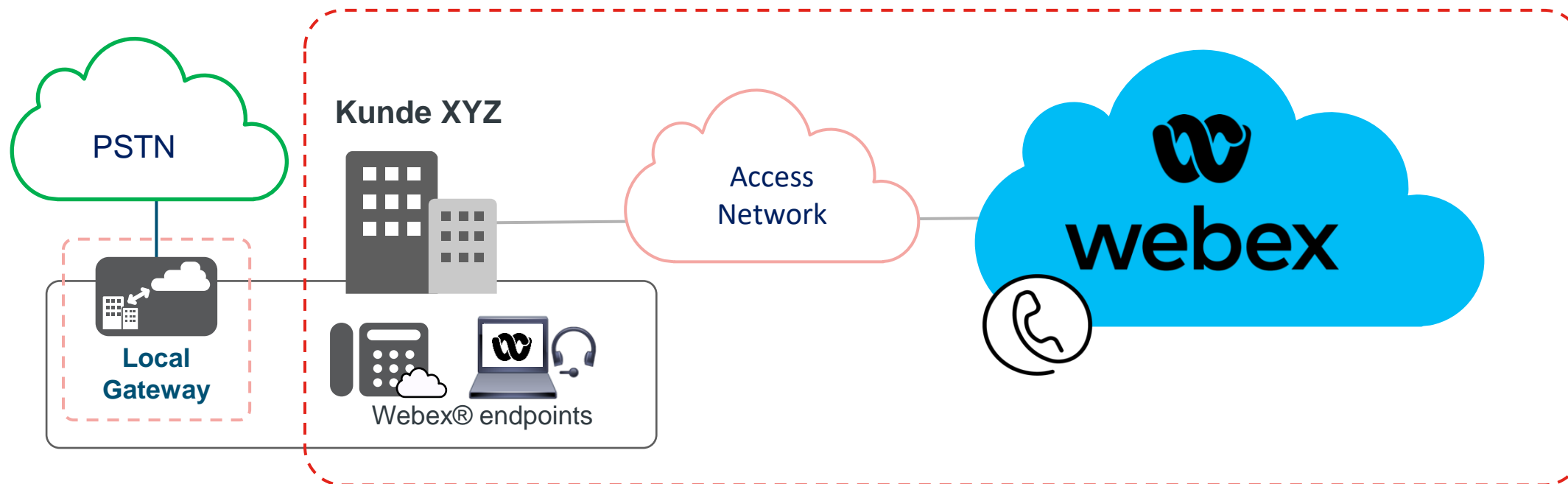
Partner Calling Plans

Cisco Calling Plans

CloudConnect for Webex Calling



Local Gateway



- ❑ PSTN-Zugang über ein lokales Gateway-Gerät am Standort des Kunden und den PSTN-Dienst des Kunden (SIP-Trunk, PRI usw.)
- ❑ PSTN-Dienst entkoppelt vom Webex Calling-Dienst

Teams Calling Plans

Von MSFT bereitgestellte Integration von PSTN-Optionen in Team

Operator Connect

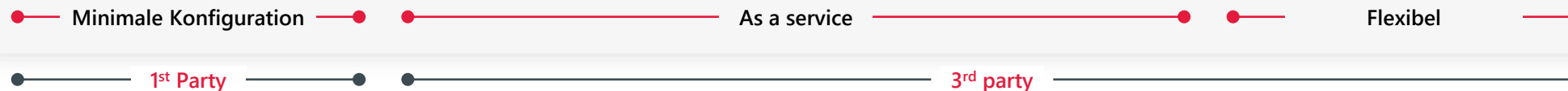
Von Cisco zugelassener PSTN-Provider mit Cloud-Anbindung.

Teams Phone Mobile

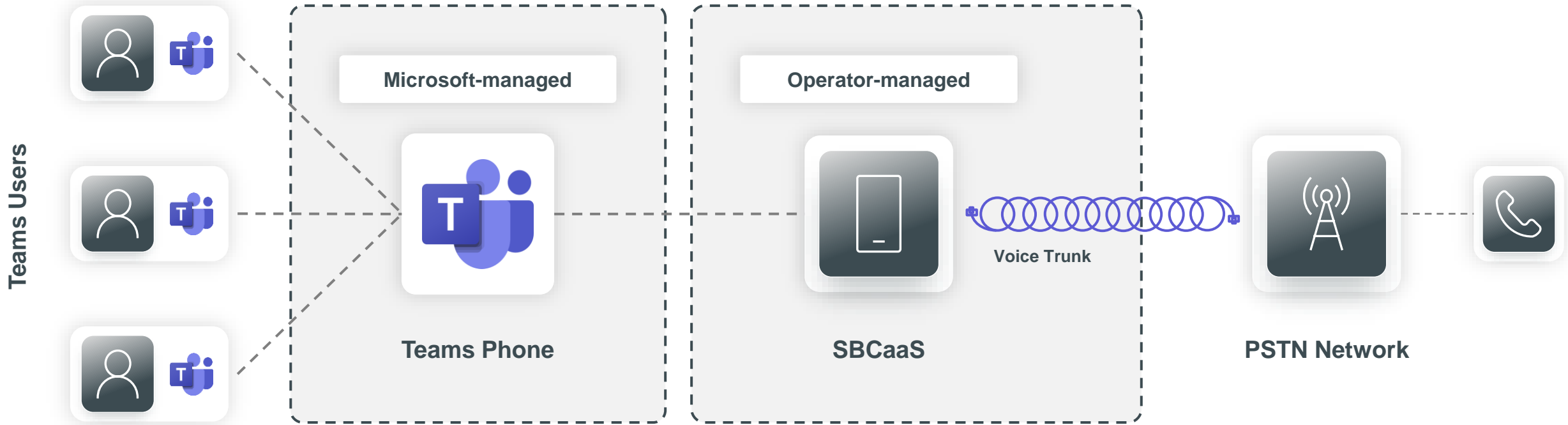
vom Unternehmen bereitgestellten Mobiltelefonnummer als Ihre Teams Phone-Nummer

Direct Routing

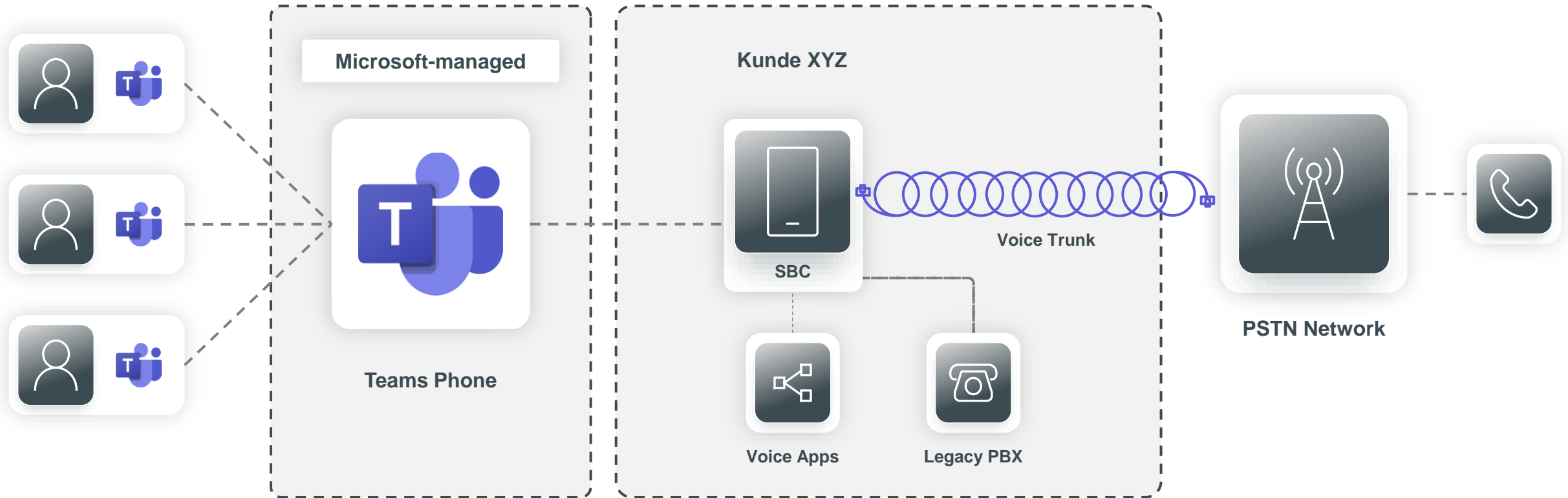
Verwenden des lokalen PSTN-Gateways



Operator Connect

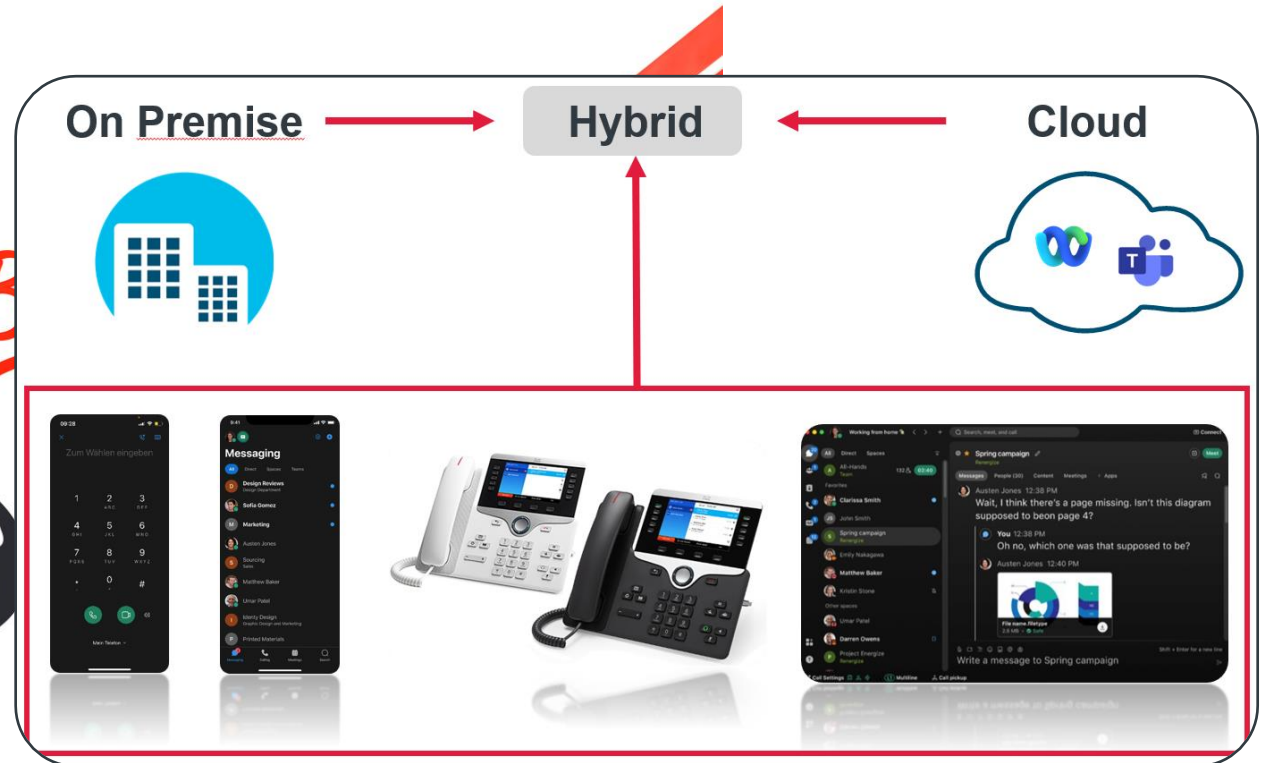


Direct Routing



MIGRATION

Zwei Optionen



03 Durchführung Migration

01

Einführung
Cloud Telefonie

02

Planung und
Vorbereitung

03

Durchführung
Migration

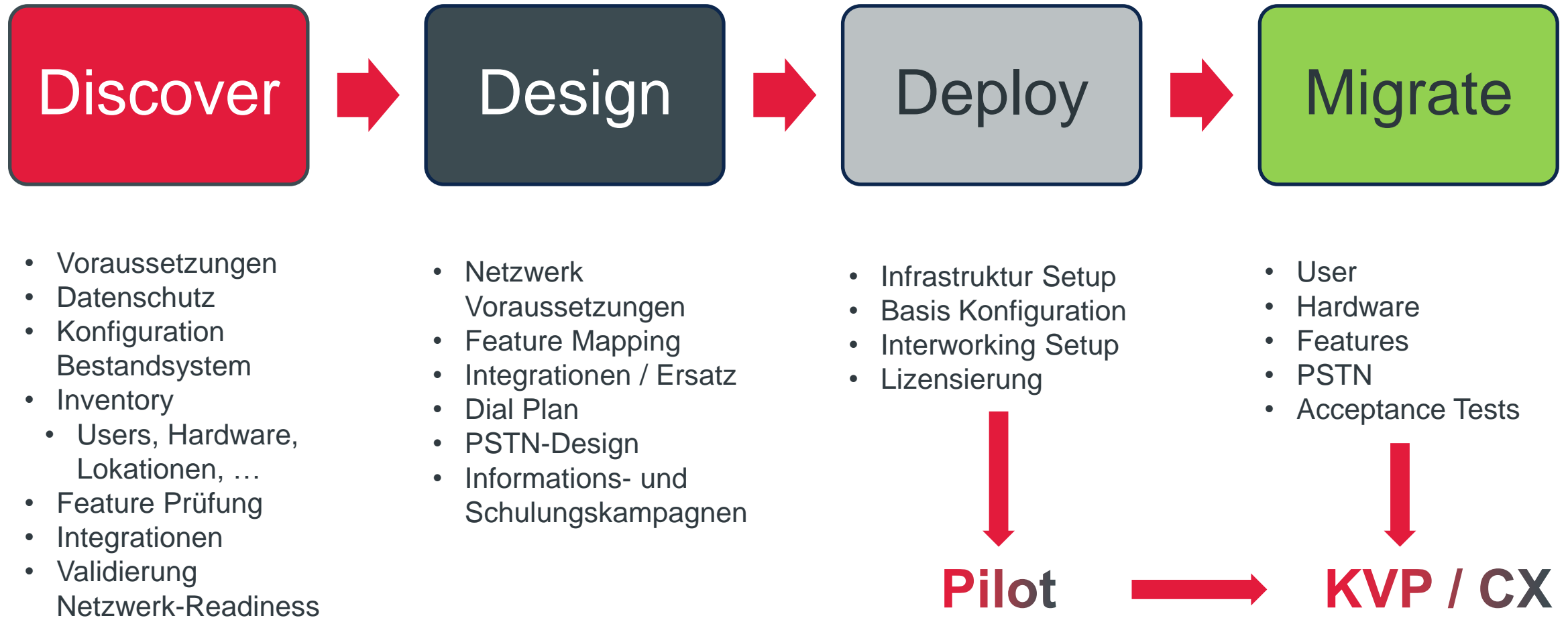
04

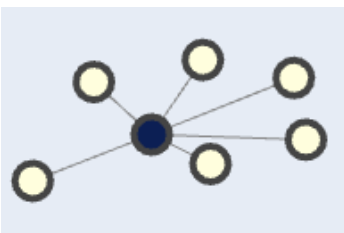
Optimierung
Cloud Telefonie

05

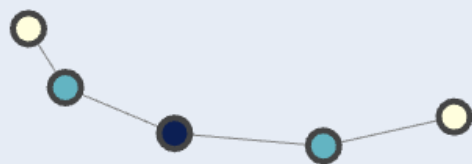
Ihre Fragen

Migrationsprozess





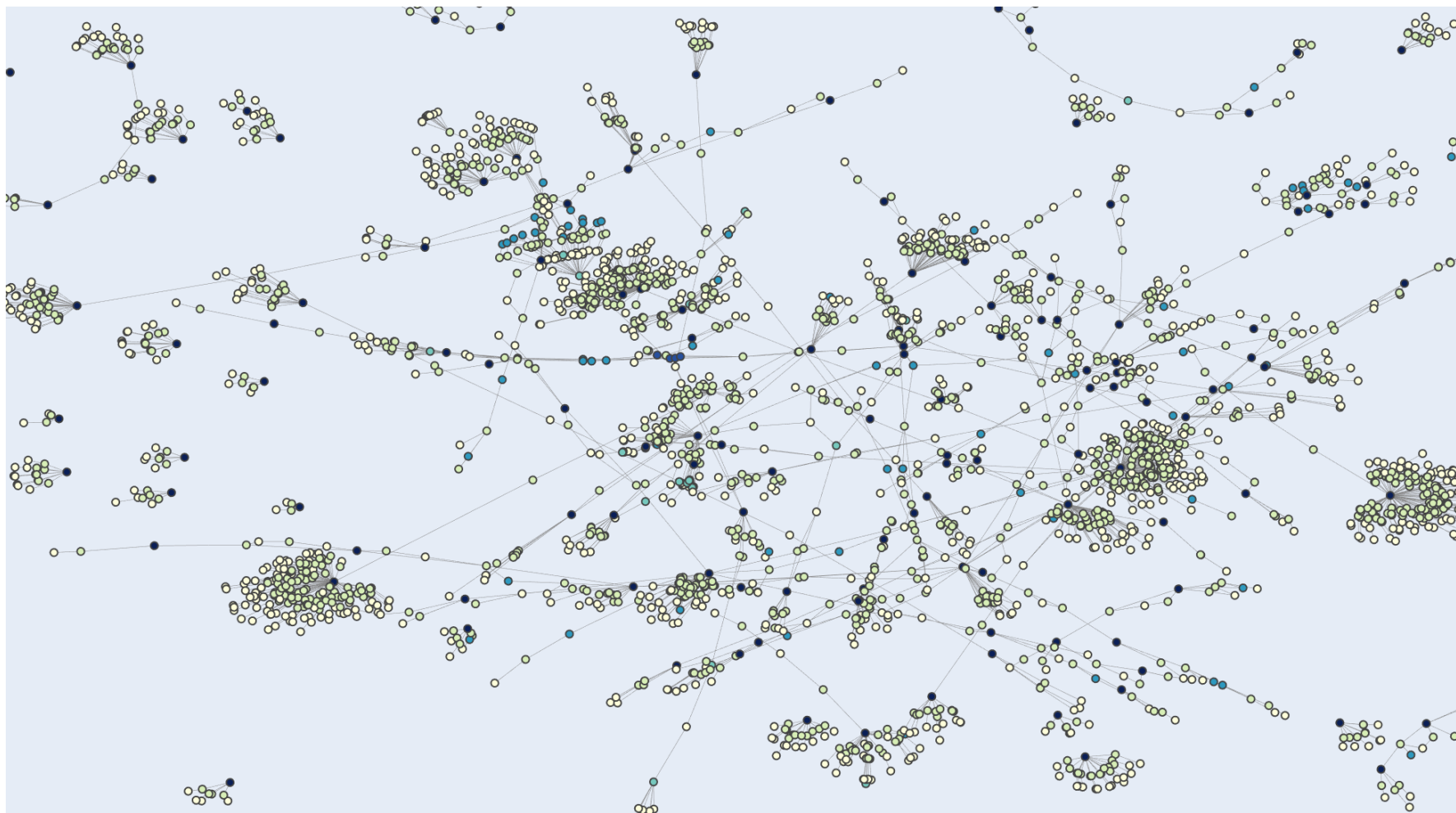
Sammelanschlüsse



Shared Lines



SD's und BLF's



User Personas

Wer arbeitet im Unternehmen?



Hybrid Worker

(Desk phone, Soft client, Voicemail, etc.)



Mobile Worker

(Soft client, Mobile client, voicemail, etc.)

Executive	Admin	
End User Persona		
<ul style="list-style-type: none"> • Herausforderungen: Unterbrechungen; über alle Geräte hinweg in Verbindung bleiben; Vielseitigkeit. • Bedürfnisse: "Einfaches" Tool für alle Kommunikationsbedürfnisse; Private Leitung für persönliche Anrufe; Flexibilität; Nahtlose Übertragung über verschiedene Geräte hinweg. • Standort: Büro, Mobil, Hybrid und Remote. 	<ul style="list-style-type: none"> • ... • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Herausforderungen: Unterbrechungen; über alle Geräte hinweg in Verbindung bleiben; Vielseitigkeit. • Bedürfnisse: "Einfaches" Tool für alle Kommunikationsbedürfnisse; Private
<ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Anrufe (Halten/Rückholen/Blind & beratende Übertragung/Weiterleiten). • Benutzerverwaltete Einstellungen: Anrufweiterleitung/Sprachmitteilung. • Call Park. • Call History. • Music on Hold (MoH). • Speed Dial. • ChefSek / Shared Line. • Quiet Hours (Mobile). 	<ul style="list-style-type: none"> • ... • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Anrufe (Halten/Rückholen/Blind & beratende Übertragung/Weiterleiten). • Benutzerverwaltete Einstellungen: Anrufweiterleitung/Sprachmitteilung. • Call Park. • Call History. • Music on Hold (MoH). • Speed Dial. • <u>ChefSek</u> / Shared Line. • Quiet Hours (Mobile).

Design

Feature Mapping

Übernahmegruppen

CallQueues

Sammelanschlüsse

Anrufgruppen in Teams

Lokales Verzeichnis

Teams / Webex Verzeichnis

Anrufabläufe

Migrationskonzept

Risiko / Problem	Stufe	Gegenmaßnahmen	Verantwortliche/r
User Akzeptanz bei Wechsel auf Webex	3	Schulungskonzept	ACP / Kunde
Netzwerk Anpassungen	2	Definition erforderlicher Maßnahmen	ACP
Funktionsverluste in Webex Calling	2	Detaillierte Feinplanung und Abstimmung	ACP / Kunde
WLAN / drahtlose Telefonie	2	Entscheidung Alternativen und Information / Mitwirkung an / von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Kunde
Tischtelefonie	3	Entscheidung Alternativen und Information / Mitwirkung an / von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Kunde



Deploy




webex Control Hub

Bulk Add Devices


Export the current user attributes (optional), download and edit the CSV file, and then import the edited version to bulk add devices.

⚠️ A minimum firmware version of 11-3-1MES-5 is required to onboard a device via activation code. To upgrade the firmware for a device, go to [upgrade.cisco.com](https://www.cisco.com/upgrade).



Export

[Export user attributes or download CSV template](#)



Import

Drag and Drop your CSV file here or [click to browse](#)

If your CSV file contains Unicode characters (e.g. あ, φ, í, ü, ß), import your file in the UTF-8 format. [Learn more](#).

Need help? [Step-by-step instructions](#)

Cancel Submit

Contoso Electronics Microsoft Teams admin center

Search - Preview

Overview

Announcement
You can now troubleshoot meetings instantly for any user. Monitor meeting quality metrics, detect issues and take actions in real-time. [Explore Real-time Telemetry](#)

Learn more

- Upgrade to Microsoft Teams
- How to roll out Teams
- Manage Teams settings
- Get Teams clients
- Chat, teams, and channels
- Known issues
- Guest and external access in Teams
- Support remote workers using Teams

Deployment task status

Use the Start button to create a Teams service management team for the features you want to roll out. We'll provide you with your organization's assessment, task-driven Planner plan and other resources to streamline the roll out.

Start

User search

Search by display or username

Your recent results:

- Megan Bowen (MeganB) MARKETING MANAGER
- Adale Vance (AdaleV) RETAIL MANAGER

Activity log

Activity	Submitted on	Overall status
Group policy assignment	8 days ago	Completed
Group policy assignment	7 days ago	Completed
Group policy assignment	7 days ago	Completed
Group policy assignment	15 days ago	Completed
Group policy assignment	15 days ago	Completed

Release notes

- Teams admin center release notes
- Teams app release notes (Current channel)
- Teams app release notes (Previous channel)
- Teams app 'What's new'

Teams user activity

Last 7 days Last 30 days Last 90 days Last 180 days

Channel messages: 114

Training

- Admin training for Teams
- Instruction-led training for Teams
- End user training for Teams
- MSO framework on Microsoft Learn

Self-help diagnostics

Common self-help queries

- Voice: Auto attendant, Call forwarding, Call queue, Direct Routing, Dial pad is missing
- Meetings: Unable to join or c
- Authentication: Unable to make d
- Files:
- Presence:

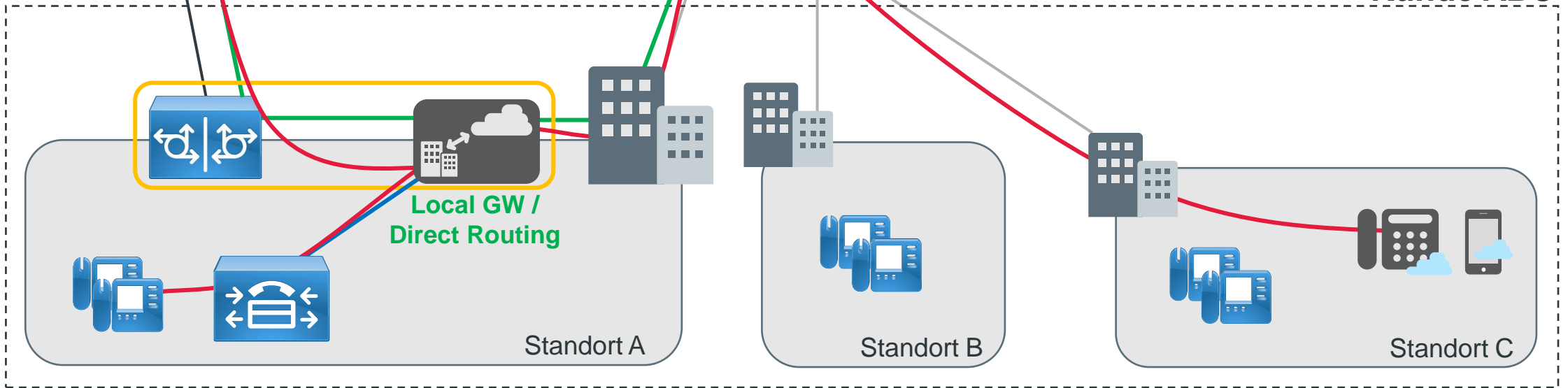


- TAG 1
- TAG 2
- TAG 3
- TAG 4
- TAG 5

Pilot

Kunde ABC

co-resident



TECHNISCH

Per Hand

API

CSV Import

ORGANISATORISCH

Standorte

Abteilungen

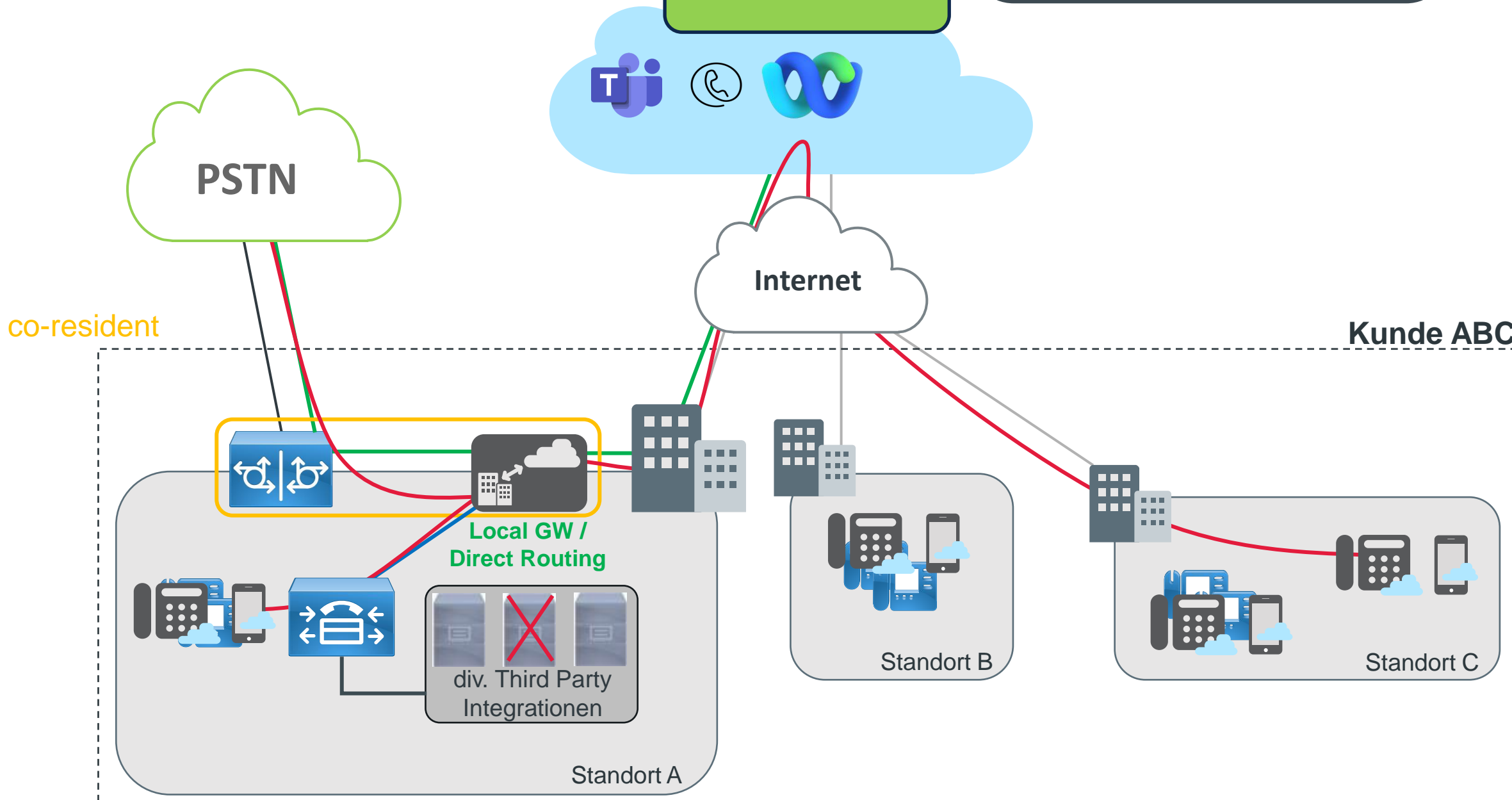
Usergruppen

USER

Schulungskonzept

Informationsfluss

Barrierenmanagement





01

Einführung
Cloud Telefonie

02

Planung und
Vorbereitung

03

Durchführung
Migration

04

Optimierung Cloud Telefonie

04

Optimierung
Cloud Telefonie

05

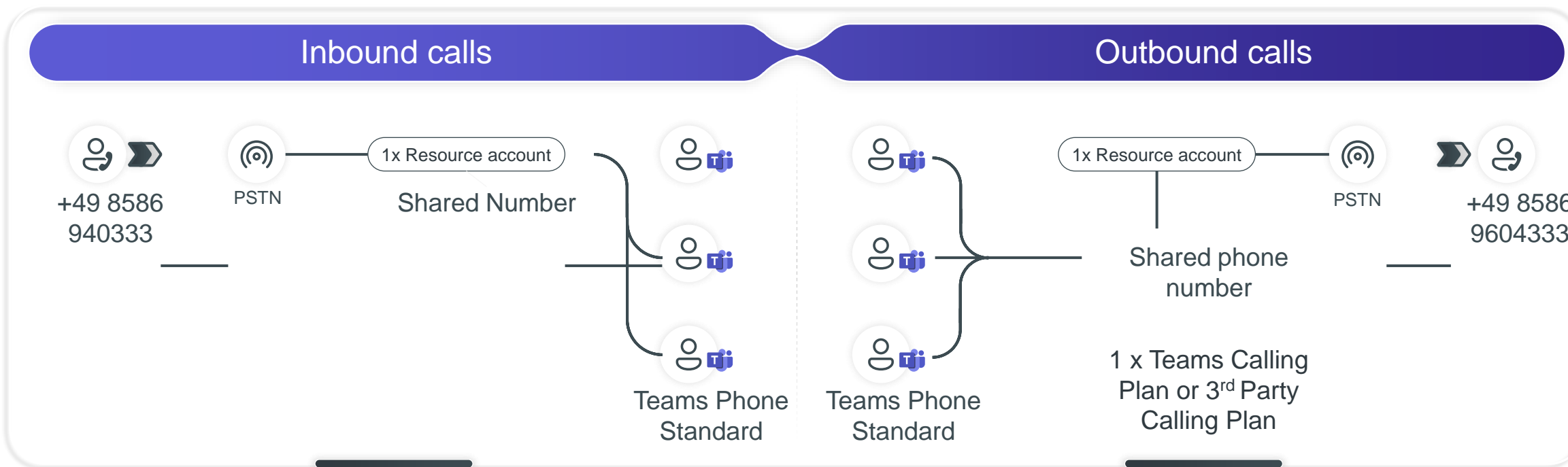
Ihre Fragen



Advanced Customer
Experience Certified

IT for
innovators.

Shared Calling



Webex Contact Center



Proactive communications



Self-service



Human engagement



 AI Assistant

Webex Platform



🏠
🔍 Search

Webex Calling Call About
🔄

My number: 408-555-0100
🔇 Do not forward calls Call settings ⋮

Dialpad
Speed dial

1	2 <small>ABC</small>	3 <small>DEF</small>
4 <small>GHI</small>	5 <small>JKL</small>	6 <small>MNO</small>
7 <small>QPRS</small>	8 <small>TUV</small>	9 <small>WXYZ</small>
* <small>,</small>	0 <small>+</small>	#

Audio

Video

Recent calls
1 Voicemail

MT	Marise Torres <small>Hunt group: SalesWest</small>	2m 12s	Today <small>09:00 AM</small>
DO	Darren Owens <small>Hunt group: SalesWest</small>	📞 6m 54s	
#	+12 612-555-0100	📞 50m 12s	Today <small>09:00 AM</small>
MT	Marise Torres <small>Queue: PreSales</small>	Missed call	Today <small>08:16 AM</small>
AJ	Austen Jones <small>Hunt group: Customer</small>	📞 1m 19s	Today <small>07:48 AM</small>
MB	Matthew Baker <small>Queue: PreSales</small>	7m 50s	Yesterday <small>09:16 AM</small>
KW	Kevin Woo <small>Forwarded by Darren Owens</small>	📞 42s	9/28/23 <small>10:55 AM</small>

Intelligente Stromsparmodi

Unser Ziel ist es, unsere Geräte mit jeder neuen Produktgeneration so zu gestalten, dass sie weniger Energie verbrauchen.

Reduzieren Sie reisebedingte Emissionen

Erleben Sie virtuelle Meetings auf Cisco-Geräten, die es mit persönlichen Gesprächen aufnehmen können.

Kostenlose Produktrücknahme und Recycling

Cisco ist bestrebt, zurückgegebene Hardware mit einer Effizienz von 99,9 % zu recyceln, wiederzuverwenden oder aufzuarbeiten.

Geräte, die weniger Energie verbrauchen.

Verwertbare Erkenntnisse durch Control Hub
Sie erhalten Einblicke in die Gerätenutzung in Echtzeit und können so Ihre Gebäude und Arbeitsbereiche optimieren.

FAZIT

Discover:

- ✓ Welche Lösung ist für Sie geeignet?
- ✓ Wir analysieren gemeinsam Ihre aktuelle Infrastruktur

Design:

- ✓ Wählen der PSTN-Option, die Ihren Anforderungen entspricht
 - ✓ Wir sorgen für ein Gewissenhaftes vorgehen
- ✓ Wir suchen gemeinsam nach Möglichkeiten zur Innovation

Deploy:

- ✓ Migrationsplan, der Geschwindigkeit und Risiko ausbalanciert
 - ✓ Verwendung von Automatisierung
 - ✓ Nutzen Sie Pilotphasen

Migrate:

- ✓ Für Transparenz sorgen
- ✓ Für erstklassige User Experience sorgen

ACP Hauzenberg (In-Person only)

Donnerstag
07. November 2024

10:00 – 17:00h

50 Plätze
für

- ✓ Entscheider
- ✓ IT Admins
- ✓ Key User



Key Facts

- Ganztägiges Event
- Fachvorträge zu den **Hot-Topics**
- Stände mit **Hands-On** und **Demos**
- Recap der **Webex ONE**
- Wohin geht die Reise in 2025
- **Ask The Expert** Booths
- Gemeinsames Mittagessen
- Working Cafe / Huddle für 1:1
- Gemütlicher Ausklang



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Fragen?

**IT for
innovators.**