

# WHITEPAPER

## Hin zu Microsoft Intelligent Communications?

Themen, die vor einer Integration von Microsoft Teams und Skype for Business zu beachten sind



## Kurzer Überblick

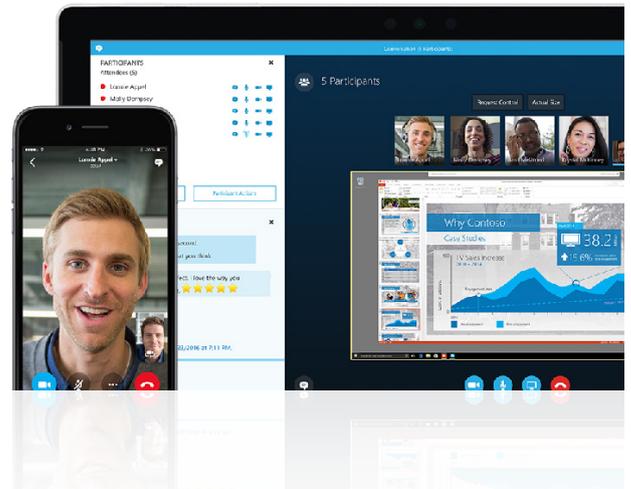
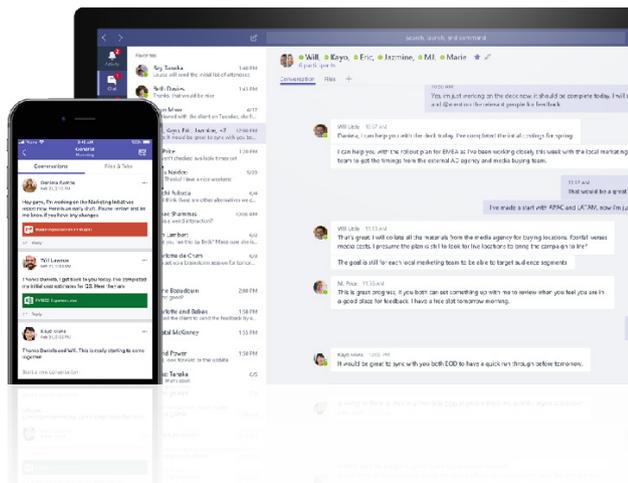
Mit mehr als 140 Millionen lizenzierten Nutzern von Skype for Business wird Microsoft immer mehr zur dominierenden Kraft im Bereich von Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen. Die Akzeptanz von Skype for Business nimmt aufgrund einer Reihe von Vorzügen weiterhin an Fahrt auf. Zu diesen zählen u.a. die allgemeinen Geschäftsvorteile der vereinheitlichten Kommunikation sowie spezifische Eigenschaften der Microsoft-Plattform.

Noch wichtiger ist: während Microsoft kontinuierlich an der Entwicklung von Skype for Business On-Premise mit der Veröffentlichung von Skype for Business Server 2019 arbeitet, ist das Unternehmen gleichzeitig dabei, seine Position in der Cloud mit Microsoft Teams – einschließlich Enterprise Voice – zu stärken und Skype for Business Online so zu ersetzen. Durch den Vertrieb gewerblicher Office-365-Lizenzen verzeichnet Microsoft eine Anzahl von mehr als 100 Millionen aktiven Nutzern pro Monat und ist damit eindeutig wegweisend in Hinblick auf den digitalen Aufbruch auf dem Unified-Communications-Markt.

Dennoch profitieren nicht alle Nutzer in dem Maße von der Plattform, wie sie es sollten oder ihre Arbeitgeber es gerne hätten. Das hängt nämlich von weitreichender Benutzerakzeptanz und erfolgreichen Nutzungsmustern – dem menschlichen Faktor – ab. Werden diese Aspekte ignoriert, kann das bedeuten, dass bei den betroffenen Unternehmen Prozessverbesserungen, erhöhte Teamproduktivität und positive Auswirkungen auf die Profitabilität – die Ergebnisse einer effektiven Umsetzung vereinheitlichter Kommunikation – ausbleiben.

*Werden diese Aspekte ignoriert, kann das bedeuten, dass bei den betroffenen Unternehmen Prozessverbesserungen, erhöhte Teamproduktivität und positive Auswirkungen auf die Profitabilität ausbleiben.*

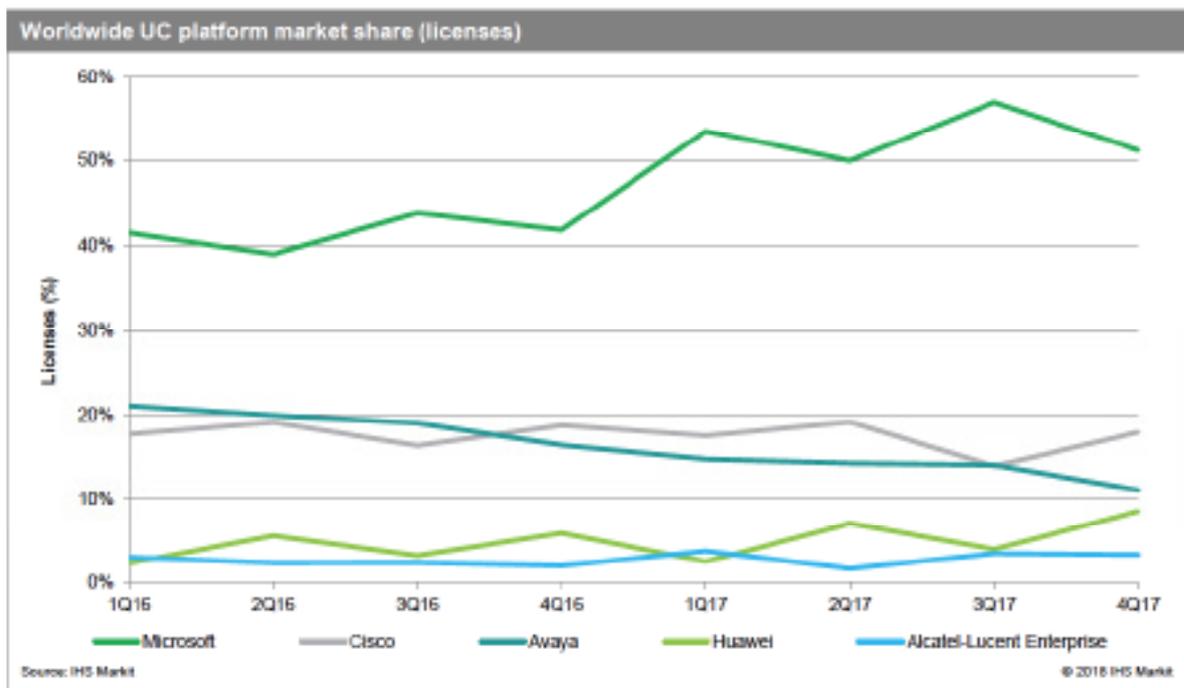
Das Versprechen einer das Arbeitsleben verändernden Technologie bleibt ein leeres, wenn es nicht in einer Art und Weise implementiert wird, die die Nutzer einbezieht und ihre Arbeitswelt verbessert bzw. vereinfacht. Auch wenn Unternehmen äußerst interessiert daran sind, neue Technologien einzuführen, müssen sie vor dem Einsatz sorgfältig mehrere Faktoren bedenken. Dazu gehört einerseits die jeweilige Technologie selbst, wie diese sich mit dem vorhandenen Kommunikationsverfahren integrieren lässt und relevante kommerzielle Aspekte, andererseits natürlich aber auch der Mensch.



Microsoft gilt als Marktführer – und das aus gutem Grund. Kein anderes Unternehmen bietet eine so große Anzahl von Tools für Produktivität, Zusammenarbeit und Kommunikation.

## Microsoft Teams und Skype for Business – Intelligente Kommunikation

Mit einer stetig wachsenden Anzahl von Produkten und Diensten ist Microsoft auf absehbare Zeit auf dem besten Weg, führend bei der Zusammenarbeit und Kommunikation zu sein. Microsoft Teams und Skype for Business sind integrale Bestandteile von Office 365 und stellen Office-Anwendungen, E-Mail-Programme, Dateispeicherung und Teambildung – um nur einige der Kernprodukte zu nennen – zur Verfügung. Selbstverständlich gibt es verschiedene Bündel, je nachdem, welcher Funktions- und Funktionalitätsbedarf jeweils vorhanden ist.



**Microsoft gilt als Marktführer – und das aus gutem Grund. Kein anderes Unternehmen bietet eine so große Anzahl von Tools für Produktivität, Zusammenarbeit und Kommunikation.**

Die Wahl der richtigen Microsoft-Voice-Lösung wurde schon immer von älteren Integrationen und vertraglicher Komplexität diktiert, wobei recht häufig jedoch ein kommerzieller Vergleich mit weniger funktionsreichen Produkten stattfindet oder nicht alle Aspekte Berücksichtigung finden.

Die meisten Organisationen verfügen über Office 365 – das nun schon seit einem Jahrzehnt bevorzugte Lizenzierungsmodell für Office-Anwendungen und E-Mail-Nachrichten. Einige Organisationen verwenden das systemeigene Microsoft Teams und/ oder Skype for Business, ohne sich jedoch deren volle Enterprise-Voice-Funktionalität bewusst zu sein. Bei den Unternehmen, die dies tun, gestaltet sich der Übergang relativ schmerzlos, da die Mitarbeiter mit den Produkten und den zusätzlichen Funktionen vertraut sind, sofern diese angemessen vermittelt wurden und eine entsprechende Schulung stattfand.

Wenn Ihr Unternehmen Niederlassungen in verschiedenen Ländern besitzt, bedeutet die Einführung einer Einzellösung beträchtliche Einsparungen. Allerdings müssen Sie eine Möglichkeit finden, das Umfeld und Call-Routing effizient zu verwalten, während gleichzeitig Anrufqualität und Kostenersparnisse zu gewährleisten sind. Ferner ist zu überlegen, wie sich die vorhandene, von Ihrem Unternehmen im Laufe der Jahre aufgebaute Kommunikationsinfrastruktur am besten für eine kostengünstige Migration nutzen lässt. Dies betrifft insbesondere größere und multinationale Organisationen, die in den verschiedenen Ländern häufig über unterschiedliche PBX-Systeme von diversen Anbietern verfügen. In diesen Fällen ist es wichtig, dafür zu sorgen, dass die zur Unterstützung des Übergangs zu Microsoft Teams oder Skype for Business eingesetzte Technologie offen und flexibel genug ist, um zahlreiche Anbieter zu verbinden.

# DIE 5 GRÖSSTEN

Herausforderungen beim Einsatz von Unified Communications:

- 01.** Leistungssteuerung in einer heterogenen Umgebung
- 02.** Bereitstellung erstklassiger Anwendererfahrung
- 03.** Einhaltung von kosteneinsparenden Prognosen
- 04.** Performance-Management in Echtzeit
- 05.** Erwartungen überschreitende Nutzerakzeptanz

## Themen, die es bei der Implementierung von Microsoft Teams und Skype for Business zu beachten gilt

### Das Versprechen an die Nutzer

Zu häufig implementieren IT-Teams hervorragende Lösungen, ohne jedoch Rücksprache mit den Nutzern zu halten. Dadurch misslingt oft ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie die Menschen arbeiten und was sie gegenwärtig verwenden.

Für den Erfolg eines IT-Projekts ist es unerlässlich, die ausschlaggebenden Personen innerhalb des Unternehmens einzubeziehen. Wird dies versäumt, kommt es zu einer geringen Benutzerakzeptanz, wodurch Hindernisse entstehen. Der Übergang von einer herkömmlichen zu einer vollständig integrierten, einheitlichen TK-Lösung ist für viele, die nicht mit dieser Art der Zusammenarbeit vertraut sind, ein ziemlich großer Schritt.

Anhand eines bewusstseinsfördernden Firmenprogramms erkennen Sie sofort die Schwachstellen innerhalb der Organisation und die Punkte, die besondere Aufmerksamkeit erfordern. Durch die Zusammenarbeit mit Stakeholdern schaffen Sie aktiv innerhalb des Unternehmens „Champions“, die ihren Teams vermitteln können, inwiefern die neue Lösung eine Verbesserung ihres Arbeitslebens bedeutet. Darüber hinaus geben diese auch Rückmeldung über Informationen und Herausforderungen, die zuvor unbekannt waren und nun zur Vermeidung möglicher Auslassungen dokumentiert werden können.

Auf dem Hintergrund von Microsoft Teams und Skype for Business entsteht so eine Mitarbeiterschaft, die ab sofort anhand jedes beliebigen Geräts von überall aus leicht miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten kann. Allerdings gilt dabei wie zuvor erwähnt: **Es ist wichtig, die verschiedenen Persona innerhalb der Organisation zu verstehen. Die meisten Unternehmen verfügen je nachdem über 3 bis 5 verschiedene Persona.** Sie können eventuell eine „Geräte-Bar“-Event abhalten, wozu Sie die in Betracht gezogenen Geräte zur Verfügung stellen und Ihren Mitarbeitern gestatten, diese selbst zu begutachten und in die Hand zu nehmen. Auf diese Weise erhalten Sie Feedback in Hinblick darauf, was Ihre Mitarbeiter benötigen.

*Laut Deloitte würden nicht nur 64% der Arbeitnehmer gerne eine geringere Bezahlung in Kauf nehmen, wenn sie außerhalb des Büros arbeiten könnten, sondern verzeichnen auch Organisationen, die starke digitale Tools einsetzen, eine bis zu 20%ige Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.*

### Hier ein Beispiel:

1. Bürokraft: Das ist jemand, der mit einem PC/ Laptop ausschließlich vom Schreibtisch aus und mit einem Tischtelefon arbeitet. Solch ein Mitarbeiter besitzt kein Firmenhandy und verrichtet auch keine Heimarbeit.

Die Skype-/ Teams-Benutzerpersona benötigt: Skype-/ Teams-Client – Skype-/ Teams-Telefon – und ein USB-Headset aus zweckmäßigen Gründen.

2. Heimarbeiter: Das ist jemand, der entweder von zu Hause oder einem Kundenstandort aus arbeitet. Diese Person ist völlig mobil und verfügt über einen Laptop sowie ein Firmenhandy.

Die Skype-/ Teams-Benutzerpersona benötigt: Skype-/ Teams-Client auf dem Laptop/Handy (Smartphone) – Skype-/ Teams-Schreibtischtelefon (Heimbüro) – und ein Bluetooth-Headset für die Mobilität.

Dies sind natürlich nur Beispiele. Wie bereits erwähnt unterscheiden sich die Persona von einer Organisation zur anderen. Dabei werden zahlreiche Faktoren berücksichtigt inklusive Unternehmensrichtlinien, Sicherheitsvorschriften usw.

*60% der IT-Profis meldeten eine geringe Benutzerakzeptanz nach der Einführung von Microsoft Skype for Business, wobei ein Mangel an Kommunikation und unzureichende Schulung als Ursachen genannt wurden.*

Glauben Sie nicht dem Technologie-Hype, der verlauten lässt, das Tischtelefon sei tot und Headsets wären die Antwort auf alles. Es gibt nämlich keine Antwort im „Einheitsformat“. Realität ist, dass das Tischtelefon nach wie vor die beste Lösung für viele Nutzer ist. Das gilt vor allem für moderne IP-Telefone, die sich wunderbar in Microsoft Teams und Skype for Business integrieren lassen. Organisationen müssen daher sorgfältig die Arbeitsweisen jedes einzelnen Benutzers bedenken und das bestgeeignete Gerät bereitstellen. Auch lohnt sich der Vergleich zwischen den gesamten Lebenszykluskosten eines Tischtelefons, das im Durchschnitt alle sieben oder acht Jahre (oder auch in noch größeren Abständen) ersetzt wird, und Headsets. Diese werden oft als Verbrauchsmaterial betrachtet, gehen verloren oder werden beschädigt und müssen während des gleichen Zeitraums mehrfach ersetzt werden.

*Eine organisatorische Bereitschaftsanalyse offenbart Bereiche, die größere Aufmerksamkeit benötigen und erkennt Schulungsbedarf. Ferner fühlen sich die Mitarbeiter dadurch in den Prozess einbezogen, wodurch sich die Benutzerakzeptanz erhöht – die elementare Messlatte für jede Organisation, wenn es um eine erfolgreiche Umsetzung geht.*

## Das technologische Versprechen

Es gibt eine Vielzahl von Bereichen, die vor der Implementierung einer einheitlichen Kommunikationslösung sorgfältig überdacht und analysiert werden müssen. Wir werden an dieser Stelle nur ein paar davon ansprechen, da sie von einem Unternehmen zum anderen unterschiedlich sind.

Oft ist der Auslöser für ein solches Projekt das Ende einer Nutzungsdauer/vertraglichen Vereinbarung in Bezug auf vorhandene Geräte, der Versuch, Wettbewerbsvorteile durch bessere Kommunikation zu erzielen, ein „Downsizing“ am Arbeitsplatz oder die Umstellung auf Heimarbeit bzw. eine flexible Arbeitsstrategie. Woran es auch immer liegt, es ist unerlässlich, dass Ihnen bewusst ist, worüber Sie derzeit verfügen, um den Übergang zu einer neuen Lösung ohne Unterbrechung funktionierender Arbeitsweisen erfolgreich zu meistern.

### Umwelt

Eine Unified-Communications-Lösung nutzt das Datennetzwerk innerhalb Ihrer Organisation. Es macht keinen Sinn, das Netzwerk noch mehr zu belasten, wenn es bereits Engpässe gibt oder es überstrapaziert wird. Mittels einer Beurteilung der netzwerktechnischen Gegebenheiten lassen sich eventuelle interne bzw. externe Überlastungs- und Bandbreitenprobleme feststellen, sofern Sie über eine Multisite-Topografie verfügen. Eventuell müssen Sie ein Upgrade von Schaltern/ Routern und Bandbreiten vornehmen, bevor sie überhaupt daran denken können, die Sprachfunktion hinzuzufügen.

Zusätzlich gibt es möglicherweise analoge Vorrichtungen wie Faxgeräte, Türöffnungssysteme und Notfallleitungen für Aufzüge. Deshalb benötigen Sie Geräte, die in der Lage sind, eine analoge Verbindung einer digitalen anzupassen, um so eine Integration in die neue Lösung zu ermöglichen.

*Mehr als 50% der IT-Profis konnten die Qualitätsprobleme, mit denen sie konfrontiert wurden, nicht beheben. Mithilfe einer angemessenen Planung und einführenden Workshops vor der Implementierung ließe sich deren Auftreten vermeiden.*

Wenn Ihr Unternehmen Niederlassungen in verschiedenen Ländern besitzt, bedeutet die Einführung einer Einzellösung beträchtliche Einsparungen. Allerdings müssen Sie eine Möglichkeit finden, das Umfeld und Call-Routing effizient zu verwalten, während gleichzeitig Anrufqualität und Kostenersparnisse zu gewährleisten sind. Ferner ist zu überlegen, wie sich die vorhandene, von Ihrem Unternehmen im Laufe der Jahre aufgebaute Kommunikationsinfrastruktur am besten für eine kostengünstige Migration nutzen lässt. Dies betrifft insbesondere größere und multinationale Organisationen, die in den verschiedenen Ländern häufig über unterschiedliche PBX-Systeme von diversen Anbietern verfügen. In diesen Fällen ist es wichtig, dafür zu sorgen, dass die zur Unterstützung des Übergangs zu Microsoft Teams oder Skype for Business eingesetzte Technologie offen und flexibel genug ist, um zahlreiche Anbieter zu verbinden.

### Vertragliche Aspekte

Diese werden häufig als ein Hauptgrund für die Einführung von Änderungen genannt. Ganz gleich, ob es sich dabei um Ihre Telefonsystem-, Verbindungs- oder Anrufpakete handelt, in der Regel sind sie schließlich der Auslöser für eine Veränderung. Allerdings brauchen Sie für eine Migration nicht bis zum Ablauf eines Vertrages zu warten (womit allgemein eine Ausfallzeit verbunden ist). Es gibt nämlich Lösungen, die es Ihnen gestatten, Ihre vorhandenen PSTN/ SIP-Verbindungen zu nutzen und gleichzeitig von Skype for Business oder Microsoft Teams zu profitieren. In den meisten Fällen erweisen sich Ihre bestehenden PSTN/ SIP-Leitungen/ Minuten letztendlich als kostengünstiger als die Verknüpfung Ihrer Nummern mit Office 365 und einer Anrufpaketgebühr pro Benutzer und Monat.

Microsoft Teams und Skype for Business ermöglichen Direct Routing, was im Wesentlichen bedeutet, dass Sie über eine Anwendung vor Ort verfügen (wofür eine Zertifizierung von Microsoft erforderlich ist). Ihre bis dato bestehenden PSTN/ SIP-Verbindungen werden gekappt und die Vorrichtung direkt mit Microsoft Cloud verknüpft, so dass alle Anrufe über Ihren bisherigen Anbieter/ Vertrag laufen.

## Gesetzliche Vorschriften

Die meisten Unternehmen müssen gesetzliche Compliance-Anforderungen erfüllen, wozu eventuell auch der Umgang mit Anrufen und die Aufzeichnung aller Interaktionen per Voice/Chat/Video etc. zählen. Nicht zu vergessen sind in dieser Hinsicht auch der Zahlungserhalt sowie die dem Kundenschutz dienenden Zahlungslösungen.

Alle diese Bereiche dürfen nicht als sekundär bei der Implementierung einer einheitlichen Kommunikationslösung betrachtet und deshalb auch nicht vernachlässigt werden. Sie alle verdienen Beachtung. Vielleicht ist es auch genau der richtige Zeitpunkt, die derzeitige Vorgehensweise einer Revision zu unterziehen, damit nach der Implementierung von Microsoft Teams oder Skype for Business Ihr Unternehmen auch weiterhin garantiert den Anforderungen entspricht.

## Management

Es ist weitaus bekannt, dass man zur effektiven Verwaltung von Microsoft Teams oder Skype for Business ein PowerShell-Meister sein muss – ein Können, das normalerweise nur äußerst technisch versierte und für gewöhnlich sehr teure IT-Experten besitzen. Was kann man also tun, um Änderungen vorzunehmen, neue Nutzer hinzuzufügen und natürlich auch vorhandene zu löschen? Dies sollten eigentlich ganz einfache Aufgaben sein, solange man weiß, was man tut, und fähig ist, zwischen verschiedenen Web-Konsolen hin- und herzuwechseln. Doch sind Sie sich dann auch wirklich sicher, die richtigen Richtlinien hinzugefügt oder alle Benutzerattribute gelöscht zu haben? Der gesamte Prozess kann sich als übermäßig komplex und ressourcenintensiv erweisen. Deshalb ist der Einsatz von Microsoft Teams oder Skype for Business für Sie ein äußerst wichtiger, der Vereinfachung dienende Aspekt. Einfachheit bedeutet, dass weniger qualifizierte (und weniger kostspielige) Ressourcen mit der Verwaltung betraut werden können. Gleichzeitig heißt Einfachheit aber auch, dass sich Änderungen schneller umsetzen lassen. Schauen Sie sich also nach Anbietern oder Partnern um, die eine Anwendung zur Benutzerverwaltung zur Verfügung stellen, wodurch diese belastenden Aufgaben sich anhand einer simpel zu bedienenden Schnittstelle erleichtern lassen.

Ferner verfügen Sie vielleicht über eine beträchtliche Anzahl von Tischtelefonen, die alle konfiguriert und verwaltet werden müssen. Damit das für die IT-Mitarbeiter nicht zur Belastung wird, sorgen Sie am besten für den Zugriff auf ein einziges Management-Portal, worüber Sie und Ihr IT-Team schnell und leicht Updates und Reparaturen vornehmen können (wie z. B. die Suche nach einem Telefon anhand eines Benutzerkontos statt einer IP-Adresse).

## Geschäftszahlen

Bevor die Entscheidung zur Implementierung einer Unified-Communications-Lösung getroffen wird, muss das geschäftliche Klima günstig dafür sein. Vermutlich verfügen Sie dann über neue Funktionen, was in vieler Weise in Hinblick auf die Investitionsrendite zum Ausdruck kommt, sofern das Versprechen einer besseren Zusammenarbeit und Kommunikation erfüllt wird.

Microsoft Teams und Skype for Business bieten eine Vielzahl von Möglichkeiten der Bereitstellung inklusive:

1. On-Premise: Dies kann günstig sein, wenn Ihre Organisation über Anwendungen von Drittanbietern wie CRM-Systeme, Anrufaufzeichnung oder ein Kontaktzentrum verfügt. Natürlich ist damit auch eine Serververwaltung etc. verbunden und Sie müssen für die Anschaffung der Ausrüstung in der Regel in Vorleistung treten.
2. Private Cloud: Diese wird entweder in Ihrem eigenen Rechenzentrum oder von einem Serviceanbieter gehostet. Dadurch verringert sich der Aufwand des Servermanagements und der Austausch von Hardware. Eventuell erscheint diese Lösung auf den ersten Blick teurer, doch sollte man dabei die Strom-, Kühlungs- und Verwaltungskosten nicht vergessen.
3. Öffentliche Cloud: Das bedeutet, dass Microsoft sich mit Microsoft Teams um alles kümmert. Als Online-Äquivalent zu Skype for Business Server mag es einfacher erscheinen, kann sich jedoch als erheblich kostenintensiver als On-Premise- oder privat gehostete Lösungen erweisen. Dabei sind nämlich eine dedizierte Verbindung (Express Route), pro Benutzer preislich gestaffelte Anrufpläne und die Lizenzhöhung für Enterprise Voice zu berücksichtigen. Außerdem handelt es sich um eine Lösung im „Einheitsformat“, womit gewisse Einschränkungen in der Funktionalität verbunden sind.
4. Hybrid: Dies gilt als der Weg, den die meisten Organisationen einschlagen. Wenn Sie über Nutzer verfügen, die nur Instant Messaging und Präsenz erfordern, dann nutzen Sie dafür Office 365 und Microsoft Teams. Haben Sie jedoch ein Kontaktzentrum oder andere Drittanbieteranwendungen vor Ort, dann setzen Sie unter Beibehaltung der PSTN- und SIP-Optionen lokal den „Skype for Business“-Server ein. Selbst wenn Sie sich entschließen, zum Hosten von Skype for Business eine private Cloud zu verwenden, lassen sich Nutzer auch weiterhin in Office 365 und vor Ort hosten. Ein sehr wichtiger Hinweis: Gewährleisten Sie, über ein System zu verfügen, dass es gestattet, bei Bedarf Nutzer auf einfache Weise von On-Premise (Skype for Business) zu Office 365 (Teams) und wieder zurück zu verschieben.

## Fazit

Viele Unternehmen sind Microsoft in Hinblick auf ihren Kommunikations- und Kollaborationsbedarf unerschütterlich treu. Allerdings müssen sie feststellen, dass Ihre Endnutzer mit Problemen bezüglich der Gebrauchstauglichkeit, Anrufqualität und Supportleistung zu kämpfen haben, während ihre IT-Mitarbeiter von einer Welle von Anfragen mit der Bitte um Unterstützung und Beschaffungshilfe überschwemmt werden. Diese Schwierigkeiten verhindern eine breitflächige Akzeptanz, die jedoch für eine Steigerung der Produktivität und Zusammenarbeit erforderlich ist, und beeinträchtigen die zugesicherte Investitionsrendite von Microsoft-Investments.

*95% der Unternehmen sagen, dass Unified Communications als Teil einer digitalen Personalstrategie wichtig ist. Ferner sind 87% der CIOs der Ansicht, dass mit einem Minimum von 5% zusätzlichem Umsatzwachstum über einen Zeitraum von drei Jahren gerechnet werden kann, wenn Mitarbeitern einfach mehr digitale Leistungskraft zur Verfügung gestellt wird.*

## Die Lösung

Die Antwort lautet: Arbeiten Sie mit einem Partner zusammen, der Ihnen eine konsolidierte Gesamtlösung für all die Probleme anbietet, mit denen Ihr Unternehmen möglicherweise konfrontiert wird. Auf diese Weise gewinnt Ihr Einsatz von Microsoft Teams oder Skype for Business an Mehrwert, wodurch sich die Erfahrung jedes Einzelnen optimiert und alle von IT-Managern, Führungskräften und Nutzern angeführten Bedenken berücksichtigt werden.

## AudioCodes One Voice für Microsoft Teams und Skype für Business

 SCHREIBTISCHTELEFONE HUDDLE ROOMS	 INFRASTRUKTUR- GERÄTE	 MANAGEMENT- ANWENDUNGEN	 ERGÄNZENDE PROFI- DIENSTE
IP-Telefone der 400er Serie  C450HD Teams-Telefon  Huddle-Room-Lösungen  BTOE Client  Präsenzanzeige  Boss-Admin	Direktes Team-Routing  CCE-Anwendungen  CloudBond 365  Mediant SBC  Azure Mediant SBC  Gateways/Adapter  Hybrid SBC/SBA	Management-Paket für Nutzer  OneVoice-Operationszentrale  Anrufaufzeichnung per Smart Tap Fax-Server  IP-Phone-Manager  Routing-Manager	Lösungsdesign/ Plan zur Lösungsberatung  Implementierung von Netzwerkbewertungen  Managed Services mit globaler Unterstützung rund um die Uhr

## Voice DNA für den digitalen Arbeitsplatz

### Über AudioCodes

AudioCodes Ltd. (NasdaqGS: AUDC) ist ein führender Anbieter von fortschrittlichen Sprachnetzwerk- und Medienverarbeitungslösungen für den digitalen Arbeitsplatz. Mit seinem Engagement für die menschliche Stimme, die tief in seiner DNA verankert ist, ermöglicht AudioCodes Unternehmen und Dienstleistern den Aufbau und Betrieb von komplett IP-basierten Sprachnetzwerken für Unified Communications, Kundenservice-Center und gehostete Business Services. Die breite Palette an innovativen Produkten, Lösungen und Dienstleistungen von AudioCodes wird von großen multinationalen Unternehmen und führenden Tier-1-Betreibern weltweit genutzt.



#### International Headquarters

1 Hayarden Street, Airport City  
 Lod 7019900, Israel  
 Tel: +972-3-976-4000  
 Fax: +972-3-976-4040

#### AudioCodes Inc.

27 World's Fair Drive,  
 Somerset, NJ 08873  
 Tel: +1-732-469-0880  
 Fax: +1-732-469-2298

Kontakt: [www.audiocodes.com/contact](http://www.audiocodes.com/contact)  
 Website: [www.audiocodes.com](http://www.audiocodes.com)

©2019 AudioCodes Ltd. All rights reserved. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VoIPerfect, VoIPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice and CloudBond are trademarks or registered trademarks of AudioCodes Limited. All other products or trademarks are property of their respective owners. Product specifications are subject to change without notice.

2019 V.1.7



#### Suprag AG

Industriestrasse 4a  
 CH-8604 Volketswil  
 Switzerland  
 Tel: +41 58 317 20 60

Kontakt: [audiocodes@suprag.ch](mailto:audiocodes@suprag.ch)  
 Website: [www.suprag.ch](http://www.suprag.ch)