



# OpenScape Management

Automatisierung, Transparenz und Kontrolle  
für Unternehmensnetzwerke

# Die richtigen Management-Tools für Ihr Netzwerk

Es gibt eine einfache Formel, um die stündlichen Kosten eines Betriebsausfalls zu berechnen:

$$A \times P \times M$$

Dabei gilt:

A = Anzahl der betroffenen Mitarbeiter

P = mittlerer Prozentanteil der beeinträchtigten Arbeitszeit

M = durchschnittliche Mitarbeiterkosten (Lohn)

Die Umstellung der Unternehmenskommunikation auf rein IP-basierte Netzwerke und die Einführung von Unified Communications-Anwendungen hat viel bewirkt: Mitarbeiter und virtuelle Teams erhalten kostengünstige und zuverlässige Lösungen, mit denen sie produktiver arbeiten können. Auch die Aufgaben der Teams, die diese Netzwerke betreiben und verwalten, haben sich verändert.

Für diese Teams lautet die oberste Priorität, den reibungslosen Betrieb von Netzwerk und Services zu gewährleisten. Ein Netzwerk- oder Serviceausfall kann den Geschäftserfolg nachhaltig beeinträchtigen. Die von Ausfällen verursachten Kosten variieren dabei je nach Art des Unternehmens. Einer Broker-Firma mit mehreren Hundert Händlern wird voraussichtlich mehr Umsatz entgehen als einer Bildungseinrichtung. (Beachten Sie die einfache Formel zur Berechnung der Ausfallkosten am Seitenrand.) Auch immaterielle Werte oder Pflichten werden von Ausfällen berührt: Beispielsweise kann der Ruf des Unternehmens Schaden nehmen, oder regulatorische Anforderungen an die Serviceverfügbarkeit werden nicht erfüllt, was Strafen nach sich ziehen kann.

Gewöhnlich sind die IT-Budgets nicht mit den Ansprüchen gewachsen, die an den Betrieb von Kommunikationsnetzwerken in Unternehmen gestellt werden. In vielen Fällen ist das Gegenteil der Fall: Ständig sollen die Kosten gesenkt und die Leistung gesteigert werden.

Soll das Risiko von Service- und Netzwerkausfällen reduziert werden, gibt es dafür eine Reihe entscheidender Einflussgrößen:

- Reduzierung der manuellen Aktivitäten und Eingriffe
- Vereinfachung der Managementaufgaben
- Reduzierung des Risikos menschlicher Fehler
- Ein detaillierter Überblick über die Netzwerkleistung
- QoS-Statistiken, die sich bis auf Geräteebene aufgliedern lassen
- Möglichkeit zur schnellen Reaktion bei kritischen Fehlern

Die zur Erfüllung dieser Voraussetzungen nötigen Netzwerk-Tools müssen ein adäquates Maß an Automatisierung, Transparenz und Kontrolle bieten. Ein lückenloses Angebot an Enterprise-Management-Tools versetzt Serviceteams tatsächlich in die Lage, einen zuverlässigeren Netzwerkbetrieb zu günstigeren Kosten sicherzustellen.

## Umfassendes, einheitliches Netzwerkmanagement

Die OpenScope Management-Lösungen sind vereinheitlichte, nach dem ISO- und ITU-Netzwerkmanagement-Modell ausgelegte Management-Anwendungen. Sie verfügen über gemeinsame Services und Element-Manager. Die OpenScope Common Management Platform (CMP) integriert alle Managementprogramme in eine einzige, konsistente Benutzerschnittstelle. Für alle weiteren Managementanwendungen wird derselbe Single Sign On-Zugang verwendet. Das bedeutet, Sie müssen zur Verwaltung unterschiedlicher Netzwerkelemente nicht mehr von Programm zu Programm springen und diverse Anmeldeprozeduren absolvieren, um die relevanten Netzwerk- und Benutzerdaten abzurufen. Die Managementaufgaben sind weniger komplex.

OpenScope Branch und OpenScope Session Border Controller sind integrierte Komponenten der Netzwerkmanagement-Lösung. Durch die Eingliederung dieser Netzwerkelemente reduziert sich die zur Netzwerkverwaltung nötige Anzahl an Administrationssystemen. So wird die „Zero Touch“-Administration bei Netzwerken Wirklichkeit.

Die Schnittstellen von OpenScope Management basieren auf offenen Standards (der Service Oriented Architecture oder SOA), welche die Integration in übergreifende Managementsysteme gestatten. Damit ist sowohl die Entwicklung spezieller Managementanwendungen nach Kundenvorstellungen als auch die einfache standardmäßige Integration in ein bestehendes übergeordnetes Managementsystem möglich. Der OpenScope Identity Lifecycle Assistant von Unify ist nur ein Beispiel für eine Managementlösung, die auf die OpenScope Managementanwendungen aufgesetzt wurde.

## Mit Automatisierung zu mehr Effizienz

Die Reduzierung manueller Eingriffe sorgt für mehr Geschwindigkeit und Effizienz im Netzwerkbetrieb. Auch das Risiko menschlicher Fehler wird herabgesetzt.

Für das Anlegen eines einzelnen Benutzers ist keine lange Reihe von Ressourcenzuweisungen, Eintragungen und Location-Mapping-Vorgängen mehr erforderlich. Der ganze Prozess sollte automatisch und vorlagenbasiert als Workflow-Komponente ablaufen. Dazu sollte eine Integration mit dem Unternehmensverzeichnis bestehen, damit die adäquate Ausstattung aller Benutzer sichergestellt werden kann. Die heutigen gesetzlichen Auflagen für Notrufe schreiben die präzise Angabe des Benutzerstandorts zwingend vor. Mit OpenScope User Management geht dies reibungslos vonstatten.

Auch die unverzügliche Übermittlung kritischer System- oder Netzwerkfehlermeldungen an den richtigen Mitarbeiter sollte automatisiert werden. OpenScope Fault Management automatisiert diesen Vorgang vollständig mithilfe einer „Service Workbench“. Tritt ein Ereignis auf, wird unverzüglich und automatisch ein Ticket generiert. Dieses wird an die zuständigen Teams oder Mitarbeiter weitergeleitet, damit die Probleme zügig behoben werden können. Werden Tickets nicht in der vorgegebenen Zeit gelöst, erfolgt eine automatische Eskalation gemäß SLA-Vorgaben.



Die Automatisierung der Nutzerdatenpflege birgt große Kosten- und Zeitvorteile. Müssen z. B. 5.000 Benutzer Schritt für Schritt manuell angelegt werden, so ergibt sich ein enormer Arbeitsaufwand. Dieser lässt sich durch die Automatisierung minimieren bzw. durch die Verwendung und Integration mit einem Directory als Datenquelle gänzlich vermeiden.

### Mit transparenter Übersicht vorbeugend eingreifen

Wenn Netzwerkteams zu jedem Zeitpunkt erfahren können, was im Netzwerk passiert, können sie proaktiv agieren. Dabei sollten die Statusinformationen von Netzwerken und Geräten leicht zu interpretieren sein. Um einen unmittelbaren Überblick über System- und Netzwerkstatus zu gewinnen, benötigt man eine mehrschichtige grafische Netzwerkübersicht. Diese muss bis auf Layer 2/3 des Netzwerks herunter reichen, um eindeutig Aufschluss zu geben. Auf dieser Informationsgrundlage lassen sich kritische Netzwerkprobleme umgehend identifizieren und Netzwerkteams können schnell einschreiten und Probleme beheben, bevor Konsequenzen eintreten. Müssen hinsichtlich der Reaktionszeiten SLAs oder KPIs eingehalten werden, sind Netzwerkteams auf entsprechende Transparenz angewiesen, um dies zu gewährleisten.

In vielen Netzwerken laufen Anwendungen bereits in virtualisierten Umgebungen. In diesem Fall muss auch der Status der Host-Systeme und virtuellen Maschinen überwachbar und transparent sein. OpenScape Management-Anwendungen stellen diese Transparenz her.

### Kosteneindämmung und Netzwerksicherheit durch hohes Kontrollniveau

Die Übersicht über die Kommunikationsressourcen zu behalten und diese effizient zu steuern, sind Schlüsselvoraussetzungen für eine wirksame Kostenkontrolle. Serviceteams sollten in der Lage sein, Finanzfachkräfte mit Daten zur Netzwerk- und Ressourcenauslastung bei der Kostenberechnung zu unterstützen. Die Erfassung und Analyse aufgezeichneter Gesprächsdaten gibt Aufschluss darüber, wer wo welche Ressourcen wie nutzt. Diese Analysearbeit zahlt sich aus. Wenn Sie für eine gesunde Auslastung der Netzwerkressourcen sorgen, gibt es am Monatsende keine bösen Überraschungen.

Im Umkehrschluss können Sie auf Unregelmäßigkeiten bei den Rechnungsbeträgen eingehen, bevor Ihr Unternehmen erheblichen finanziellen Schaden erleidet.

OpenScape Management bietet ein professionelles Buchhaltungspaket an, mit dem Sie unnötig hohe Kommunikationskosten im Unternehmensnetzwerk vermeiden können.

Darüber hinaus können Sie mit dem entsprechenden Maß an Kontrolle die Netzwerksicherheit gewährleisten. Mit OpenScape Management können Sie einen Single Sign On-Zugang bereitstellen und alle Berechtigungsebenen verwalten – eine zentrale Voraussetzung für den Aufbau eines robusten Sicherheitssystems.

### Störungsfreier Betrieb – dank OpenScape Management

Mit einer umfassenden, einheitlichen Managementlösung können Sie eine Umgebung schaffen, in der Sie nicht mehr täglich Brandherde löschen müssen. Serviceteams können strategischer agieren und intensiver in Planungsprozesse eingebunden werden. Sie haben bessere Voraussetzungen, um Probleme schnell und mit den vorhandenen Ressourcen effizienter zu lösen – und so die Zuverlässigkeit des Netzwerks zu steigern und die Kosten seiner Verwaltung zu mindern.

Automatisierung sorgt für mehr Effizienz und weniger menschliche Fehler, mit Transparenz können Ihre Teams Probleme vermeiden, anstatt sie nur zu bekämpfen, und mit dem nötigen Maß an Kontrolle können sie Ihr Netzwerk sicherer und günstiger betreiben. Dies sind die Voraussetzungen, um Mitarbeiter in Netzwerkteams von Nothelfern zu strategischen Partnern zu befördern, die den Erfolg des Unternehmens mittragen.

Mit den OpenScape Management-Anwendungen erhalten Sie eine vollständige Suite von Management-Tools, um in Ihrem Unternehmensnetzwerk Automatisierung, Transparenz und Kontrolle herzustellen. Mehr zu den OpenScape Management-Anwendungen erfahren Sie auf unserer Website unter [www.unify.com](http://www.unify.com).

# OpenScape Management- Anwendungen

## Common Management Platform

- Wird gemeinsam mit OpenScape Voice und UC kostenlos inklusive 50 ebenfalls gebührenfreier User Management-Lizenzen lizenziert
- Browserbasierte Administrationsplattform für OpenScape Voice, OpenScape 4000 Voice, OpenScape SBC und Remote Office-Plattformen
- Führt mehrere Managementanwendungen und -funktionen in einer einzigen Benutzeroberfläche zusammen
- Unterstützt einen Single Sign On-Zugang zu mehreren Managementanwendungen
- Standardbasierte, offene Schnittstellen für die Integration in andere Managementsysteme (sowohl über- als auch untergeordnet)
- Integrierte Benutzerverwaltung

## Deployment Service

- Zentrales Konfigurationsmanagement für IP-Geräte, IP-Clients, OpenStage-Tischtelefone und IP-Gateways
- Geräteinstallation im Plug&Play-Verfahren, Initialisierung der Telefonieparameter
- Aktualisierung von Software, Verteilung von Sicherheitszertifikaten, Datenerfassung für QoS-Parameter
- Anbindung für Microsoft-Zertifizierungssysteme
- Unterstützung geteilter Arbeitsplätze („Hot Desking“) für mobile Büromitarbeiter
- Offene Web-Service-Schnittstellen
- Grafische Benutzeroberfläche

## Accounting

- Professionelles Accounting-Paket
- Verbindungsabrechnung für Festnetz, Mobiltelefonie und Datendienste
- Anlagenbuchhaltung und -abrechnung für IT-Ressourcen - mit integriertem Einkaufswagen

- Betriebsbuchhaltung und -abrechnung für Moves, Adds und Changes (MAC-Vorgänge)
- Datenverkehrserfassung im Betrieb, aufgeschlüsselt bis zur organisatorischen Nutzungsebene

## User Management

- Benutzerverwaltung für OpenScape Voice- und OpenScape 4000-Sprachplattformen
- Vereinfachte Benutzerverwaltung mit vordefinierten Konfigurationen, Anlegen von Benutzern und diversen Ressourcen
- Automatische Zuweisung orts-spezifischer Benutzerinformationen; Unterstützung dezentraler Zweigstellen
- Möglichkeit zur Integration mit dem Unternehmensverzeichnis (LDAP)

## Fault Management

- Überwachung der Betriebsbedingungen des Unternehmensnetzwerks und des Status einzelner Netzwerkelemente
- Fehleranalyse aufgegliedert bis auf physische Netzwerkelemente in Layer 2/3
- Anzeige der Netzwerktopologie in hierarchischer Form mit Karten und Detailkarten
- Automatische Aktualisierung der Netzwerktopologie
- VMware-Überwachung: Status von Host-Systemen und virtuellen Maschinen in virtualisierten Umgebungen (Private Cloud/Hosted Cloud)
- Performance Management-Plug-in zur VoIP-Qualitätsanalyse
- Eigenständiger, webbasierter Client
- Mobile Client-Support für geografisch verteilte (virtuelle) Teams
- Service Workbench Ereigniskorrelation (Event Correlation Engine) für Ticket-Workflows

## Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit über 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von mehr als 11 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cloud, Cybersecurity und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe ganzheitliche Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business-Anwendungen und Digital Workplace. Der Konzern ist der weltweite IT-Partner der Olympischen und Paralympischen Spiele und firmiert unter den Marken Atos, Atos Syntel und Unify. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der Pariser Börse als eine der 40 führenden französischen Aktiengesellschaften (CAC40) notiert. Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie multikulturelle und pluralistische Forschungsansätze, die zur wissenschaftlichen und technologischen Exzellenz beitragen. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden, Mitarbeitern und Partnern sowie der Gesellschaft insgesamt, in der Welt der Informationstechnologie nachhaltig und zuversichtlich zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

atos.net



# Atos

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2019  
All rights reserved.

The information provided in this document contains merely general descriptions or characteristics of performance which in case of actual use do not always apply as described or which may change as a result of further development of the products. An obligation to provide the respective characteristics shall only exist if expressly agreed in the terms of contract. Availability and technical specifications are subject to change without notice.

Unify, OpenScape, OpenStage and HiPath are registered trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other company, brand, product and service names are trademarks or registered trademarks of their respective holders.