



Mario Hösel
 Geschäftsführung
 Fernmelde- & Computerservice
 Hösel

Liebe Leserin, lieber Leser,

wenn Konzepte, Prozesse oder Strukturen sich gegenseitig ergänzen und verstärken, dann nennt man das Synergie. Genau so etwas erleben wir zurzeit: Die einst getrennten Welten von Sprach- und Datenkommunikation haben zueinander gefunden – mit vielen Synergieeffekten, die neue Möglichkeiten von Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung versprechen. Eine leistungsfähige und moderne Unternehmenskommunikation auf IP-Basis spielt eine wesentliche Rolle dabei, Arbeitsabläufe zu effektivieren, die Produktivität zu erhöhen und den Kundenservice zu optimieren. Wir helfen Ihnen mit unserem Know-how, dieses Potenzial für den geschäftlichen Erfolg Ihres Unternehmens bestmöglich auszuschöpfen und Ihre Unternehmenskommunikation fit zu machen für die Zukunft.

IP-TELEFONIE WIRD STANDARD

Von ISDN zu All-IP

Die Umstellung des Telefon-Festnetzes auf IP-Technologie macht große Fortschritte.

Die Telekom kündigte an, alle Anschlüsse bis Ende 2018 komplett auf All-IP umstellen zu wollen. Analog- und ISDN Anschlüsse werden damit auf absehbare Zeit verschwinden.

Unter dem Begriff „All-IP“ versteht man die Vereinheitlichung der Übertragungstechnik öffentlicher Netze auf Basis des Internet-Protokolls. Das heißt, mit All-IP werden alle Dienste wie Festnetz- und Mobiltelefonie, Daten, Video oder IP-TV, mit einheitlicher Technik über ein gemeinsames Netz übermittelt.

So funktioniert All-IP

Im Unterschied zu analogen oder ISDN-Telefonanschlüssen sind IP-Telefonanschlüsse direkt an das Breitbandnetz gekoppelt. Sie werden also nicht mehr über separate Netze abgewickelt, sondern in Echtzeit über das Internet. Beim All-IP-Anschluss ist, anders als bei einer DSL-Leitung mit analogem oder ISDN-Anschluss, kein Splitter mehr für die Trennung der für Internet und Telefonie verwendeten Frequenzbereiche notwendig. Stattdessen kann der Router als Telefonanlage dienen oder eine vorhandene IP-Telefonanlage oder ein IP-fähiges Telefon können unmittelbar an den Router angeschlossen werden.



Foto: Deutsche Telekom AG

Optimierte Erreichbarkeit und einfache Kooperation

Die durchgängig IP-basierte Kommunikationstechnik eröffnet für Unternehmen neue Möglichkeiten. So bietet All-IP neue und zusätzliche Services zur Flexibilisierung und Vereinheitlichung der Kommunikation und somit der Zusammenarbeit. Mobile Endgeräte können zum Beispiel in Telefonanlagen integriert werden. So können Mitarbeiter, die gerade unterwegs sind, nicht nur von Kunden unter Ihrer Festnetz-Durchwahl angerufen werden, sondern sie können auch ganz einfach in Telefonkonferenzen oder in Videokonferenzen miteinbezogen werden. Des Weiteren ist es möglich, zu jeder Rufnummer einen virtuellen Anrufbeantworter einzurichten.

Breitband-Ausbau bei der Telekom: Bis 2018 soll das gesamte Netz auf All-IP umgestellt werden.

Beim Wechsel zu All-IP gibt es verschiedene Strategien, jeweils abhängig von der Technik, die bereits im Unternehmen vorhanden ist. Falls das bestehende Kommunikationssystem bereits IP-fähig ist, muss dies nicht zwangsläufig bedeuten, dass der Übergang ins All-IP Breitbandnetz ganz automatisch erfolgen kann. Um alle Möglichkeiten zu nutzen, müssen u. U. Modifikationen und Anpassungen an den für All-IP relevanten Komponenten vorgenommen werden.

Wir beraten Sie individuell je nach den gegebenen Bedingungen in Ihrem Unternehmen. Mit Ihnen zusammen erarbeiten wir die für Sie beste Lösung zur Umstellung auf All-IP. Sprechen Sie uns an. ■



Wenn Sie Fragen zum Thema „Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie“ haben, wählen Sie diese Telefon-Nummer:

0 37 360 - 69 08 0

Die Mitarbeiter der Firma **Fernmelde- & Computerservice Hösel** beraten Sie gern!



Foto: Unify

OPENScape DESK PHONE CP

Mehr als nur telefonieren

Die IP-Telefone der OpenScape-Desk-Phone-CP-Produktreihe sind mit vielfältigen Funktionen ausgestattet.

Twittern, Posten, Chatten, SMS und E-Mails schreiben: Die Liste der modernen Kommunikationsmöglichkeiten ist lang. Aber im Ernstfall ersetzt nichts das persönliche Gespräch. Telefongespräche sind auch heute noch ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Unternehmen. Ob zum Austausch unter Kollegen oder für Kundengespräche: Sprach-

informationen per Telefon sind nach wie vor unverzichtbar für die geschäftliche Kommunikation. Es gibt einfach Situationen, in denen ein Telefonanruf unumgänglich ist.

Um die Anforderungen von Unternehmen bei der Digitalisierung des Arbeitsplatzes zu erfüllen, bietet die neue OpenScape Desk Phone CP Telefonlinie von Unify zahl-

reiche Optionen, die mehr als nur Telefonie ermöglichen. Intuitive Bedienung und reichhaltige Leistungsmerkmale wie NFC, Bluetooth, die Synchronisierung von Kontakten, die individuelle Anpassung von Schnittstellen, sowie Plug&Play-Inbetriebnahme machen diese Telefone zur perfekten Kommunikationszentrale. Die neuen Desk Phone CP Endgeräte

verfügen über integrierte Collaboration Software und interagieren mit Circuit. Sie können die synchronisierte Konversationsliste aus Circuit anzeigen, egal ob Einzel- oder Gruppenkonversationen. Dadurch ist eine sofortige und permanente Sichtbarkeit von und Interaktion mit Circuit Konversationen möglich. Auch für Nutzer ohne Circuit steht die angepasste Bedienoberfläche zur Verfügung. ■

ZUKUNFTSSICHERE TELEFONIE

Mit SIP-Trunking ins IP-Netz

Die vorhandene Telefonanlage beibehalten und gleichzeitig die Kostenvorteile der IP-Telefonie nutzen? Das ist mit dem sogenannten SIP-Trunking möglich. Dabei wird die bestehende Anlage einfach über das Internet an das Telefonnetz angeschlossen.

Einer der Anbieter von SIP-Trunking ist die Deutsche Telekom. DeutschlandLAN SIP-Trunk ermöglicht mittelständischen Unternehmen den einfachen Umstieg von ISDN auf IP-basierte Anschlüsse. Firmen, die bereits heute auf Basis ISDN Durchwahlanschlüsse nutzen, können beim Wechsel zu DeutschlandLAN SIP-Trunk ihre Rufnummer samt Rufnummernkonzept beibehalten. Im Vergleich zum herkömmlichen Anschluss können beim DeutschlandLAN SIP-Trunk – in Abhängigkeit von der technischen Verfügbarkeit am Kundenstandort – parallele Sprachkanäle flexibel zu- oder abgebucht werden.

Das Basispaket DeutschlandLAN SIP-Trunk mit Flat-Tarifierung umfasst zwei parallele Gespräche mit einer Flatrate ins deutsche Festnetz sowie in 18 weitere Länder. Die Internet-Flatrate mit bis zu 16 Mbit/s ist zeitlich und vom Volumen her unbeschränkt. Zum Basispaket gehört zudem eine garantierte Entstörung innerhalb von maximal acht Stunden sowie eine feste IP-Adresse.

Flexibel anpassbar

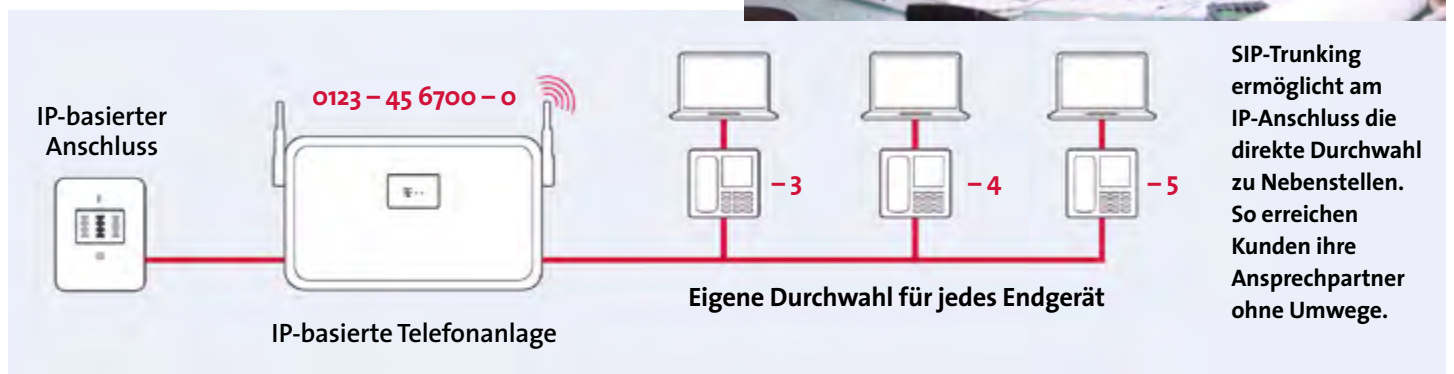
Über das Basispaket hinaus lassen sich bei DeutschlandLAN SIP-Trunk Leistungen flexibel hinzubuchen, zum Beispiel weitere parallele Gespräche und Flatrates für Telefonate in die Mobilfunknetze.

Unternehmen können die Bandbreite für den Internetanschluss abhängig von der Verfügbarkeit auf bis zu 100 Mbit/s erhöhen. Die Entstörungszeit lässt sich auf maximal vier Stunden beschleunigen.

Dank der modularen Zubuchoptionen lässt sich der DeutschlandLAN SIP-Trunk flexibel dem Kommunikationsbedarf und der Geschäftsentwicklung des Unternehmens anpassen. ■



Foto: auremar/fotolia.com



Bereit für den Arbeitsplatz der Zukunft

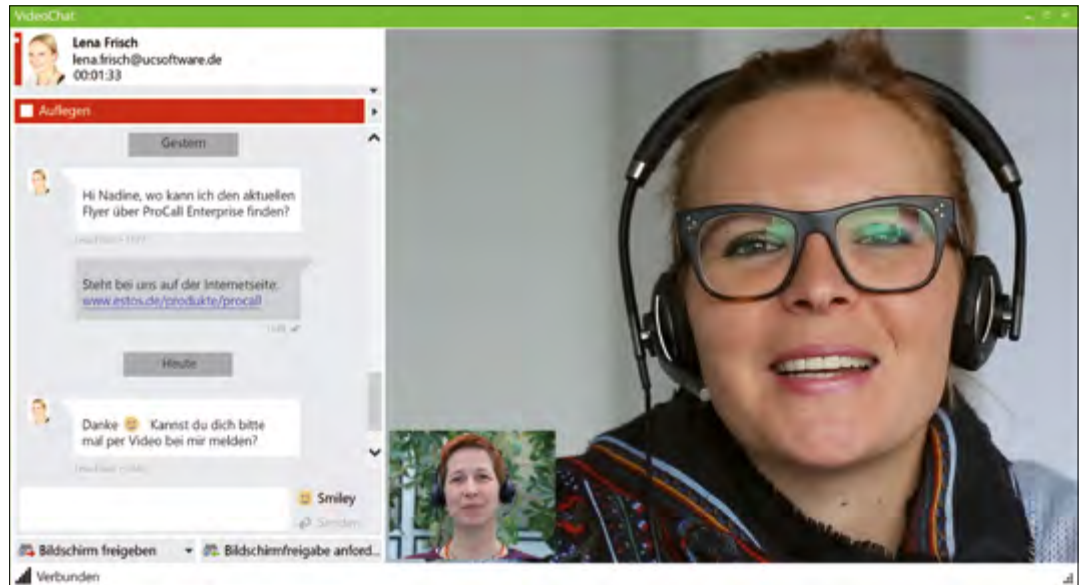
In vielen Unternehmen wird die „normale“ Unternehmenskommunikation nach wie vor nicht als Teil der Wertschöpfungskette betrachtet. Eine genaue Prüfung der bestehenden Informations- und Kommunikationsprozesse auf Optimierungspotential findet oft nicht statt. Dabei kann gerade hier die Digitalisierung, z. B. in Form einer Unified Communications Software, für spürbare Verbesserungen sorgen.

Unified Communications (UC) steht für vereinte Kommunikation. Die ursprünglich getrennten Kommunikationswelten PC und Telefon fließen in einer einzigen Anwendung zusammen. Möglichkeiten für Telefonie, Messaging, Text, Audio und Audio/Video-Chats innerhalb eines Unternehmens und auch über die Unternehmensgrenzen hinweg – all das vereint eine moderne UC-Software in einer Oberfläche und für alle Endgeräte. Die Integration von Kommunikationsfunktionen in bestehende Geschäftsprozesse verbindet wichtige Arbeitsschritte und rundet das Angebot ab.

Von CTI zu Unified Communications

Bereits seit Jahren sind CTI-Funktionen (Computer Telefonie Integration) auf dem Markt verfügbar. Sie ersparen den Mitarbeitern das fehleranfällige manuelle Abtippen von Telefonnummern. Bei Telefonie-intensiven Prozessen kann so Arbeitszeit eingespart und sinnvoller genutzt werden. Moderne Unified Communications Lösungen bieten folglich CTI als zentralen Bestandteil, erweitern die Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten jedoch um ein Vielfaches.

Der unabhängige Softwarehersteller estos bietet mit der aktuellen Version seiner Unified Com-



ProCall Enterprise verbessert Kommunikation und Zusammenarbeit intern und über Unternehmensgrenzen hinweg zu Partnern, Lieferanten und Kunden.

munications & CTI Software Suite „ProCall Enterprise“ nun zusätzlich zu den bewährten Standards neue Funktionen, die die Zusammenarbeit weiter qualifizieren. Neben CTI, Instant Messaging, Präsenz Management und Screen Sharing sowie Möglichkeiten für Audio/Video-Kommunikation (WebRTC-basiert) in Form von Text, Audio und Audio/Video Chats stellt die aktuelle sechste Generation ProCall 6 Enterprise den Anwendern erstmals ein integriertes SIP kompatibles Software zur Verfügung. Dadurch

ProCall 6 Enterprise vereint alle wichtigen Kommunikationswege in einer einzigen Anwendung.

können am Windows-Arbeitsplatz und in der Smartphone-App VoIP-Telefongespräche mit externen und internen Teilnehmern geführt werden, egal ob innerhalb des Unternehmens oder von unterwegs aus. Zudem können Smartphones über eine Integration mit Bluetooth an den PC und an ProCall Enterprise angebunden werden. Dadurch lässt sich das Mobiltelefon vom PC aus steuern, Telefonbücher können durchsucht und das Journal kann verwendet werden. Die Mitarbeiter können mobil ebenso professionell kommunizieren, wie sie es aus dem Büro gewöhnt sind.

Eine weitere wesentliche Neuerung in ProCall 6 Enterprise ist

die Nutzung eines Kontaktportals oder einer multimedialen Visitenkarte. Auf Basis der Internet-Technologie WebRTC lässt sich die Webseite eines Unternehmens von einem bloßen Informationsmedium hin zu einer interaktiven Kommunikationsplattform für Interessenten und Kunden gestalten.

Multimediale Visitenkarte

Indem Unternehmen ihren Webseitenbesuchern früh in der Customer Journey mit einem Kontaktportal die Möglichkeit der unkomplizierten Kontaktaufnahme bieten, können sie einen wichtigen Einfluss auf die weitere Entwicklung der Kundenbeziehung nehmen. So werden z. B. Berater einfach und unkompliziert per Text, Audio oder Audio/Video Chat kontaktierbar. Neben dem Kontaktportal können Anwender auch eine eigene multimediale Visitenkarte versenden. Diese wird einfach als URL-Link dem E-Mail Footer hinzugefügt. In einem Browserfenster öffnen sich dann die jeweiligen Kontaktdetails und Präsenzinformationen sowie die aktuell möglichen Optionen für eine Kontaktaufnahme, z. B. in Form eines Textes, Audio oder Audio/Video Chats. ■



Schutz vor Ransomware-Angriffen

Rund 50 Prozent der deutschen Unternehmen sind in den vergangenen Jahren Opfer von Sabotage, Spionage und Datendiebstahl geworden. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des Digitalverbands Bitkom. Insbesondere die sogenannten Ransomware-Angriffe haben zugenommen.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) beobachtet massive Spam-Wellen, deren E-Mail-Anhänge sog. Downloader beinhalten. Diese z. B. als Word-Dokumente oder JavaScript getarnten Dateien laden nach dem Öffnen unmerklich Schadprogramme. Diese verschlüsseln Daten auf den Rechnern der Opfer sowie möglicherweise weiteren angeschlossenen Laufwerken und verlangen zur Wiederherstellung die Zahlung eines Lösegelds.

Erpressung von Lösegeld

Ist es zu einer Infektion gekommen und liegt kein Backup vor, stehen die Betroffenen vor dem Problem, wieder Zugriff auf die verschlüsselten Daten zu erlangen. Nur gelegentlich gelingt es, diese Daten wiederherzustellen. Die von den Kriminellen verlangte Zahlung sollte nach Meinung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik dennoch grundsätzlich nicht getätigt werden. Einerseits ist nicht sicher, dass die Täter nach Erhalt des Lösegelds tatsächlich den benötigten Schlüssel liefern, andererseits ist nicht auszuschließen, dass nach der ersten Überweisung Nachforderungen vonseiten der Kriminellen zu erwarten sind. Stattdessen sollte in jedem Fall die Polizei kontaktiert und Anzeige erstattet werden.

Damit nicht erst nach einer Infektion mit kostenintensiven Maßnahmen zur Datenrettung



Schlecht geschützte Systeme, unzureichende Backups, schwache Passwörter, fehlende Netzsegmentierung rächen sich bei Ransomware-Attacken unmittelbar durch die eintretenden Schäden.

Foto: Grafvision/fotolia.com

begonnen werden muss, sollten im Vorfeld Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden, die eine kurzfristige Wiederherstellung der Daten erlauben.

Vorbeugen durch Backups

Nach jetzigem BSI-Kennnisstand ist die einzig wirksame Maßnahme zum Schutz vor vollständigem Datenverlust das Anlegen von Backups. Diese müssen regelmäßig angefertigt, stichprobenartig auf ihre Funktion geprüft und unabhängig vom IT-Netz gelagert werden.

Wichtige Schutzmaßnahmen für IT-Systeme

- › Sichere Konfiguration der eingesetzten Betriebssysteme: Hier bietet die Allianz für Cyber-Sicherheit auf ihrer Webseite Empfehlungen für die gängigen Betriebssysteme.
- › Einsatz von Anti-Viren-Software
- › Sichere Konfiguration der eingesetzten Software z. B. durch Deaktivierung von Makros in Office-Produkten.
- › Aktuelle Sicherheitsupdates der Soft- und Hardware-Hersteller installieren.

Ein weiterer Faktor zur Vermeidung eines Ransomware-Ausbruchs im Unternehmensnetz ist die restriktive Vergabe von Benutzerrechten. Durch die Reduzierung von Zugriffsmöglichkeiten auf Verzeichnisebene kann die abteilungsübergreifende Verschlüsselung von Daten in einer Organisation vermieden werden.

Mitarbeiter schulen

Um das Risiko einer Infektion mit Schadsoftware im Vorhinein zu minimieren, empfiehlt sich außerdem die regelmäßige Schulung von Mitarbeitern. Insbesondere

Abteilungen, in denen häufig E-Mail-Anhänge von unbekanntem Absender geöffnet werden, gelten als exponiert. Aber auch beim Öffnen von E-Mails vermeintlich bekannter Verfasser sollte stets auf Unregelmäßigkeiten geachtet werden. Sind die Mitarbeiter in der Lage, bösartige E-Mails vor dem Öffnen zu erkennen, bedeutet dies einen signifikanten Sicherheitsgewinn für die Unternehmens-IT.

Weiterführende Informationen finden Sie im BSI Themenpapier „Ransomware – Bedrohungslage, Prävention & Reaktion“.

Impressum

Redaktion: Karl-Heinz Zonbergs

Herausgeber: Mario Hösel (V.i.S.d.P.)
Fernmelde- & Computerservice Hösel
Blumenstraße 1, 09526 Olbernhau
Telefon (0 37 360) 69 08-0
Telefax (0 37 360) 69 08-50
Internet: www.fernmeldeservice.de
E-Mail: info@fernmeldeservice.de

Layout: Ulrike Hartdegen

Anschrift der Redaktion:
BestWord
Kappenstraße 70
45473 Mülheim an der Ruhr
Telefon (02 08) 76 24 99
Telefax (02 08) 76 23 92
E-Mail: info@bestword.de