An aerial night photograph of a city, likely Hamburg, Germany, featuring a complex multi-level highway interchange with glowing orange and yellow light trails from traffic. The city buildings are illuminated with various lights, creating a vibrant urban scene.

ASPIRIA®

# Automatisierte Service Requests End to End für Cisco UC

SOLUTIONS HAMBURG

HAMBURG // GERMANY

12. September 2018

## HISTORY

**2000**  
**GRÜNDUNG**  
VON ASPIRIA

**2004**  
**TIM IS BORN**  
ERFINDUNG & ENTWICKLUNG  
DER SOFTWARE TIM

**2007**  
**TIM GETS VERSATILE**  
ENTWICKLUNG VON 50  
ZUSÄTZLICHEN MODULEN  
UND FUNKTIONEN

**2008**  
**TIM GETS FAMOUS**  
TIM WIRD ZUM „CISCO  
3RD PARTY TOOL OF  
THE YEAR“ GEWÄHLT

**2011**  
**TIM GETS VIRTUAL**  
TIM ERSTMALS ALS VIRTUELLE  
APPLIANCE ERHÄLTLICH

**2013**  
**TIM GETS CERTIFIED**  
ASPIRIA WIRD CISCO PREFERRED  
SOLUTION PARTNER

**2014**  
**TIM GETS INNOVATIVE**  
TIM VERMITTLUNGSPLATZ  
WIRD BROWSER-BASIERT  
NEU ENTWICKELT

**2016**  
**GROSSER ERFOLG**  
500.000  
VERKAUFTE  
TIM-LIZENZEN

**2017**  
**NEUER STANDORT**  
GRÜNDUNG DER ASPIRIA  
DOO IN MARIBOR

## IHRE LÖSUNG - TIM

### IHRE VORTEILE MIT TIM



## VEREINFACHT. AUTOMATISIERT. KOSTENSPAREND. DIE OPTIMALE CUCM-ERGÄNZUNG

- Aufwand für wiederkehrende Tätigkeiten auf bis zu NULL reduzieren
- Sehr anpassungsfähig
- Mandantenfähiger Betrieb – teilen der Infrastruktur möglich
- Große Funktionsvielfalt in einer Lösung

## MODULÜBERSICHT

### DIE GANZE TIM MODULVIELFALT AUF EINEN BLICK EFFIZIENT UND UNKOMPLIZIERT



**TIM PROVISIONING**

—

Reduziert die Supportkosten  
Ihres CUCM



**TIM RESCUE**

—

Weitreichende Security-Tools  
für Ihr Unternehmen



**TIM USER**

—

Steigert die Produktivität  
Ihrer Anwender

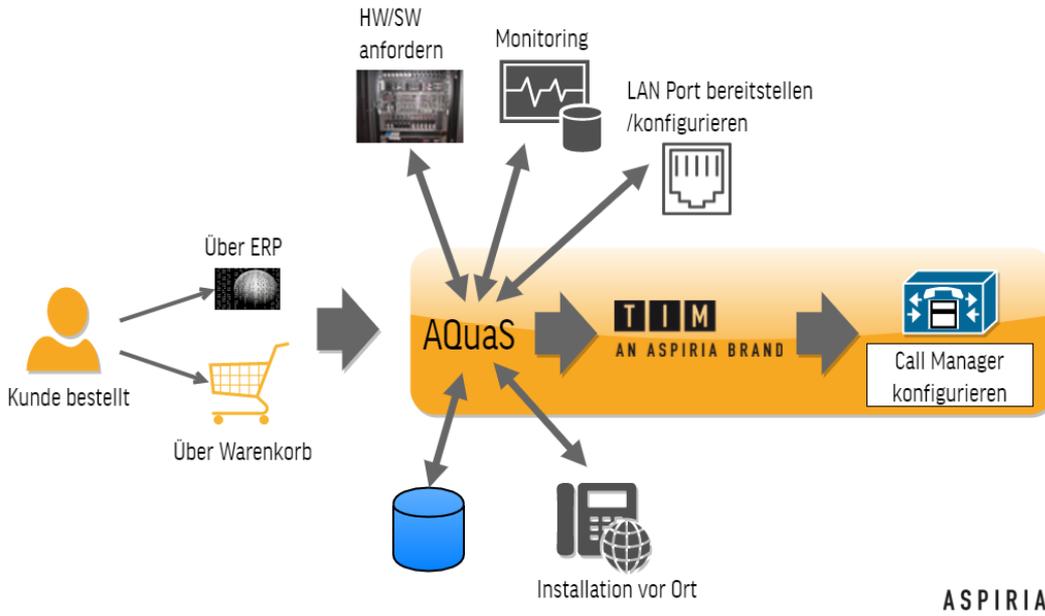


**TIM VERMITTLUNGSPLATZ**

—

Ohne Client Installation  
für jeden Webbrowser

## ANFORDERUNGEN AM BEISPIEL EINER CISCO UC LÖSUNG

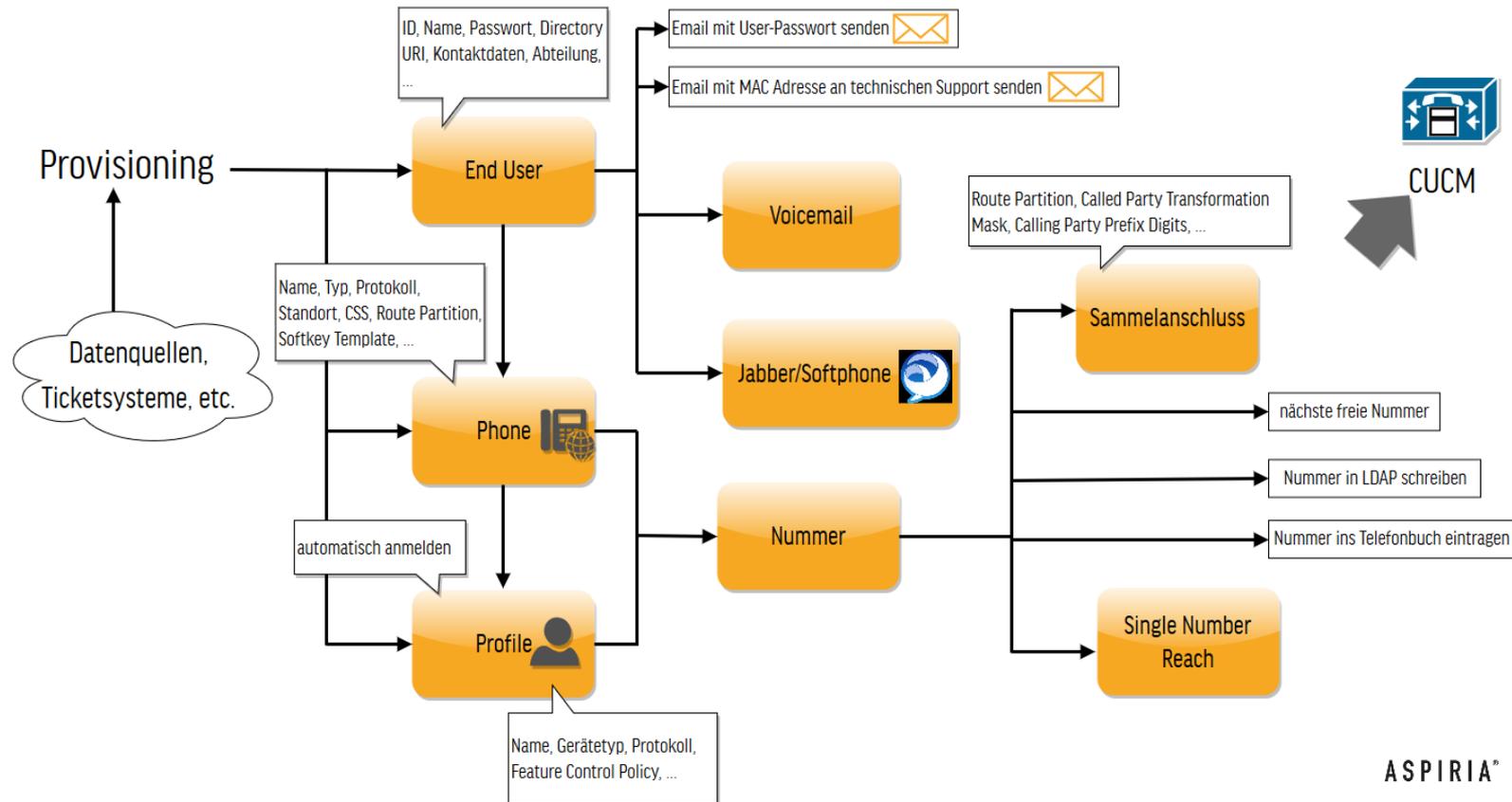


## ANFORDERUNGEN

- Große, komplexe Cisco UC Infrastrukturen verwalten
- Benötigt kostenintensive, hochqualifizierte Fachkräfte z.T. schon für Standardaufgaben
- Hohe Anzahl an Änderungen durch agile Arbeitsweise der Kunden
- Fehlerhäufigkeit reduzieren

ASPIRIA®

## KOMPLEXITÄT DER ANFORDERUNGEN



## Kettenglied zwischen Serviceanforderung und UC-Lösung

### FUNKTIONEN:

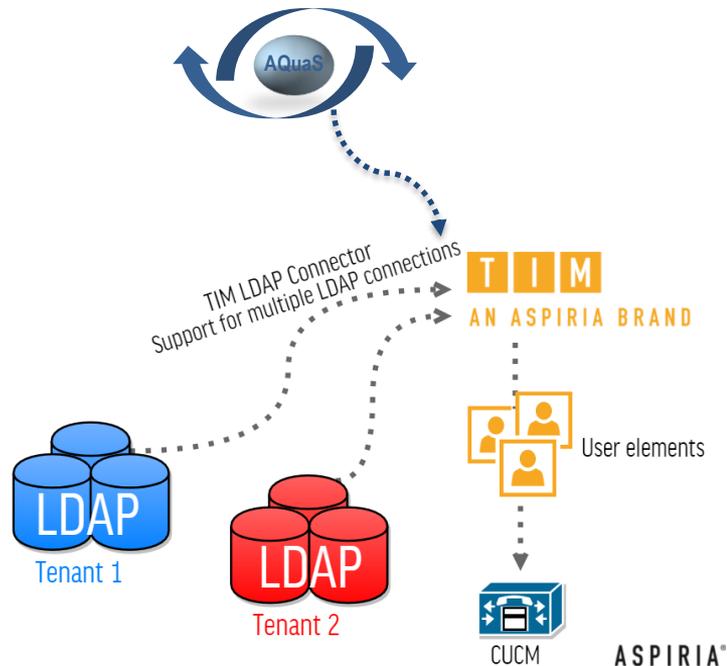
- Prozessorientiertes, vollautomatisches Provisionieren von Cisco UC Umgebungen
- Einfaches Erstellen der Prozesse ohne Scripting
- Integration von Drittsystemen, ein- u. ausgehend
- Mandantenfähig
- Umfangreiches Reporting



## Die eine Seite des Service Requests

### DIE WICHTIGSTEN DATENQUELLEN:

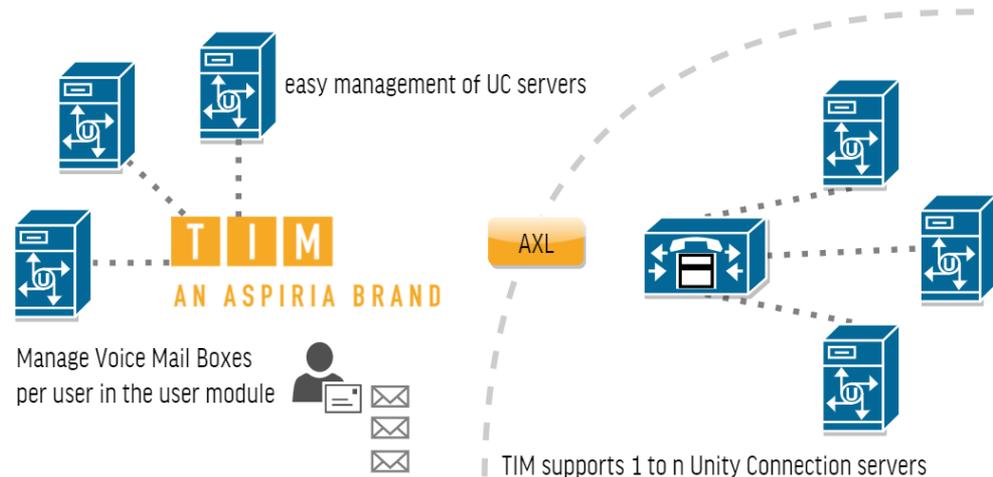
- Verzeichnisse – z.B. AD/LDAP
- Ticketsysteme – z.B. AQUAS
- Bestellsysteme – z.B. AQUAS
- IPBX – CUCM
- Drittsysteme – z.B. über REST
- Dateien – z.B. .csv



## Die andere Seite des Service Requests

### DIE WICHTIGSTEN ZIELE:

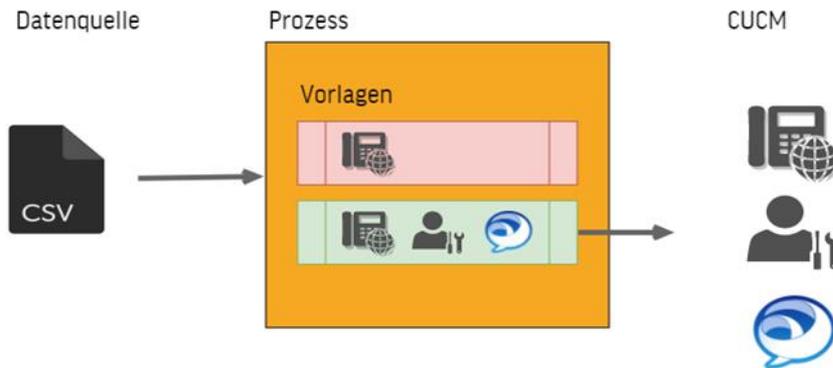
- IPBX - CUCM
- Voicemailsystem - Unity
- Presenceserver - CUPS
- Verzeichnisse – AD/LDAP
- Billingsysteme – AQUAS
- E-Mail – SMTP
- Drittsysteme - REST



## Komplexe Konfigurationsanforderungen automatisch umgesetzt

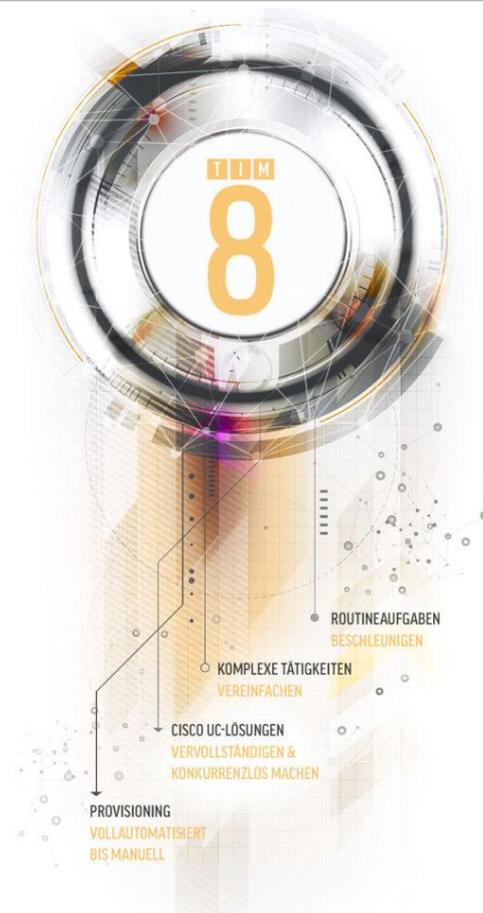
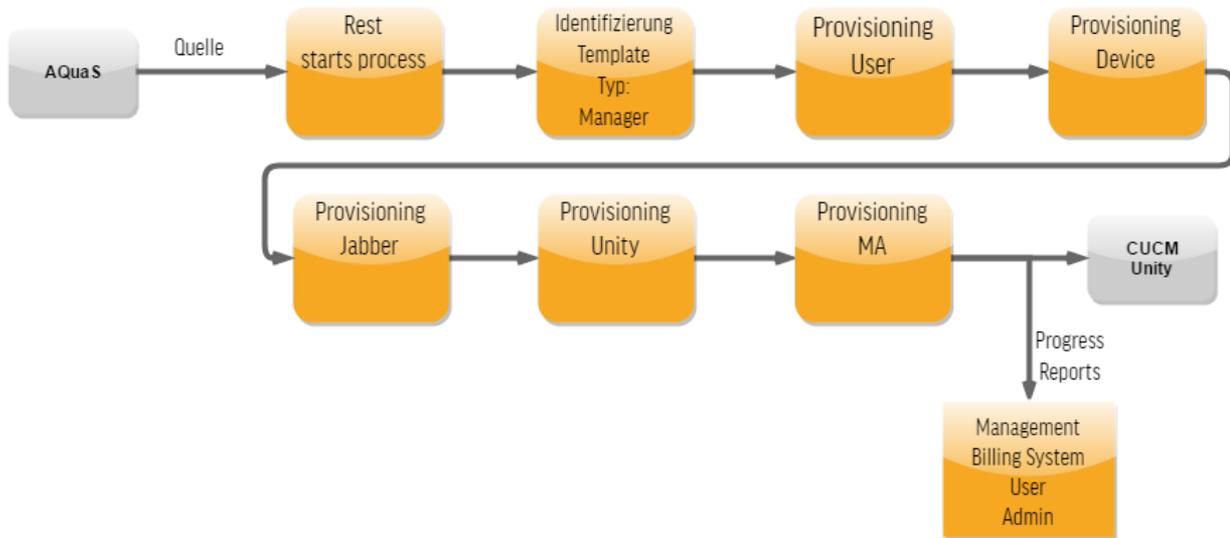
### VORHANDENE ELEMENTE:

- Benutzer
- Profile
- Telefone
- Rufnummern
- Sammelanschlüsse
- Voice Mail
- Tastenbelegungen
- Single Number Reach



TIM PROVISIONING

PROZESSBEISPIEL MA - TIM 8



TIM PROVISIONING

Übersichtliche Darstellung von erstellten Prozessen

**Vorlage Details**  
Auto provisioning / Prozess / Prozess

Vorlage bearbeiten Vorlage kopieren

### Prozess

Wähle ein Element ... Hinzufügen

	<b>Start</b> Der Prozess beginnt hier.	
	<b>End User</b> Verwaltet einen End User.	
	<b>Phone {\${input[sn]}}</b> Verwaltet ein Gerät.	
	<b>Fertigstellen</b> Prozess wurde beendet.	

TIM PROVISIONING

Intuitives Mapping aus Datenquellen mit Drag & Drop

**End User properties**  
Auto provisioning / Prozess / Prozess / End User

< Zurück zur Vorlage   End user   Auslöser Import end user ▲

Benutzer ID*	<input type="text" value="{input[uid]} X"/>
Nachname*	<input type="text" value="{input[givenname]} X"/>
TIM Gruppe*	<input type="text"/>
Passwort	<input type="text"/>
Self-Service User ID	<input type="text"/>
PIN	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text"/>
Zweiter Vorname	<input type="text"/>
Directory URI	<input type="text"/>

Suche

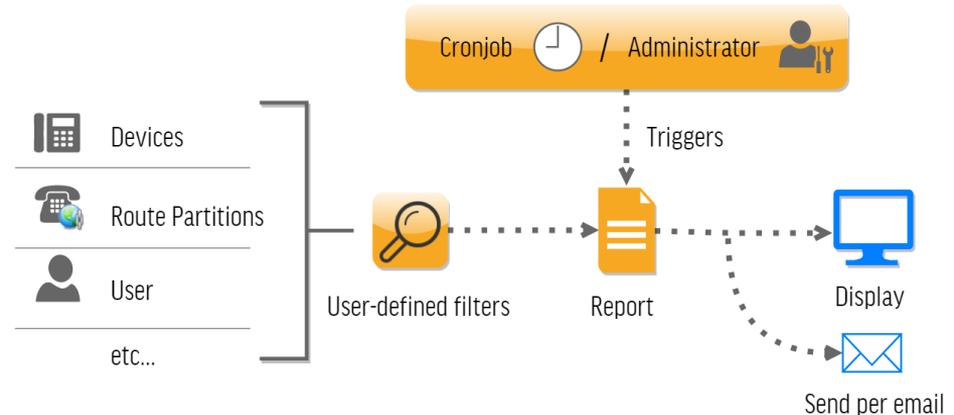
**Datenquelle**

- objectclass** (top)
- cn** (Kori Contine)
- sn** (Contine)
- description** (This is Kori Contine's description)
- facsimiletelephonenumber** (+1 213 356-6238)
- l** (Alameda)
- ou** (Accounting)
- postaladdress** (Accounting\$Alameda)
- telephonenumber** (+1 213

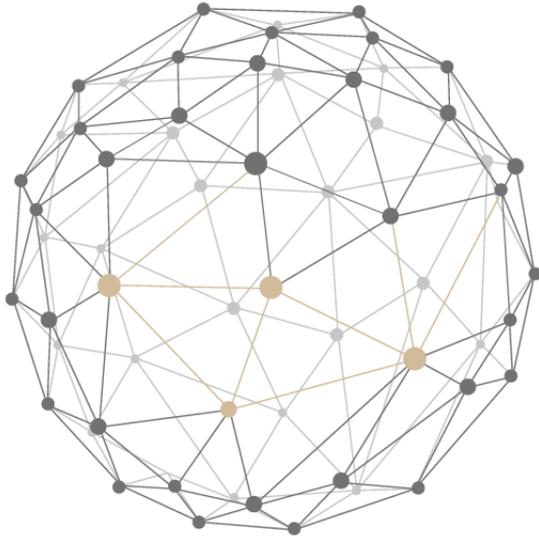
## VOLLSTÄNDIGES, AUTOMATISIERTES BERICHTSWESEN MIT ALLEN DATEN AUS DER UC UMGEBUNG

### DIE WICHTIGSTEN FEATURES AUF EINEN BLICK:

- Erstellung umfassender und individueller Berichte aus der UC Umgebung
- Erfassung durchgeführter Änderungen / Neuanlagen
- Automatische Erstellung / Versand mittels Cronjob bzw. im Prozess eingebettet
- Export in Drittsysteme in allen gängigen Dateiformaten
- Revisions sichere Ablage z.B. als Inventarisierung auf SFTP Systemen oder Backuplösungen



## ZUSAMMENFASSUNG



## ZUSAMMENFASSUNG IHRER VORTEILE

Aus unserer gemeinsamen Zusammenarbeit ergeben sich für Sie und Ihr Unternehmen qualitativ hochwertige und intelligente Lösungen. Wir haben für Sie Ihre daraus entstehenden Vorteile nochmal kurz und knapp auf dem Punkt gebracht:

- Zeitersparnis durch Automatisierung
- Kostenersparnis durch Fachkräfteeinsparung
- Fehlerreduktion durch Vermeidung manueller Schritte
- Transparenz der einzelnen Schritte durch automatisches Reporting

# SIE HABEN FRAGEN?

---

WIR HELFEN IHNEN GERNE WEITER.  
SCHREIBEN SIE UNS EINE EMAIL  
ODER RUFEN SIE GLEICH AN.

## ASPIRIA INFORMATIONSTECHNOLOGIE GMBH

Bahnhofstr. 16b  
85354 Freising, Germany

TEL. +49 8161 40551 - 0  
EMAIL: [sales@aspiria.com](mailto:sales@aspiria.com)

## PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER

Herr André König  
Product Owner

TEL. +49 8161 40551 - 15  
EMAIL: [andre.koenig@aspiria.com](mailto:andre.koenig@aspiria.com)