

# Produktwechsellieferfaden Tengo® Centraflex

## Produktwechsellieferfaden für Vertriebspartner

Durch einen Produktwechsel von IPfonie® Centraflex auf Tengo® Centraflex profitieren Kunden von diversen Vorteilen. Neben neuen Funktionalitäten wie z.B. der Durchsagegruppe, dem Unified Messaging Paket, dem UCC Client Paket oder auch dem neuen Administrationsportal, erhalten Kunden mehr Flexibilität durch optimierte Rahmenbedingungen, verbesserte Inbetriebnahme Prozesse und unterstützende Consulting Leistungen. Es gilt jedoch zu beachten, dass die Produkte IPfonie® Centraflex und Tengo® Centraflex unterschiedliche Vertragsstrukturen aufweisen und es Unterschiede in den technischen und kaufmännischen Möglichkeiten gibt.

Wichtige Unterschiede sind unter anderem:

### Vertragsverwaltung

- Bei IPfonie® Centraflex werden Lizenzen und Geräte auf den jeweiligen Standortvertrag gebucht und somit in die standortspezifische Vertragslaufzeit.
- Bei Tengo® Centraflex werden Lizenzen auf den Hauptvertrag gebucht und somit immer in die initiale Vertragslaufzeit. Geräte werden pro Bestellung auf einen eigenen Tengo® Device Vertrag mit eigener Vertragslaufzeit gebucht.

### Rechnungsstellung

- Bei IPfonie® Centraflex werden alle Positionen pro Standortvertrag auf einer eigenen Rechnung ausgewiesen.
- Bei Tengo® Centraflex werden Lizenzen und Hardware für den gesamten Kunden auf der Rechnung ausgewiesen, nur Verbindungsentgelte werden pro Rufnummernblock aufgelistet.

### Technische Unterschiede

#### Abteilungen:

- Im Produkt IPfonie® Centraflex können Teilnehmer und Gruppendienste einer Abteilung zugeordnet werden.
- In Tengo® Centraflex ist dies nicht möglich.

#### Administratoren:

- Bei IPfonie® Centraflex können Administratoren bei Bedarf dediziert für Abteilungen eingerichtet werden, um den Zugriff für Administratoren einzuschränken.
- Bei Tengo® Centraflex gibt es keine Administratoren für Abteilungen.

# Produktwechselliefaden Tengo® Centraflex

Bei dem Produktwechsel ist es wichtig, dass die Ausfallzeit für den Kunden so kurz wie möglich gehalten wird. Daher ist es notwendig den Wechsel von IPfonie® Centraflex auf Tengo® Centraflex genau zu koordinieren. Der Wechsel erfordert eine komplette Neuinbetriebnahme der Telefonanlage, jedoch kann die Umstellung durch eine parallele Bereitstellung vereinfacht werden.

Bei der Umstellung sind besonders die Einrichtung und Inbetriebnahme der Teilnehmer/IP-Geräte zu beachten, sowie der Schwenk des Rufnummernblocks in die neue Tengo® Centraflex Umgebung.

## **Voraussetzungen für einen Produktwechsel von IPfonie® Centraflex auf Tengo® Centraflex:**

Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden der Plusnet GmbH, die Besonderen Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen und für Tengo® Centraflex, die Besonderen Bedingungen Softwareprodukte sowie die Rahmenbedingungen für ITK Leistungen. Des Weiteren gelten die Leistungsbeschreibung und die Preislisten des neu ausgewählten Produktes entsprechend dem neu unterzeichneten Auftragsformular bzw. dem im Bestellsystem des Plusnet Portal beauftragten Produktes. Plusnet behält sich vor, einen Produktwechsel aus vertraglichen oder technischen Gründen abzulehnen.

Bei einem Wechsel innerhalb der Mindestvertragslaufzeit darf die neue Mindestvertragslaufzeit nach dem Produktwechsel nicht kürzer sein als die noch ausstehende Laufzeit des bisherigen Vertrages. Bei einer Zusammenführung von mehreren Verträgen gilt die längste Laufzeit der Einzelverträge. Der bestehende Vertrag muss mindestens 6 Monate gelaufen sein. Eine bestehende Trägerleitung des bisherigen Sprachproduktes muss in den neuen Vertrag übernommen werden. Bei mehreren Standorten muss mindestens eine Leitung beibehalten werden. Die Anzahl der Lizenzen darf maximal um 50% reduziert werden.

Für einen Produktwechsel fallen jeweils die Entgelte gemäß der Preisliste für die Einrichtung des neuen Produktes an. Stimmt die Plusnet dem Produktwechsel trotz noch ausstehender Mindestvertragslaufzeit zu, fällt für den Produktwechsel zusätzlich eine Aufwandspauschale in Höhe von 49 Euro an.

Der Kunde verwendet eigene IP-Geräte (SO) oder wechselt auf IP-Geräte, gemäß der Tengo Whitelist.

Eine Umstellung muss pro Kunde oder pro Standort (Gruppe) eines Kunden erfolgen, die Umstellung erfolgt selbstständig durch den Kunden oder Vertriebspartner.

# Produktwechselliefaden Tengo® Centraflex

## Ablauf

Der Ablauf der Umstellung ist wie folgt:

- Ermittlung des Kundenbedarfs durch den Vertrieb / Vertriebspartner unter Berücksichtigung eventueller Sonderkonfiguration die vom Produktstandard abweichen.
- Bestellung der benötigten Tengo® Centraflex Positionen im Plusnet Bestellsystem.
- Bereitstellung der Tengo® Centraflex Umgebung durch die Plusnet GmbH.
- Einreichung des vollständig ausgefülltem Produktwechselformulars im Auftragsmanagement der Plusnet GmbH (<https://www.plusnet.de/go/ipfonie.produktwechsel>).
- Einrichtung und Inbetriebnahme der Tengo® Centraflex Umgebung durch den Kunden, Partner oder eine Consulting Leistung (bitte beachten Sie, dass die Einrichtung von Call Centern über einen Centraflex Consultant mit einer Vorlaufzeit von min. 2 Wochen zu buchen ist)
- Test der Tengo® Centraflex Umgebung mit neuen Rufnummern (Parallelbetrieb).
- Das Auftragsmanagement der Plusnet GmbH kontaktiert den Kunden/Partner bezüglich der Terminierung zur Löschung der IPfonie® Centraflex Umgebung/Standort (Gruppe) und des Schwenks des jeweiligen Rufnummernblocks zur Tengo® Centraflex Umgebung.
- Löschung der IPfonie® Centraflex Umgebung zum abgesprochenen Zeitpunkt durch das Auftragsmanagement der Plusnet GmbH, inkl. Bereitstellung der Rufnummern/Rufnummernblocks in der Tengo® Centraflex Umgebung.

**Achtung:** Ab diesem Zeitpunkt ist die Umstellung nicht mehr rückgängig zu machen.

- Zuweisung der originalen Rufnummern zu den jeweiligen Teilnehmern (inkl. E-Fax) / Gruppendiensten durch den Kunden, Partner oder eine Consulting Leistung.

**(Ein Neustart der IP-Geräte ist nach der Zuweisung der originalen Rufnummern erforderlich)**