

Leistungsbeschreibung Tengo® Consulting

Inhalt

1	Definition	2
2	Leistungen für Tengo® Centraflex	2
2.1	Arbeitsplatzeinrichtung	2
2.1.1	Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex	2
2.1.2	Erweiterte Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex	3
2.1.3	Erweiterte individuelle Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex (remote oder vor Ort)	3
2.1.4	Unterstützung bei der Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex (remote)	4
2.2	Schulungen für Tengo® Centraflex	4
2.2.1	Administratorenschulung für Tengo® Centraflex	4
2.2.2	Nutzerschulung für Tengo® Centraflex	4
2.3	DECT-Multicell für Tengo® Centraflex	4
2.3.1	DECT-Funkfeldmessung für Tengo® Centraflex	4
2.3.2	DECT-Installation für Tengo® Centraflex	5

Leistungsbeschreibung

Tengo® Consulting

1 Definition

Der Anbieter stellt dem Kunden mit Tengo® Consulting nach entsprechender Beauftragung Dienstleistungspakete und weitergehende Consulting-Unterstützung für den Plusnet® Tengo® Cloud Service Tengo® Centraflex zur Verfügung. Zur Leistungserbringung nutzt der Anbieter die vom Kunden im Rahmen der Beauftragung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Der Anbieter prüft die Angaben auf allgemeine Plausibilität und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. Der Anbieter weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die der Anbieter nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann der Anbieter gegenüber dem Kunden geltend machen.

2 Leistungen für Tengo® Centraflex

2.1 Arbeitsplatzeinrichtung

Der Anbieter führt die Einrichtung eines Tengo® Centraflex Arbeitsplatzes vor Ort beim Kunden durch einen Servicetechniker in verschiedenen Varianten durch. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Termin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht in der Arbeitsplatzeinrichtung enthalten sind, z.B. die Bereitstellung eines LAN-Anschlusses und einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort der Telefone. Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners des Kunden am Installationsort sorgen und die vom Anbieter vorab gelieferten oder anderweitig bereitgestellten Endgeräte zum Installationstermin vorhalten.

2.1.1 Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex

Der Anbieter leistet eine Vor-Ort-Installation durch einen Servicetechniker. Diese Installation beinhaltet folgende Dienstleistungen:

- Grundeinrichtung Portal (remote),
- Telefon auspacken,
- Telefon zusammenbauen (Kabel, Telefonhörer),
- Telefon aufstellen und anschließen, Kabel verlegen, Telefonkabel / PC-Kabel einstecken (ungehinderter Zugang zur Patchdose in unmittelbarer Reichweite des Telefons muss durch den Kunden gewährleistet sein),
- ggf. Telefon an vorhandenen Stromanschluss anschließen (Steckdose in unmittelbarer Reichweite zum Telefon muss vorhanden sein),
- Erstinbetriebnahme Telefon; nur Endgeräte die auf der Whitelist Tengo® Centraflex aufgeführt sind,
- Telefon starten und Funktionstest; nur Endgeräte die auf der Whitelist Tengo® Centraflex aufgeführt sind,
- PC hochfahren (erforderliche Zugangsdaten stellt der Kunde dem Techniker zur Verfügung) und Aufrufen des Administrations-Portals am PC,
- zehnmündige Kurzeinweisung¹ (Telefon und Administrations-Portal) sowie
- kurze Einweisung² und Einrichtung des Anrufbeantworters (Voice Mailbox).

¹ Nutzer, die nicht angetroffen werden, werden durch den technischen Ansprechpartner des Kunden eingewiesen.

² Nutzer, die nicht angetroffen werden, werden durch den technischen Ansprechpartner des Kunden eingewiesen.

Leistungsbeschreibung

Tengo® Consulting

2.1.2 Erweiterte Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex

Bei Beauftragung dieses Dienstleistungspakets erhält der Kunde die folgenden, im Hinblick auf Ziffer 2.1.1 zusätzlichen Dienstleistungen. Voraussetzung ist die gleichzeitige Beauftragung der Arbeitsplatzeinrichtung gemäß Ziffer 2.1.1.

- Konfiguration Zusatzpaket Unified Messaging (Voice Mailbox, Telefonkonferenz und E-Fax),
- Einrichtung Webex für Centraflex Client (Windows/ Mac)
- Einrichtung Remote Office oder Anywhere,
- Smartphone App Download und Einrichtung,
- Einrichtung Besetzt-Anzeige-Feld sowie
- Automatisierte Anrufannahme (Auto Attendant).³

2.1.3 Erweiterte individuelle Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex (remote oder vor Ort)

Zudem kann der Kunde den Anbieter mit zusätzlichen, individuellen Dienstleistungen im Rahmen der Arbeitsplatzeinrichtung beauftragen. Voraussetzung ist die gleichzeitige Beauftragung der Arbeitsplatzeinrichtung gemäß Ziffer 2.1.1.

Folgende Dienstleistungen können im Rahmen der individuellen Arbeitsplatzeinrichtung durch den Anbieter erbracht werden:⁴

- Erweiterte Telefondienste:
 - Anrufvermittlungsplattform (Receptionist),
 - Call Center Standard,
 - Call Center Premium,
 - Call Center enhanced Agent (Client Software) sowie
 - Call Center Supervisor (Client Software).
- Anwendungsintegration per TAPI:
 - ESTOS ECSTA für Broadworks.

Zusätzlich können folgenden Gruppendienste beauftragt werden. Voraussetzung ist die gleichzeitige Beauftragung der Arbeitsplatzeinrichtung gemäß Ziffer 2.1.1.

- Konfiguration Parken,
- Konfiguration Anrufübernahme,
- Konfiguration Einstellbare Absenderrufnummer,
- Konfiguration Durchsagegruppe,
- Konfiguration Music on Hold,
- Konfiguration Sammelrufnummer sowie
- Konfiguration Rufnummernpläne.

³ Sofern Funktionsmerkmal entsprechend beauftragt.

⁴ Sofern Funktionsmerkmal entsprechend beauftragt.

Leistungsbeschreibung

Tengo® Consulting

2.1.4 Unterstützung bei der Arbeitsplatzeinrichtung für Tengo® Centraflex (remote)

Der Anbieter leistet eine telefonische Installationshilfe durch einen Servicetechniker. Die Leistung ist begrenzt auf 60 Minuten und beinhaltet folgende Dienstleistungen:

- Exemplarische Erklärung der Grundeinrichtung über das Portal
- Vorstellung des Installationsassistenten
- Unterstützung bei der Inbetriebnahme der Telefone und Clients

2.2 Schulungen für Tengo® Centraflex

Der Anbieter bietet zwei Schulungen an, die das Arbeiten mit dem Administrations-Portal erleichtern sollen:

2.2.1 Administratorenschulung für Tengo® Centraflex

Schulungsinhalte:

- Anlegen und Verwalten eines Nutzers für die Verwendung des Administrations-Portals,
- Verwalten von Gruppenfunktionen,
- Verwalten von Benutzerfunktionen,
- Konfiguration von VoIP-Telefonen sowie
- nach Absprache weitere Themenfelder gemäß den Ziffern 2.1.1 bis 2.1.3 (ohne Call Center).

2.2.2 Nutzerschulung für Tengo® Centraflex

Schulungsinhalte:

- Anmelden am Administrations-Portal,
- Verwalten von Nutzerfunktionen,
- Verwalten von Messaging (Anrufbeantworter),
- Konfiguration Zusatzpaket Unified Messaging (Voice Mailbox, Telefonkonferenz und E-Fax),
- Einrichtung Anrufumleitung (Mailbox),
- Einrichtung und Installation Webex für Centraflex Client (Windows/ Mac),
- Einrichtung Remote Office oder Anywhere,
- Smartphone App Download und Einrichtung sowie
- Einrichtung Besetzt-Anzeige-Feld.

2.3 DECT-Multicell für Tengo® Centraflex

Der Anbieter bietet zwei Installationspakete zur Funkfeldmessung und Installation von DECT-Multicell-Systemen an.

2.3.1 DECT-Funkfeldmessung für Tengo® Centraflex

Der Anbieter leistet eine Vor-Ort- DECT-Funkfeldmessung durch einen Servicetechniker. Die Funkfeldmessung beinhaltet folgende Dienstleistungen:

- Begehung vor Ort
- Aufnahme der Standorte der Mobilteile
- Funkfeldmessung
- Planung der Basisstationen: Lage und Anzahl

LB-Tengo-Consulting-6-23032

Leistungsbeschreibung

Tengo® Consulting

2.3.2 DECT-Installation für Tengo® Centraflex

Der Anbieter leistet eine Vor-Ort- DECT-Installation durch einen Servicetechniker. Die Installation beinhaltet folgende Dienstleistungen:

- Grundeinrichtung Portal (remote),
- Handsets und Basisstationen auspacken
- Handsets zusammenbauen
- Basisstationen anschließen und Inbetriebnahme
- Handsets an Basisstation anmelden und Erstinbetriebnahme Handsets
- Handsets starten und Funktionstest
- zehnminütige Kurzeinweisung⁵

Hinweis: Der Kunde stellt eine Verkabelung anhand der Planung im Rahmen der Funkfeldmessung sicher und ermöglicht dem Servicetechniker Zugang zu den definierten Standorten der Basisstationen.

⁵ Nutzer, die nicht angetroffen werden, werden durch den technischen Ansprechpartners des Kunden eingewiesen.