

## Implementation Service Description (ISD) - Fachberatung/Anwendertraining

ISD Bezeichnung: **Fachberatung\_V01\_DE**  
Ausgabe: **Januar 2011**

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden.

### 2.0 Produktspezifische Leistungen

#### 2.1 Die Fachberatung/das Anwendertraining durch Avaya beinhaltet:

Bedarfsermittlung:

- Auf Basis des erworbenen Schulungspaketes, der Produktlösung von Avaya und der vom Kunden gegebenen Informationen werden die kundenspezifischen Inhalte der Schulung definiert.

Konzepterarbeitung:

- Erstellung eines Schulungsplans aus der Bedarfsermittlung
- Konzeptdurchsprache mit dem Kunden
- Terminkoordination für die Schulung
- Prüfen der bestehenden Konfiguration und Funktionalität im Schulungsraum
- Durchführen der Schulung am Live-System

Die Fachberatung/das Anwendertraining wird als Tagesveranstaltung abgehalten. Ein Schulungstag beinhaltet die An- und Abfahrt, 7 Stunden Schulung inklusive der Zeiten für Gruppentausch und Systemwiederherstellung.

Die Schulung erfolgt in deutscher Sprache. Die maximale Gruppengröße beträgt 10 Personen. Die maximale Anzahl der Schulungen/Gruppen beträgt 4 pro Tag.

### 2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die vorgenannte Fachberatung hinausgehen, oder
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 darstellen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### 3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass die Beistellungen und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig im erforderlichen Umfang und kostenlos für die Avaya erbracht werden.

Ein Raum der, bei Gruppenschulungen, geeignet ist für bis zu 10 Personen plus Trainer mit mindestens der folgenden Ausstattung:

- Flip-Chart mit Stiften
- Beamer (bei PC basierenden Schulungen: z.B. CTI, PC-Agenten, ASA, AeM, Medcom, Secom)
- Drucker (ist bei Medcom-Schulungen erforderlich)
- Systemanschlüsse für jedes Schulungsendgerät (pro Teilnehmer ein Endgerät (analog, S0, Upo))

Alle Endgeräte, PCs etc. die zur Schulung benötigt werden.

Der Kunde liefert Avaya zur Erstellung des Schulungskonzeptes die nachfolgenden Information:

- Standort(e) für die Durchführung der Schulung
- Anzahl der zu schulenden Mitarbeiter

Bei Endgeräte-Schulungen:

- Art der Schulung (Endanwender, Train the Trainer, besondere Nutzergruppen wie z.B. Sekretariate)
- Zu schulende Apparatur/Applikationen (Telefonendgeräte, CTI Funktionalität, OneX Portal Anwendungen, Voicebox)
- Themenschwerpunkte der Schulung
- Organisatorische Vorgaben des Kunden (z.B. besondere Verhaltens- Nutzungsregeln für die Anwender)

Bei Administratorentrainings:

- Vorkenntnisse der Teilnehmer (Windows, Administrationstools)
- Aufgaben der Administratoren (Tiefe der Bearbeitung)

Darüber hinaus stellt der Kunde Avaya während der Vorbereitung und Durchführung der Fachberatung / des Anwendertrainings einen fachlich versierten Ansprechpartner für Rückfragen zur Verfügung.

### 3.1 Netzwerk Voraussetzungen

- Entsprechende Netzwerkanschlüsse im Schulungsraum für jedes IP-Schulungsendgerät.
- Freien Zugriff über das Netzwerk auf die zu schulende Software und Systeme.
- Einrichtung eines Schulungusers im Netzwerk (mit allen nötigen Freigaben), sowie allen benötigten Anwendungen, z.B. Outlook (wird benötigt um z.B. CTI Funktionen vorzuführen).

### 3.2 Power Management Voraussetzung

Nicht zutreffend

### 3.3 Lizenz Voraussetzung

Nicht zutreffend

### 3.4 Hardware Voraussetzung

- Kundeneigener Rechner mit Installation der zu schulenden Software oder Zugriff auf die entsprechenden Server.

### 3.5 Software Voraussetzung

Nicht zutreffend

### 3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Nicht zutreffend

#### **4.0 OPTIONALE LEISTUNGEN**

Nachfolgende Leistungen sind nicht Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) und müssen jeweils von dem Kunden gesondert schriftlich beauftragt werden.

#### **4.1 Erweiterung der Tagesschulung/ Fachberatung, je Stunde, #.219.061.484**

##### **4.1.1 Produktspezifische Leistungen**

- Erstellen von kundenindividuellen Schulungsunterlagen und Kurzanleitungen/Flyer.
- Druck der Schulungsunterlagen (Materialkosten nach Aufwand).
- Wiederholung der Schulung zur Vertiefung/oder als Nachschulung.
- Erstellen von Schulungs-Präsentationen zur Unterstützung der Schulung wenn nicht am Live-System geschult wird.

##### **4.1.2 Voraussetzungen**

Nicht zutreffend

#### **4.2 Dienstleistung Coaching Paket für IE,ACM und IPO, je Tag, #.230.000.251**

##### **4.2.1 Produktspezifische Leistungen**

Diese ergänzen die Fachberatung / das Anwendertraining und werden eingesetzt, um z.B. am Einschalttag:

- die Vermittlungskräfte zu betreuen,
- die Funktionen an zentraler Stelle auf Anfrage zu demonstrieren,
- individuelle Einstellungen am Telefon durchzuführen.

##### **4.2.2 Voraussetzung**

- Beauftragung kann als separater Auftrag, oder durch Mehrung des bestehenden Auftrags zum Tagessatz Fachberatung/Anwendertraining erfolgen.

#### **4.3 Dienstleistung Integration/Implementierung Schulungssystem je Stunde; #.219.169.724**

##### **4.3.1 Produktspezifische Leistungen**

- Konfiguration des TK Systems/Applikation und Schulungsendgeräte nur für die Schulung.
- Vorbereiten und Sicherstellen der Schulungsvoraussetzungen im Kundenumfeld:
  - Einrichten der Schulungsräume
  - Endgeräte (aus Kundenbestand) aufstellen
  - Abbau des Schulungsumfeldes

##### **4.3.2 Voraussetzungen**

Nicht zutreffend