

## Implementation Service Description (ISD) - Customer-Training (Anwender- und Administratoren-Schulung)

ISD Bezeichnung: Customer-Training\_V02\_DE  
Ausgabe: Februar 2013

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Zusätzlich finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung Anwendung.

### 2.0 Produktspezifische Leistungen

#### 2.1 Eine Anwender- oder Administratoren-Schulung durch Avaya Customer-Training beinhaltet:

Bedarfsermittlung:

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

Konzepterarbeitung:

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

Die Schulung wird als Tagesveranstaltung abgehalten. Ein Schulungstag beinhaltet die An- und Abfahrt sowie 7 Stunden Schulung inklusive Pausenzeiten und ggf. der Zeiten für den Wechsel der Gruppen und Systemwiederherstellung.

Die maximale Gruppengröße beträgt 10 Personen. Die maximale Anzahl der Gruppen beträgt 4 pro Tag. Bei Administratoren-Schulungen ist nur eine Gruppe pro Tag möglich; Avaya empfiehlt dabei maximal 4 Teilnehmer.

Die Schulungen erfolgen immer in deutscher Sprache.

#### 2.2 Eine Remote-Schulung für Anwender von Endgeräten am CM (Communication Manager) beinhaltet:

Bedarfsermittlung:

- Auf Basis der vom Kunden gegebenen Informationen werden die kundenspezifischen Inhalte der CM Endgeräte-Schulung definiert.

Konzepterarbeitung:

- Erstellung eines Schulungsplans aus der Bedarfsermittlung
- Konzeptdurchsprache mit dem Kunden
- Terminkoordination für die Schulung

Die Remote-Schulung wird als Tagesveranstaltung abgehalten. Ein Schulungstag beinhaltet die Schulung der Endanwender auf Basis einer an die Kundengegebenheiten angepassten Präsentation.

Die Präsentation wird mittels Web-Conferencing und Audio Konferenz zu den Teilnehmern übertragen. Der Kunde erhält die für ihn angepasste Präsentation in Form einer PDF Datei.

Die Schulung erfolgt in deutscher Sprache. Die maximale Gruppengröße beträgt 25 Personen. Die maximale Anzahl der Schulungen/Gruppen beträgt 3 x je 1,5 Stunden pro Tag.

### 2.3 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die vorgenannten Leistungen 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 (Anwender-Schulungen), 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-Trainings erforderlich)
- Systemanschlüsse für jedes Schulungsendgerät (pro Teilnehmer ein Endgerät (analog, S0, Upo, IP))

Alle Endgeräte, PCs etc. die zur Schulung benötigt werden. Der Kunde liefert Avaya zur Erstellung des Schulungskonzeptes die nachfolgenden Informationen:

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

Bei Anwender-Schulungen:

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

Bei Remote-Schulungen:

- Tastenlayout der zu schulenden Endgeräte
- Organisatorische Vorgaben des Kunden (z.B. besondere Verhaltens-/Nutzungsregeln für die Anwender)
- Kundenlogo als Datei zur Einbindung in die Präsentation

Bei Administratoren-Schulungen:

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

Darüber hinaus stellt der Kunde Avaya während der Vorbereitung und Durchführung der Anwenderschulung einen fachlich versierten Ansprechpartner für Rückfragen zur Verfügung.

### 3.1 Netzwerk Voraussetzungen

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

### 3.2 Power Management Voraussetzungen

Nicht zutreffend

### 3.3 Lizenz Voraussetzungen

Nicht zutreffend

### 3.4 Hardware Voraussetzungen

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

### 3.5 Software Voraussetzungen

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/ je Stunde, #.219.061.484

#### 4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- 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 CT Anwenderpaket Coaching für IE #.230.000.251, CM #.230.000.258 und IPO #.230.000.250, je Tag

#### 4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Diese ergänzen die Anwender- Schulung 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 Customer-Training/Anwender-Schulung 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 Schulungen.
- Vorbereiten und Sicherstellen der Schulungsvoraussetzungen im Kundenumfeld:
  - Einrichten der Schulungsräume
  - Endgeräte (aus Kundenbestand) aufstellen
  - Abbau des Schulungsumfeldes

#### 4.3.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

### 4.4 CT Kurzanleitung erstellen ohne Schulung; #.230.006.561

#### 4.4.1 Produktspezifische Leistungen

- Individuelle Endgeräte Kurzanleitung je Apparatetyp. Buchbar ohne verkaufter Schulung. Übergabe als PDF-Datei im Avaya-typischen Format DIN A 4 doppelseitig, 3-spaltig.

#### 4.4.2 Voraussetzung

- Erstellung nur für gängige Apparatur möglich.

### 4.5 CT Kurzanleitung erstellen mit Schulung; #.230.006.562

#### 4.5.1 Produktspezifische Leistungen

- Individuelle Endgeräte Kurzanleitung je Apparatetyp. Buchbar nur im Zusammenhang mit verkaufter Schulung.
- Übergabe als PDF-Datei im Avaya-typischen Format DIN A 4 doppelseitig, 3-spaltig.

#### 4.5.2 Voraussetzungen

- Die Dienstleistung ist nur im Zusammenhang mit einer gebuchten Remote- oder Anwender-Schulung zu bestellen.
- Erstellung nur für gängige Apparatur möglich.