

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

ISD Bezeichnung: Customer-Training_V01_DE
Ausgabe: November 2012

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 Ein Anwender- oder Administratoren-Training durch Avaya Customer-Training beinhaltet:

Bedarfsermittlung:

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

Konzepterarbeitung:

- Erstellung eines Trainingsplans aus der Bedarfsermittlung
- Konzeptdurchsprache mit dem Kunden
- Terminkoordination für das Training
- Prüfen der bestehenden Konfiguration und Funktionalität im Trainingsraum
- Durchführen des Trainings am Live-System

Das Training erfolgt in deutscher Sprache. Die maximale Gruppengröße beträgt 10 Personen. Die maximale Anzahl der Trainings/Gruppen beträgt 4 pro Tag.

Das Administratoren-Training wird als Tagesveranstaltung abgehalten. Ein Trainingstag beinhaltet die An- und Abfahrt, 7 Stunden Training inklusive der Zeiten für Gruppentausch und Systemwiederherstellung.

Das Training erfolgt in deutscher Sprache. Das Training ist mit 3-4 Teilnehmern ideal besetzt.

2.2 Ein Remote-Training für Anwender von Endgeräten am CM (Communication Manager) beinhaltet:

Bedarfsermittlung:

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

Konzepterarbeitung:

- Erstellung eines Trainingsplans aus der Bedarfsermittlung
- Konzeptdurchsprache mit dem Kunden
- Terminkoordination für das Training

Das Remote-Training wird als Tagesveranstaltung abgehalten. Ein Trainingstag beinhaltet das Training 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.

Das Training erfolgt in deutscher Sprache. Die maximale Gruppengröße beträgt 25 Personen. Die maximale Anzahl der Trainings/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 Gruppentrainings (Anwender-Trainings), geeignet ist für bis zu 10 Personen plus Trainer mit mindestens der folgenden Ausstattung:

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

Alle Endgeräte, PCs etc. die zum Training benötigt werden. Der Kunde liefert Avaya zur Erstellung des Trainingskonzeptes die nachfolgenden Informationen:

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

Bei Anwender-Trainings:

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

Bei Remote-Trainings:

- 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-Trainings:

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

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

3.1 Netzwerk Voraussetzungen

- Entsprechende Netzwerkanschlüsse im Trainingsraum für jedes IP-Trainingsendgerät.
- Freien Zugriff über das Netzwerk auf die zu schulende Software und Systeme.
- Einrichtung eines Trainingsusers 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 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 des Tagestrainings/ je Stunde, #.219.061.484

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Wiederholung des Trainings zur Vertiefung/oder als Nachtraining.
- Erstellen von Trainings-Präsentationen zur Unterstützung des Trainings 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 das Anwender-Training 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-Training erfolgen.

4.3 Dienstleistung Integration/Implementierung Trainingssystem je Stunde; #.219.169.724

4.3.1 Produktspezifische Leistungen

- Konfiguration des TK Systems/Applikation und Trainingsendgeräte nur für die Trainings.
- Vorbereiten und Sicherstellen der Trainingsvoraussetzungen im Kundenumfeld:
 - Einrichten der Trainingsräume
 - Endgeräte (aus Kundenbestand) aufstellen
 - Abbau des Trainingsumfeldes

4.3.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.4 CT Kurzanleitung erstellen ohne Training; #.230.006.561

4.4.1 Produktspezifische Leistungen

- Individuelle Endgeräte Kurzanleitung je Apparatetyp. Buchbar ohne verkauften Training.
- 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 Training; #.230.006.562

4.5.1 Produktspezifische Leistungen

- Individuelle Endgeräte Kurzanleitung je Apparatetyp. Buchbar nur im Zusammenhang mit verkauften Training.
- 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 einem gebuchten Remote- oder Anwender-Training zu bestellen.
- Erstellung nur für gängige Apparatur möglich.