

Leistungsbeschreibung Besondere Serviceleistungen/ Professional Services



V200 2237/0224/01. Änderungen vorbehalten
Gültig ab 01.02.2024 – Seite 1/2

1&1 Business Phone 1&1 Cloud PBX RingCentral mit 1&1 Connected Calls

1 Allgemein

1&1 Versatel bietet mit 1&1 Business Phone und 1&1 Cloud PBX RingCentral mit 1&1 Connected Calls zwei Cloud PBX Telefonanlagen an. 1&1 Versatel bietet mit den Professional Services, im Folgenden auch Produkt genannt, verschiedene Optionen, von der Einrichtung und Konfiguration bis hin zu Schulungen der Cloud PBX Telefonanlagen an. Die Serviceleistungen werden von 1&1 Versatel selbst oder einem beauftragten Dritten durchgeführt, welcher Erfüllungsgehilfe von 1&1 Versatel ist. Im Folgenden werden die einzelnen Pakete beschrieben.

2 Leistungsmerkmale

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Eine Nutzung von Services außerhalb der Bundesrepublik Deutschland erfolgt auf eigene Verantwortung.

3 Produkt-Pakete

Das Produkt wird in verschiedenen Produktvarianten angeboten: Care Free Package, Einzelpakete, Trainings und vor Ort Termine. Diese umfassen unterschiedliche Leistungsmerkmale.

3.1 Care Free Package

Das Care Free Package besteht aus den folgenden Einzelpaketen:

- Welcome Package
 - Welcome Mail
 - Welcome Call
- Registrierung von Endgeräten bei Kauf/Miete der Endgeräte über 1&1 Versatel
- Paket Remote Einrichtung der Endgeräte
- Paket Remote Einrichtung der Cloud PBX
- Admin Walkthrough
- Client/Endgeräte Walkthrough
- Change Request 30 Tage
- Support Fragen 30 Tage

3.2 Paket Welcome Mail/Call

Kunden erhalten eine erste E-Mail, werden in der neuen Telefonanlage willkommen geheißen und erhalten eine Terminanfrage für ein erstes Gespräch. Im Folgenden findet ein Einführungsgespräch statt. Bereits offene Fragen werden beantwortet, Hilfeseiten-Intro und ggf. Zusendung eines Einrichtungsfragebogens.

- Willkommen-E-Mail an den Kunden
- Abstimmung, Termin für ein erstes Gespräch
- Einführungsgespräch zu der Telefonanlage
- Beantwortung offener Fragen
- Hilfeseiten-Intro
- Einrichtungsfragebogen

3.3 Registrierung von Endgeräten in der Cloud PBX (Provisionierung)

- Dieser Service umfasst die Einbindung der Endgeräte in die Telefonanlage
- Einspielung Mac Adressen im System bei Versand der Endgeräte.

3.4 Paket Remote Einrichtung Cloud PBX

- Dieser Service beinhaltet die einmalige Einrichtung der Telefonanlage.
- Folgende Leistungen sind inklusive:
 - Verschicken von Fragebogen zu Telefonanlageneinstellungen (Status Quo mit Wunscheinstellungen abgleichen)
 - Gemeinsame Besprechung des Fragebogens
 - Einrichtung der Telefonanlage inkl. Erstellen der User
 - Aktivierung der Admins
 - Aktivierung der User (Auf Wunsch)
 - Aufbau des Call Routings
- Follow Up / Übergabe an Kunden nach Einrichtung
- Dauer: Je nach Aufwand der Einstellungen
- Keine Einführung in die Telefonanlage inklusive

3.5 Paket Remote Einrichtung der Endgeräte

- Dieser Service umfasst die Einbindung der Endgeräte in die Telefonanlage
- Folgende Leistungen sind inklusive:
 - Firmware-Abgleich auf Kompatibilität und Aktualisierung, wenn erforderlich
 - Einspielung Mac Adressen im System bei Versand der Endgeräte
 - Nahtlose Einrichtung für den Kunden
 - RMA Management Absprache mit Kunde
- Dauer: Je nach Anzahl und Typ der Endgeräte
- Keine Einführung in die Geräte inklusive

3.6 Paket Remote Einrichtung nach Zeit

- Dieser Service umfasst eine individuelle Einrichtung, die gemeinsam mit dem Kunden durchgeführt wird
- Folgende Leistungen sind inklusive:
 - Individuelle Einrichtung der Telefonanlage nach zeitlichem Aufwand
 - Gemeinsames Ausfüllen des Einrichtungsfragebogens
 - Gemeinsame Einrichtung per Screen Sharing oder über ein Vorgespräch
- Änderungen vor oder bei Übergabe möglich, danach ist das Care Free Paket die passende Lösung
- Abrechnung: Je angefangener Stunde
- Dauer: Je nach Aufwand der Einstellungen

4 Trainingspakete

Diese Trainings dienen als Einführung in die Nutzung und Funktion der Cloud PBX.

4.1 Paket Remote User Training – Hardware-Endgerät

- Dauer: 1 Stunde
- Anzahl der Teilnehmer: pro 20 User
- Dieses Training dient als Einführung in die Nutzung und Funktionen der Hardware-Endgeräte
- Die Kurse werden je nach Gerätetyp oder auf Kundenbasis aufgesetzt
- Dieser Kurs umfasst folgende Funktionen am Endgerät:
 - Anrufe Weiterleiten
 - Anrufe picken
 - BLF-Funktionen verstehen und nutzen
 - In Gruppen ein- und auswählen
 - FAQ

4.2 Paket Remote User Training – Client

- Dauer: 2 Stunden
- Anzahl der Teilnehmer: pro 20 User
- Dieser Kurs führt User ein in die Welt des Softclients, sowie die dahinterliegenden Einstellungen
- Nach diesem Kurs sind die User in der Lage effektiv mit dem Client zu arbeiten, Telefonate durchzuführen, auch Meetings zu erstellen und End-to-End Kommunikation über den Chat zu führen.
- Der Kurs beinhaltet folgende Abschnitte:
 - Herunterladen, Öffnen und Anmelden im Client
 - Rufannahme und Telefonie-Funktionen über den Client
 - Meetings aufsetzen, an Meetings teilnehmen
 - Übersicht und Deep Dive aller Einstellungen für User im Client
 - FAQ

4.3 Paket Remote User Training

- Dauer: 3 Stunden
- Anzahl der Teilnehmer: pro 20 Enduser
- Dieser Hybrid-Trainingsworkshop dient dazu Kunden abzuholen, die teilweise Telefone/Hardware sowie aber auch den Softclient nutzen. Für die Workshops stellen wir gemeinsam mit dem Kunden ein Training für die User zusammen, um die Verwendung von Hardware und Softclient zielgerecht abzubilden
- Dieser Kurs beinhaltet ohne Anpassungen folgende Punkte:
 - Weiterleitungen und Anrufe picken am Telefon
 - In Gruppen ein- und auswählen am Telefon
 - Aktivierung und Einloggen im Client
 - Das Verbinden und Einstellen von Headsets
 - Rufaufbau und Rufverhalten (ein- und ausgehend) am Client
 - Aufsetzen und Durchführung eines Video-Meetings
 - Nutzung der Collaboration-Features im Client (Chat)
 - Weitere Einstellungsmöglichkeiten im Client

4.4 Paket Remote Admin-Training

- Dauer: 5 Stunden
- Anzahl der Teilnehmer: 1-2 Admins
- Der Admin Workshop dient dazu, den Administratoren der Telefonanlage einen Überblick über die Telefonanlage zu verschaffen, sodass die Administratoren die Telefonanlage selbstständig einrichten und nach Bedarf Änderungen vornehmen können.
- Dieser Kurs dient nicht dazu eine gemeinsame Einrichtung der Anlage durchzuführen. Hier werden die Hauptpunkte des Admin-Portals besprochen und beispielshalber ein Nutzer inkl. Routing und Client/Hardware angelegt
- Dieser Kurs beinhaltet:
 - Einführung in das Admin-Portal
 - Erstellen von Nutzern
 - Telefon und Client Management
 - Aufbau des Call Routings
 - Änderungen von gegebenen Einstellungen
 - Einführung in den Client
 - FAQ

Leistungsbeschreibung Besondere Serviceleistungen/ Professional Services

5 Onsite Pakete

Für die Unterstützung vor Ort beim Kunden sind die nachfolgend aufgeführten Serviceleistungen mit Onsite-Terminen möglich. Onsite Services werden i.d.R. nur auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland durchgeführt.

5.1 Paket Onsite Termin – Innerhalb der Arbeitszeit Wochentags Mo.-Fr.

- Dauer: ab 1 Tag möglich
- Fahrten und Arbeiten: zwischen 8 und 18 Uhr
- Inklusive: Aller Fahrt-, Fahrtneben-, und Reisekosten
- Standort- und Kundenunabhängig
- Besprechung, Planung und Dauer des Termins vorab notwendig
- Folgende Services sind in allen Onsite Terminen möglich:
 - Onsite Einrichtungsservice
 - Onsite Admin Trainings
 - Onsite End User Trainings
 - Onsite Service Einsätze

5.2 Paket Onsite Termin – Außerhalb der Arbeitszeit, Wochentags und Wochenende, Feiertage

- Dauer: ab 1 Tag möglich
- Fahrten und Arbeiten: zwischen 18 und 8 Uhr Wochentags, Wochenende und Feiertage ganztags
- Inklusive: Alle Fahrt-, Fahrtneben-, und Reisekosten
- Standort- und Kundenunabhängig
- Besprechung, Planung und Dauer des Termins vorab notwendig
- Folgende Services sind in allen Onsite Terminen möglich:
 - Onsite Einrichtungsservice
 - Onsite Admin Trainings
 - Onsite End User Trainings
 - Onsite Service Einsätze