

Name der Leistung	Beschreibung der Leistung	Produkte	Service Level Agreement	Servicezeiten
Aufnahme des Ist-Zustands	<p>Die Erhebung und Sammlung von Informationen und Daten zum Untersuchungsbereich. Relevant sind alle Informationen, die dazu beitragen, eine konkrete Darstellung der Ist-Situation zu ermöglichen. Die in der Ist-Erhebung erhobenen Daten beschreiben detailliert die Ausgangssituation und liefern die Basis für die spätere Ist-Analyse und daraus resultierende Soll-Konzeption.</p> <p>Dies beinhaltet folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> HVT Struktur und Zustand Verkabelungsstruktur Datenbestand (Verfügbare Kundendaten aus dem vorhandenen Setup) IT-Netzwerkeinstellungen und -betreiber TK-Systeme Applikationen Provider VoIP Readiness <p>Von der Vollständigkeit und Qualität der Ist-Aufnahme hängt die Qualität der späteren Lösungsvorschläge ab.</p>	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Beratung	Unterstützung des Vertriebsteams in der Presales Phase bis hin zur Angebotserstellung.	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Kundenworkshops	<p>Kundenworkshops bringen Kunden und Verantwortlichen des Professional Services, die an einem bestimmten Projekt beteiligt sind, zusammen. Sie finden normalerweise in Form eines internen Meetings in einem Raumstatt, der eine kollaborative Arbeitsumgebung ermöglicht. Alternativ können sie auch online durchgeführt werden. Es ist jedoch ratsam, wenn möglich, persönliche Sitzungen zu vereinbaren.</p> <p>Obwohl sich Workshops in ihren Zielen unterscheiden, liegt ihr gemeinsamer Fokus darauf, ein greifbares, solides Ergebnis zu erzielen. Das kann zum Beispiel eine klare Darstellung des Netzwerks und der Firewallregeln sein oder die Kreation eines Call Flows für die Contact Center Lösung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel Cloud Link 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Konfiguration im Mitel CPQ	Konfiguration und Bereitstellung der CPQ Daten für die Bestellung der Hardware und Software für die Projekte oder für das Add-On-Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG SIP Telefone 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Providerauswahl	<p>Unterstützung des Kunden bei der Erneuerung oder Änderung der Telefonie-Infrastruktur in Richtung der öffentlichen Netze. Die Auswahl der möglichen SIP-Providern basiert auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anrufvolumen Rufnummernhaushalt (DID) Verlässlichkeit und Verfügbarkeit Sicherheit und Datenschutz Preisgestaltung 	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiTeam Meetings Mitel SIP-DECT Mitel Cloud Link 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00

Name der Leistung	Beschreibung der Leistung	Produkte	Service Level Agreement	Servicezeiten
Kabelarbeiten & Verteilerarbeiten	<p>Installieren, warten und reparieren von mehrdrahtigen Kommunikationsnetzen (Daten- und Sprachkabelsystemen) für Geschäftskunden. Die Installation von Hauptverteilern und die Behebung von Problemen mit dem Kabelsystem. Weiterhin gehören dazu die Installation von In-House WLAN oder DECT Infrastruktur (Sender und AP's), Vorbereitung für die Anbindung der Patientenrufsysteme oder Lichtrufsysteme, Installation von Brandmeldermoder weiteren Funkkomponenten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom Mitel Streamline Mitel SIP-DECT 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Konfigurationsworkshops	<p>Vorbereitung der Kunden IT-Netzwerk Umgebung (LAN & WAN) für die Installation und Betrieb der Mitel Lösungen und Clients Applikationen. Dazu gehören unter anderem:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konfiguration der Hardware-Server oder einer virtuellen Serverumgebung Switching und Routing Infrastruktur Ermittlung der IT-Policies und Regeln Firewalleinstellungen und Ports Erstellung der Zertifikate und Sicherheitsregeln Einstellungen der Endgeräte und Clients (inkl. Mobile Geräte wie iOS, Android oder Blackberry) Prozessbeschreibungen 	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Nicht enthalten	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
IT-Konfigurationen	<p>Arbeiten an der Einrichtung und Anpassung der IT-Umgebung des Kunden für die Installation und Inbetriebnahme der Mitel Lösungen wie zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Installation der virtuellen Host-Umgebung für Server Plattformen wie VMware oder Hyper-V Anpassungen der Firewallregeln des Kunden Anpassungen der Server, Switching und Routing Konfigurationen (VLAN, LLDP, DHCP, NTP, FQDN, etc.) Serverzertifikatbereitstellung Anpassungen der VPN-Lösungen Netzwerk-Paket-Analyse (Wireshark) HTML und XML Programmierungen 	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00
Installation und Inbetriebnahme	<p>Installation und Inbetriebnahme der angebotenen Mitel-Lösungen bis zu der unterschriebenen Kundenabnahme. Dazu gehören unter anderem:</p> <ul style="list-style-type: none"> Installation von Hardware Komponenten (Server, Media Gateways, Adapter, USV, Serverschränke, HVT, Türsprechstellen, DECT-Sender, WLAN-Sender, etc.) Installation und Inbetriebnahme der angrenzenden Mitel-Applikationen und Client Software Installation von Kassensystemen (Kartensystemen) Roll-out von Endgeräten Installation und Änderung von HVT-Systemen Rangierung und Patchung Demontage der Altsysteme Installation von Fernwartungszugängen (TeamViewer, SMS, Fortinet, etc.) Erstellung der Systemdokumentation Übergabe an Service 	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00
Betreuung nach Inbetriebnahme	<p>Die erweiterte Kundenbetreuung und Nachsorge nach einer erfolgreichen Projektumsetzung. Hierzu gehören unter anderem:</p> <ul style="list-style-type: none"> On-Site Personal Monatliche Wartungstermine Erstellung oder Anpassung der internen Prozessbeschreibungen Erstellung eines Betriebshandbuchs 	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA Levels möglich.	Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00
Benutzer-Schulungen und Einweisungen	<p>Einweisungen und Trainings (max. 3 Stunden) in die Nutzung und Grundeinstellungen der installierten Mitel-Lösung. Die Serviceleistung beinhaltet nicht erweiterte und mehrtägige professionelle Schulung, insbesondere für Lösungen wie Contact Center (MiCC) oder Personalmanagement Lösungen (z. B. Teleopti WFM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG SIP Telefone 	Nicht enthalten	Montags bis Freitags 08:00 bis 17:00

Name der Leistung	Beschreibung der Leistung	Produkte	Service Level Agreement	Servicezeiten
Systemaktualisierungen (Upgrades & Updates)	Die Updates und Upgrades der Mitel Hard- und Softwarelösungen. Dazugehören sowohl Major-Releases-Upgrades als auch Minor-Service-Pack- oder Hotfix-Updates für den Kunden mit aktiver Mitel Software Assurance für das Produkt. In einigen Fällen sind die Updates Teil des Kunden-SLA- Vertrags.	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA Levels möglich.	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Systemüberwachung & Reporting	Die Systemüberwachung und Reporting ist ein optionaler Bestandteil der Aufgaben innerhalb der SLA-Vereinbarung. Die Überwachung beinhaltet folgende Komponenten: <ul style="list-style-type: none"> Server Applikationen Endgeräte Sicherheitseinstellungen Systemalarne 	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business Mitel Alarmserver Mitel Performance Analytics SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00
Helpdesk / Incident Management	Der Helpdesk verwaltet und organisiert die Kundenkommunikation damit schneller und effektiver auf Kundenanfragen reagiert werden kann. Die Verwendung des Helpdesks ermöglicht es dem Service-Team, den Kunden die bestmögliche Erfahrung zu bieten. Der Helpdesk bietet Funktionen, um Kontext und Einblicke in die Kundenerfahrungen zu liefern, und bietet auch interne Funktionen, um die Leistung des Service-Teams zu bewerten und sicherzustellen, sodass die Arbeitsqualität stetig hoch ist und die Serviceaufgaben innerhalb der vereinbarten SLA-Regelungen bleibt.	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Eskalationsmanagement	Das Eskalationsmanagement ist ein Prozess, der eingerichtet wurde, um Vorfälle und Probleme innerhalb eines Systems / einer Lösung zu behandeln und sicherzustellen, dass Probleme gelöst und Fragen auf der richtigen Ebene behandelt werden. Das Eskalationsmanagement kommuniziert System- oder Softwarefehler an den Mitel Support und organisiert weitere Schritte mit dem Kunden, um eine Fehlerbehebung zügig zu ermöglichen.	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montags bis Freitag 08:00 bis 17:00
Remote-Helpdesk	Ein Remote-Helpdesk ist ein Supportsystem mit einem oder mehreren Service-Mitarbeitern, die Benutzern oder Kunden technische Fernunterstützung bieten. Da Remote-Helpdesks virtuell (telefon- oder webbasiert) sind, können die Support-Agenten den Benutzern unabhängig von ihrem physischen Standort helfen.	<ul style="list-style-type: none"> MiVoice Office 400 MiVoice Business MiVoice MX-ONE Mitel OpenCom MiCollab UCC Mitel Border Gateway MiCC Enterprise & Business MiTeam Meetings Mitel Alarmserver Mitel OpenCare Mitel Streamline Mitel SIP-DECT Mitel InAttend Mitel CMG Mitel Cloud Link SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montags bis Freitag 08:00 bis 17:00

Name der Leistung	Beschreibung der Leistung	Produkte	Service Level Agreement	Servicezeiten
24/7-Support	Das 24/7-Support-Modell stellt sicher, dass ein Kunde in der Lage ist, sein Problem zu lösen, egal an welchem Tag oder zu welcher Uhrzeit. Dazu gehören die Rufbereitschaftsteams und On-Duty Service Manager.	<ul style="list-style-type: none"> • MiVoice Office 400 • MiVoice MX-ONE • Mitel OpenCom • MiCollab UCC • Mitel Border Gateway • MiCC Enterprise & Business • MiTeam Meetings • Mitel Alarmserver • Mitel OpenCare • Mitel Streamline • Mitel SIP-DECT • Mitel InAttend • Mitel CMG • Mitel Cloud Link • SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00
Materialhandhabung	Um im Falle einer Störung oder eines Ausfalls an einem Kundensystem ohne Verzögerung handeln zu können, stellt der Professional Service sicher, dass kritische Systemhardware jederzeit verfügbar ist. Nichtkritische Hardware, wie Endgeräte oder Zubehör sind zentral in Kaarst lagernd und können in Zusammenarbeit mit mehreren Liefer- und Paketdiensten am Folgetag an den Ort der Bestimmung geliefert werden. Auch erforderliches Material für beauftragte MACs (moves / adds / Changes) wird über diesen Prozess abgebildet.	<ul style="list-style-type: none"> • MiVoice Office 400 • MiVoice Business • MiVoice MX-ONE • Mitel OpenCom • Mitel Border Gateway • Mitel Alarmserver • Mitel OpenCare • Mitel Streamline • Mitel SIP-DECT • SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00
Reparaturverwaltung	Defekte Endgeräte, wie Mobilteile, Tischapparate, DECT-Stationen oder Care-Komponente können vom PS beim jeweiligen Hersteller der betroffenen Hardware repariert oder aber ausgetauscht werden. PS stellt den Kunden einen Pool-Ersatz zur Verfügung, um die Einschränkungen für den Kunden möglichst gering zu halten.	<ul style="list-style-type: none"> • MiVoice Office 400 • MiVoice Business • MiVoice MX-ONE • Mitel OpenCom • Mitel Border Gateway • Mitel Alarmserver • Mitel OpenCare • Mitel Streamline • Mitel SIP-DECT • SIP Telefone 	Wird im Rahmen der SLA- Kunden-Vereinbarung einzeln definiert und überwacht. Verschiedene SLA-Level möglich.	Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00