



Leistungsbeschreibung

# telegra ACD

Version 1.1

# Inhalt

|   |    |
|---|----|
| Inhalt .....                              | 2  |
| 1. Einführung.....                        | 3  |
| 2. Zugang und Dokumentation.....          | 3  |
| 3. Leistungsübersicht telegra ACD.....    | 4  |
| 3.1. Funktionen .....                     | 4  |
| 3.2. Sprachen.....                        | 8  |
| 4. Schnittstellen und Plug-ins.....       | 8  |
| 4.1. Bereitgestellte Schnittstellen ..... | 8  |
| 4.2. Plug-ins.....                        | 8  |
| 5. Pricing .....                          | 9  |
| 6. Support.....                           | 9  |
| 7. Betriebssicherheit.....                | 9  |
| 8. Realisierungszeitraum .....            | 10 |

## 1. Einführung

Mit unserer Cloud-Anwendung telegra ACD nutzen Sie ein standortübergreifendes, automatisches Anrufverteilungssystem, das webbasiert gesteuert und administriert wird.

Die Nutzung des Systems ist mit jeder Telefonanlage möglich: Agenten, Skill-Gruppen und Hotlines sowie Ihren Callflow legen Sie ganz einfach mit ein paar Mausklicks in der Weboberfläche an. Weitere ACD-Funktionen, wie z. B. Warteschleifen und Zeitknoten, ergänzen Ihren Routingplan für eine optimierte Erreichbarkeit.

Ihre Mitarbeiter erhalten je nach Zuständigkeit Zugriff auf entsprechende Applikationen, die sie in ihrem Arbeitsalltag unterstützen.

Diese Dienstleistung erbringt telegra firmenweit über eigene Vermittlungssysteme und Server, die im eigenen zugangsgesicherten, klimatisierten und videoüberwachten Rechenzentren in Köln und in Frankfurt am Main bereitstehen.

Im Standard wird für Kunden ein virtueller ACD-Server eingerichtet, der im Sharing-Verfahren auf dieselben Hardwareressourcen zugreift wie diejenigen von anderen telegra ACD Kunden. Die Einrichtung des ACD-Systems auf Basis eines exklusiven (dedizierten) Servers ist gegen Aufpreis möglich.

Bei der telegra ACD handelt es sich um eine ASP (Application Service Provider)-Dienstleistung, so dass vom Kunden keine zusätzliche Hardware oder Software erworben, bzw. angemietet werden muss. Das ACD-System benutzt bestehende TK-Anlagen und Nebenstellen des Kunden, unabhängig vom Systemhersteller. An diesen Systemen sind in der Regel keine Anpassungen erforderlich.

Unser System ist flexibel einsetzbar, hoch skalierbar und damit zukunftssicher. Jegliche internen Umstrukturierungen lassen sich schnell und ohne hohen Aufwand abbilden.

**Hinweis:** Diese allgemeine Leistungsbeschreibung findet Anwendung soweit der Kunde einen Vertrag über das Produkt telegra ACD abgeschlossen hat. Ergänzend gelten die AGB sowie BGB und die aktuelle Preisliste.

Die Konfiguration der telegra ACD erfolgt durch den Kunden. telegra unterstützt auf Wunsch mit Beratungsleistung, bzw. Schulungen und Support.

## 2. Zugang und Dokumentation

telegra stellt dem Kunden einen Zugang zur Weboberfläche zur Verwaltung und Nutzung der telegra ACD zur Verfügung. Dieser Zugang ist 24 Stunden täglich verfügbar. Daran gekoppelt ist ein Zugang zu telegra CONTROL, über das Sie Ihre Rufnummern administrieren.

Kunden erhalten nach Vertragsschluss eine Konfigurations- und Bedienungsanleitung für die Einrichtung, Verwaltung und Benutzung des Systems.

## 3. Leistungsübersicht telegra ACD

### 3.1. Funktionen

| Leistung/Funktion                      | Beschreibung   | inklusive/optional | zugehörige/benötigte Dokumente              |
|--|--|--------------------|---|
| Adressbuch                             | Globales Adressbuch, pflegbar durch Administratoren mit entsprechenden Rechten   | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |
| Agenten                                | Agenten stellen in der Regel das eigentliche Ziel einer erfolgreichen Anrufvermittlung dar. Agenten bearbeiten eingehende Anrufe oder initiieren bei entsprechendem Recht ausgehende Anrufe. Für die Bearbeitung und Steuerung von Anrufen steht Agenten eine eigene, browserbasierte Oberfläche zur Verfügung: Der telegra ACD WebAgent. Agenten erhalten eine fest zugewiesene Login-ID und ein vom Administrator zu vergebendes Passwort. | ✓                  | Handbuch WebAgent<br>Handbuch Konfiguration |
| Agentengruppen (Skillgruppen)          | Beliebig viele Agenten können zu Gruppen zusammengefasst und innerhalb dieser für eingehende Anrufe priorisiert werden. Gruppen kann ein eigenes Servicelevel und eine eigene Nachbearbeitungszeit je Hotline zugewiesen werden.   | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |
| Agenten- und Gruppen-Präsenz Anzeige   | Administratoren, Teamleiter und Agenten haben Einblick über die Präsenz der für sie sichtbaren Gruppen und Team-Mitglieder. Die Präsenz zeigt an, ob Agenten verfügbar, im Gespräch, online oder offline oder in einer Pause sind.   | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |
| Aktionen-Log (Zugriffsprotokoll)       | Protokoll zur Nachvollziehbarkeit von Tätigkeiten durch Administratoren innerhalb der ACD-Verwaltungsoberflächen.  | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |
| Anbindung an IN-Dienste (CONTROL)      | Tiefe Verknüpfung der ACD mit sämtlichen IN-Diensten der telegra (telegra CONTROL). Dazu gehören z. B. IVR-Menüs, Feiertags-, Ursprungs- und Notfall-Routings oder automatisierte Callback-Dienste.  | ✓                  | Handbuch CONTROL                            |
| Anrufgründe (Klassifikatoren)          | Frei einstellbare Anrufgründe je Hotline. Anrufgründe werden Agenten je Hotline nach Anrufende präsentiert und können optional oder verpflichtend sein.  | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |
| Anrufweiterleitung                     | Interne Weiterleitung durch Agenten an angemeldete Agenten, Gruppen, Hotlines<br>Externe Weiterleitung durch Agenten an externe Ziele im öffentlichen Telefonnetz<br>Agenten können während des Weiterleitens entscheiden, ob nur verfügbare oder alle Ziele angezeigt werden (Präsenz)  | ✓                  | Handbuch WebAgent                           |
| Ansagen                                | Einbindung und Verwaltung eigener Ansagen an beliebigen Stellen in Routingplänen   | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |
| Automatisch zugewiesene Rückrufe       | Rückrufwünsche können mittels eines Dienstes in telegra CONTROL automatisch entgegengenommen und Agenten zugestellt werden. Hierbei kann entschieden werden, ob zum Zeitpunkt des Rückrufes bevorzugt Inbound- oder Outbound-Agenten oder beide Arten von Agenten ausgewählt werden.   | +                  | Handbuch CONTROL                            |
| browserbasierte Nutzung                | Konfiguration, Verwaltung, Steuerung und Benutzung über den Browser des Kunden und seiner Anwender   | ✓                  |   |
| Chat-Funktion für Teamleiter & Agenten | Chat-Funktion für die Kommunikation zwischen Teamleitern und Agenten   | ✓                  | Handbuch WebAgent                           |
| Coaching                               | Teamleiter können sich im Coaching-Modus in Gespräche einschalten. Im Coaching-Modus können nur Agenten den Teamleiter hören, der Gesprächspartner hingegen nicht.   | +                  | Handbuch TeamCommander                      |
| Daten-Export                           | Export aller Statistiken im Format CSV und XLS   | ✓                  | Handbuch Konfiguration                      |

|                                |  |   |  |
|--------------------------------|--|---|--|
| Dialer                         | Automatisches Wählprogramm zur Initiierung und Verteilung von Anrufen im Outbound-Modus. Konfigurierbar durch Administratoren.   | + | Handbuch WebAgent  |
| Durchwahlknoten                | Direktes Ansteuern von Agenten, Gruppen und anderen Zielen mittels 1-4-stelligen Durchwahlen.  | ✓ | Handbuch Konfiguration   |
| Free Seating                   | Agenten mit entsprechender Berechtigung können bei Bedarf ein neues Ziel als Endpunkt benennen (Telefonnummer oder integriertes WebRTC Softphone, sofern vorhanden).   | ✓ | Handbuch Konfiguration   |
| Gespeicherte Aufzeichnungen    | Aufnahmen werden im Standard je nach Wunsch auf einem vom Kunden zur Verfügung gestellten sFTP-Server gespeichert oder im Administrationsportal verfügbar gemacht. Die maximale Speicherdauer bei telegra beträgt ohne besondere Weisung und Vereinbarung mit dem Kunden 30 Tage.  | + | Handbuch Konfiguration   |
| Gesprächsaufzeichnung          | Gespräche können automatisiert oder ad hoc von Agenten und Teamleitern aufgenommen werden. Es können sowohl der Agent und das Ziel oder nur der Agent aufgenommen werden. Aufnahmen können während des Gesprächs auch wieder gestoppt werden. Bitte bedenken Sie, dass für die Gesprächsaufzeichnung eine gesonderte Vereinbarung im Hinblick auf die geltenden Gesetze und Regulierungen zum Datenschutz notwendig ist.   | + | Handbuch WebAgent<br>Handbuch Konfiguration<br>Auftragsformular Aufzeichnung von Telefonaten |
| Historische Statistiken        | telegra ACD bietet umfangreiche Statistiken für die Auswertung der Qualität, Effizienz und Erreichbarkeit auf Hotline-, Gruppen- und Agentenebene. Der Zeitraum und das Intervall zur Unterteilung kann von Administratoren frei eingestellt werden. Sämtliche Statistiken stehen nach dem Abruf im Format XLS und CSV als Export zur Verfügung.   | ✓ | Handbuch Konfiguration   |
| Hotlines                       | Hotlines sind der Eingangspunkt für eingehende Anrufe (Inbound). Hotlines haben einen Routingplan, zugewiesene Agenten, Gruppen, Warteschleifen und weitere Module. An der Hotline können Anrufgründe, Time-Out-Zeiten, der dazugehörige Routingplan und zu erwartende Servicelevel-Werte eingestellt werden. Eine Hotline bezeichnet keine Rufnummer, sondern den Eingangspunkt eines Anrufes bei Übergabe des Anrufes an die ACD. Es können also beliebig viele Rufnummern auf eine Hotline verweisen. | ✓ | Handbuch Konfiguration   |
| Konferenzschaltung             | Teamleiter können sich in aktive Agentengespräche ad hoc per Konferenzschaltung einwählen.   | ✓ | Handbuch TeamCommander   |
| Mailbox                        | Mailboxen können als Ziel an beliebigen Stellen im ACD-Routingplan eingestellt werden.   | + | Handbuch Konfiguration   |
| Makeln                         | Agenten können Anrufe an andere Agenten, Gruppen und externe Ziele makeln. Administratoren können die maximale Klingeldauer beim Makeln als auch die Ansage, welches der wartende Anrufer hört, einstellen. Sind beide Ziele verbunden, können Agenten zwischen beiden Zielen hin und her schalten, eine Konferenz einleiten oder beide Ziele durch Auflegen zusammenschalten. Das Recht zu Makeln wird je Hotline vergeben und ist unabhängig von den Rechten des Agenten.                              | + | Handbuch Konfiguration<br>Handbuch WebAgent  |
| Manuelle Planung von Rückrufen | Agenten können situativ während oder nach einem Gespräch Rückrufe einstellen und an sich selbst oder Team-Mitglieder zuweisen. Zu den Angaben gehört eine Notiz, das gewünschte Datum, die Uhrzeit und die maximale Anzahl an Anrufversuchen.  | + | Handbuch WebAgent  |
| Mithören                       | Teamleiter mit entsprechender Berechtigung können ein oder mehrere Telefonate eines Agenten mithören.  | + | Handbuch TeamCommander   |

|                                |  |   |  |
|--------------------------------|--|---|--|
| Monitoring in Echtzeit         | Alle relevanten Betriebskennzahlen zur Auslastung, Effizienz und Qualität können von Administratoren und Teamleitern in Echtzeit verfolgt werden. Agenten haben einen schnellen Überblick über die eigenen Kennzahlen und die ihres Teams. Die Tiefe und der Detailgrad der Ansichten kann individuell angepasst werden, z. B. um Betriebsvereinbarungen gerecht zu werden.  | ✓ | Handbuch<br>TeamCommander<br>Handbuch WebAgent |
| Nachbearbeitung                | Gruppen und Agenten können je Hotline oder Outbound-Mandant fest eingestellte Zeiten zur Nachbearbeitung nach Anrufende zugewiesenen werden.   | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Outbound                       | Agenten mit einem zugewiesenen Outbound-Mandanten können ausgehend telefonieren.   | + | Handbuch WebAgent                              |
| Outbound-Mandanten (Kampagnen) | Anlegen und Verwalten von Outbound-Mandanten. Outbound-Mandanten können ausgehend von Agenten gewählt werden und beinhalten Informationen zur signalisierten Rufnummer, der zugewiesenen Agenten mit Priorität (bei aktiviertem Dialer), der Nachbearbeitungszeit und den zur Verfügung stehenden Anrufgründen.  | + | Handbuch Konfiguration                         |
| Pausen                         | Administratoren können beliebig viele Pausengründe und auch deren maximale Länge definieren. Pausengründe können für den Modus „Inbound“ als auch „Outbound“ verfügbar gemacht werden.   | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Prioritäten (Agenten)          | Agenten innerhalb einer Gruppe oder eines Outbound-Mandanten können nach Schulnotenprinzip (im Standard 1-5) priorisiert werden. Der Wert 1 stellt die höchste, der Wert 5 die niedrigste Priorität dar. Sollten mehrere Agenten mit dem selben Wert zur Verfügung stehen, wird anhand der längsten Ruhezeit entschieden, welchem Agenten der aktuelle Anruf zugestellt wird (Longest Idle Time)   | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Prioritäten (Anrufer)          | Um z. B. VIP-Kunden oder Anrufer auf bestimmten Hotlines in Warteschleifen unterschiedlich zu behandeln, können Administratoren beliebig viele Prioritätsstufen zur automatischen Zuweisung an Anrufer einstellen. Die Priorität bemisst sich aus einer oder mehreren Dimensionen: Der Anrufernummer (oder Nummernkreis), der Hotline oder der gewählten Rufnummer (oder Nummernkreis). Bei der Einstufung kann entschieden werden, ob eine Priorität statisch oder gewichtet angewendet wird. Prioritäten werden manuell einzelnen Warteschleifen zugeordnet. | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Rechtmanagement                | Administratoren, Teamleiter und Agenten können mit unterschiedlichen Berechtigungen ausgestattet und eigenen, von Administratoren definierten Rollen zugewiesen werden.  | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Routingpläne                   | Routingpläne definieren den Weg eines Anrufes innerhalb einer Hotline und können von Administratoren erstellt, verwaltet und geändert werden. Routingpläne legen primäre Ziele, Überläufe und deren Reihenfolge fest.  | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Scheduler                      | Im ACD-Scheduler können Outbound-Anrufe zeitlich geplant und an Agenten zugewiesen werden. Auch hier kann entschieden werden, ob zum Zeitpunkt des Rückrufes bevorzugt Inbound- oder Outbound-Agenten oder beide Arten von Agenten ausgewählt werden. Die Befüllung des Schedulers kann manuell über die Administrationsoberfläche, mittel CSV-Import oder per API-Aufruf erfolgen.  | + | Handbuch Konfiguration                         |
| Servicelevel                   | Servicelevel geben Aufschluss über die Erreichbarkeit des Call Centers. Erwartete Servicelevel können von Administratoren und Teamleitern auf Hotline- und Gruppenebene eingestellt und verändert werden. Aktuelle Servicelevel-Zeiten und Prozente können im Rahmen der Wallboard-Anzeige auch für Agenten sichtbar gemacht werden.   | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |

|                  |  |   |  |
|------------------|--|---|--|
| Statistik-Jobs   | Sämtliche historischen Statistiken können als Report gespeichert und in von Administratoren festgelegten Intervallen und zu definierten Uhrzeiten im Format CSV oder XLS an verschiedene E-Mail-Empfänger versendet werden.  | ✓ | Handbuch Konfiguration<br>Handbuch Statistiken |
| Systeme          | Die telegra ACD kann in voneinander getrennte Systeme mit jeweils eigenen Hotlines, Gruppen, Agenten, Administratoren und Teamleitern partitioniert werden. Diese Funktion dient der bei Bedarf notwendigen Trennung von Strukturen innerhalb eines Unternehmens oder einer Organisation.  | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| TeamCommander    | Der TeamCommander dient der Überwachung und Konfiguration in Echtzeit von Hotlines, Gruppen, Agenten und Mandanten durch Teamleiter. Hierzu können Teamleiter eigene Schwellwerte für Warnungen und Alarmer definieren, ihr eigenes Dashboard konfigurieren und jederzeit ändern. Der TeamCommander wird zur Zeit als Java-Webstart-Client zur Verfügung gestellt und bedingt Java in der Mindestversion 1.8 am Rechner des Arbeitsplatzes des Teamleiters.                                    | ✓ | Handbuch<br>TeamCommander                      |
| Wallboard        | Das telegra ACD Wallboard zeigt diverse Betriebskennzahlen Ihres Callcenters in Echtzeit. Je nach Kennzahl kann gewählt werden, ob die Daten als Kennzahl oder als Diagramm im Intervall angezeigt werden sollen. Aus dem Wallboard heraus können zudem Reports erstellt, gespeichert und ad hoc per E-Mail versendet werden.  | + | Handbuch Wallboard                             |
| Warteschleifen   | Warteschleifen können angelegt und in Routingpläne integriert werden. Administratoren können Ansagen, die maximale Wartedauer, eine dynamische Kapazitätsgrenze als das anzuwendende Set an Prioritäten festlegen. Die Kapazität bemisst sich an dem zu definierenden Wert an erlaubten Anrufern je angemeldetem Agent.  | + | Handbuch Konfiguration                         |
| WebAgent         | Als WebAgent wird die browserbasierte Oberfläche für Agenten zur Anrufbearbeitung und Steuerung bezeichnet. Innerhalb des WebAgents können Agenten Anrufe entgegennehmen, initiieren, weiterleiten, makeln, aufnehmen und bewerten. Zusätzlich haben Agenten Einblick in die momentane Auslastung der ihnen zugewiesenen Hotlines und in den Status der Team-Mitglieder. Das Login erfolgt mittels einer dem Agenten vom Administrator kommunizierten Login-ID und dem dazugehörigen Passwort. | ✓ | Handbuch WebAgent                              |
| WebRTC Softphone | Auf Wunsch kann für Agenten ein in die telegra ACD integriertes Softphone unter Nutzung des WebRTC-Protokolls konfiguriert werden. Notwendig für die Nutzung eines WebRTC-Softphones ist ein funktionsfähiges Ein- und Ausgabe-Gerät (Lautsprecher, Mikrofon, Headset). Für die einwandfreie Nutzung unterstützt telegra die Browser Google Chrome, Mozilla Firefox und Opera in der jeweils aktuellsten Version.  | + |  |
| Whispering       | Je Hotline können unterschiedliche Ansagen eingestellt werden, welche Agenten bei Annahme eines Anrufes dessen Ursprung mitteilen. Dies kann z. B. die Servicrufnummer oder Hotline sein und dient im Falle einer Nichterreichbarkeit der Agentenoberfläche zur Erkennung, Zuordnung und fallbezogenen Begrüßung durch Agenten.  | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |
| Zeitknoten       | Zeitknoten bilden bei Integration in einen Routingplan verschiedene, nach Uhrzeit unterschiedliche Ausgänge der ACD. So können z. B. Schichtgruppen basierend auf konfigurierten Zeitfenstern angeroutet werden.   | ✓ | Handbuch Konfiguration                         |

telegra ACD überzeugt mit vielen weitere individuelle Features, welche nicht alle in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt sind. Um den kompletten Umfang Ihrer ACD Konfiguration kennenzulernen, sprechen Sie bitte mit Ihrem Kundenberater.

### 3.2. Sprachen

Sämtliche Oberflächen stehen im Standard in den Sprachen Deutsch und Englisch bereit. Die Sprache kann vom Anwender jederzeit selbst geändert werden.

| System            | Sprachen          |
|-------------------|-------------------|
| ACD Konfiguration | deutsch, englisch |
| Wallboard         | deutsch, englisch |
| WebAgent          | deutsch, englisch |
| TeamCommander     | deutsch, englisch |

## 4. Schnittstellen und Plug-ins

Unsere ACD verfügt über verschiedene technische Schnittstellen, fertige Plug-ins, die per Mausklick für die Verbindung der ACD mit vorhandenen Drittsystemen sorgen.

### 4.1. Bereitgestellte Schnittstellen

| Schnittstelle | Beschreibung   |
|---------------|--|
| RESTful API   | Über die RESTful API können umfangreiche Steuerungsbefehle für Calls gegeben werden, sowie die Abfrage von Informationen (z.B. Anrufdauer) und die Änderung von Konfigurationsobjekten gesteuert werden.                           |
| Callback API  | Zusätzlich zu der Standard-HTTP-API bietet die telegra ACD auch eine Callback-API für asynchrone Statusnotifikationen. In Abhängigkeit von der Konfiguration werden Notifikationen als HTTP-HEAD, GET or PUT Requests übermittelt. |

### 4.2. Plug-ins

telegra ACD bietet verschiedene, vordefinierte Plug-ins zur Verwendung der ACD durch Agenten innerhalb eines Drittsystems als führende Oberfläche an.

| Plug-in  | Beschreibung  |
|--|---|
| Salesforce Classic als Managed Package         | Single Sign On, Anrufannahme, Click-to-dial, Ticket- und Kontaktzuweisung und -erstellung, Anrufbewertung und -notizen, persönliche Statistiken, Status-Einstellungen (Online, Pause, etc.), Weiterleiten, Makeln |
| Salesforce Service Console als Managed Package | Single Sign On, Anrufannahme, Click-to-dial, Ticket- und Kontaktzuweisung und -erstellung, Anrufbewertung und -notizen, persönliche Statistiken, Status-Einstellungen (Online, Pause, etc.), Weiterleiten, Makeln |
| Freshdesk Private App                          | Single Sign On, Anrufannahme, Gesprächsaufzeichnung, Click-to-dial, Ticket- und Kontaktzuweisung und -erstellung, Anrufnotizen, Status-Einstellungen (Online, Pause, etc.), Weiterleiten, Makeln                  |
| Zendesk Market Place App                       | Single Sign On, Anrufannahme, Gesprächsaufzeichnung, Click-to-dial, Ticket- und Kontaktzuweisung und -erstellung, Anrufnotizen, Status-Einstellungen (Online, Pause, etc.), Weiterleiten, Makeln                  |



## 5. Pricing

| Preismodell     | Beschreibung   |
|-----------------|--|
| Pay per License | Die Anzahl der zu bezahlenden Lizenzen berechnen sich nach der Anzahl der maximal gleichzeitig möglichen Logins von Agenten, Teamleitern und Wallboards. Lizenzen müssen im Vorfeld bestellt werden. Die Freischaltung erfolgt werktags und während der Geschäftszeiten in der Regel innerhalb von 30 Minuten. |
| Pay per Feature | Einzelne Funktionen und Module werden zusätzlich bepreist. Die Berechnung erfolgt anhand der Menge der gebuchten Module (z. B. Warteschleifen) oder anhand der monatlichen Bereitstellung einer Funktion oder einer Kombination aus beiden Punkten.  |

Im monatlichen Grundpreis des ACD-Systems ist die Betreuung sämtlicher Hardware und Software (inkl. Bugfixes, Patches, Updates usw.), die Gewährleistung einer ausreichenden Dimensionierung der Systeme und das Treffen von Backup-Vorkehrungen enthalten.

Preise für die ausgehende Telefonie (Terminierung) in andere Netze sind ausdrücklich nicht inbegriffen und müssen gesondert verhandelt werden.

Detaillierte Preisauskünfte erhalten Sie von Ihrem persönlichen Ansprechpartner oder mittels einer Anfrage per E-Mail an [vertrieb@telegra.de](mailto:vertrieb@telegra.de).

## 6. Support

Die Entgegennahme von Störungsmeldungen oder Support-Anfragen jeglicher Art erfolgt montags bis sonntags von 0-24 Uhr. Während der Servicezeit, montags bis freitags, in der Zeit von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, steht Kunden hierfür die Service-Hotline des Kundenservice oder der persönliche Betreuer des Kunden zur Verfügung.

Weitere Informationen zu den Themen Support, Entstörung und Wartung entnehmen Sie bitte dem aktuell gültigen Servicelevel Agreement unter [www.telegra.de/download/](http://www.telegra.de/download/).

Auf Wunsch und gegen Aufpreis können kundenspezifische Servicelevel Agreements vereinbart werden.

## 7. Betriebssicherheit

Das firmenweite Netz ist im Hinblick auf Vermittlungsports, Signalisierungsports, ICA-Ports und Backboneports für höchste Belastung dimensioniert und abgesichert. Sieben Vermittlungsstellen, zwei redundante Service Control Points (SCPs) in Verbindung mit der Doppelabstützung und Zweiwegeführung der Interconnection-Anschlüsse bieten größtmögliche Sicherheit bei der Zuführung von Anrufen in das firmenweite Netz der telegra. Die Verfügbarkeit des Netzes entspricht „Carrier-Class“ (99,9995%).

Das ACD-System läuft auf einem gedoppelten Dell-Hochleistungsserver, der sich in zugangsgesicherten und videoüberwachten Räumen mit klimatisierter Umgebung und gesicherter Spannungsversorgung (Dieselaggregat) befindet. Die Leitungskapazität für die Systemplattform wird nach den Angaben des Kunden und dem sich daraus ergebenden Anruf-Volumen festgelegt. Je nach Auslastung erhält der Kunde das exklusive Nutzungsrecht über eine definierte Anzahl Telefonleitungen. Die Kapazität der Plattform ist generell nicht begrenzt. Je nach Nutzungsumfang und Nutzungsdauer werden die Kapazitäten, wenn notwendig, ausgebaut. Durch den Betrieb des Systems in unserem eigenen Rechenzentrum sind Kapazitätserweiterungen kurzfristig möglich.

## 8. Realisierungszeitraum

Die Implementierung eines komplexen Routing-Dienstes erfolgt immer kundenindividuell. Die Dauer ist abhängig von der Komplexität der Aufgabe. In der Regel kann mit einem Betriebsbeginn, also der Einrichtung eines Hauptsystems mit dazugehörigem Hauptadministrator-Account, in einer Woche nach Beauftragung gerechnet werden. Da eine Installation in der Regel individuelle Anpassungen bzw. weitere Routing-Dienste erfordert, wird nach Vertragsabschluss ein Projektplan erstellt, in dem genaue Zeiträume festgelegt sind.

## 9. Leistungsabgrenzung

telegra kann und muss sich bezüglich der durch Sie zu erbringenden Leistungen klar ein- und abgrenzen:

- telegra kann insbesondere keinen Netzwerksupport leisten und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen.
- telegra wird keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten (ausgenommen Access-Produkte von telegra gemäß deren Leistungsbeschreibungen) und den Kunden auch nicht bezüglich der für ihn notwendigen Internetanbindung beraten bzw. bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen.

## 10. Verweise

<https://www.telegra.de/acd>  
<https://www.telegra.de/download/>

## 11. Gültigkeit der Leistungsbeschreibung

Irrtümer und Änderungen bleiben vorbehalten.  
Version 1.1  
aktueller Stand: 25.07.2018