

Vodafone Business UC mit RingCentral (VBUC)

Neben unserem kostenlosen digitalen und kaufmännischen Service bekommen Sie bei uns auch kostenpflichtige Professional Services.

1. Digital Services

Wir bieten Ihnen diese kostenlosen Service-Leistungen:

1.1. Firmenkundenportal (FKP)

Zentrale Plattform zur authentifizierten Nutzung der digitalen Services für Ihren Unternehmens-Account.

<https://www.vodafone.de/business/business-portale.html>

1.2. Easy Ticket:

Erstellung und Nachverfolgung von Tickets zur technischen Entstörung Ihrer Produkte.

<https://business-service-portal.vodafone.de/easyticket/>

1.3. Rechnungsanalyse oder Rechnungs-Center

Die monatliche elektronische Rechnung ersetzt die Rechnung in Papierform und entspricht den Anforderungen des § 14 UStG. Die elektronische Rechnung erstellen wir für alle Rechnungskonten.

1.4. Service Monitor

Info-Tool für Produktbestand, Bestell- und Lieferstatus, anstehende Termine und mehr. Hier erstellen Sie Service Requests oder Störungs-Tickets.

1.5. Bestell-Center

Bestellen von SIM-Karten, mobilen Geräten und Zubehör über den digitalen Shop.

1.6. Hilfe & Support

Infos und Anleitungen finden Sie auf

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de>

1.7. Business Service Newsletter

Mit unseren News aus Kundenservice, Betrieb und Produktentwicklung bleiben Sie immer auf dem Laufenden – und wählen selbst die Inhalte aus, die Sie interessieren.

<https://www.vodafone.de/business/service-newsletter.html>

1.8. Online-Termin buchen

Viele Service-Leistungen können Sie online buchen:

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/booking/cns>

2. Care Services

Wir unterstützen Sie mit einem spezialisierten Support-Team. Sie bekommen mit der ersten Lieferung Ihrer Telefonanlage eine Einladung zum Welcome Call. Im persönlichen Gespräch informieren wir Sie über die Möglichkeiten der digitalen Selbstverwaltung, stellen Ihnen das optionale Service-Angebot vor und beantworten Ihre Fragen.

Möchten Sie kaufmännische Änderungen oder Ergänzungen beauftragen, können Sie uns kostenlos anrufen, uns eine E-Mail schreiben oder unser Request-System nutzen.

3. Schulungen

Für Admins und Nutzende Ihrer Telefonanlage bieten wir Schulungen an. Sie sind für die Bedürfnisse der Zielgruppe konzipiert. Alle Schulungen finden remote statt.

3.1. Start-Admin

Diese Schulung vermittelt eine Übersicht über das Administrationsportal und die Tools für die Administration.

Sie erfahren, wie Sie Telefonanlagen für geschäftliche Kommunikationsanforderungen optimieren. Und wie Sie Infos zu Nutzenden ergänzen, ändern und sie Telefonen zuordnen.

Sie lernen die wichtigsten Tools kennen: für die Konfiguration der Nutzerverwaltung, die Anrufweiterleitung, die Anrufabwicklung und für Benachrichtigungen.

Am Ende dieser Schulung verfügen alle Teilnehmenden über ein Grundverständnis der Telefonanlagen-Verwaltung. Sie haben außerdem und die notwendigen Fähigkeiten, um Anforderungen für Anrufabläufe festzulegen und Nutzerdurchwahlen einzurichten.

Schulungsziele:

- Elementare Anrufabläufe erstellen und verwalten
- Nutzende, Telefone, Geräte und Grundeinstellungen verwalten
- Umzüge, Ergänzungen, Änderungen und Löschungen verwalten

Schulungsprogramm:

- Einführung in die VBUC-Lösung
- Grundkenntnisse werden vermittelt
- Umzüge, Ergänzungen, Änderungen und Löschungen durchführen
- Nutzende verwalten
- Durchwahlen im Admin-Portal konfigurieren
- Rollen und Berechtigungen
- Einstellungen für Nutzende mit Vorlagen in großen Mengen anwenden
- Telefone und Geräte verwalten
- Telefonanlage verwalten
- Anrufe weiterleiten
- Warteschleifen und Anrufgruppen
- Reports im Analytics-Portal
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Keine Vorkenntnisse

Zielgruppe: Admins, die für die Einrichtung und Verwaltung der Kommunikationsplattform Ihres Unternehmens verantwortlich sind.

Voraussetzungen: Der Service sollte implementiert und in Betrieb sein, mit Daten zur Prüfung.

Teilnehmende höchstens: 5

Dauer: 2 x 1,5 Stunden | remote

3.2. Start-User

Diese Schulung vermittelt einen Überblick über die ersten Schritte mit unserer VBUC-Lösung.

- Tools für die Verwaltung von Telefondurchwahlen kennenlernen und effektiver mit Kolleg:innen und Kund:innen zusammenarbeiten
- Praktische Erfahrungen mit der Anpassung von Einstellungen und der Durchführung elementarer Vorgänge wie Anrufweiterleitung und Voicemail-Verwaltung sammeln
- Audio- und Videokonferenzen organisieren

Schulungsziele:

- Telefondurchwahl aktivieren und verwalten
- Anrufe tätigen, empfangen und verwalten
- Eine Audio- oder Videokonferenz planen oder organisieren oder an einer Konferenz teilnehmen
- Mit Kolleg:innen oder Kund:innen über persönliche Chats oder Team-Chats zusammenarbeiten

Schulungsprogramm:

- Die VBUC-Lösung vorstellen
- Durchwahl aktivieren
- Anrufe tätigen und empfangen
- Ausgehende Anrufe verwalten
- Anrufe verwalten und weiterleiten
- Call Switching und Call Flipping
- Telefaxe und Instant Messages senden und empfangen
- Durchwahl über Online-Konto oder mobile Apps verwalten
- Zusammenarbeit und Konferenzen in Echtzeit einrichten
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Keine Vorkenntnisse

Zielgruppe: Admins und neue Nutzende

Voraussetzungen: Der Service sollte implementiert und in Betrieb sein.

Teilnehmende höchstens: 15

Dauer: 2 Stunden | remote

4. Konfigurationsleistungen

Konfigurationsleistungen bieten wir exklusiv für Self-Care-Produkte an, die von Ihren Admins ausgeführt werden. Sie bekommen das Produkt und den administrativen Service aus einer Hand.

4.1. Active

Der ideale Service für Sie, wenn Sie nur einen geringen und unregelmäßigen Administrationsbedarf oder kein eigenes Fachpersonal haben. Ein Mitglied unseres System-Teams bietet remote Konfigurationsleistungen an der TK-Anlage nach Ihren Vorgaben an. Die Berechnung erfolgt nach Aufwand im 5-Minuten-Takt.



Dieser Service ist bedarfsorientiert. Sie können ihn als Ad-hoc-Leistung über den Kundenservice beauftragen.

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Beratung und Konzeptunterstützung
- Erstellen, Aktivieren, Deaktivieren und Löschen von Nutzenden
- Verwaltung von Nutzereinstellungen mit Rollen, Vorlagen und Nutzergruppen (falls zutreffend)
- Verwaltung der Systemeinstellung und -wartung über das Admin-Portal einschließlich Infos zu Netzbetreiber, Anrufer-ID und Telefonauskunft
- Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung
- Anrufverwaltung
- Berichte und Anrufprotokolle
- Unterstützung für Admins der TK-Anlage bei Einstellungen, Anrufregeln, Voicemail, Rufnummernanzeigen, Zeitplänen, Nachrichten, Anruflisten, Kontakten für Nutzende der TK-Anlage

4.1.1. Ergebnisse

Sie bekommen eine fachgerechte Konfiguration nach Ihren Vorgaben.

4.1.2. Anforderungen an Sie

Sie stellen die benötigten Daten der Teilnehmenden dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage bekommen Sie bei Bedarf von unserem Support-Team.

Sie beschreiben Ihre Anforderung/das Szenario und das gewünschte Ergebnis. Nachdem wir die Machbarkeit geprüft und den Aufwand kalkuliert haben, geben Sie die Leistung zur Umsetzung frei.

4.2. Comfort (Managed Service)

Der passende Service für Sie, wenn Sie regelmäßigen Administrationsbedarf haben, aber kein eigenes Fachpersonal. Ein Mitglied unseres System-Teams bietet remote Konfigurationsleistungen an der TK-Anlage nach Ihren Vorgaben an. Der Service steht Ihnen über die gesamte Produkt-Vertragslaufzeit zur Verfügung. Die Berechnung erfolgt monatlich über die unterstützten Lizenztypen und Optionen mit dem Zusatz „Comfort“.

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Beratung und Konzeptunterstützung
- Erstellen, Aktivieren, Deaktivieren und Löschen von Nutzenden
- Verwaltung von Nutzereinstellungen mit Rollen, Vorlagen und Nutzergruppen (falls zutreffend)
- Verwaltung der Systemeinstellung und -wartung über das Admin-Portal einschließlich Infos zu Netzbetreiber, Anrufer-ID und Telefonauskunft
- Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung
- Anrufverwaltung
- Berichte und Anrufprotokolle
- Unterstützung für Admins der TK-Anlage bei Einstellungen, Anrufregeln, Voicemail, Rufnummernanzeigen, Zeitplänen, Nachrichten, Anruflisten, Kontakten für Nutzende der TK-Anlage

4.2.1. Ergebnisse

Sie bekommen eine fachgerechte Konfiguration der TK-Anlage nach Ihren Vorgaben.

4.2.2. Anforderungen an Sie

Sie stellen die benötigten Daten der Teilnehmenden dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage bekommen Sie bei Bedarf von unserem Support-Team.

Sie beschreiben Ihre Anforderung/das Szenario und das gewünschte Ergebnis. Nachdem wir die Machbarkeit geprüft haben, geben Sie die Leistung zur Umsetzung frei.

4.3. Onsite

Von Vodafone Business UC mit RingCentral unterstützte Geräte und Konferenzsysteme werden vor Ort durch unser Servicetechnik-Team in Betrieb genommen. Die Konfiguration der Geräte erfolgt vorab durch unser Competence Center anhand Ihrer Vorgaben in der Telefonanlage.

Folgende Leistungen sind enthalten: Entpacken, Aufstellen, Anschließen, Initialisieren, in Betrieb setzen und übergeben.

Eine Teilnehmer-Individualeinstellung (persönliche Einstellungen) ist nicht Bestandteil der Onsite-Serviceleistung. Sie wird bei Bedarf von unserem System-Team remote über den Active- oder Comfort-Service erbracht.

Wünschen Sie einen Support von Geräten, die nicht im Vodafone Hardware-Angebot enthalten sind, stellen Sie bitte vorab ein Gebrauchsmuster zur Verfügung. Wir prüfen vor Ausführung des Service die Funktionalität und Implementierung in die TK-Anlage, um eine fachgerechte Leistung sicherzustellen.

Ein Support für Geräte, die nicht dem Portfolio unterstützter Geräte durch Vodafone Business UC mit RingCentral entsprechen, ist nicht Bestandteil dieser Serviceleistung.

Die Anschaltung und Inbetriebnahme anderer Funktionalitäten, die in der Regel nicht unterstützt werden, sind von diesem Service ausgeschlossen. Hierunter fallen z.B.:

- Türöffner oder Türsummer
- Automatische Türsteuerungen
- Schrankensteuerungen
- Aufzug-Notrufsysteme
- Brandmeldeanlagen
- Frankiermaschinen
- Kreditkarten- oder Point-of-Sale-Maschinen
- Headsets
- Analoge Geräte
- Anwendungen Dritter

Weitere Leistungen wie Kabelmontagen, Gerätemontagen, Durchbrüche oder Kabeltrassen bekommen Sie auf Anfrage per individuellem Angebot nach Aufmaß.

4.3.1. Ergebnisse

Sie bekommen ein für den Dienst konfiguriertes Gerät/System betriebsfertig am Einsatzort aufgestellt.

4.3.2. Anforderungen an Sie

- Sie stellen die benötigten Daten der Teilnehmenden dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage bekommen Sie bei Bedarf von unserem Support-Team.
- Sie bereiten die Infrastruktur gemäß den Vorgaben der Netzwerk-Konfiguration und Netzwerk-Einstellungen vor. Sorgen Sie dafür, dass am Aufstellungsort ausreichend Netzwerkanschlüsse zur Verfügung stehen. Wenn diese nicht über Power over Ethernet (PoE) verfügen, stellen Sie zusätzlich Anschlüsse zur Stromversorgung der Geräte bereit. In diesem Fall sind zu den Geräten zusätzlich 230V-Netzadapter des jeweiligen Geräteherstellers zu beschaffen.
- Sie organisieren und gewähren den Zugang zu den Standorten/Räumlichkeiten, an denen die Leistung erbracht wird. Sie sind für die bestimmungsgemäße Platzierung der Telefone an den gewünschten Aufstellungsorten verantwortlich.
- Kommt es von Ihrer Seite zu Verzögerungen und können wir deshalb die Leistung nicht erbringen, kann ein erneuter kostenpflichtiger Termin vor Ort erforderlich werden.
- Sie verantworten die Abschaltung und Entsorgung vorhandener Anlagen.

5. Portierung von Rufnummern

Wir ordnen allen Teilnehmenden neue Nummern zu, wenn mit der Nutzung des Service begonnen wird. Bei einer Rufnummern-Mitnahme werden neue Nummern gegebenenfalls gegen kundeneigene Nummern getauscht. Die Implementierung der Rufnummern aus einer Rufnummern-Mitnahme erfolgt vor einem bestätigten Portierungstermin. Ab diesem Zeitpunkt können wir die Konfiguration so einrichten, dass Teilnehmende abgehend mit diesen Rufnummern angezeigt werden.

6. Standardgeschäftzeiten

Servicezeiten und Kontaktinfos finden Sie auf

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/ringcentral/>

Für die telefonische Beauftragung über die Service-Line authentifizieren sich berechtigte Personen per Kunden-Kennwort. **Wichtig:** Ändern sich Ihre Ansprechpartner:innen, teilen Sie uns das bitte mit. Nicht registrierte Personen müssen wir leider abweisen.

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/ansprechpartner>

7. Reaktionszeiten

Mit der Bearbeitung Ihrer Aufträge beginnen wir während der Service-Zeiten innerhalb von 24 Stunden nach Eingang. Wochenenden und Feiertage verlängern diese Frist entsprechend. Wie lange die Bearbeitung dauert, hängt vom Umfang der Anforderung ab.

Falls die Ausführung mehr als einen Arbeitstag beansprucht, bekommen Sie eine Info.

Ist eine Anforderung im gewünschten Umfang nicht umsetzbar, bekommen Sie eine Info und gegebenenfalls eine alternative Lösung.

8. Rechnung

Service-Leistungen weisen wir in der monatlichen Rechnung aus. Rechnungen finden Sie in der Rechnungsanalyse oder im Rechnungs-Center des Firmenkundenportals.

9. Ihre Verantwortlichkeiten

Sie sind verantwortlich für:



- Ihre LAN/WAN-Infrastruktur einschließlich Erfüllung der Netzanforderungen für den Service
- Konfiguration von LAN/Quality of Service (QoS)
- Konfiguration von Firewall oder Access Control List (ACL)
- Aktivierung/Konfiguration des Power-over-Ethernet-Ports (PoE)
- Konfiguration und Installation von Software auf Ihren Computern und anderen Geräten
- Außerbetriebnahme und Entsorgung von Altgeräten
- Rechtzeitige Bereitstellung vollständiger Daten, die während des Planungs- und Designprozesses erforderlich sind
- Anschluss und Test von: Nicht-Standard-Geräten einschließlich Overhead-Paging, Frankiermaschinen, Kreditkarten- oder Point-of-Sale-Maschinen, Türsummern oder automatischen Türsteuerungen, externen SIP-Telefonen, Headsets, analogen Geräten und Anwendungen Dritter
- Anpassungen an individuellen Nutzer-Endpunkten oder Telefoneinstellungen
- Physikalische Implementierung von Customer Premises Equipment (CPE)
- Einrichtung von CPE, die nicht über Vodafone beschafft wurden, in ServiceWeb
- Bereitstellung von Nutzungsinformationen, sofern nicht in der Leistungsbeschreibung vereinbart

10. Nicht im Service enthalten

Elemente, die in dieser Leistungsbeschreibung nicht aufgeführt sind, gelten als nicht im Service enthalten. Sie können solche Elemente mit einem Service-Auftrag anfordern. Falls wir sie akzeptieren, kann die Leistung kostenpflichtig sein.

11. Allgemeine Bedingungen für Professional Services

Diese gelten für alle Professional Services.

Wenn Sie innerhalb von 3 Tagen vor dem Schulungstermin um eine Verlegung der Schulung bitten, zahlen Sie eine Gebühr für die Verlegung.

Wenn Sie die Schulung innerhalb von 24 Stunden vor dem Schulungsdatum/-termin absagen, sind wir nicht verpflichtet, den Termin zu verlegen.

Sollten Sie einen angenommenen Auftrag für einen Professional Service stornieren, erheben wir eine Stornogegebühr. Sie richtet sich nach dem Zeitpunkt der Stornierung, der bereits ausgeführten Arbeit und der geplanten, aber nicht ausgeführten Arbeit.



RingCX

Professional und Managed Service für RingCX sind nicht Bestandteil der Standard-Service-Angebote von VBUC und müssen separat beauftragt werden. Folgende Servicepakete stehen zur Auswahl und werden durch den Partner RingCentral erbracht.

1. Express

1.1. Rollout-Plan

Bei der Erstellung des Projektplans vereinbaren Sie gemeinsam Meilensteine:

	Wert	Erfüllungskriterien
RingCX-Expressimplementierung	in €	Durchführung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Professional Services
- Anzahl der Agent:innen		
- Anzahl der Warteschleifen		
- Weitere Einzelheiten		

Die folgenden Aktivitäten werden im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und in Übereinstimmung mit der ursprünglichen Vereinbarung durchgeführt.

1.2. Implementierung

1.2.1. Zuweisung eines Project Managers (PM)

Der oder die RingCentral-PM fungiert als zentraler Ansprechpartner für die Erbringung der Services, und zwar unter Einhaltung der Standardmethodik des Project Management Institute (PMI). Der oder die RingCentral-PM ist für folgende Aktivitäten im Zusammenhang mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung zuständig:

- Interne und externe Kick-off-Session, die von RingCentral ausgerichtet wird
- Erstellen und verwalten eines Projektplans inkl. Zeitplan
- Zuweisen und planen von Ressourcen in Übereinstimmung mit dem Projektplan
- Erstellen von Projektdokumentation und Zeitplänen in Zusammenarbeit mit dem oder der auf Ihrer Seite Zuständigen
- Identifizieren, kommunizieren und minimieren von Projektrisiken und -problemen
- Abgleich des Leistungsumfangs mit Ihren Erwartungen während des Kick-offs
- Entwickeln, überprüfen, genehmigen, implementieren und verwalten von Änderungsanträgen und -maßnahmen (Durchführung des Change Managements) zum Erreichen der Projektergebnisse
- Durchführen von Abschlussverfahren nach Ende der Projektaktivitäten

1.2.2. Konfiguration der VBUC-Durchwahlen

- Konfiguration von VBUC-Durchwahlen zur Unterstützung von bis zu 25 Agent:innen. Die Konfiguration beschränkt sich auf die VBUC-Integration für die Telefonie der Agent:innen.
- Zusätzliche Services für die VBUC-Konfiguration durch RingCentral Professional Services sind auf Anfrage im Rahmen einer Change Request erhältlich. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.
- Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung können Sie in der RingCentral University E-Learning für das Selbststudium abrufen. Damit lernen Sie eigenständig, wie VBUC verwaltet wird. Sie haben auch die Möglichkeit, per Change Order eine Schulung durch einen Trainer:in zu bestellen. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.

1.2.3. Einzelheiten zur Implementierung – Voice

Diese Remote-Konfigurationsphase umfasst die Einrichtung der folgenden Funktionen und Anwendungen, wie im gemeinsam erstellten Design-Dokument definiert:

- Konfiguration einer einzelnen Interactive Voice Response (IVR) mit bis zu 2 System-Ebenen: bis zu 5 Optionen für System-Ebene 1 und bis zu 10 Optionen für System-Ebene 2
- Konfiguration von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 25 benannten Agent:innen
- Einrichtung von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 5 Admin-Konten
 - Die Konfiguration von zusätzlichen Admin-Konten können Sie im Rahmen einer Change Request anfordern. Dabei fallen zusätzliche Gebühren an.
 - Admin-User benötigen eine Agentenlizenz oder ein Agentenkonto, um als Agent:in oder Supervisor:in genutzt werden zu können.
 - Admin-Konten sind ausschließlich für administrative Aufgaben reserviert.
- Konfiguration von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 10 Inbound-Voice-Warteschleifen
 - Konfiguration von Audio-Aufzeichnungen
 - Rückruf-Funktion für Warteschleifen

- Agenten-Voicemail
- Von Ihnen bereitgestellte Ansagen, Begrüßungen oder Nachrichten zum Anrufbearbeitungsablauf (nur auf Deutsch)
- Wenn Sie beim Kickoff-Meeting keine Ansagen, Begrüßungen oder Nachrichten bereitstellen, erfolgen alle Ansagen standardmäßig in der nativen Text-to-Speech-Sprachausgabe.

Verwaltung und Zuweisung von Rollenprofilen: Verwaltung von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 10 Dispositions-codes

- Verwaltung von bis zu 5 Nichtverfügbarkeits-codes
- Verwaltung von bis zu 10 Inbound-Telefonie-Nummern
- Verwaltung und Konfiguration Ihrer Servicezeiten (HOO, Hours of Operation)
 - Bis zu 2 IVR-HOO
 - Bis zu 2 Warteschleifen-HOO
- Native Reporting-Funktion für die Agent:innen und Supervisor:innen des Contact Centers. Die Erstellung benutzerdefinierter Berichte ist in diesem Angebot nicht enthalten.

1.2.4. Einzelheiten zur Implementierung – Digital

Implementierung eines Chat-Kanals

- Eine Quelle
- Bis zu 5 Kategorien (Tags)
- Bis zu 10 Dispositionen (Voice + Digital: maximal 10)
- Bis zu 25 Agent:innen
- Bis zu 5 automatische Antworten

1.2.5. Liveschaltung und Schulungsservices

- Einmalige Bereitstellung von bis zu 1 Stunde Remote-Support bei der Liveschaltung für die Agent:innen
- Selbstgesteuertes Lernen per E-Learning auf der RingCentral University-Plattform

1.3. Ihre Verantwortlichkeiten

Für Aspekte, die nicht in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt sind, sind Sie verantwortlich. Dazu gehören:

- Ihre LAN-/WLAN-Infrastruktur
- Erfüllung der Netzwerk-Mindestanforderungen für VBUC und RingCX
 - Konfiguration von Quality of Service (QoS)
 - Konfiguration von Firewall oder Access Control List (ACL)
 - Aktivierung/Konfiguration des Power-over-Ethernet-Ports (PoE)
- User Acceptance Tests (UAT), wie im Abschnitt „1.4 Tests“ in dieser Leistungsbeschreibung dokumentiert
 - Erstellen einer Customer Journey Map für die UAT
 - Bereitstellen von Ressourcen, um Schulungen vor dem Start der UAT durchzuführen
 - Bereitstellen von Ressourcen, um die UAT termingerecht abzuschließen
 - Durchführung von umfassenden UAT vor der Liveschaltung
- Interne Kommunikation, um die Nutzer:innen und Nutzer über Änderungen und Auswirkungen zu informieren, darunter Infos zu folgenden Aspekten:
 - Zeitpläne für Schulungen, Tests und Liveschaltung
 - Organisatorische Updates und Readiness
 - Aktualisierung von Logins/Zugriffsberechtigungen
 - Dokumentation von Änderungen, Auswirkungen usw.
- Erfassen, dass die Nutzer:innen und Nutzer an allen bereitgestellten Schulungs-Sessions teilgenommen und diese erfolgreich absolviert haben. Zeitnahe und umfassende Bereitstellung der Contact Center-Daten an die Mitarbeitenden von RingCentral, um die Projektfristen einzuhalten

1.4. Tests

1.4.1. Qualitätssicherungstests

RingCentral führt nach der abschließenden Konfiguration des Contact Centers Qualitätssicherungstests durch, bevor die Lösung an Sie übergeben wird. Anschließend beginnen Sie mit den User Acceptance Tests (UAT).

1.4.2. UAT-Annahmen

Während der UAT legen Sie Nutzer:innen fest, die durch Anwendungstests in simulierten echten Szenarien bestätigen, dass die Konfiguration mit dem unterzeichneten Business



Requirements Document (BRD) übereinstimmt.
Die UAT-Szenarien werden im gemeinsam vereinbarten BRD definiert und Ihnen bereitgestellt.

Nutzer:innen, die an den UAT teilnehmen, müssen vor Beginn der UAT alle aufgezeichneten Online-Schulungen je nach Rolle für Agenten, Supervisor und/oder Admins absolvieren.

Das Ergebnis aller UAT-Szenarien wird von Ihnen in schriftlicher Form dokumentiert und RingCentral bei Abschluss der Tests übergeben.

- Jede Abweichung von den erwarteten Ergebnissen (Fehler, Mängel, Ausfälle, Anpassungen) teilen Sie dem oder der RingCentral-PM zur Überprüfung und Lösung schriftlich mit.
- RingCentral nennt Ihnen einen erwarteten Termin für die Behebung von Abweichungen, damit Sie weitere Tests durchführen können.

Nach Durchlaufen aller UAT-Szenarien übermitteln Sie RingCentral einen abschließenden schriftlichen Testbericht. Anschließend wird der Termin für die Liveschaltung festgelegt.

Jede Konfigurationsänderung, die nicht im BRD enthalten ist, erfordert eine kostenpflichtige Change Order.

1.4.3. UAT-Voraussetzungen

Vor Beginn der Qualitätssicherungstests und UAT legen Sie mit RingCentral einen gemeinsamen Software-/Code-Freeze fest.

Nach Übergabe der Anwendung durch RingCentral führen Sie die UAT innerhalb von 5 Kalendertagen für alle Liefergegenstände durch. Es sei denn, die Parteien haben in Bezug auf die Art oder den Umfang von Liefergegenständen vor Testbeginn etwas anderes schriftlich vereinbart.

Ändern Sie nach dem schriftlichen UAT-Abschluss die Konfiguration und führt das zu neuem Anwendungsverhalten, können Ihnen zusätzliche Kosten durch eine Change Order für Fehlersuche und Problembeseitigung entstehen.

1.5. Servicezeiten – Standard-Servicezeiten

Sofern nicht anders angegeben, erfolgt die Bereitstellung des Professional Service montags bis freitags zwischen 8 und 17 Uhr Ortszeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage („Standard-Servicezeiten“).

Für Arbeiten, die außerhalb der Standard-Servicezeiten angefordert und ausgeführt werden, fallen Überstundengebühren über eine Change Order an.

1.6. Portierung der Kunden-Rufnummern

Die Bereitstellung und Portierung von Rufnummern erfolgt über VBUC und ist nicht Bestandteil dieses Service-Pakets.

1.7. Zahlung

Diese Leistungsbeschreibung legt die spezifischen Kriterien fest, die für die Erfüllung der einzelnen Projektphasen erforderlich sind („Erfüllungskriterien“). Sobald die Professional Services für jede Projektphase erbracht wurden, überprüft RingCentral mit Ihnen die Erfüllungskriterien und benachrichtigt Sie über die Erfüllung jeder einzelnen Projektphase. Nach Erhalt dieser Benachrichtigung gelten die Professional Services im Rahmen der jeweiligen Projektphase als vollständig erfüllt und werden gemäß den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung in Rechnung gestellt.

1.8. Verzug und Änderungen

Änderungen an dem bestellten Leistungsumfang können nur in einem schriftlichen Änderungsauftrag zwischen uns und Ihnen („Change Order“) vorgenommen werden. Die Änderung und deren Auswirkungen auf die Professional Services – einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gebühren und den Zeitplan – müssen Sie mit RingCentral festlegen.

Jeder Verzug bei der Erbringung von Beratungsleistungen oder der Lieferung von Leistungen, der durch Sie verursacht wird, kann zu einer Anpassung des Projektzeitplans und zusätzlichen Kosten führen. Ein solcher Verzug kann beispielsweise entstehen durch verspätet vervollständigte und zurückgesendete Kundendokumente, die während der Planungs- und Design-Phase (P&D) erforderlich sind, sowie durch Verzögerungen beim Vervollständigen des BRD. Änderungen oder Ergänzungen der Dienstleistungen in dieser Leistungsbeschreibung müssen durch eine Change Order beantragt werden. Das kann für Sie zusätzliche Kosten bedeuten.

1.9. Projektphasen-Einteilung

Die Professional Services können in einer oder mehreren Phasen geliefert werden.

Der Rollout-Plan legt die Meilensteine, Ziele, zu erbringenden Leistungen, Standorte, Gebühren und andere Aspekte fest, die im Umfang jeder Phase („Projektphasen“) enthalten sind.

Sie stimmen zu, dass die Lieferung, Installation, das Testen, die Erfüllung und die Bezahlung der im Rahmen einer Projektphase erbrachten Professional Services nicht von der Lieferung, Installation, dem Testen, der Abnahme und der Bezahlung der Professional Services in einer anderen Projektphase abhängt.

Jede Projektphase wird nach der Benachrichtigung über den Abschluss der Phase abgerechnet.



2. Express Outbound

2.1. Rollout-Plan

Bei der Erstellung des Projektplans vereinbaren Sie gemeinsam Meilensteine:

	Wert	Erfüllungskriterien
RingCX Dialer - Express Implementierung	in €	Durchführung der in dieser Leistungsbeschreibung dargelegten Professional Services

Die folgenden Aktivitäten werden im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und in Übereinstimmung mit der ursprünglichen Vereinbarung durchgeführt.

2.2. Implementierung

2.2.1. Zuweisung eines Project Managers („PM“)

Der oder die RingCentral-PM fungiert als zentraler Ansprechpartner für die Erbringung der Services, und zwar unter Einhaltung der Standardmethodik des Project Management Institute (PMI). Der oder die RingCentral-PM ist für folgende Aktivitäten im Zusammenhang mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung zuständig:

- Interne und externe Kick-off-Session, die von RingCentral ausgerichtet wird
- Erstellen und verwalten eines Projektplans inkl. Zeitplan
- Zuweisen und planen von Ressourcen in Übereinstimmung mit dem Projektplan
- Erstellen von Projektdokumentation und Zeitplänen in Zusammenarbeit mit dem oder der auf Ihrer Seite Zuständigen
- Identifizieren, kommunizieren und minimieren von Projektrisiken und -problemen
- Abgleich des Leistungsumfangs mit Ihren Erwartungen während des Kick-offs
- Entwickeln, überprüfen, genehmigen, implementieren und verwalten von Änderungsanträgen und -maßnahmen (Durchführung des Change Managements) zum Erreichen der Projektergebnisse
- Durchführen von Abschlussverfahren nach Ende der Projektaktivitäten

2.2.2. Konfiguration der RingCentral MVP-Durchwahlen

- Konfiguration von VBUC-Durchwahlen zur Unterstützung von bis zu 25 Agent:innen. Die Konfiguration beschränkt sich auf die VBUC-Integration für die Telefonie der Agent:innen.
- Zusätzliche Services für die VBUC-Konfiguration durch RingCentral Professional Services bekommen Sie auf Anfrage im Rahmen einer Change Request. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.
- Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung können Sie in der RingCentral University E-Learning für das Selbststudium abrufen. Damit lernen Sie eigenständig, wie VBUC verwaltet wird. Sie haben auch die Möglichkeit, per Change Order eine Schulung durch einen Trainer:in zu bestellen. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.

2.2.3. Einzelheiten zur Implementierung – Voice

Diese Remote-Konfigurationsphase umfasst die Einrichtung der folgenden Funktionen und Anwendungen, wie im gemeinsam erstellten Design-Dokument definiert:

- Konfiguration des Automated Outbound Dialer in den Modi:
 - Predictive Functionality (Vorhersagefunktion)
 - Preview Functionality (Vorschaufunktion)
 - Progressive Functionality (Fortschrittsfunktion)
 - Agentless Voice Broadcast (Sprachübertragung ohne Agenten)
- Nicht standardisierte lokalisierte Wählregeln sind in diesem Angebot nicht enthalten. Sie können solche aber per Change Request anfordern, einschließlich:
 - spezifische Wählbeschränkungen für einzelne Länder
 - Wählbeschränkungen für Feiertage
- Konfiguration des Outbound Dialers wie im gemeinsam umgesetzten BRD definiert:
 - Konfiguration von bis 5 benutzerdefinierten Lead-Feldern
 - Konfiguration von bis zu 3 Dialer-Kampagnen
 - Konfiguration von bis zu 25 Agentenplätzen insgesamt
 - Konfiguration von bis zu 5 Admins insgesamt
 - Konfiguration der Wählpfadregel
 - Bis zu 10 Agenten-Dispositionen insgesamt. Zusätzliche Agenten-Dispositionscodes sind gegen Aufpreis erhältlich.
 - Anrufer-ID bei ausgehenden Gesprächen für eine übermittelte Anrufer-ID
 - 1 Warteschleife für Rückrufe

- Konfiguration der Wählrate für verfügbare Agent:innen
- Konfiguration der Annahmerate pro Agent:in
- Konfiguration der Abbruchrate und des Abbruchverhaltens
- Konfiguration der Voicemail-Erkennung
- Konfiguration von Voicemail-Laydown
- Konfiguration der Servicezeiten

- Bis zu 1 Stunde Remote-Admin-Schulung zur Erstellung von Outbound-Kampagnen
- Servicezeiten, Annahmerate, Abbruchrate, Wählrate und Disposition
- Erweiterte Outbound-Konfigurationen (benutzerdefinierte lokalisierte Wählregeln, benutzerdefinierte Lead-Datenpunkte usw.) sind im Standardangebot nicht enthalten, können aber gegen Aufpreis erworben werden.

2.2.4. Einzelheiten zur Implementierung – Digital

Implementierung eines Chat-Kanals:

- Konfiguration von einer Quelle
- Konfiguration von bis zu 5 Kategorien (Tags)
- Konfiguration von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 10 Dispositionen
- Konfiguration von bis zu 25 Agentenplätzen
- Konfiguration von bis zu 5 automatischen Antworten

2.2.5. Liveschaltung und Schulungsservices

- Einmalige Bereitstellung von bis zu 1 Stunde Remote-Support bei der Liveschaltung für die Kundenagent:innen
- Selbstgesteuertes Lernen per E-Learning auf der RingCentral University-Plattform

2.3. Ihre Verantwortlichkeiten

Sie sind verantwortlich für Aspekte, die nicht in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt sind. Dazu gehören:

- Ihre LAN-/WLAN-Infrastruktur
 - Erfüllung der Netzwerk-Mindestanforderungen für VBUC und RingCX
 - Konfiguration von Quality of Service (QoS)
 - Konfiguration von Firewall oder Access Control List (ACL)
 - Aktivierung/Konfiguration des Power-over-Ethernet-Ports (PoE)
- User Acceptance Tests (UAT), wie im Abschnitt „2.4 Tests“ in dieser Leistungsbeschreibung dokumentiert
 - Erstellen einer Customer Journey Map für die UAT
 - Bereitstellen von Ressourcen, um Schulungen vor dem Start der UAT durchzuführen
 - Bereitstellen von Ressourcen, um die UAT termingerecht abzuschließen
 - Durchführen von umfassenden UAT vor der Liveschaltung
- Interne Kommunikation, um die Nutzer:innen und Nutzer über Änderungen und Auswirkungen zu informieren, darunter Infos zu folgenden Aspekten:
 - Zeitpläne für Schulungen, Tests und Liveschaltung
 - Organisatorische Updates und Readiness
 - Aktualisierung von Logins/Zugriffsberechtigungen
 - Dokumentation von Änderungen, Auswirkungen usw.
- Erfassen, dass die Nutzer:innen und Nutzer an allen bereitgestellten Schulungs-Sessions teilgenommen und diese erfolgreich absolviert haben. Zeitnahe und umfassende Bereitstellung der Contact Center-Daten an die Mitarbeitenden von RingCentral, um die Projektfristen einzuhalten

2.4. Tests

2.4.1. Qualitätssicherungstests

RingCentral führt nach der abschließenden Konfiguration des Contact Centers Qualitätssicherungstests durch, bevor die Lösung an Sie übergeben wird, damit Sie mit den User Acceptance Tests (UAT) beginnen können.

2.4.2. UAT-Annahmen

Während der UAT legen Sie Nutzer:innen fest, die durch Anwendungstests in simulierten echten Szenarien bestätigen, dass der RingCentral-Build mit dem unterzeichneten



Business Requirements Document (BRD) übereinstimmt. Die UAT-Szenarien werden im gemeinsam vereinbarten BRD definiert und Ihnen bereitgestellt.

Nutzer:innen, die an den UAT teilnehmen, müssen vor Beginn der UAT alle aufgezeichneten Online-Schulungen je nach Rolle für Agenten, Vorgesetzte und/oder Admins absolvieren.

Das Ergebnis aller UAT-Szenarien wird von Ihnen in schriftlicher Form dokumentiert und RingCentral bei Abschluss der Tests übergeben.

- Jede Abweichung von den erwarteten Ergebnissen (Fehler, Mängel, Ausfälle, Anpassungen) teilen Sie dem oder der RingCentral-PM zur Überprüfung und Lösung schriftlich mit.
- RingCentral nennt Ihnen einen erwarteten Termin für die Behebung von Abweichungen, damit Sie weitere Tests durchführen können.

Nach Durchlaufen aller UAT-Szenarien übermitteln Sie RingCentral einen abschließenden schriftlichen Testbericht. Anschließend wird der Termin für die Liveschaltung festgelegt.

Jede Konfigurationsänderung, die nicht im BRD enthalten ist, erfordert eine kostenpflichtige Change Order.

Jede Projektphase wird nach der Benachrichtigung über den Abschluss der Phase abgerechnet.

2.4.3. UAT-Voraussetzungen

Vor Beginn der Qualitätssicherungstests und UAT legen Sie mit RingCentral einen gemeinsamen Software-/Code-Freeze fest.

Nach Übergabe der Anwendung durch RingCentral führen Sie die UAT innerhalb von 5 Kalendertagen für alle Liefergegenstände durch. Es sei denn, die Parteien haben in Bezug auf die Art oder den Umfang von Liefergegenständen vor Testbeginn etwas anderes schriftlich vereinbart.

Ändern Sie nach dem schriftlichen UAT-Abschluss die Konfiguration und führt das zu neuem Anwendungsverhalten, können Ihnen zusätzliche Kosten durch eine Change Order für Fehlersuche und Problembeseitigung entstehen.

2.5. Servicezeiten – Standard-Servicezeiten

Sofern nicht anders angegeben, erfolgt die Bereitstellung des Professional Service montags bis freitags zwischen 8 und 17 Uhr Ortszeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage („Standard-Servicezeiten“).

Für Arbeiten, die außerhalb der Standard-Servicezeiten angefordert und ausgeführt werden, fallen Überstundengebühren über eine Change Order an.

2.6. Portierung der Kunden-Rufnummern

Die Bereitstellung und Portierung von Rufnummern erfolgt über VBUC und ist nicht Bestandteil dieses Service-Paketes.

2.7. Zahlung

Diese Leistungsbeschreibung legt die spezifischen Kriterien fest, die für die Erfüllung der einzelnen Projektphasen erforderlich sind („Erfüllungskriterien“). Sobald die Professional Services für jede Projektphase erbracht wurden, überprüft RingCentral mit Ihnen die Erfüllungskriterien und benachrichtigt Sie über die Erfüllung jeder einzelnen Projektphase. Nach Erhalt dieser Benachrichtigung gelten die Professional Services im Rahmen der jeweiligen Projektphase als vollständig erfüllt und werden gemäß den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung in Rechnung gestellt.

2.8. Verzug und Änderungen

Änderungen an dem bestellten Leistungsumfang können nur in einem schriftlichen Änderungsauftrag zwischen uns und Ihnen („Change Order“) vorgenommen werden. Die Änderung und deren Auswirkungen auf die Professional Services – einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gebühren und den Zeitplan – müssen Sie mit RingCentral festlegen.

Jeder Verzug bei der Erbringung von Beratungsleistungen oder der Lieferung von Leistungen, der durch Sie verursacht wird, kann zu einer Anpassung des Projektzeitplans und zusätzlichen Kosten führen. Ein solcher Verzug kann beispielsweise entstehen durch verspätet vervollständigte und zurückgesendete Kundendokumente, die während der Planungs- und Design-Phase (P&D) erforderlich sind, sowie durch Verzögerungen beim Vervollständigen des BRD.

Änderungen oder Ergänzungen der Dienstleistungen in dieser Leistungsbeschreibung müssen durch eine Change Order beantragt werden. Das kann für Sie zusätzliche Kosten bedeuten.

2.9. Projektphasen-Einteilung

Die Professional Services können in einer oder mehreren Phasen geliefert werden.

Der Rollout-Plan legt die Meilensteine, Ziele, zu erbringenden Leistungen, Standorte, Gebühren und andere Aspekte fest, die im Umfang jeder Phase („Projektphasen“) enthalten sind.

Sie stimmen zu, dass die Lieferung, Installation, das Testen, die Erfüllung und die Bezahlung der im Rahmen einer Projektphase erbrachten Professional Services nicht von der Lieferung, Installation, dem Testen, der Abnahme und der Bezahlung der Professional Services in einer anderen Projektphase abhängen.



3. Standard

3.1. Rollout-Plan

Bei der Erstellung des Projektplans vereinbaren Sie gemeinsam Meilensteine:

	Wert	Erfüllungskriterien
RingCX-Implementierung	in €	Durchführung der in dieser Leistungsbeschreibung dargelegten Professional Services
- Anzahl der Agent:innen		
- Anzahl der Warteschleifen		
- Weitere Einzelheiten		

Die folgenden Aktivitäten werden im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und in Übereinstimmung mit der ursprünglichen Vereinbarung durchgeführt.

3.2. Implementierung

3.2.1. Zuweisung eines Project Managers („PM“)

Der oder die RingCentral-PM fungiert als zentraler Ansprechpartner für die Erbringung der Services, und zwar unter Einhaltung der Standardmethodik des Project Management Institute (PMI). Der oder die RingCentral-PM ist für folgende Aktivitäten im Zusammenhang mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung zuständig:

- Interne und externe Kick-off-Session, die von RingCentral ausgerichtet wird
- Erstellen und verwalten eines Projektplans inkl. Zeitplan
- Vervollständigen der Ressourcen-Zuweisung und -Planung in Übereinstimmung mit dem Projektplan
- Erstellen von Projektdokumentation und Zeitplänen in Zusammenarbeit mit dem oder der auf Ihrer Seite Zuständigen
- Identifizieren, kommunizieren und minimieren von Projektrisiken und -problemen
- Abgleich des Leistungsumfangs mit Ihren Erwartungen während des Kick-offs
- Entwickeln, überprüfen, genehmigen, implementieren und verwalten von Änderungsanträgen und -maßnahmen (Durchführung des Change Managements) zum Erreichen der Projektergebnisse
- Durchführung von Abschlussverfahren nach Beendigung der Projektaktivitäten

3.2.2. Konfiguration der RingCentral MVP-Durchwahlen

- Konfiguration von VBUC-Durchwahlen zur Unterstützung von bis zu 50 Agent:innen. Die Konfiguration beschränkt sich auf die VBUC-Integration für die Telefonie der Agent:innen.
- Zusätzliche Services für die VBUC-Konfiguration durch RingCentral Professional Services bekommen Sie auf Anfrage im Rahmen einer Change Request. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.
- Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung können Sie in der RingCentral University E-Learning für das Selbststudium abrufen. Damit lernen Sie eigenständig, wie VBUC verwaltet wird. Sie haben auch die Möglichkeit, per Change Order eine Schulung durch einen Trainer:in zu bestellen. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.

3.2.3. Einzelheiten zur Implementierung – Voice

Diese Remote-Konfigurationsphase umfasst die Einrichtung der folgenden Funktionen und Anwendungen, wie im gemeinsam erstellten Design-Dokument definiert:

- Konfiguration einer einzelnen IVR
- Konfiguration von bis zu 50 Agentenplätzen insgesamt
- Verwaltung von bis zu 10 Kunden-Admin-Konten
 - Sie können die Konfiguration von zusätzlichen Admin-Konten per Change Request anfordern. Dabei fallen zusätzliche Kosten an.
 - Admin-User benötigen eine Agentenlizenz oder ein Agentenkonto, um als Agent:in oder Supervisor:in genutzt werden zu können.
 - Admin-Konten sind ausschließlich für administrative Aufgaben reserviert.
- Konfiguration von bis zu 15 Inbound-Voice-Warteschleifen
 - Konfiguration von Audio-Aufzeichnungen
 - Zusätzliche Rückruf-Funktion für Warteschleifen
 - Zusätzliche Agenten-Voicemail
 - Zusätzliche von Ihnen bereitgestellte Ansagen, Begrüßungen oder Nachrichten zum Anrufbearbeitungsablauf (nur auf Deutsch)

- Wenn Sie keine Ansagen, Begrüßungen oder Nachrichten bereitstellen, erfolgen alle Ansagen standardmäßig in der nativen Text-to-Speech Sprachausgabe.
- Verwaltung und Zuweisung von Rollenprofilen
- Verwaltung von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 15 Dispositions-codes
- Verwaltung und Konfiguration der Servicezeiten des Kunden (HOO, Hours of Operation)
 - Bis zu 2 IVR-HOO
 - Bis zu 2 Warteschleifen-HOO
- Verwaltung von bis zu 5 Agentenskripten
 - Bis zu 3 Seiten pro Agentenskript
 - Bis zu 5 Elemente pro Seite
- Native Reporting-Funktion für die Agent:innen und Supervisor:innen des Contact Centers
 - Die Erstellung benutzerdefinierter Berichte ist in diesem Angebot nicht enthalten.

3.2.4. Einzelheiten zur Implementierung – Digital

Implementierung von bis zu 5 Kanälen (Quellen): E-Mail, Chat, Social Media

- Konfiguration von bis zu 15 Kategorien
- Konfiguration von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 15 Dispositionen
- Konfiguration von bis zu 50 Agentenplätzen insgesamt
- Konfiguration von bis zu 15 automatischen Antworten
- Konfiguration einer Kundenzufriedenheitsumfrage

Es gelten folgende Beschränkungen:

- Bis zu 5 E-Mail-Adressen
- Die E-Mail-Adressen müssen zur selben Domain gehören
- Keine Anpassungsmöglichkeiten für Chat-Fenster und -Button, nur Farben können geändert werden
- Keine Formularvorlage für Chat/Web-Messaging
- Die Chat-Konfigurationen umfassen einen Kanal, 2 Buttons und ein Fenster

3.2.5. Liveschaltung und Schulungsservices

- Einmalige Bereitstellung von bis zu 1 Stunde Remote-Support bei der Liveschaltung für die Kundenagent:innen
- Selbstgesteuertes Lernen per E-Learning auf der RingCentral University-Plattform

3.3. Ihre Verantwortlichkeiten

Für Aspekte, die nicht ausdrücklich in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt sind, sind Sie verantwortlich. Dazu gehören:

- Die LAN-/WLAN-Infrastruktur des Kunden
- Erfüllung der Netzwerk-Mindestanforderungen für VBUC und RingCX
 - Konfiguration von Quality of Service (QoS)
 - Konfiguration von Firewall oder Access Control List (ACL)
 - Aktivierung/Konfiguration des Power-over-Ethernet-Ports (PoE)
- User Acceptance Tests (UAT), wie im Abschnitt „3.4 Tests“ in dieser Leistungsbeschreibung dokumentiert
 - Erstellen einer Customer Journey Map für die UAT
 - Bereitstellen von Ressourcen, um Schulungen vor dem Start der UAT durchzuführen
 - Bereitstellen von Ressourcen, um die UAT termingerecht abzuschließen
 - Durchführung von umfassenden UAT vor der Liveschaltung
- Interne Kommunikation, um die Nutzer:innen und Nutzer über Änderungen und Auswirkungen zu informieren, darunter Infos zu folgenden Aspekten:
 - Zeitpläne für Schulungen, Tests und Liveschaltung
 - Organisatorische Updates und Readiness
 - Aktualisierung von Logins/Zugriffsberechtigungen
 - Dokumentation von Änderungen, Auswirkungen usw.
- Erfassen, dass die Nutzer:innen und Nutzer an allen bereitgestellten Schulungs-Sessions teilgenommen und diese erfolgreich absolviert haben. Zeitnahe und umfassende Bereitstellung der Contact Center-Daten an die Mitarbeitenden von RingCentral, um die Projektfristen einzuhalten



3.4. Tests

3.4.1. Qualitätssicherungstests

RingCentral führt nach der abschließenden Konfiguration des Contact Centers Qualitätssicherungstests durch, bevor die Lösung an Sie übergeben wird. Anschließend beginnen Sie mit dem UAT/UAT-Annahmen

Während der UAT legen Sie Nutzer:innen fest, die durch Anwendungstests in simulierten echten Szenarien bestätigen, dass der RingCentral-Build mit dem unterzeichneten Business Requirements Document (BRD) übereinstimmt.

Die UAT-Szenarien werden im gemeinsam vereinbarten BRD definiert und Ihnen bereitgestellt.

Nutzer:innen, die an den UAT teilnehmen, müssen vor Beginn der UAT alle aufgezeichneten Online-Schulungen je nach Rolle für Agenten, Vorgesetzte und/oder Admins absolvieren.

Das Ergebnis aller UAT-Szenarien wird von Ihnen in schriftlicher Form dokumentiert und RingCentral bei Abschluss der Tests übergeben.

Jede Abweichung von den erwarteten Ergebnissen (Fehler, Mängel, Ausfälle, Anpassungen) teilen Sie dem oder der RingCentral-PM zur Überprüfung und Lösung schriftlich mit.

RingCentral nennt Ihnen einen erwarteten Termin für die Behebung von Abweichungen, damit Sie weitere Tests durchführen können.

Nach Durchlaufen aller UAT-Szenarien übermitteln Sie RingCentral einen abschließenden schriftlichen Testbericht. Anschließend wird der Termin für die Liveschaltung festgelegt.

Jede Konfigurationsänderung, die nicht im BRD enthalten ist, erfordert eine Change Order.

3.4.2. UAT-Voraussetzungen

Vor Beginn der Qualitätssicherungstests und UAT legen Sie mit RingCentral einen gemeinsamen Software-/Code-Freeze fest.

Nach Übergabe der Anwendung durch RingCentral führen Sie die UAT innerhalb von 5 Kalendertagen für alle Liefergegenstände durch. Es sei denn, die Parteien haben in Bezug auf die Art oder den Umfang von Liefergegenständen vor Testbeginn etwas anderes schriftlich vereinbart.

Ändern Sie nach dem schriftlichen UAT-Abschluss die Konfiguration und führt das zu neuem Anwendungsverhalten, können Ihnen zusätzliche Kosten durch eine Change Order für Fehlersuche und Problembehebung entstehen.

3.5. Servicezeiten – Standard-Servicezeiten

Sofern nicht anders angegeben, erfolgt die Bereitstellung des Professional Service montags bis freitags zwischen 8 und 17 Uhr Ortszeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage („Standard-Servicezeiten“).

Für Arbeiten, die außerhalb der Standard-Servicezeiten angefordert und ausgeführt werden, fallen Überstundengebühren über eine Change Order an.

3.6. Portierung der Kunden-Rufnummern

Die Bereitstellung und Portierung von Rufnummern erfolgt über VBUC und ist nicht Bestandteil dieses Service-Paketes.

3.7. Zahlung

Diese Leistungsbeschreibung legt die spezifischen Kriterien fest, die für die Erfüllung der einzelnen Projektphasen erforderlich sind („Erfüllungskriterien“). Sobald die Professional Services für jede Projektphase erbracht wurden, überprüft RingCentral mit Ihnen die Erfüllungskriterien und benachrichtigt Sie über die Erfüllung jeder einzelnen Professional Services-Projektphase. Nach Erhalt dieser Benachrichtigung gelten die Professional Services im Rahmen der jeweiligen Projektphase als vollständig erfüllt und werden gemäß den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung in Rechnung gestellt.

3.8. Verzug und Änderungen

Änderungen an dem bestellten Leistungsumfang können nur in einem schriftlichen Änderungsauftrag zwischen uns und Ihnen („Change Order“) vorgenommen werden. Die Änderung und deren Auswirkungen auf die Professional Services – einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gebühren und den Zeitplan – müssen Sie mit RingCentral festlegen.

Jeder Verzug bei der Erbringung von Beratungsleistungen oder der Lieferung von Leistungen, der durch Sie verursacht wird, kann zu einer Anpassung des Projektzeitplans und zusätzlichen Kosten führen. Ein solcher Verzug kann beispielsweise entstehen durch verspätet vervollständigte und zurückgesendete Kundendokumente, die während der Planungs- und Design-Phase (P&D) erforderlich sind, sowie durch Verzögerungen beim Vervollständigen des BRD. Änderungen oder Ergänzungen der Dienstleistungen in dieser Leistungsbeschreibung müssen durch eine Change Order beantragt werden. Das kann für Sie zusätzliche Kosten bedeuten.

3.9. Projektphasen-Einteilung

Die Professional Services können in einer oder mehreren Phasen geliefert werden.

Der Rollout-Plan legt die Meilensteine, Ziele, zu erbringenden Leistungen, Standorte, Gebühren und andere Komponenten fest, die im Umfang jeder Phase („Projektphasen“) enthalten sind.

Sie stimmen zu, dass die Lieferung, Installation, das Testen, die Erfüllung und die Bezahlung der im Rahmen einer Projektphase erbrachten Professional Services nicht von der Lieferung, Installation, dem Testen, der Abnahme und der Bezahlung der Professional Services in einer anderen Projektphase abhängen.

Jede Projektphase wird nach der Benachrichtigung über den Abschluss der Phase abgerechnet.



4. Add-Ons

4.1. 10 zusätzliche Agent:innen

Konfiguration von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 10 zusätzlichen benannten Agent:innen

4.2. 5 zusätzliche Warteschleifen

Konfiguration von insgesamt (Voice + Digital) bis zu 5 zusätzlichen Inbound-Voice-Warteschleifen

4.3. 3 zusätzliche Menüs

Konfiguration von bis zu 3 zusätzlichen Menüs

4.4. Ein zusätzliches Agentenskript

Einrichtung von einem Agentenskript

- Bis zu 3 Seiten pro Agentenskript
- Bis zu 5 Elemente pro Seite

4.5. 5 zusätzliche Kampagnen

Konfiguration von bis zu 5 zusätzlichen Kampagnen. Sie brauchen dafür das Outbound-Dialer-Add-on.

4.6. 3 Caller-ID Buckets

Local Connect-Dialling

- Konfiguration und Anwendung von bis zu 3 ID-Buckets für ausgehende Anrufe für die zugehörige Kampagne
- Sie verpflichten sich, lokale Anrufer-ID-Buckets zu erwerben, die zwischen 2 und 4 Nummern pro Orstnetzkenzahl enthalten.
- RingCentral konfiguriert eine Warteschleifen-Zuweisung für die gekauften Buckets und wendet sie an.
- Sie laden die Leads in die Outbound-Kampagne hoch. Die angerufene Vorwahl wird mit dem Bucket abgeglichen, um eine lokale Nummer für ausgehende Anrufe zu finden.
- Anrufer-ID-Buckets werden nicht für die manuelle ausgehende Wahl verwendet, sondern nur für den Einsatz mit dem Campaign Dialer.

4.7. ASR-gesteuerter Dialog

Implementierung einer automatischen Spracherkennung (ASR)

- Implementierung von ASR. Damit können Anrufende Spracheingaben in der IVR vornehmen, um das Routing und andere Infos zu abzurufen.
- Bis zu 15 ASR-Aktionen
- Erkennung auf der Grundlage gängiger Phrasen, die auf der Plattform nativ sind
- Die Spracherkennung in natürlicher Sprache wird nicht unterstützt.
- Grammatikdateien werden nicht unterstützt.
- Die Integration in Ihr CRM können Sie gegen Aufpreis per Change Request anfordern.
- In Verbindung mit Express Service-Paketen maximal 30 Aktionen insgesamt pro Konto

4.8. Zusätzliche Sprache – Voice

- Text-to-Speech-Menükonfiguration für eine zusätzliche Sprache enthalten
- Für die Aufzeichnung von Ansagen für Menüs und Eingabe-Aufforderungen sind Sie selbst verantwortlich.
- Der RingCentral-Sprecher steht für Aufnahmen per Change Order gegen Aufpreis zur Verfügung.
- In Verbindung mit Express Service-Paketen maximal 2 Sprachen pro Konto

4.9. Zusätzlicher Chat-Kanal

- Konfiguration von einer Quelle
- Konfiguration von bis zu 5 Kategorien (Tags)
- Konfiguration von bis zu 10 Dispositionen
- Konfiguration von bis zu 25 Agent:innen
- Konfiguration von bis zu 5 automatischen Antworten
- In Verbindung mit Express Service-Paketen maximal 5 Kanäle pro Konto

4.10. Zusätzliche Kanaleinrichtung für Social Connector

Die Implementierung umfasst:

- Setup-Servicpaket für einen der folgenden grundlegenden Social-Media-Konnektoren:
 - Twitter, Twitter Search, Facebook, Instagram und Instagram DM Messenger, YouTube

- QA und Funktionstests für eine Social-Media-Quelle

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Abschluss eines gründlichen User Acceptance Testings (UAT) vor dem Go-Live
- Bereitstellen der API-Anmeldeinfos für die Integration
- Die Person, welche die Anmeldeinfos bereitstellt, muss der Admin auf der Unternehmensseite sein, mit der RingCentral eine Verbindung herstellt.

In Verbindung mit Express Service-Paketen maximal 5 Kanäle pro Konto

4.11. Zusätzlicher E-Mail-Kanal

E-Mail-Implementierung

- Implementierung von einer E-Mail-Quelle
- Enthält bis zu 4 E-Mail-Adressen

E-Mail-Adressen müssen sich auf derselben Domain befinden.

In Verbindung mit Express Service-Paketen maximal 5 Kanäle pro Konto

4.12. 10 Zusätzliche Kategorien

Konfiguration von bis zu 10 zusätzlichen Kategorien (Tags)

In Verbindung mit Express Service-Paketen maximal 20 Kategorien insgesamt pro Konto

4.13. WhatsApp Channel – Limited

Die Implementierung umfasst:

- Bis zu 1 Stunde Kick-Off-Workshop
- Bis zu 1 Stunde für die Einrichtung und Konfiguration des Kanals
- Bis zu 1 Stunde für UAT WhatsApp
- Bis zu 1 Stunde für Go-Live-Support
- Unterstützung für die Aktualisierung der META Credit Line

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Erstellen eines Meta-Kontos
- WABA-Erstellung
- WABA-Migration (falls erforderlich)
- Eingebettete Anmeldung
- Erstellen von Vorlagen
- Verifizierung des Meta-Kontos
- Abschluss eines gründlichen User Acceptance Testings (UAT) vor dem Go-Live
- Angeben der mit dem WhatsApp-Konto verknüpften Rufnummern für die Integration
- Anruf für die 2-Faktor-Authentifizierung annehmen
- Einen eigenen Facebook Business Manager verifizieren lassen
- Abwickeln von Meta-Konto-Problemen ausschließlich mit dem Meta-Support

RingCentral ist für den folgenden Teil des Projekts nicht verantwortlich:

- Migration einer Nummer, die schon auf WhatsApp verwendet wird
- Offizielle Kontovalidierung durch Facebook (Antrag von RingCentral, aber Entscheidung vom WhatsApp-Team)
- HSM-Validierung per WhatsApp

4.14. WhatsApp Channel – Full

Die Implementierung umfasst:

- Servicpaket für die Einrichtung von WhatsApp
- Integration von einem WhatsApp Business-Konto und bis zu 2 Nummern
- Einrichtung des dedizierten Hostings der WhatsApp-Verschlüsselungssoftware
- Workshop zum WhatsApp-Onboarding-Prozess
- Einstellungen zur Dokumenten-Erkennung in der WhatsApp-Quelle
- Die im Einstellungsdocument beschriebene Konfiguration
- Validierung von Einstellungsdocumenten
- Einrichtung von WhatsApp-Quellen:
 - API-Erstellung
 - Verschlüsselte Server-Erstellung
 - 2-Faktor-Authentifizierung



- HSM-Konfiguration und Einreichen zur Validierung per WhatsApp (Kreditlinie muss bestellt werden)
- QA und Funktionstests von WhatsApp
- Bis zu 4 Stunden Go-Live-Support (begrenzt auf einen Go-Live-Termin)

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Abschluss eines gründlichen User Acceptance Testings (UAT) vor dem Go-Live
- Angeben der mit dem WhatsApp-Konto verknüpften Rufnummern für die Integration
- Anruf für die 2-Faktor-Authentifizierung annehmen
- Einen eigenen Facebook Business Manager verifizieren lassen

RingCentral ist für den folgenden Teil des Projekts nicht verantwortlich:

- Migration einer Nummer, die schon auf WhatsApp verwendet wird
- Offizielle Kontovalidierung durch Facebook (Anfrage von RingCentral, aber Entscheidung vom WhatsApp-Team)
- HSM-Validierung per WhatsApp

4.15. WhatsApp-Guthaben für META

Guthaben für die WhatsApp for Business-Lösung. Das Guthaben wird für die Abrechnung mit Meta für Sie gebucht.

- Zulassen, dass der WhatsApp Connector Nachrichten senden kann
- Customer Care Window: Wenn Ihre Kund:in eine Unterhaltung über WhatsApp beginnt, fallen für Nachrichten (einschließlich Vorlagen) keine Gebühren an, die Sie innerhalb von 24 Stunden nach der letzten Nachricht des:der Kund:in zurücksenden.
- Jede zusätzliche Nachricht, die Sie über das Customer Care Window hinaus an diese:n Kund:in senden, muss eine vorgefertigte Nachricht sein. Dafür fallen Gebühren gemäß den WhatsApp Business Solution-Preisregeln an, siehe: https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing?locale=de_DE.
- Für die Verwaltung der bezahlten Kommunikation über WhatsApp Business Solution berechnen wir 15 % zusätzlich vom Guthabenbetrag.

4.16. Apple Business Chat-Channel

Die Implementierung umfasst:

- Einrichtungspaket für Apple Business Chat Connector für ein einzelnes Business-Konto
- Workshop zum Apple Business Chat
- Regelmäßige Onboarding-Meetings, Coaching und Beratung rund um den Onboarding-Prozess für Apple Business Chat
- Konfiguration gemäß Einstellungsdokument
- Konfiguration jeweils einer Apple Business Chat-Quelle für Tests und für die Produktion
 - Validierung der Rich-Links, die in den von Apple freigegebenen Anwendungsfällen verwendet werden
 - Die Integration in eine KI-Anwendung ist im Standardangebot nicht enthalten.
- Qualitätssicherung und Funktionstests für den Apple Business Chat-Workflow
- Bis zu 4 Stunden Go-Live-Support (auf eine Liveschaltung begrenzt)

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Durchführung von umfassenden User Acceptance Tests (UAT) vor der Liveschaltung
- Integration der von Apple geforderten Rich Features
- Übermitteln von UAT-Fällen an Apple im Rahmen von Funktionstests während der Implementierung
- Bereitstellen von Ressourcen, um die Durchführung von UAT-Fällen durch Apple zu unterstützen

4.17. Zusätzliche Sprache – Digital

- Konfiguration von Menüs und Skripts in einer zusätzlichen Sprache
- Maximal 2 Sprachen pro Konto

4.18. Outbound Dialer (nur Vorschau-Modus)

Konfiguration des Automated Outbound Dialer in den folgenden identifizierten Modi (abhängig von Verfügbarkeit im Land):

- Predictive Functionality (Vorhersagefunktion)
- Preview Functionality (Vorschaufunktion)
- Progressive Functionality (Fortschrittsfunktion)
- Agentless Voice Broadcast (Sprachübertragung ohne Agenten)

Nicht standardisierte lokalisierte Wählregeln sind in diesem Angebot nicht enthalten, können aber über eine Change Request angefordert werden, einschließlich:

- spezifische Wählbeschränkungen für einzelne Bundesländer und
- Wählbeschränkungen für Feiertage

Konfiguration des Outbound Dialers wie im gemeinsam umgesetzten BRD definiert:

- Konfiguration von bis zu 3 Dialer-Gruppen
- Konfiguration von bis zu 9 Kampagnen insgesamt
- Konfiguration der Wählpfadregel
- Bis zu 20 Agenten-Dispositionen insgesamt. Anzahl der Dispositionen muss entsprechend im Inbound Voice-Abschnitt aktualisiert werden. Zusätzliche Dispositions-codes für Agent:innen sind gegen Aufpreis verfügbar.
- Ausgehende Anrufer-ID für eine angezeigte Anrufer-ID
- Local Presence Dialing ist in diesem Angebot nicht enthalten, aber gegen Aufpreis verfügbar.
- Die Konfiguration von benutzerdefinierten Lead-Feldern ist in diesem Angebot nicht enthalten, aber gegen Aufpreis verfügbar.
- Die API-Integration in das Kunden-CRM für die automatisierte Kampagnen-Erstellung ist in dieser Leistungsbeschreibung nicht enthalten, aber gegen Aufpreis verfügbar.

4.19. Laufendes Projektmanagement

Stundensatz für zusätzlichen PM-Support

4.20. API-Integration – Basic

Agent Script Screen Pop zum Kunden-CRM

- Sobald eine Agent:in einen Kontakt bekommt, öffnet RCX Agent Scripting einen neuen Browser-Tab oder iFrame im RCX Client-Browser mit einer vorausgefüllten URL
- Die URL wird mit Variablen vorausgefüllt, die in einem vorherigen IVR-Skript festgelegt wurden. Zu den Variablen können gehören:
 - Vordefinierte Variablen wie ACD-Elemente, Lead-Elemente usw.
 - Variablen können nach Bedarf URL-kodiert werden
 - Andere Funktionen (z.B. base-64, sha256, etc...) werden nicht unterstützt
- Screen Pop-Anforderungen:
 - Die CRM-Anwendung muss HTTP GET mit Parametern für das Einblenden des Bildschirms akzeptieren
 - Es muss sich nicht um eine öffentlich zugängliche URL handeln, private/interne URLs werden unterstützt.
 - Die iFrame-Unterstützung hängt von Ihrer Anwendung oder der Ihres Anbieters ab.
- Ihre Verantwortlichkeiten:
 - Konfiguration des CRM-Systems für den RingCX-API-Zugriff
 - Bereitstellen der Dokumentation und des Zugangs zu allen verfügbaren APIs für die Integration zu Beginn der API-Integrationsphase
 - Bereitstellen von funktionierenden Screen Pop- oder Such-URLs samt Beispielparametern. Wenn Sie solche nicht bereitstellen, wird die API-Phase ausgesetzt (Hold-Status), bis Sie die Beispiele bereitstellen. Beispielcode- oder Postman-Beispiele finden Sie als Referenz in Anhang A dieses Dokuments.
 - Ordnungsgemäße Lizenzierung mit dem bereitgestellten CRM, um die erforderliche Konfiguration zu unterstützen
 - Alle einmaligen oder wiederkehrenden Gebühren, die vom Kunden-CRM anfallen

Eine Middleware-Entwicklung für die Integration ist nicht enthalten. Zusätzlicher Entwicklungsaufwand kann zu zusätzlichen Kosten und Hosting-Gebühren führen.

4.21. API-Integration – Standard

Agent Script Screen Pop zum Kunden-CRM

- Sobald eine Agent:in einen Kontakt bekommt, öffnet RCX Agent Scripting einen neuen Browser-Tab oder iFrame im RCX Client-Browser mit einer vorausgefüllten URL
- Die URL wird mit Variablen vorausgefüllt, die in einem vorherigen IVR-Skript festgelegt wurden. Zu den Variablen können gehören:
 - Vordefinierte Variablen wie ACD-Elemente, Lead-Elemente usw.
 - Variablen, die von IVR-Skript-API-Anforderungen zurückgegeben werden, können eingeschlossen werden, wenn ein einzelner Datensatz identifiziert wird.
- Wenn ein einzelner Wert im IVR zurückgegeben wird, öffnet sich ein neues Browserfenster mit der vorausgefüllten Screen Pop-URL



- Wenn mehrere Werte vom IVR-Skript zurückgegeben werden, wird im RingCX Agent eine Seite angezeigt, auf der der/die Agent/in den gewünschten Datensatz auswählen und anzeigen kann.
- Wenn keine Werte zurückgegeben werden, wird keine Aktion ausgeführt.
- Variablen können nach Bedarf URL-kodiert werden.
 - Andere Funktionen (z.B. base-64, sha256 etc.) werden nicht unterstützt.

Screen Pop-Anforderungen:

- Die CRM-Anwendung muss HTTP GET mit Parametern für das Einblenden des Bildschirms akzeptieren.
- Es muss sich nicht um eine öffentlich zugängliche URL handeln, private/interne URLs werden unterstützt
- Die iFrame-Unterstützung hängt von Ihrer Anwendung oder der Ihres Anbieters ab.

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Konfiguration des CRM-Systems für den RingCX-API-Zugriff
- Bereitstellen der Dokumentation und des Zugangs zu allen verfügbaren APIs für die Integration zu Beginn der API-Integrationsphase
- Bereitstellen von funktionierenden Screen Pop- oder Such-URLs samt Beispielparametern. Wenn Sie solche nicht bereitstellen, wird die API-Phase ausgesetzt (Hold-Status), bis Sie die Beispiele bereitstellen. Beispielcode- oder Postman-Beispiele finden Sie als Referenz in Anhang A dieses Dokuments.
- Ordnungsgemäße Lizenzierung mit dem bereitgestellten CRM, um die erforderliche Konfiguration zu unterstützen
- Alle einmaligen oder wiederkehrenden Gebühren, die vom Kunden-CRM anfallen

Eine Middleware-Entwicklung für die Integration ist nicht enthalten. Zusätzlicher Entwicklungsaufwand kann zu zusätzlichen Kosten und Hosting-Gebühren führen.

IVR Script API-Integration zum Kunden-CRM

- REST-API Requests, die vom RingCX IVR-Skript an das CRM gesendet werden, das Sie bereitstellen
- Daten, die von einem von Ihnen bereitgestellten CRM zurückgegeben werden (z.B. datengesteuertes Routing, Self-Service, Bildschirm-Popups)
- Binärformate werden nicht unterstützt.
- Unterstützung für einen CRM-API-Endpunkt
- Unterstützt datengesteuertes Routing
- API Anforderungen:

- iRESTful API-Integration mit Anwendungs-/JSON- oder Anwendungs-/XML-Nutzlasten
- Der Rückgabetyt muss mit dem Anforderungstyp übereinstimmen.
- API-Endpunkt-URLs müssen mit öffentlichem Internet verbunden sein.
- Endpunkte müssen ein Zertifikat von einer anerkannten Zertifizierungsstelle verwenden.
- Selbstsignierte Zertifikate werden nicht unterstützt.
- Let's Encrypt-/Open Source-Zertifikate werden nicht unterstützt.
- Erfordert TLS 1.2 oder 1.3, ältere Versionen werden nicht unterstützt.
- Die CRM-API muss eines der folgenden Authentifizierungsschemata unterstützen: Nur Ablauf von OAuth2-Client-Anmeldeinfos (Dienstkonto) oder Statischer API-Schlüssel. Alle anderen Authentifizierungsschemata sind ausgeschlossen.
- Rückgabe-Nutzlasten sollten begrenzt werden, um Leistungs- und Stabilitätsprobleme zu vermeiden.

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Konfiguration des CRM-Systems für den RingCX-API-Zugriff
- Bereitstellen der Dokumentation und des Zugangs zu allen verfügbaren APIs für die Integration zu Beginn der API-Integrationsphase
- Bereitstellen einer funktionierenden API-Version via Postman oder als funktionierenden Code samt entsprechender Beispiele. Wenn Sie keine Beispiele bereitstellen, wird die API-Phase ausgesetzt (Hold-Status), bis Sie diese bereitstellen. Beispielcode- oder Postman-Beispiele finden Sie als Referenz in Anhang A dieses Dokuments.

- Ordnungsgemäße Lizenzierung mit dem bereitgestellten CRM, um die erforderliche Konfiguration zu unterstützen
- Alle einmaligen oder wiederkehrenden Gebühren, die vom Kunden-CRM anfallen
- APIs sollten so konzipiert werden, dass sie Resultsets mit den erforderlichen Daten und enthaltenen Methoden für die Verarbeitung großer Nutzlasten zurückgeben, wenn Leistungseinbußen festgestellt werden.

Eine Middleware-Entwicklung für die Integration ist nicht enthalten. Zusätzlicher Entwicklungsaufwand kann zu zusätzlichen Kosten und Hosting-Gebühren führen.

4.22. API-Integration – Advanced

Agent Script Screen Pop zum Kunden-CRM

- Sobald eine Agentin einen Kontakt bekommt, öffnet RCX Agent Scripting einen neuen Browser-Tab oder iFrame im RCX Client-Browser mit einer vorausgefüllten URL.
- Die URL wird mit Variablen vorausgefüllt, die in einem vorherigen IVR-Skript festgelegt wurden. Zu den Variablen können gehören:
 - Vordefinierte Variablen wie ACD-Elemente, Lead-Elemente usw.
 - Variablen, die von IVR-Skript-API-Anforderungen zurückgegeben werden, können eingeschlossen werden, wenn ein einzelner Datensatz identifiziert wird.
- Wenn ein einzelner Wert im IVR zurückgegeben wird, öffnet sich ein neues Browserfenster mit der vorausgefüllten Screen Pop-URL.
- Wenn mehrere Werte vom IVR-Skript zurückgegeben werden, wird im RingCX Agent eine Seite angezeigt, auf der der/die Agent/in den gewünschten Datensatz auswählen und anzeigen kann.
- Wenn keine Werte zurückgegeben werden, wird keine Aktion ausgeführt.
- Variablen können nach Bedarf URL-kodiert werden. Andere Funktionen (z.B. base-64, sha256, etc.) werden nicht unterstützt.
- Screen-Pop Anforderungen:

- Die CRM-Anwendung muss HTTP GET mit Parametern für das Einblenden des Bildschirms akzeptieren.
- Private/interne URLs werden unterstützt. Es muss sich nicht um eine öffentlich zugängliche URL handeln.
- Die iFrame-Unterstützung hängt von Ihrer Anwendung oder der Ihres Anbieters ab.

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Konfigurieren des CRM-Systems für den RingCX-API-Zugriff
- Bereitstellen der Dokumentation und des Zugangs zu allen verfügbaren APIs für die Integration zu Beginn der API-Integrationsphase
- Bereitstellen funktionierender Screen Pop- und Such-URLs samt Beispielparametern. Wenn Sie solche nicht bereitstellen, wird die API-Phase ausgesetzt (Hold-Status), bis Sie die Beispiele bereitstellen. Beispielcode- oder Postman-Beispiele finden Sie als Referenz in Anhang A dieses Dokuments.
- Ordnungsgemäße Lizenzierung mit dem bereitgestellten CRM, um die erforderliche Konfiguration zu unterstützen
- Alle einmaligen oder wiederkehrenden Gebühren, die vom Kunden-CRM anfallen

Eine Middleware-Entwicklung für die Integration ist nicht enthalten. Zusätzlicher Entwicklungsaufwand kann zu zusätzlichen Kosten und Hosting-Gebühren führen.

IVR Script API-Integration zum Kunden-CRM

- REST-API-Anforderung, die vom RingCX IVR-Skript an das von Ihnen bereitgestellte CRM gesendet wird
 - Daten, die von einem von Ihnen bereitgestellten CRM zurückgegeben werden, das für die spätere Verwendung konzipiert ist (z.B. datengesteuertes Routing, Self-Service, Bildschirm-Popups)
 - Binärformate werden nicht unterstützt.
 - Unterstützung für bis zu 5 verschiedene CRM-API-Endpunkte
 - Unterstützt datengesteuertes Routing
- API-Anforderungen:
 - RESTful API-Integration mit Application/JSON- oder Application/XML-Nutzlasten
 - Der Rückgabetyt muss mit dem Anforderungstyp übereinstimmen.
 - API-Endpunkt-URLs müssen mit öffentlichem Internet verbunden sein.



- Endpunkte müssen ein Zertifikat von einer anerkannten Zertifizierungsstelle verwenden.
- Selbstsignierte Zertifikate werden nicht unterstützt.
- Let's Encrypt-/Open Source-Zertifikate werden nicht unterstützt.
- Erfordert TLS 1.2 oder 1.3, ältere Versionen werden nicht unterstützt.
- Die CRM-API muss eines der folgenden Authentifizierungsschemata unterstützen: Nur Ablauf von OAuth2-Client-Anmeldeinfos (Dienstkonto) oder Statischer API-Schlüssel. Alle anderen Authentifizierungsschemata sind ausgeschlossen.
- Rückgabe-Nutzlasten sollten begrenzt werden, um Leistungs- und Stabilitätsprobleme zu vermeiden.
- Ihre Verantwortlichkeiten:
 - Konfiguration des CRM-Systems für den RingCX-API-Zugriff
 - Bereitstellen der Dokumentation und des Zugangs zu allen verfügbaren APIs für die Integration zu Beginn der API-Integrationsphase
 - Bereitstellen einer funktionierenden API via Postman oder als funktionierender Code samt entsprechender Beispiele. Wenn Sie keine Beispiele bereitstellen, wird die API-Phase ausgesetzt (Hold-Status), bis Sie diese bereitstellen. Beispielcode- oder Postman-Beispiele finden Sie als Referenz in Anhang A dieses Dokuments.
 - Ordnungsgemäße Lizenzierung mit dem bereitgestellten CRM, um die erforderliche Konfiguration zu unterstützen
 - Alle einmaligen oder wiederkehrenden Gebühren, die vom Kunden-CRM anfallen
 - APIs sollten so konzipiert werden, dass sie Resultsets mit den erforderlichen Daten und enthaltenen Methoden für die Verarbeitung großer Nutzlasten zurückgeben, wenn Leistungseinbußen festgestellt werden.

Eine Middleware-Entwicklung für die Integration ist nicht enthalten. Zusätzlicher Entwicklungsaufwand kann zu zusätzlichen Kosten und Hosting-Gebühren führen.

4.23. Embedded Agent Connector-Konfiguration

Konfiguration Embedded Agent Console

- RingCentral stellt Ihnen Anweisungen zum Herunterladen des eingebetteten Agenten-Connectors zur Verfügung, um RingCX und die von Ihnen bereitgestellte Anwendung zu verbinden.
- RingCentral bietet Zugriff auf die Umgebung, um Agent:innen innerhalb von RingCX einzurichten.
- RingCentral greift nicht auf die Kundenumgebung zu, um die Agentenkonsole zu laden oder zu konfigurieren.

Verfügbare Funktionen mit eingebetteter Agenten-Anwendung:

- Datenabgleich mittels Kunden-ANI mit der/in der von Ihnen bereitgestellten CRM-Instanz, um ScreenPOP für Agent:innen zu initiieren
- Click-to-Call
- **Protokollierung** (spezifische Funktionalität hängt vom Anbieter ab)

Es gelten folgende Beschränkungen:

- Keine vollständige API-Integration mit offener REST-API über JSON oder XML
- Diese Integration unterstützt nur das Einblenden von Bildschirmen in der Kunden-ANI.
- Diese Integration unterstützt weder Named Agent Routing noch Data Directed Routing (intelligentes Routing auf Variablen).
- Diese Integration unterstützt keine Agentenskript-Erstellung, die in den eingebetteten Agent:innen integriert ist.
- Diese Integration unterstützt keine automatisierte ausgehende Integration ohne eine vollständige API.
- Zur Unterstützung dieser Funktionen sind vollständige API-Aufrufe erforderlich, die gegen Aufpreis verfügbar sind.

Ihre Verantwortlichkeiten:

- Ordnungsgemäße Lizenzierung der bereitgestellten Anwendung zur Unterstützung der erforderlichen Konfiguration
- Ihre Entwicklerin oder Admin muss die API-Integration und -Tests unterstützen.
- Kosten im Zusammenhang mit dem Entwickler- oder Admin-Support innerhalb der Kundenanwendung
- Alle einmaligen oder wiederkehrenden Gebühren, die vom Kunden-CRM anfallen

- Anwendungskonnektor von RingCentral App Exchange herunterladen, installieren und testen sowie in der Kunden-Sandbox und in den Produktionsumgebungen implementieren
- RingCentral greift nicht auf die Kundenumgebung zu, um die Agentenkonsole zu laden oder zu konfigurieren.

Eine Middleware-Entwicklung für die Integration ist nicht enthalten. Zusätzlicher Entwicklungsaufwand kann zu zusätzlichen Kosten und Hosting-Gebühren führen.

4.24. Post Call Survey (Voice)

IVR-Umfrage – Sprache

- Agenteninitiierte IVR-Umfrage
- Konfiguration eines einzelnen Agentenskripts, das über eine Schaltfläche verfügt, die den Anruf an die Umfrage weiterleitet
- Enthält eine einzelne Umfrage mit bis zu 5 Fragen und bis zu 5 Optionen für jede Antwort
- Die Auswertung ist über RCX Analytics verfügbar.

4.25. Post Call Survey (Digital)

Automatisierte Umfrage – Digital

- Agenteninitiierte digitale Umfrage
- Konfiguration einer einzelnen Umfrage mit bis zu 5 Fragen und bis zu 5 Optionen für jede Antwort
- Konfiguration einer einzelnen Umfrage-Kampagne
- Die Antworten sind über einen Datenexport verfügbar.

4.26. IVR – Basic

- Einzelne IVR
- Menü mit 2 System-Ebenen und insgesamt bis zu 10 Optionen
- Bis zu 10 Warteschleifen
- Konfiguration der Servicezeiten mit bis zu 10 Feiertagen
- Eine benutzerdefinierte Anrufweiterleitungs-(Routing-)Regel (z.B. DNIS-basiertes Routing oder Notfall-Schaltung)

4.27. IVR – Standard

- Einzelne IVR
- Menü mit 2 Ebenen und insgesamt bis zu 15 Optionen
- Bis zu 15 Warteschleifen
- Einrichtung eines Durchwahlverzeichnis
 - Bis zu 25 Agent:innen inklusive (für weitere Agent:innen fällt jeweils 1 Stundensatz pro 25 Agent:innen an)
 - Anrufe werden an die REX-Durchwahlen der Agent:innen geleitet.
- Voicemail-Einrichtung über das IVR
 - Unterstützt eine einzelne Voicemail-Einrichtung. Für zusätzliche Voicemail-Einrichtungen fällt jeweils 1 Stundensatz pro Voicemail-Konfiguration an.
- Bis zu 2 benutzerdefinierte Anrufweiterleitungs-(Routing-)Regeln (z.B. DNIS-basiertes Routing oder Notfall-Schaltung)

4.28. IVR – Advanced

- Einzelnes IVR
 - Menü mit 3 System-Ebenen und insgesamt bis zu 30 Optionen
 - Bis zu 30 Warteschleifen
 - Einrichtung eines Durchwahlverzeichnis
 - Bis zu 25 Agent:innen inklusive (für weitere Agent:innen fällt jeweils 1 Stundensatz pro 25 Agent:innen an)
 - Anrufe werden an die REX-Durchwahlen der Agent:innen geleitet.
- Voicemail-Einrichtung über das IVR
 - Unterstützt eine einzelne Voicemail-Einrichtung. Für zusätzliche Voicemail-Einrichtungen fällt jeweils 1 Stundensatz pro Voicemail-Konfiguration an.
- Bis zu 4 benutzerdefinierte Anrufweiterleitungs-(Routing-)Regeln (z.B. DNIS-basiertes Routing oder Notfall-Schaltung)



4.29. RingCX-Schulung Basic

Virtuelle Basic-Schulung mit einem Trainer oder einer Trainerin. Folgende Leistungen sind im Schulungspaket Basic enthalten:

- RingCX Einführungs- und Übersichts-Webinar – 1 Stunde
- RingCX Admin – 2 Stunden
- RingCX Supervisor – 1 Stunde
- RingCX Agent – 1 Stunde
- RingCX Analysen und Reporting – 1 Stunde

Jeder Kurs wird einmal durchgeführt.

4.30. RingCX-Schulung Advanced

Virtuelle Advanced-Schulung mit einem Trainer oder einer Trainerin. Folgende Leistungen sind im Schulungspaket Advanced enthalten:

- RingCX Einführungs- und Übersichts-Webinar – 1 Stunde
- RingCX Admin – 2 Stunden
- RingCX Supervisor – 1 Stunde
- RingCX Agent – 1 Stunde
- RingCX Analysen und Reporting – 1 Stunde
- RingCX IVR – 1 Stunde
- RingCX Advanced Analytics – 2 Stunden

Jeder Kurs wird einmal durchgeführt.

4.31. RingCX Agent

Virtuelle Agent-Schulung. In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie Anrufe entgegennehmen, tätigen und bearbeiten. Außerdem behandelt der Kurs den Umgang mit digitalen Interaktionen in RingCX.

Kursziele:

- Die allgemeinen Funktionen und die Navigation der Agent-Oberfläche verstehen
- Schritte für die Bearbeitung eingehender Anrufe identifizieren
- Beschreiben können, wie ausgehende Anrufe getätigt werden
- Erörtern, wie digitale Interaktionen ablaufen
- Wissen, wie Kundeninfos gehandhabt werden
- Self-Performance-Metriken in Echtzeit überwachen

Ablauf:

- Einführung in RingCX Agent
- Navigation der Agent-Oberfläche
 - Anmeldung und Sitzungsdetails
 - Agentenstatus verwalten
 - Menüsymbole und Oberfläche im Detail
 - Überprüfen der Self-Performance-Metriken
- Eingehende Anrufe annehmen
 - Anrufabwicklung
- Ausgehende Anrufe tätigen
 - Überprüfen der Wahlmodi
 - Dialer-Steuerelemente
- Abwicklung von digitalen Interaktionen
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kursdauer: 1 Stunde

4.32. RingCX Supervisor

Virtuelle Supervisor-Schulung. In diesem Kurs lernen Supervisor:innen, wie sie die Supervisor-Funktionen in RingCX nutzen.

Kursziele:

- Die allgemeinen Funktionen und die Navigation der Agent-Oberfläche und des Supervisor-Dashboards verstehen
- Schritte für die Bearbeitung eingehender Anrufe identifizieren
- Beschreiben können, wie ausgehende Anrufe getätigt werden
- Erörtern, wie digitale Interaktionen ablaufen
- Wissen, wie Kundeninfos gehandhabt werden
- Self-Performance-Metriken in Echtzeit überwachen

Ablauf:

- Einführung in RingCX Supervisor
- Navigation der Agent-Oberfläche und des Supervisor-Dashboards

- Anmeldung und Sitzungsdetails
- Agentenstatus verwalten
- Menüsymbole und Oberfläche im Detail
- Überprüfen der Self-Performance-Metriken
- Eingehende Anrufe annehmen
 - Anrufabwicklung
- Ausgehende Anrufe tätigen
 - Überprüfen der Wahlmodi
 - Dialer-Steuerelemente
- Überwachen und Coachen von Agent:innen
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kursdauer: 1 Stunde

4.33. RingCX Admin

Virtuelle Admin-Schulung: In diesem Kurs lernen Admins die RingCX Admin-Plattform kennen und erfahren, wie sie Konten und Nutzer:innen konfigurieren.

Kursziele:

- Verstehen, wie Nutzer:innen und Admin-Nutzer:innen hinzugefügt und bearbeitet werden
- Verstehen, wie Inbound-Voice-Warteschleifen hinzugefügt und bearbeitet werden
- Verstehen, wie Outbound Dialer-Modi und-Kampagnen hinzugefügt und bearbeitet werden
- Erklären können, wie digitale Warteschleifen und Kanäle hinzugefügt, bearbeitet und verwaltet werden
- Erörtern, wie der Antwortassistent aktiviert und konfiguriert wird
- Die allgemeinen Kontoeinstellungen navigieren können

Ablauf:

- Einführung in RingCX Admin
- Navigation der Admin-Plattform
- Benutzerverwaltung
 - Erstellen von Agent:innen und Admins
 - Rollen und Berechtigungen
 - Zuweisen von Agent:innen zu Voice- und Digital-Warteschlangen
- Weiterleitung von eingehenden Voice-Anrufen
 - Warteschleifen-Gruppen und Gruppen-Skills
 - Warteschleifen-Events
- Verwaltung von ausgehenden Anrufen
 - Kampagnen und Dialer-Einstellungen
 - Lead-Listen
- Digital-Verwaltung
 - Digitale Kanäle
 - Kategorien für Anrufweiterleitung (Routing) und Disposition eines Anrufs
 - Posteingänge
 - Antwortassistent
- Konto-Einstellungen
 - Allgemeine Konto-Einstellungen
 - Benachrichtigungen

Kursdauer: 2 Stunden

4.34. RingCX Analytics and Reporting

Virtuelle Schulung zu den Analytics- und Reporting-Funktionen von RingCX

Kursziele:

- Nutzung von Echtzeit-Dashboards, um die Contact Center-Performance zu überwachen
- Ältere und Echtzeit-Berichte verstehen, um Entscheidungen zu treffen
- Lernen, wie Berichte geplant werden

Ablauf:

- Einführung in RingCX Analytics
- Navigation der Admin-Plattform
- Echtzeit-Dashboards konfigurieren
 - Widgets hinzufügen



- Widgets entfernen
- Das Pop-out-Feature nutzen
- Die Diagrammansicht nutzen
- Regeln konfigurieren
- Berichtskategorien verstehen
- Historische Berichte generieren
 - Berichtseinstellungen konfigurieren
 - Berichte planen
 - Berichte ansehen
- Echtzeit-Berichte erstellen
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen
- Zusätzliche Agent- und Supervisor-Schulungen im Selbststudium sind kostenlos über E-Learning-Kurse in der RingCentral University erhältlich.

Kursdauer: 1 Stunde

4.35. RingCX Advanced Analytics

Virtuelle Advanced Analytics Schulung. Die Teilnehmenden lernen die erweiterten Analyse- und Reporting-Funktionen in der RingCX-Plattform kennen. Erfahren Sie, wie Sie wertvolle Metriken effektiv nutzen, um die Leistung und den Erfolg Ihres Contact Centers zu messen und zu bewerten. Bekommen Sie einen besseren Einblick in analytische Funktionen, die Echtzeitanalysen für eine effiziente Entscheidungsfindung bieten. Entdecken Sie Best Practices rund um die effiziente Problemlösung, den Direktzugriff auf Metriken und die Nutzung des Analytical Designers zur Erstellung erweiterter Dashboards.

Kursziele:

- Die verfügbaren Einstellungen für Lautstärke, Aktivitätsverfolgung und Qualitätsberichte beschreiben
- Die Funktionen und Navigation von Einblicken und Dashboards verstehen
- Analytics-Wissen mithilfe von RingCX-Anwendungsfällen zur Analyse verwenden

Ablauf:

- Navigation von RingCX Analytics
 - Analytics verstehen
 - Auf Analytics zugreifen
- Benutzerdefinierte Berichte erstellen
- RingCX-Anwendungsfälle zur Analyse entdecken
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kursdauer: 2 Stunden

4.36. RingCX IVR

Virtuelle IVR-Schulung. In diesem Kurs identifizieren die Teilnehmenden einfache IVR-Elemente und verstehen, wie man einfache IVRs erstellt.

Kursziele:

- Einführung in den IVR-Designer
- Navigation des IVR-Designers
- IVR-Gruppen und IVRs
- Nummern zuweisen
- Reporting
- Navigation im IVR-Studio
- **Konten und Connectors**
- Eine einfache IVR erstellen
- **Knoten, Loops und Branching** nutzen
- IVR-Berichte
- IVR-Berichte konfigurieren
- Den IVR-Detailbericht ausführen
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kursdauer: 1 Stunde



5. Anhang A

5.1. Beispiel für eine API-Dokumentation

Sie sind dafür verantwortlich, die Dokumentation und den Zugriff auf alle verfügbaren APIs für die Integration in Ihr CRM oder Ihre Datenbank bereitzustellen.

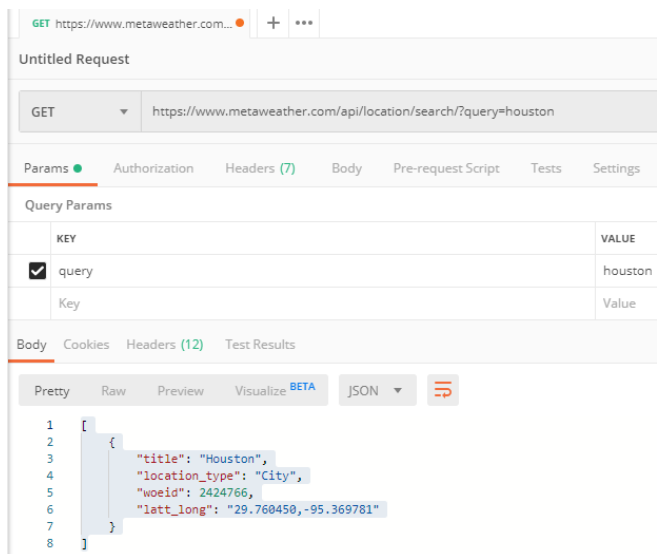
Weiterhin sind Sie verantwortlich für die Bereitstellung einer funktionierenden Version der API via Postman oder als funktionierenden Code.

Hier ein bereitgestelltes Beispielcode-Beispiel:

5.2. Beschreibung

MetaWeather bietet eine API, um Wetterdaten über JSON über HTTPS anzufordern.

5.2.1. Beispiel für einen Postman



```
"location",
"search",
""
],
"query": [
  {
    "key": "query",
    "value": "houston"
  }
],
"description": "Example to do a location search"
},
"response": []
}
],
"protocolProfileBehavior": {}
}
```

Postman Collection:

```
{
  "info": {
    "_postman_id": "285495cf-fbc8-4394-aa52-dcc0ef5a1544",
    "name": "MetaWeather",
    "schema": "https://schema.getpostman.com/json/collection/v2.1.0/collection.json"
  },
  "item": [
    {
      "name": "Metaweather API Example",
      "request": {
        "method": "GET",
        "header": [],
        "url": {
          "raw": "https://www.metaweather.com/api/location/search/?query=houston",
          "protocol": "https",
          "host": [
            "www",
            "metaweather",
            "com"
          ],
          "path": [
            "api",

```

