

## Kundenanalyse

### Informationserhebung (Vertraulich)

Datum:

---

Firma:

---

Ansprechpartner Telekommunikationsinfrastruktur Name:

---

Ansprechpartner Telekommunikationsinfrastruktur Telefonnummer:

---

Ansprechpartner EDV/Netzwerk Name:

---

Ansprechpartner EDV/Netzwerk Telefonnummer:

---

Bearbeitet durch:

---

Bitte halten Sie wenn möglich für den zweiten Termin folgende Unterlagen (in Kopie) bereit:

- Mietverträge der Telefonanlagen
- Telefonanlagenbeschreibungen
- Telefonwartungsverträge
- Durchschnittliche monatliche Telefonrechnung
- Netzwerkpläne (aktive Komponenten)
- Gebäudepläne (bei DECT/WLAN)
- Telefonanbindung ins öffentliche Netz

Vielen herzlichen Dank in Voraus für Ihre Mitarbeit!



### Allgemeine Firmeninformationen

Wer berät Sie in Hinblick auf folgende Themen?

	Name Firma	Datum und Art des letzten Kontaktes
Telekommunikation		
Internet/Firewall		
EDV/Netzwerktechnik		

Unterhalten Sie Zweigstellen/Homeoffices?

- Ja  Nein

Wo befinden sich die Standorte (bitte genaue Adressen angeben)?

	Anschrift	Art des Telefonanschlusses		
		PRI	BRI	Analog
Standort 1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standort 2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standort 3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standort 4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standort 5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standort 6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sind an den Standorten unterschiedliche TK-Anlagen im Einsatz?

- Ja  Nein

Wenn ja, welche? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Planen Sie die Eröffnung von Zweigstellen/Homeoffices?

- Ja  Nein

Welche Rolle spielt Telekommunikation in der täglichen Geschäftsabwicklung in Ihrem Unternehmen?

- Sehr wichtig  Wichtig  Weniger wichtig

Welche Art von Netzwerke ist in Ihrem Unternehmen vorhanden?

- Über mehrere Standorte  Dezentrale Netze (nicht vernetzt)  Kein Netzwerk

Wie hoch sind die Wartungskosten der diversen Telefonanlagen an den Standorten? \_\_\_\_\_

Laufen Miet- oder Leasingverträge mit alten Telefonanlagen zu unterschiedlichen Zeiten aus?

- Ja  Nein

Wann laufen die Miet- oder Leasingverträge mit alten Telefonanlagen aus?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**EDV/Netzwerktechnik**

Welche Verkabelung nutzen Sie an den Arbeitsplätzen?

- CAT5                       CAT7                       LWL                       Andere: \_\_\_\_\_

Welche Bandbreite besitzen Sie an den Arbeitsplätzen?

- 10Mbit                       100Mbit                       1Gbit

Welches Mailingsystem haben Sie im Einsatz?

- Exchange                       Lotus Notes                       Andere: \_\_\_\_\_

Welche Betriebssysteme nutzen Sie auf Ihren Servern?

	Unix	Linux	NT	Anderes
Standort 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standort 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standort 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standort 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standort 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standort 6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Welche Anwendungen laufen auf den Servern?

---



---

Welche Anwendungen laufen auf den Arbeitsplätzen?

---



---

Nutzen Sie Terminal Sessions (Citrix) oder Remote Desktop an den Arbeitsplätzen?

- Ja                       Nein

Welches Betriebssystem nutzen Sie auf Ihren Arbeitsplätzen?

- Windows                       Unix/Linux                       Mac OS                       Anderes: \_\_\_\_\_

Welche Komponenten werden eingesetzt?

- Hubs                       Layer 2 Switches                       Layer 3 Switches                       Router                       Andere: \_\_\_\_\_

Sind Ihre Switches POE-fähig?

- Ja                       Nein

Sind Ihre Switches Voice ready?

- Ja                       Nein

Wenn ja, QOS (Quality of Service) Merkmale der Switches?

- VLANs                       Mehrere VLANs auf einem Port                       TOS/DiffSERV

Werden die aktiven Komponenten *redundant* betrieben?

- Ja  Nein

Haben Sie einen *Hardware-Wartungsvertrag* abgeschlossen?

- Ja  Nein

Wenn ja, bei wem? \_\_\_\_\_

Nutzen Sie eine *Customer Relationship (CRM)* Lösung?

- Ja  Nein

Wenn ja, welche? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Wenn ja, haben Sie einen Wartungsvertrag für die CRM-Lösung abgeschlossen?

- Ja  Nein

Wenn ja, bei wem? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bestehen derzeit *Datenverbindungen* zu Ihren verschiedenen Standorten /Homeoffices?

- Ja  Nein

Wenn ja, um welche Verbindungen handelt es sich?

- Wählverbindung  Standleitung  Satellitenverbindung  
 VPN  MPLS  Andere: \_\_\_\_\_

Handelt es sich um *gesicherte Verbindungen*?

- Ja  Nein

Welche *Bandbreite* haben die bestehenden Datenverbindungen?

- 64Kbit  128Kbit  256Kbit  
 512 Kbit  Andere: \_\_\_\_\_

Haben diese Verbindungen *QOS-Mechanismen zur Sprachpriorisierung*?

- Ja  Nein

Welche *Kosten* entstehen durch die jetzige(n) *Verbindungsart(en)* (in Euro)?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Welche *durchschnittliche Bandbreite* benötigen sie voraussichtlich?

- 64Kbit  128Kbit  256Kbit  
 512 Kbit  Andere: \_\_\_\_\_

Wie viele und welche Standorte sollen zukünftig angebunden werden? (bitte ankreuzen)

Standort 1	<input type="checkbox"/>
Standort 2	<input type="checkbox"/>
Standort 3	<input type="checkbox"/>
Standort 4	<input type="checkbox"/>
Standort 5	<input type="checkbox"/>
Standort 6	<input type="checkbox"/>
Keine	<input type="checkbox"/>

Wie viele *Endgeräte* benötigen Sie...

... am Hauptstandort? \_\_\_\_\_

... an den anderen Standorten? \_\_\_\_\_

Wie viele High-End-Telefone? \_\_\_\_\_

Wie viele Standardtelefone? \_\_\_\_\_

Wie viele Basistelefone? \_\_\_\_\_

Sollen die *lokalen Telefonanschlüsse zentral* (am Hauptstandort) abgeführt werden?

ja                       nein                       teilweise

Soll es eine *zentrale Rufnummer* geben?

Ja                               Nein

*Wechseln die Mitarbeiter* durch interne Umzüge häufig die Büros oder *Standorte* innerhalb des Unternehmens?

Ja                               Nein

Sollen *Homeoffices* angebunden werden?

Ja                               Nein

Wenn ja, wie viele? \_\_\_\_\_

Ist geplant, statt der ISDN-Anschlüsse *SIP-Trunks* zu verwenden?

ja                               nein                               teilweise

Wenn ja, ist die Firewall SIP-fähig?

Ja                               Nein

Wie viele Gespräche sollen gleichzeitig ins öffentliche Netz geführt werden können? \_\_\_\_\_