

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!

Ihre Ziele und Wünsche

Wie wichtig sind Ihnen folgende Faktoren (bitte ankreuzen)?

	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig
Sicherheit (z.B. Firewall, Sprachverschlüsselung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integration von bestehenden Applikationen (z.B. LDAP, Fax-to-Email)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voice-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unified Messaging (UMS) (Fax-to-Email)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computer Telephony Integration (CTI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatic Call Distribution (ACD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GSM-Gateway	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
One-Number-Konzepte (Handy&Nebenstelle unter einer Durchwahl erreichbar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schnurlose Telefonie mit Roaming für Hauptstandort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schnurlose Telefonie mit Roaming für mehrere Standorte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PC-Vermittlungsplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bleiben die derzeitigen aktiven Komponenten erhalten?

- Ja Nein

Soll ein Call Center betrieben werden?

- Ja Nein

Wenn ja Anzahl der Agents: _____

Ist schnurlose Telefonie gewünscht?

- Ja Nein

Wenn ja, gibt es bestehende DECT/WLAN Infrastruktur?

- Ja Nein

Wenn ja welche? _____

Beschreiben Sie bitte in kurzen Worten, welche Ziele & Wünsche Sie im Bereich Telekommunikation verwirklichen möchten bzw. verfolgen.

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? _____