

Serviceleitfaden zu Colt Voice Line

Contents

1 Voice Line Übersicht.....	4
2 Vorteile.....	5
2.1 Abdeckung und Skalierbarkeit.....	5
2.2 Kostengünstige Lösung.....	5
2.3 Qualität und Service.....	5
2.4 Reports und Analyse.....	6
2.5 Internationale Anerkennung.....	6
3 Voice Line Beschreibung.....	8
3.1 Colt Netzabdeckung.....	8
3.2 Netzwerkzugang.....	8
3.2.1 Zugangsarten bei Colt.....	9
3.2.2 Zugangsarten bei Partnern.....	10
3.2.3 Zugang zu Colt Voice Line.....	12
3.3 Vergabe und Mitnahme von Rufnummern.....	13
3.4 Technische Merkmale.....	13
4 Standardfunktionen.....	15
4.1 Funktionen der Telefonanlage (PBX).....	15
4.2 Durchwahl (DDI).....	15
4.3 Anrufarten und Anrufsperr.....	15
5 Zusätzliche Funktionen.....	16
6 Voice Line Add Ons.....	20
6.1 Disaster Recovery Übersicht	20
6.2 Call Analyser Übersicht.....	20
7 Sicherheit.....	21
7.1 Betrugserkennung.....	21
8 Servicebereitstellung.....	22
8.1 Neue Servicebestellung.....	22
8.1.1 Voice Line.....	22
8.2 Änderung bestehender Services.....	22
8.2.1 Änderungen außerhalb der Geschäftszeiten.....	22
8.2.2 Einstellung oder Abmeldung von Services.....	23
8.3 Beschleunigte Installation.....	23

8.4 Demarkationspunkt.....	23
9 Servicegewährleistung.....	24
9.1 Kundenservice.....	24
9.2 Colt Online.....	24
9.3 Serviceüberwachung.....	25
9.4 Voice Line.....	25
9.5 Geplante Wartung.....	25
9.6 Proaktive Benachrichtigung.....	26
10 Geschäftsbedingungen.....	27
10.1 Voice Line.....	27
10.1.1 Mindestvertragslaufzeit.....	27
10.1.2 Abrechnung.....	27
10.1.3 Installationsgebühren.....	27
10.1.4 Mietgebühren.....	27
10.1.5 Zusätzliche Funktionen.....	28
11 Colt Professional Services.....	29
12 Zertifizierungen und Branchenstandards.....	30
13 Glossar und Namenskonventionen.....	31
14 Colt Online.....	32
15 Lieferzeiten für die Servicebereitstellung	34
16 Übersicht: Bestellung bis Lieferung.....	35

1 Voice Line Übersicht

Colt Voice Line bietet einen direkt verbundenen Telefonservice von der Telefonanlage (PBX) beim Kunden bis zum Netz von Colt, mit dem Kunden Sprach- und Datenanrufe durchführen und entgegennehmen können.

Der Service steht in europäischen Ländern mit verschiedenen Verbindungsoptionen und umfassenden Funktionen zur Verfügung. Kunden, die sich an mehreren europäischen Standorten für Colt Voice Line entscheiden, können durch die wettbewerbsfähigen Preiskonditionen von Colt und den geringeren Verwaltungsaufwand sofortige Kosteneinsparungen erzielen. Wenn Kunden von einem anderen Anbieter zu Colt wechseln, übernimmt Colt die Umstellung, so dass der Aufwand für den Kunden so gering wie möglich ist.

Da die Anrufe über ein in unserem Besitz befindliches und von uns verwaltetes Netz geleitet werden, können wir eine hervorragende Qualität bieten. In den meisten Fällen können die Kunden ihre Telefonnummern von ihrem derzeitigen Anbieter zu Colt mitnehmen und damit Störungen und Kosten vermeiden, die bei einer Anpassung von Werbematerialien, Telefonbucheinträgen und Marketingunterlagen entstehen würden. Natürlich können unsere Kunden sich auch neue Nummern zuteilen lassen.

Anhand detaillierter Reports können Kunden ihre Kosten analysieren und kontrollieren. Gleichzeitig sorgt unser erstklassiger Support für eine hohe Serviceverfügbarkeit.

2 Vorteile

Colt Voice Line bietet eine umfassende Abdeckung und ermöglicht den Kunden eine einfache und effektive Überwachung ihrer Anrufgebühren

2.1 Abdeckung und Skalierbarkeit

Colt Voice Line bietet eine mühelos verwaltbare Lösung, die durch einfache Upgrades und Erweiterungen mit Ihrem Unternehmen wächst. Verschiedene Zugriffsoptionen sorgen für eine direkte Verbindung aller qualifizierenden Standorte. Kleinere Standorte oder Standorte mit geringeren Ausgaben können mithilfe von Colt Voice Connect indirekt angebunden werden, um eine einzige, europaweite Komplettlösung für alle Standorte des Kunden zu realisieren.

2.2 Kostengünstige Lösung

Die Preise für Voice Line-Anrufe wurden transparent gestaltet und sind wettbewerbsfähig, indem Anrufe im Sekundentakt abgerechnet werden. Da die Gesamtausgaben aller europäischen Standorte (einschließlich der Standorte, an denen Voice Connect verwendet wird) zusammengefasst werden, können Kunden an allen Standorten die günstigsten Tarife nutzen. So können selbst Regionen mit geringen Ausgaben von den niedrigen Anrufgebühren profitieren. Mit Colt als einzigem gesamteuropäischem Anbieter erzielen die Kunden dank der Vereinfachung von Lieferantenmanagement, Rechnungs- und Budgetkontrolle zudem indirekte Kosteneinsparungen.

2.3 Qualität und Service

Alle Anrufe werden komprimierungsfrei über unser redundantes und ausfallsicheres europäisches Glasfasernetz übertragen. Dies ermöglicht eine Übertragung und Terminierung von Anrufen entsprechend den höchstmöglichen Standards. Umfassende Verbindungsabkommen mit führenden nationalen und internationalen Unternehmen sowie Mobilfunkanbietern stellen zudem höchste Servicequalität an allen Anrufzielen sicher.

Wir bieten einen preisgekrönten Kundenservice und einheitliche Service Level Agreements (SLA) in ganz Europa, wodurch eine erstklassige Service-Bereitstellung mit 24-Stunden-Support durch den Helpdesk von Colt sichergestellt wird.

2.4 Reports und Analyse

Neben der monatlichen Rechnung bieten wir mit Call Analyser ein kostenloses Software-Tool, das eine integrierte Report-Erstellung und Anrufanalyse für alle Standorte in allen Ländern ermöglicht und damit die Voraussetzung für ein effektives Kostenmanagement ist.

2.5 Internationale Anerkennung

Colt hat ein herausragendes europäisches Ethernet-Angebot entwickelt, das immer wieder von Marktanalysten gelobt und weithin als Branchenmaßstab genutzt wird. Colt ist Mitglied des Metro Ethernet Forums (MEF), einer globalen Unternehmensgemeinschaft, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die weltweite Implementierung von Carrier-Ethernet-Netzen und -Services zu beschleunigen. Das Colt Ethernet-Angebot ist nach MEF9 und MEF14 zertifiziert.

Colt hat bisher über 50 Branchenauszeichnungen erhalten, u. a.:

- Light Reading Ethernet Award in der Kategorie Best Product Portfolio (2007)
- World Communication Awards – in den Kategorien Best Customer Care (2001–2004), Best Brand (2006) und Best Regional Operator (2005, 2009)
- Global Wholesale Telecommunications Awards – Best pan-European wholesale offering (bestes gesamteuropäisches Angebot im Großhandel, 2005)
- Ethernet Expo Europe, Service Provider of the Year – Best Product Portfolio (2009)
- Global Telecoms Business Innovation Awards – in der Kategorie International Optical Service Innovation (2009)
- Metro Ethernet Forum EMEA Service Provider of the Year – in den Kategorien Best in Business (2005, 2007), Outstanding Innovation (2006, 2008), Best Service

Portfolio (2009), Best Business Ethernet Service (2010, 2011), Service Provider of the Year (2009-2011)

- Capacity Europe - Best European Wholesale Offering (2010)

3 Voice Line Beschreibung

Voice Line ist ein Telefoneservice, mit dem entweder per Basisanschluss (BRI, Basic Rate ISDN) oder per Primärmultiplexanschluss (PRI, Primary Rate ISDN) die Anbindung an eine vorhandene PBX-Telefonanlage (Private Branch Exchange, Nebenstelle) oder an einen Hauptschicht ermöglicht wird.

3.1 Colt Netzabdeckung

Colt ist ein führender europäischer Anbieter von Daten- und Sprachdiensten sowie Managed Services für Unternehmen, Einrichtungen und Behörden. Unser höchst sicheres und zuverlässiges Netz verfügt über eine Netzabdeckung, die ihresgleichen sucht. So bieten wir Glasfaserverbindungen zu über 18.000 Gebäuden in nicht weniger als 21 Ländern.

3.2 Netzwerkzugang

Für die Anbindung der Kundenniederlassungen an die Services von Colt stehen vielfältige Möglichkeiten zur Verfügung. Ganz gleich, für welche Zugangsmethode sich der Kunde entscheidet, die Lösung wird von Colt im Rahmen eines einzigen umfassenden Service Level Agreements angelegt und gemanagt.

Die maximale Bandbreite hängt bei Colt Services via DSL und EFM von der Länge der Kupferleitung ab. Dabei richtet sich die maximale Bandbreite des DSL-Anschlusses (z. B. ADSL oder SDSL) nach der Länge der Kupferleitung zwischen dem Hauptverteiler (HVT) des Netzbetreibers und der Kundenniederlassung. Je länger die Kupferleitung, desto niedriger ist die maximale Bandbreite. Die maximal realisierbare Bandbreite wird erreicht, wenn sich der Kundenstandort sehr nahe an der Zentrale des Netzbetreibers befindet. Colt gibt die maximale Bandbreite immer mit der minimalen Kupferleitungslänge an. Es ist daher möglich, dass die maximale Bandbreite niedriger als die angegebene Bandbreite ist.

Bei ADSL wirkt sich die Länge der Kupferleitung in erster Linie auf Download-Bandbreiten (vom Colt Netzwerk zum Kundenstandort) über 2 MBit/s aus. Bei SDSL sind die für Upload und Download identischen Bandbreiten gleichermaßen von der Kupferleitungslänge abhängig. Im Allgemeinen sind Bandbreiten bis 2 MBit/s möglich, wenn die Kupferleitungslänge nicht mehr als 2 km beträgt.

Bei ADSL- und ADSL2+-Leitungen in Großbritannien ist eine zusätzliche Leitungsstabilisierungsphase von 10 Tagen erforderlich, die nach Bereitstellung des Service beginnt. Sinn und Zweck dieser Stabilisierungsphase ist die Optimierung der Leitungsleistung. Während dieser Stabilisierungsphase (besonders in den ersten Tagen) kann die Leitung instabil sein und Fehler hervorrufen.

Der Datendurchsatz für IP-basierte Services, die über DSL Technologie bereitgestellt werden, kann unter Umständen unterhalb der angebotenen Bandbreite liegen. Dies ist bedingt durch den Overhead, der bei Nutzung des IP-Protokolls über DSL anfällt.

3.2.1 Zugangsarten bei Colt

Das europäische Netzwerk von Colt verbindet Glasfaser-Stadtnetze (MANs) in 39 Großstädten und 21 Ländern. Mehr als 18.000 Gebäude sind direkt an dieses Netzwerk angeschlossen.

Um die Netzabdeckung zusätzlich zu verbessern und auf mehr Gebäude auszuweiten, hat Colt in über 600 Niederlassungen in 45 Städten und 12 Ländern eine Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitungen, also der Kupferdoppeladerverbindungen vom örtlichen Netzbetreiber, vorgenommen. Diese Entbündelung wird auch als Unbundled Local Loop (ULL) bezeichnet.

3.2.1.1 Glasfaser

Die Colt MANs versorgen die größten Wirtschaftszentren Europas, die über ein europäisches Glasfasernetz angebunden sind, mit Hochgeschwindigkeits-Bandbreite und hochwertigen, zuverlässigen Services von Tür zu Tür.

3.2.1.2 Unbundled Local Loop (ULL)

Zur Bereitstellung von SDSL-Verbindungen (Symmetrical Digital Subscriber Line) verwendet Colt ULL (Unbundled Local Loop, Entbündelung). Dabei stellt Colt die SDSL-Technik zur Verfügung; die Kupferleitungen werden vom örtlichen Netzbetreiber bereitgestellt. Die Bandbreite ist uneingeschränkt nutzbar, da keine gemeinsame Nutzung mit anderen Kunden erfolgt, so dass es nicht zu Bandbreitenschwankungen kommt. Die Bandbreite ist symmetrisch, also für beide Richtungen gleich.

3.2.1.3 Ethernet in the First Mile (EFM)

Colt nutzt ULL auch, um Ethernet in the First Mile (EFM)-Verbindungen für Kundenstandorte bereitzustellen. EFM ist eine kostengünstige Zugangstechnologie, die auf dem Ethernet-Protokoll basiert, das Verbindungen mit hoher Bandbreite über Kupferleitungen (des örtlichen Netzbetreibers) ermöglicht. Je nach Service von Colt und Länge der Kupferleitung sind Bandbreiten von max. 40 MBit/s verfügbar.

Zusätzlich zu der mindestens erforderlichen Anzahl von Kupferdoppeladerverbindungen kann Colt für die jeweilige Bandbreite eine zusätzliche Kupferdoppeladerverbindung bereitstellen, mit der die Lösung deutlich widerstandsfähiger gegen Qualitätsschwankungen der Kupferdoppeladern oder dem Ausfall einer einzelnen Kupferdoppelader ist. Diese Option wird als EFM Enhanced Bandwidth Availability (erweiterte Bandbreitenverfügbarkeit) bezeichnet. Bestehen keine erhöhten Anforderungen an Bandbreitenstabilität oder Ausfallsicherheit, ist eine Standardlösung jedoch ausreichend. Die gewünschte Bereitstellungsregel für einen Standort wird auf dem Bestellformular angegeben.

3.2.2 Zugangsarten bei Partnern

Colt managt Verbindungen zu über 85 Partnern, um Standorte anzubinden, die sich nicht innerhalb des Netzabdeckungsbereichs von Colt in Europa oder in anderen Regionen befinden.

Colt bestellt eine oder mehrere Leitungen im Namen des Kunden bei dem OLO. Damit ist Colt jederzeit der direkte Ansprechpartner für den Kunden. Zusätzlich übernimmt Colt die Verantwortung für das Testen der Schnittstelle zwischen unserem Netzwerk und der Leitung des OLO, um sicherzustellen, dass der gesamte Kundenservice nahtlos funktioniert.

Kundenstandorte können unter Nutzung der folgenden Zugangsarten über Partnernetze angeschlossen werden.

3.2.2.1 Glasfaser

Bei Bedarf und Verfügbarkeit kann Colt auch für den Off-Net-Zugang ein Glasfasernetz bereitstellen. Der vom Kunden genutzte Service wird dabei mit der Glasfaserinfrastruktur und den Services verschiedener Partner verbunden.

3.2.2.2 Wholesale DSL (wDSL)

Colt managt Verbindungen von 17 Partnern und bietet damit wDSL-Off-Net-Abdeckung in 12 europäischen Ländern. Durch wDSL ist es möglich, an Off-Net-Standorten SDSL- und ADSL-Zugang bereitzustellen.

Hinweis: Wenn in der Bandbreitenbeschreibung keine Überbuchungsrate angegeben ist, können wir keine Garantie für diesen Wert geben. Wir können daher nur den uns bestmöglichen Service anbieten.

3.2.2.3 Mietleitungen (SDH)

Standleitungen (auch als Mietleitungen bezeichnet) sind einzelne oder Kombinationen von Leitungen, die einem bestimmten Teilnehmer dauerhaft exklusiv zur Verfügung gestellt werden. Die Anbindung an die Netze unserer Partner erfolgt über äußerst ausfallsichere NNI-Verbindungen (Network-to-Network-Interface) auf SDH-Basis (Synchronous Digital Hierarchy).

3.2.2.4 Ethernet-Verbindungen

Um das Netzwerk von Colt auf die Kundenstandorte auszuweiten, können sowohl geschützte als auch ungeschützte Ethernet-Verbindungen genutzt werden. Die Partner-Services werden einer technischen Prüfung im Hinblick auf die Einhaltung der wichtigsten Standards für die Ethernet-Technologie sowie der Produktspezifikationen von Colt unterzogen.

Die Integration erfolgt sowohl über einfache netzwerkgekoppelte Point-to-Point-Services als auch über E-NNI-Verbindungen (Ethernet NNI). E-NNIs bieten viele Vorteile im Hinblick auf Einfachheit, Kosten und Nutzen. Colt setzt sich für die Entwicklung von MEF-Standards ein und verfügt bereits über E-NNIs in den USA, Irland, Großbritannien, Frankreich, Österreich, Spanien, Deutschland, den Niederlanden, der Tschechischen Republik, der Slowakei und der Schweiz.

Colt nutzt Ethernet-Demarkationsgeräte. So kann das Unternehmen durchgängig hochwertige, standardgemäße Betriebs-, Verwaltungs- und Wartungsfunktionen (OAM) bereitstellen.

3.2.3 Zugang zu Colt Voice Line

Je nachdem, wie weit die Kundenniederlassung vom nächsten PoP (Point of Presence) von Colt entfernt ist, wird für die Verbindung mit unserem Netz eine der folgenden Leitungen verwendet:

- eine von Colt bereitgestellte direkte Glasfaserverbindung
- ein umfassend gemanagter Netzzugang eines lokalen Qualitätsanbieters

Bei Niederlassungen, die direkt an das Glasfasernetz von Colt angebunden sind, sprechen wir von On-Net-Zugang. Für Standorte in größerer Entfernung zu unserem Netz bieten wir Off-Net-Zugang über Netzanschlüsse anderer lizenzierter Anbieter (OLO, Other Licensed Operator); in einigen Ländern setzen wir dies mithilfe von DSL um. Unsere Account Manager beraten Sie gerne bezüglich der Verfügbarkeit von DSL in Ihrer Region.

In der folgenden Abbildung sind die Möglichkeiten für den Zugang zu Voice Line dargestellt.

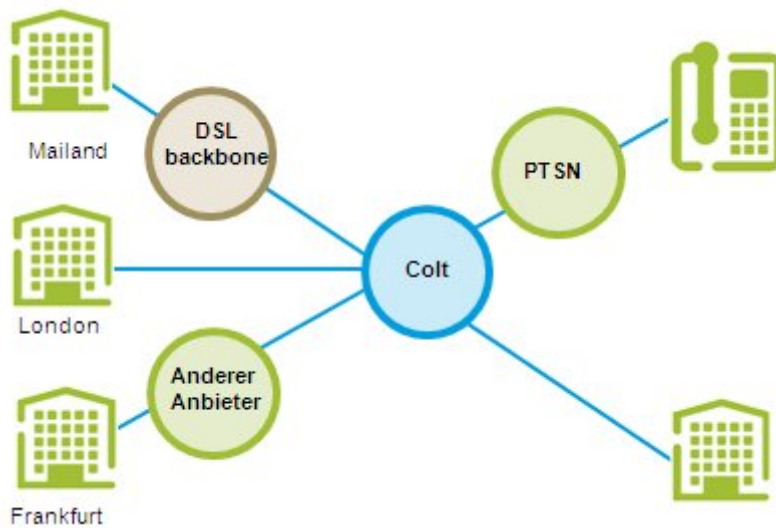


Figure 1: Zugang zu Colt Voice Line

3.3 Vergabe und Mitnahme von Rufnummern

Im Rahmen des Standardangebots von Colt haben Kunden bei Colt Voice Line die Auswahl zwischen diesen Optionen für Rufnummern:

- **Colt Geographic Numbers** - die Vergabe von Rufnummern an Kunden erfolgt durch Colt.
- **Local Number Portability** - Portierung der eingehenden, geografisch gebundenen Nummern von bestehenden Kunden. Durch die Rufnummernmitnahme können Kunden zu Colt wechseln und ihre aktuellen eingehenden, geografisch gebundenen Rufnummern behalten.

Eine Rufnummernmitnahme kann in allen Ländern vereinbart werden, in denen der Service von Colt zur Verfügung steht. Wenden Sie sich für weitere Informationen an einen Account Manager von Colt.

3.4 Technische Merkmale

In der PBX-Telefonanlage des Kunden besteht der Zugang zu Colt Voice Line über mindestens einen Primärmultiplexanschluss (PRI) bzw. Basisanschluss (BRI) in einer Konsole, je nach Anforderungen des Kunden. Die PBX-Telefonanlage muss mit den im jeweiligen Land verwendeten Standardprotokollen kompatibel sein.

Land	PRI-Protokolle bei Kunden	BRI-Protokolle bei Kunden
Österreich	ETSI PRI	ETSI BRI
Belgien	ETSI PRI, PRI nach belgischem Standard	ETSI BRI
Frankreich	ETSI PRI, VN4	ETSI BRI (DSL), VN4 (DSL)
Dänemark	ETSI PRI, PRI nach dänischem Standard	Nicht unterstützt
Deutschland	1TR6, ETSI PRI	ETSI BRI, 1TR6
Irland	ETSI PRI	Nicht unterstützt
Italien	ETSI PRI, PRI nach italienischem Standard (X11)	ETSI BRI, BRI nach italienischem Standard (X11)
Niederlande	ETSI PRI	ETSI BRI
Portugal	ETSI PRI	ETSI BRI
Spanien	ETSI PRI, PRI nach spanischem Standard	ETSI BRI, BRI nach spanischem Standard
Schweden	ETSI PRI	ETSI BRI
Schweiz	ETSI PRI	ETSI BRI
Großbritannien	ETSI PRI, DPNSS, DASSII	Nicht unterstützt

Colt Voice Line über PRI unterstützt die Übertragung von Sprachdaten, von G3- und G4-Faxdaten sowie von Video- und Datenmodemkommunikation (V.32).

4 Standardfunktionen

Colt Voice Line ist ein ausfallsicherer Service, mit dem Kunden eingehende und ausgehende Anrufe managen und überwachen können. Je nach Land und Zugangsart stehen zahlreiche zusätzliche Funktionen zur Verfügung.

4.1 Funktionen der Telefonanlage (PBX)

Das Netz von Colt dient zur Übertragung und Bereitstellung von Signalen zwischen Telefonanlagen. Daher werden umfassende Funktionen wie Anklopfen, Halten und Rufumleitung unterstützt.

4.2 Durchwahl (DDI)

Mit Hilfe der Durchwahlfunktion (DDI, Direct Dialling In) können eingehende Anrufe direkt an eine Nebenstelle geleitet und müssen nicht über eine Telefonzentrale durchgestellt werden.

4.3 Anrufarten und Anruf Sperre

Mit Colt Voice Line können Kunden ausgehende Anrufe an alle üblichen Anrufziele tätigen. Hierzu zählen geografisch gebundene und nicht geografisch gebundene Nummern, Mobiltelefone und Dienste wie Auskunftsdienste und Notrufnummern.

Darüber hinaus können Kunden eine selektive Anruf Sperre je nach Anrufart einrichten, um zum Beispiel Mehrwertnummern zu blockieren. Wenden Sie sich für weitere Informationen zu Anruf Sperren an einen Account Manager von Colt.

5 Zusätzliche Funktionen

Für Voice Line können verschiedene zusätzliche Funktionen angefordert werden. Diese zusätzlichen Funktionen stehen je nach Zugangsart und Land zur Verfügung und entsprechen den örtlich geltenden Gesetzen. Sie sind auf Anfrage erhältlich.

Funktion	Beschreibung
Terminal Portability	<p>Mit dieser Funktion kann der Anrufer oder der angerufene Teilnehmer folgende Aufgaben durchführen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterbrechen eines aktiven Anrufs und Wiederaufnahme zu einem späteren • Zeitpunkt - Austausch eines Endgeräts durch ein anderes Endgerät in derselben Buchse, während ein Anruf gehalten wird • Wechsel von einem Endgerät zu einem anderen Endgerät, das an dieselbe BRI Punkt-zu-Mehrpunkt-Leitung angeschlossen ist, während ein Anruf gehalten wird
Advice Of Charge at Set-Up	<p>Mit Hilfe dieser Funktion kann der Benutzer die Gebühren für einen Anruf abfragen, während der Anruf aufgebaut wird.</p>
Advice Of Charge During Call	<p>Mit Hilfe dieser Funktion erhält der Benutzer während der Übertragung eines Anrufs Informationen zu den für diesen Anruf aufgelaufenen Gebühren. In den Niederlanden und in Belgien erhältlich</p>
Advice Of Charge at End of Call	<p>Mit Hilfe dieser Funktion erhält der Benutzer nach dem Anruf Informationen zu den für diesen Anruf aufgelaufenen Gebühren. In den Niederlanden und in Belgien erhältlich</p>
Closed User Group	<p>Mit dieser Funktion lassen sich die Benutzer in Gruppen mit beschränktem Zugang aufteilen. Die Mitglieder einer bestimmten Gruppe können zwar untereinander kommunizieren, normalerweise jedoch nicht mit Benutzern außerhalb der Gruppe. Ein Benutzer kann mehreren Gruppen angehören. Anrufversuche werden geprüft, um festzustellen, ob sie den Einschränkungen einer Closed User Group unterliegen. Ist dies der Fall, dann sind nur Anrufe an oder von anderen Mitgliedern derselben Closed User Group oder von zulässigen eingehenden Zugängen erfolgreich.</p>
Anklopfen	<p>Mit dieser Funktion wird der Benutzer darüber informiert, dass ein neuer Anruf eingeht, aber kein B-Kanal verfügbar ist. Der Benutzer kann diesen neuen Anruf annehmen, abweisen oder ignorieren. Dieser Dienst wird über die PBX bereitgestellt. Das Netz von Colt unterstützt die Übertragung von Fernbenachrichtigungen innerhalb des gesamten Netzes.</p>

Funktion	Beschreibung
Halten	Mit dieser Funktion kann der Benutzer einen aktiven Anruf unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt diesen wieder fortführen oder andere Anrufe neu aufbauen.
Connected Line Identification Presentation (CLIP, Anzeige der Rufnummer des Angerufenen)	Mit dieser Funktion erhält der Anrufer Informationen über den angerufenen Teilnehmer, die vor der Übertragung des Anrufs in der Backward CONNECT Message angezeigt wird. Dieser Dienst ist insbesondere dann nützlich, wenn ein Anruf umgeleitet worden ist, da die Rufnummer des angerufenen Teilnehmers vor der Umleitung die gewählte Nummer ist, die der Anrufer ja bereits kennt.
Connected Line Identification Restriction (CLIR, Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen)	Mit dieser Funktion kann der angerufene Teilnehmer verhindern, dass seine oder ihre ISDN-Nummer dem Anrufer über den Dienst von Colt angezeigt wird. Das Netz überträgt die Nummer zu der anrufenden Zentrale, auch wenn sie dem Anrufer nicht angezeigt wird.
Call Completion to Busy Subscriber (Rückruf bei Besetzt)	Mit Hilfe dieser Funktion kann Benutzer (A), wenn Anrufziel (B) besetzt ist, einen Rückruf durchführen, sobald Anrufziel (B) nicht mehr besetzt ist, ohne dass ein neuer Anrufversuch erforderlich ist.
Call Forward Unconditional (Direkte Rufumleitung)	Hierdurch werden eingehende Anrufe an eine andere Nummer umgeleitet. Die Funktion "Direkte Rufumleitung" sorgt dafür, dass alle an einer bestimmten Nummer eingehenden Anrufe sofort an eine andere Nummer umgeleitet werden. Die Zeichengabe für Aktivierung, Deaktivierung und Abfrage durch den Benutzer erfolgt ausschließlich über die Telefonanlage (PBX) und nicht über das Netz.
Call Forward on Busy (Rufumleitung bei Besetzt)	Hierdurch werden eingehende Anrufe an eine andere Nummer umgeleitet. Die Funktion "Rufumleitung bei Besetzt" sorgt dafür, dass alle an einer bestimmten Nummer eingehenden Anrufe sofort an eine andere Nummer umgeleitet werden, wenn ein Besetztsymbol ermittelt wird. Die Zeichengabe für Aktivierung, Deaktivierung und Abfrage durch den Benutzer erfolgt ausschließlich durch die Telefonanlage (PBX) und nicht über das Netz.
Call Forward on No Reply (Rufumleitung bei Nichterreichbarkeit)	Hierdurch werden eingehende Anrufe an eine andere Nummer umgeleitet. Die Funktion "Rufumleitung bei Nichterreichbarkeit" sorgt dafür, dass alle an einer bestimmten Nummer eingehenden Anrufe sofort an eine andere Nummer umgeleitet werden, wenn sie nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums angenommen werden. Die Zeichengabe für Aktivierung, Deaktivierung und Abfrage durch den Benutzer erfolgt ausschließlich über die Telefonanlage (PBX) und nicht über das Netz.
Call Deflection (Anrufweiterleitung)	Mit Hilfe dieser Funktion kann der angerufene Benutzer einen eingehenden Anruf annehmen, indem er ihn an einen anderen Benutzer weiterleitet. Die Anrufweiterleitung kann nur vor Aufbau der Verbindung durch den angerufenen Teilnehmer als Reaktion

Funktion	Beschreibung
	auf den Anruf oder während der angerufene Teilnehmer über den Anruf benachrichtigt wird aktiviert werden. Die Anrufweiterleitung kann nicht mehr aktiviert werden, nachdem der angerufene Teilnehmer den Anruf angenommen hat.
Partial Rerouting (Partielle Umleitung)	Dies ist kein Dienst, sondern eine Möglichkeit der Rufumleitung und der Anrufweiterleitung. Die partielle Umleitung (PRR) ist eine erweiterte Funktion für eine Telefonanlage (PBX) mit BRI-Trunk. Ziel ist es, das "Tromboning" bzw. die Durchschaltung eines Anrufs, der an einen anderen Trunk weitergeleitet wurde, durch die Telefonanlage zu unterbinden. Die Rekonfiguration des Anrufs erfolgt teils über die Telefonanlage (PBX), teils über das Netz.
Explicit Call Transfer (Explizite Rufumschaltung)	Mit dieser Funktion kann ein Benutzer der Telefonanlage (PBX), der zwei Gespräche führt, beide Anrufe verlassen und die beiden anderen Teilnehmer direkt miteinander verbinden. Die zwischen den Telefonanlagen (PBX) verwendeten Leitungen und das bei der expliziten Rufumschaltung von den Teilnehmern verwendete Netz wird dann frei und steht für neue Anrufe zur Verfügung.
Freephone	Mit Hilfe dieser Funktion lassen sich die Gebühren für Anrufe bei einer gebührenfreien Freephone-Nummer an den angerufenen Teilnehmer weitergeben, der diese dann anstelle des Anrufers übernimmt. Dieser Dienst wird im Netz von Colt nicht unterstützt. Das Netz von Colt bietet jedoch eine Rufnummernübersetzung.
Malicious Call Identification (Identifizieren, Fangschaltung)	Mithilfe dieser Funktion identifiziert das Netz eingehende Anrufe und zeichnet die Nummer des Anrufers, die Nummer des angerufenen Teilnehmers, die Nummer der letzten Rufumleitung (sofern zutreffend) sowie Datum und Uhrzeit auf. Die Identifizierung kann entweder manuell vom Teilnehmer oder automatisch für alle nicht angenommenen Anrufe aktiviert werden. Diese Funktion ist nur in Deutschland verfügbar, kann möglicherweise jedoch auch in einigen anderen Ländern genutzt werden, allerdings nicht in dieser Form.
SUB	Diese Funktion bietet zusätzliche Adressinformationen zu Anrufen, die einem Benutzer zur Verfügung gestellt werden. Diese Informationen können an der Netzadresse (ISDN-Nummer) des angerufenen Teilnehmers genutzt werden, um Durchwahlnummern, Geräte oder Prozesse zu identifizieren, zu denen Zugang benötigt wird.
Dreierkonferenz	Mit Hilfe dieser Funktion kann ein Benutzer eine Dreierkonferenz einrichten, an einer Dreierkonferenz teilnehmen und eine Dreierkonferenz leiten. Hierbei handelt es sich um eine gleichzeitige Unterhaltung zwischen dem steuernden Benutzer und zwei weiteren Teilnehmern.
Telefonkonferenz, Erweiterung	Mit Hilfe dieser Funktion kann ein Benutzer an einem gleichzeitigen Gespräch mehrerer Benutzer teilnehmen und dieses steuern.
Meet-Me-Konferenz	Mit Hilfe dieser nicht überwachten Konferenzfunktion kann ein Benutzer einen Anruf zwischen zwei oder mehr Teilnehmern

Funktion	Beschreibung
	anberaumen. Während dieser Zeit läuft eine aktive Konferenz, für die die Teilnehmer eine spezielle Einwahlnummer erhalten.
User-to-User Signalling (Teilnehmer- zu -Teilnehmer - Zeichengabe)	Mit dieser Funktion kann jeder Teilnehmer eines Anrufs bis zu 128 Oktett an Informationen in einem freien Format an die andere Partei übertragen.

6 Voice Line Add Ons

6.1 Disaster Recovery Übersicht

Für Sprachanrufe, die bei einem Voice Line-Dienst eingehen, bietet Colt Kunden auf Wunsch einen Disaster Recovery-Plan. Bei einem Ausfall an einem primären Standort werden Anrufe dann an geografisch gebundene Rufnummern oder Mobilfunknummern an einem Ersatzstandort umgeleitet. Unsere Account Manager können Ihnen weitere Informationen zu diesem Dienst geben.

6.2 Call Analyser Übersicht

Call Analyser ist ein Reporting Tool, über das Colt Voice-Kunden Anrufdaten und Kosten ihrer ausgehenden Anrufe einsehen und analysieren können. Colt Call Analyser ist nur für Kunden verfügbar, die entweder das Business Access Pack oder eines der Sprachprodukte beauftragen.

7 Sicherheit

Die physische Sicherheit unserer Gebäude wird streng überwacht, und es wird nur autorisierten Mitarbeitern Zugang gewährt. Alle Bereiche in den Gebäuden von Colt sind mit Hilfe eines elektronischen Zugangskontrollsystems gesichert. Alle Personen müssen auf dem Gelände von Colt einen entsprechenden Ausweis tragen. Personen, die nicht bei Colt arbeiten, erhalten ohne spezielle Autorisierung und vorherige Anmeldung keinen Zugang zu den Einrichtungen von Colt. Gäste dürfen die Gebäude nur betreten, wenn ein Colt Mitarbeiter für sie bürgt oder die Sicherheitsabteilung den Zutritt gewährt.

Darüber hinaus vollzieht sich die Geschäftstätigkeit von Colt unter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen.

7.1 Betrugserkennung

Colt überwacht verdächtige Nutzungsmuster und kann so wesentliche Änderungen bei der Kundennutzung feststellen. Colt benachrichtigt Kunden regelmäßig, wenn verdächtige Anrufaufkommen festgestellt werden. Die Betrugserkennung wird jedoch nicht garantiert, und die Vermeidung von Betrugsfällen obliegt dem Kunden.

8 Servicebereitstellung

Die Servicebereitstellung umfasst die Lieferung neuer Bestellungen und die Änderung bestehender Bestellungen.

8.1 Neue Servicebestellung

Eine neue Servicebestellung bedeutet die erste Bereitstellung des Service am Standort des Kunden, einschließlich der ersten Netzwerkkonfiguration entsprechend der im Bestellformular aufgeführten Spezifikation.

8.1.1 Voice Line

Die Lieferzeit für die Implementierung von Colt Voice Line ist im SLA angegeben. An Standorten, die bereits an Colt angeschlossen sind, kann Voice Line innerhalb von 10 Arbeitstagen installiert werden.

8.2 Änderung bestehender Services

Die Modifizierung bestehender Services umfasst die Freigabe oder Sperrung bestimmter Servicemerkmale, Funktionen und Interfaces sowie Serviceänderungen nach der ersten Installation. Diese Änderung erfolgt gegen Gebühr.

8.2.1 Änderungen außerhalb der Geschäftszeiten

Änderungen außerhalb der Geschäftszeiten müssen geplant und im Voraus genehmigt werden. Der Termin wird mit einer Vorlaufzeit von zwei Wochen festgelegt. (Dies gilt nicht für Notfalländerungen.) Weitere Informationen erhalten Sie von einem Account Manager von Colt.

8.2.2 Einstellung oder Abmeldung von Services

Die Kündigungsfrist für den Service beträgt mindestens 60 Arbeitstage nach Kündigung durch den Kunden. Die Einstellung von Services ist möglicherweise gebührenpflichtig. Sie unterliegt den AGB von Colt. Storniert der Kunde seine Bestellung während der Installation, behält Colt sich das Recht vor, eine Gebühr in Rechnung zu stellen.

8.3 Beschleunigte Installation

Mit Fast Track können Kunden die Bearbeitung ihres Auftrags beschleunigen und den Service zu dem von ihnen angegebenen Datum (im Normalfall liegt dies vor dem Standardbereitstellungsdatum) in Betrieb nehmen. Wenn eine Bereitstellung an diesem Tag nicht möglich ist, wird der frühestmögliche Termin eingeplant.

Die Fast Track-Installation ist für alle On-Net-Zugänge erhältlich. Wenn eine Fast Track-Bearbeitung möglich ist, ermittelt Colt anhand der technischen Umsetzungsmöglichkeiten ein Fast Track-Bereitstellungsdatum, das die Kunden annehmen oder ablehnen können. Wenn das Datum akzeptiert wird, fällt für die Fast Track-Option neben den Standardinstallationskosten eine zusätzliche Gebühr an.

Wenden Sie sich für weitere Informationen an einen Account Manager von Colt.

8.4 Demarkationspunkt

Der Demarkationspunkt für die Services von Colt ist die Kundenschnittstelle an der Zugangsvorrichtung von Colt (normalerweise unten am Schaltschrank von Colt). Eine gewünschte Verkabelung innerhalb des Gebäudes vom Colt Schaltschrank zu den Geräten des Kunden ist ein kostenpflichtiger Service.

Wenn Colt die Verkabelung für den Kunden durchführt, so befindet sich der Demarkationspunkt nach wie vor unten am Schaltschrank von Colt. Colt ist nicht für die Fehlersuche bei der hausinternen Verkabelung verantwortlich.

9 Servicegewährleistung

Colt bietet ein hohes Maß an Servicegewährleistung:

- Das Hauptnetzwerk wird proaktiv überwacht.
- Ein Helpdesk in der Landessprache ist rund um die Uhr erreichbar.
- Mit Colt Online steht ein webbasiertes Portal zur Verfügung, über das Kunden ihre Rechnungen und Service-Tickets einsehen können.

9.1 Kundenservice

Colt verfügt über ein hochwertiges europäisches Glasfasernetz, das die Bereitstellung einer jährlichen geplanten Serviceverfügbarkeit ermöglicht. Die angestrebte Verfügbarkeit ist vom angeforderten Service und der geografischen Lage der Kundenstandorte abhängig. Der Fault Helpdesk ist rund um die Uhr erreichbar. Kunden können jederzeit einen Fehler melden, indem sie sich an den Kundenservice wenden und mit einem Mitarbeiter in ihrer jeweiligen Landessprache sprechen.

Bei der anfänglichen Integration des Service erhalten die Kunden eine individuelle Servicereferenznummer für jede Leitung, die sie bei der Meldung eines Fehlers angeben müssen. Die Kontaktnummer für die Meldung einer Störung befindet sich in den Lieferdokumenten.

9.2 Colt Online

Colt Online ist eine intuitive, bedienerfreundliche Anwendung, mit der Kunden von Colt über eine sichere Internetverbindung mit Colt in Verbindung treten können, ohne dass die Kontaktaufnahme mit einem Kundenservice-Mitarbeiter oder Account Manager notwendig ist.

Jeder Kunde von Colt Online verfügt über ein Administratorkonto, das einem festgelegten Benutzer innerhalb des Unternehmens zugewiesen ist. Dieser Administrator hat umfassenden Zugriff auf die verfügbaren Funktionen für alle Kundenkonten und Unterkonten, darunter:

- Suchen und Anzeigen sämtlicher Rechnungen der vergangenen sechs Monate im PDF-Format (aufgrund von Datenschutzbestimmungen in der Schweiz nicht verfügbar)
- Anzeige des Status von Bestellungen, die in Bearbeitung sind
- Anzeige des Status von Service-Tickets (für Fehler, Anfragen und Serviceanforderungen) in Echtzeit
- Durchsuchen und Anzeigen aller Live-Services
- Anzeigen eines Konto-Dashboards, auf dem die oben genannten vier Funktionen zusammengefasst dargestellt werden

9.3 Serviceüberwachung

Das Colt Netzwerk wird von Colt proaktiv überwacht und gewartet.

9.4 Voice Line

Die erwarteten Zeiten für die Fehlerbehebung sind im SLA aufgeführt. Für On-Net-Zugänge liegen diese bei zwei Stunden.

9.5 Geplante Wartung

Wenn geplante Wartungsarbeiten anstehen, wird der Kunde normalerweise im Voraus darüber informiert. Dabei gelten die folgenden Zeiträume:

- **Fünf Arbeitstage:** bei geplanten Arbeiten, die den Service nicht beeinträchtigen, und bei geplanten Standardarbeiten (Routinewartung)
- **15 bis 17 Tage:** bei geplanten Arbeiten, die den Service beeinträchtigen

Normalerweise werden geplante Arbeiten nach 21 Uhr MEZ an Wochentagen durchgeführt. Bei Notfalleingriffen ist Colt bemüht, den Kunden vier Tage im Voraus darüber zu informieren. Gelegentlich ist dies jedoch nicht möglich, und die Arbeiten werden bei ausreichender Begründung schneller durchgeführt.

9.6 Proaktive Benachrichtigung

Das Servicemanagement beinhaltet einen Service für proaktive Benachrichtigung. Dies bedeutet, dass Colt den Service proaktiv überwacht und den Kunden über Fehler benachrichtigt, die sich auf den Service auswirken.

10 Geschäftsbedingungen

Die Geschäftsbedingungen bestehen aus Tarifstruktur, Gebühren für Installation, Miete, Mindestvertragslaufzeit und Abrechnung.

10.1 Voice Line

10.1.1 Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit für Voice Line beträgt 12 Monate.

10.1.2 Abrechnung

Die monatliche Rechnung für Voice Line enthält eine Zusammenfassung der Anzahl aller Anrufe und Minuten pro Anrufziel. Die Abrechnung erfolgt auf Wunsch des Kunden entweder pro Standort oder pro Land. Für Länder, in denen Kunden auch andere Dienste von Colt beziehen, erhalten sie eine einzige Rechnung, die alle Dienste von Colt einschließlich Voice Line enthält.

10.1.3 Installationsgebühren

Alle Installationsgebühren sind in der ersten Rechnung enthalten, die nach der Installation ausgestellt wird. Die Abrechnung erfolgt normalerweise innerhalb von 30 Tagen ab der Service-Bereitstellung. Für Umzüge, Änderungen oder Anpassungen wird gegebenenfalls eine einmalige Gebühr in Rechnung gestellt.

10.1.4 Mietgebühren

Mietgebühren werden monatlich im Voraus berechnet. Der Kunde zahlt die in Anspruch genommenen Dienste wie folgt:

- Eine Pauschale für den Servicezugang und für alle erweiterten Funktionen.
- Eine Nutzungsgebühr für abgehende Anrufe.

In allen Ländern, in denen Colt vertreten ist, gelten örtliche Standardtarife für Colt Voice Line.

10.1.5 Zusätzliche Funktionen

Der Disaster Recovery-Service wird gesondert berechnet.

11 Colt Professional Services

Colt Professional Services besteht aus einem Team hoch motivierter Experten, deren Aufgabe es ist, die Lösungen zu entwickeln und zu managen, mit denen die Unternehmenstransformation für unsere Kunden unterstützt wird. Unsere Berater stehen für folgende Aufgaben zur Verfügung:

- Durchführung detaillierter Analysen der aktuellen und zukünftigen Kommunikationsanforderungen
- Konzeption komplexer Projekte, die anspruchsvollen Standards genügen
- Management der Projektimplementierungen
- Sicherstellung der Servicebereitstellung gemäß den Erwartungen des Kunden

Colt verfügt über Erfahrung und Kenntnisse in den folgenden vier Bereichen: Projektmanagement, Servicebereitstellung, Beratungsservices und Designservices. Weitere Informationen zu den verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Account Manager von Colt.

12 Zertifizierungen und Branchenstandards

Colt ist darauf bedacht, dass unsere Management-Systeme den Standards der weit verbreiteten International Standards Organisation (ISO) und dem British Standards Institute (BSI) entsprechen. Colt besitzt die folgenden Zertifizierungen:

- **ISO 14001** - International anerkannter Standard, der das Rahmenwerk der wichtigsten Punkte für ein effektives Environmental Management System (EMS) bildet. Der Standard wurde entwickelt, um das empfindliche Gleichgewicht zwischen der Beibehaltung der Rentabilität und gleichzeitiger Schaffung eines umweltfreundlichen Unternehmens zu wahren. Diese Zertifizierung gilt für alle Länder, in denen Colt tätig ist, und hilft uns dabei, die Umwelteinflüsse unserer betrieblichen Abläufe zu erkennen und zu planen, wie wir die gravierendsten Einflüsse reduzieren können. Außerdem ist mit dieser Zertifizierung gewährleistet, dass wir alle Umweltschutzgesetze der Länder befolgen, in denen wir tätig sind.
- **ISO 9001** – Das weltweit etablierte Rahmenwerk für Qualität, das die Standards nicht nur für Qualitätsmanagement-Systeme sondern auch für Management-Systeme allgemein festlegt. Colt besitzt diese Zertifizierung für die Bereitstellung von Service-Management für alle Colt Daten-, Voice- und Netzwerk-Services sowie für das Management des Colt Hauptnetzwerks, der Backbones, Switches, Router, der Infrastruktur und der damit verbundenen Systeme.
- **Zertifizierung nach ISO/IEC 27001** – Der einzige prüffähige internationale Standard, der die Anforderungen für ein Informationssystem zur Sicherheitsverwaltung (ISMS) festlegt. Der Standard wurde entwickelt, um angemessene Sicherheitskontrollen zu gewährleisten und legt ein Informationssystem zur Sicherheitsverwaltung (ISMS) fest, dessen Ziel es ist, Informationssicherheit bei gezielter Management-Kontrolle zu bieten. Colt besitzt diese Zertifizierung für unsere Lösungen für Customer Managed Service (CMS) von europäischen Rechenzentren. Dies beinhaltet auch die Beobachtung der europäischen Kundennetzwerke, Management- und Support-Services. Bei Colt Indien beinhaltet dies auch die Abrechnung, Revenue-Services und das Financial Shared Service Centre (FSSC). Bei Colt Spanien beinhaltet dies Colocation Services an Standorten ohne Rechenzentrum.

13 Glossar und Namenskonventionen

Basic Rate Interface (BRI): Der Basisanschluss einer ISDN-Leitung für 2xB-Kanäle (Bearer Voice) und 1xD-Kanal (Datenübertragung) mit 64 Kbps

Call Analyser: Colt Call Analyser ist ein Report- und Analyse-Tool, mit dem Kunden Reports zu ihrem berechneten und gebührenpflichtigen Anrufaufkommen erstellen können

ISDN: Ein Telefonanlagennetz. Bevor es ISDN gab, wurde ein Telefonsystem einfach als Möglichkeit zur Übertragung von Sprache gesehen, das einige besondere Dienste für Daten bot. Das wichtigste Merkmal von ISDN besteht darin, dass Sprache und Daten auf denselben Leitungen übertragen werden und das Netz Funktionen bietet, die mit einem klassischen Telefonsystem nicht möglich waren.

Rufnummernmitnahme: Die Möglichkeit, eine bestehende Festnetznummer eines örtlichen Netzbetreibers (LEC, Local Exchange Carrier) bei einem Wechsel zu einem anderen Betreiber mitzunehmen.

Point of Presence (PoP): Ein künstlicher Demarkations- oder Interface-Punkt zwischen Colt und einer anderen Partei.

Primary Rate Interface (PRI): Eine 2048 Kbit/s-Leitung zur Übermittlung von Sprach- und Datendiensten. Für Sprachdienste werden über PRI 30xB-Kanäle (Bearer Voice) und 2xD-Kanäle (Datenübertragung) bereitgestellt.

PBX (Telefonanlage): Eine Software-Anwendung, die auf einem Server ausgeführt wird, der Anrufe innerhalb einer Kundenorganisation weiterleitet, Sprachverbindungen optimiert und erweiterte Funktionen bietet.

Tromboning: Das Durchschalten von Anrufen durch unnötige Leitungen, bevor er an dem gewünschten Anrufziel ankommt.

14 Colt Online

Durchsuchen und Anzeigen von Rechnungen der letzten sechs Monate im PDF-Format*

* Nicht verfügbar in der Schweiz aufgrund von Datenschutzbestimmungen.

Rechnung suchen

Suchen Sie eine bestimmte Rechnung mit Hilfe der Rechnungsnummer.

Rechnungsnummer:

ODER

Rechnungen suchen

Um nach Rechnungen zu suchen, können Sie eine Kombination der folgenden Kriterien verwenden

Rechnungsmonat:

Nov 2009 Dez 2009

Jan 2010 Feb 2010

Rechnungen ?

Hier können Sie die Rechnung der letzten 6 Monate anzeigen, herunterladen und ausdrucken. Online-Abrechnung ist lediglich ein zusätzliches Servicemerkmal. Sie erhalten trotzdem noch eine Papierrechnung für alle Services.

Rechnungen sind im PDF-Format [Acrobat Reader herunterladen](#) um Rechnungen anzuzeigen.

Figure 2: Rechnungen suchen

Anzeige des Status von Bestellungen, die in Bearbeitung sind

Auftragsdaten ?

[Auftrag ausdrucken](#)

[← Zurück zu den Suchergebnissen](#) |
 / 10 |
 [NÄCHSTE ▶](#) | [LETZTE ▶▶](#)

Dies ist eine Hauptbestellung.

Übersicht

Kundendaten

Auftragsdaten

1. Erstellt	Auftragsvalidierung	3. Implementierung	4. Erledigt
✓	✓	Approved - In Progress	
Eingangsdatum des Auftrages 29/03/2010	Validierung abgeschlossen 31/03/2010 Order Entry (Auftragseingang) 31/03/2010	Promise Date Set On 31/03/2010 Bereitstellungszusage 30/04/2010	Vom Kunden angefordertes Datum 29/04/2010

Figure 3: Bestellinformationen

Anzeige des Status von Service-Tickets (für Fehler, Anfragen und Serviceanforderungen) in Echtzeit



Figure 4: Ticketstatus

Durchsuchen und Anzeigen aller Live-Services

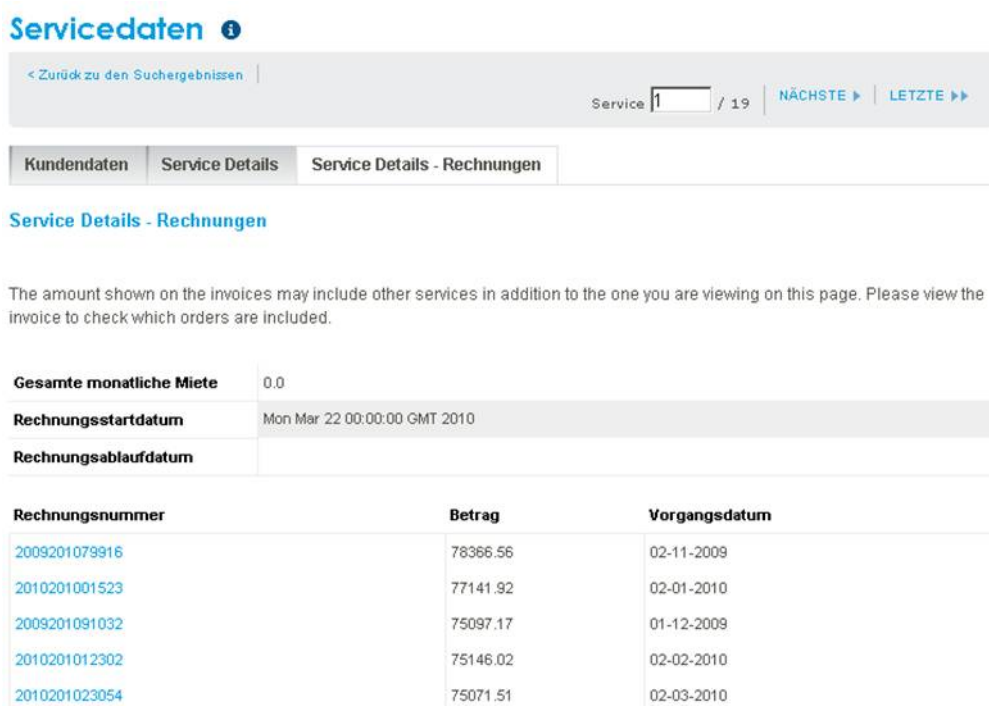


Figure 5: Serviceinformationen

Anzeigen eines Konto-Dashboards, auf dem die oben genannten vier Funktionen zusammengefasst dargestellt werden

15 Lieferzeiten für die Servicebereitstellung

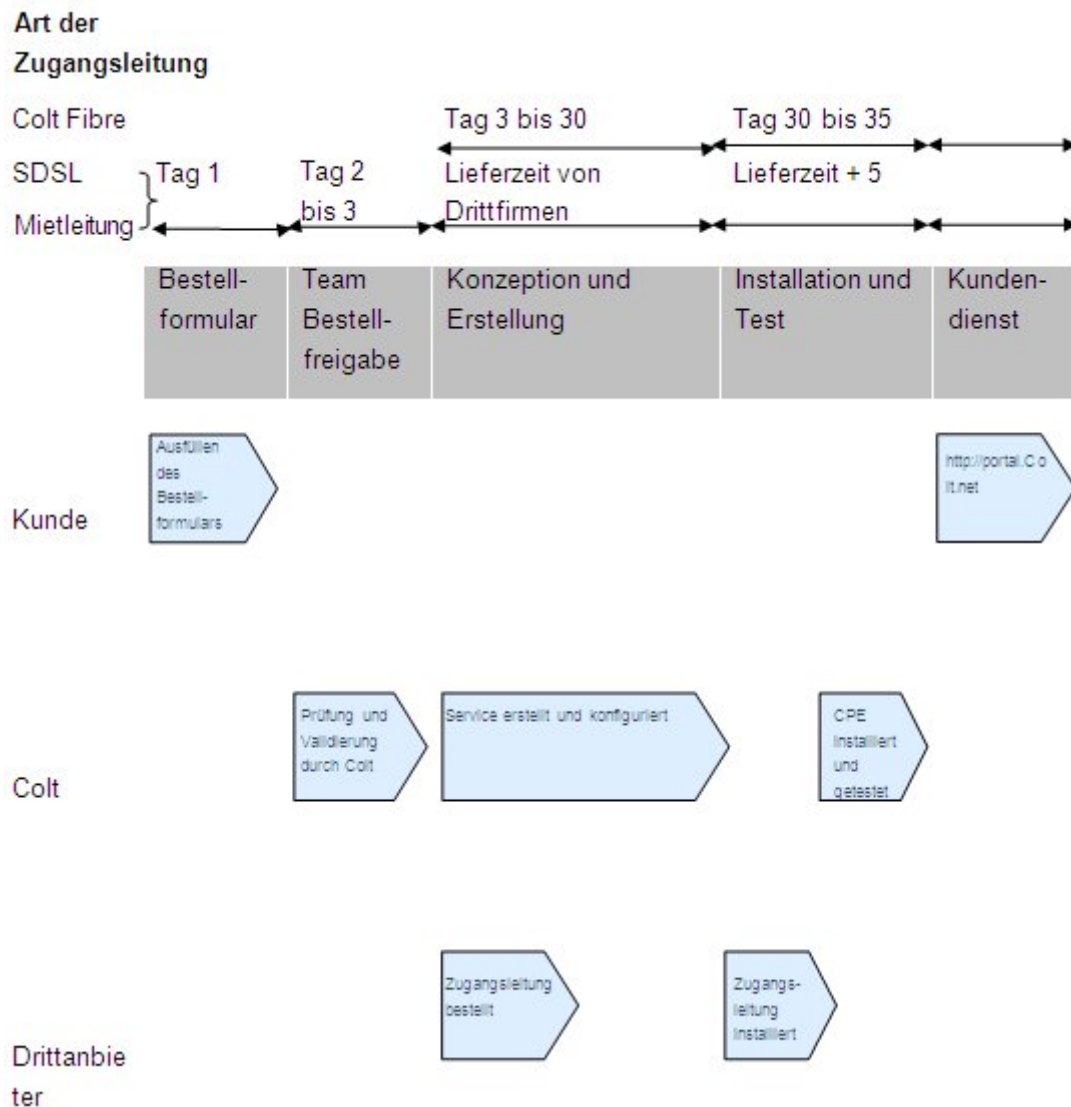


Figure 6: Lieferzeiten für die Servicebereitstellung

16 Übersicht: Bestellung bis Lieferung

Ansprechpartner bei Colt	Frist für Aktivitäten
Verkauf Support	Schritt1 Tag1 Bestellformular ausgefüllt Gemeinsam mit einem Ansprechpartner im Vertrieb wird eine Bestellung für einen Colt [Produktname]-Service erstellt.
	Schritt2 Tag2 bis3 Bestellung geprüft Die Kundenbestellung wurde nun von Colt validiert. Offene Punkte oder Fragen wurden geklärt. Der Kunde erhält eine schriftliche Bestätigung über den Eingang und die Annahme der Bestellung.
Installations- prozess	Schritt 3 Konzeption und Erstellung Der Service wird mit allen optionalen Funktionen konfiguriert, die der Kunde wünscht. Die Zugangsleitung wird bestellt, und der Kunde erhält ein Schreiben, mit dem der Installationstermin durch Colt bestätigt wird.
	Schritt 4 (a) Zugangsleitung installiert Ein Techniker wird zum Kunden entsandt, um die Installation der Zugangsleitung abzuschließen. Bitte stellen Sie sicher, dass der Techniker Zugang zum Standort des Kunden hat.
	Schritt 4 (b) Anlage installiert Die Kundenanlage wird von Colt installiert. Die Zugangsleitung und Internetservices werden getestet.
	Schritt 5 Aktivierung und Übertragung Der Service kann nun aktiviert und Nummern können (bei Bedarf) übertragen werden. Der Kunde erhält ein Übergabepaket, das weitere Informationen zu seinem Service enthält.

Hinweis: Dieses Dokument ist nicht rechtsverbindlich.