

## Implementation Service Description (ISD) - IP Office Advanced Edition

ISD Bezeichnung : IPOA\_V03\_DE\_E  
Ausgabe: Juni 2010

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya Deutschland GmbH (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Zusätzlich finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung Anwendung.

### 2.0 Produktspezifische Leistungen

#### 2.1 Folgende produktspezifische Leistungen sind enthalten:

Die Einrichtung der Applikationen für die IP Office Advanced Edition umfasst die Einrichtung der Software Voice Mail Pro (Sprachspeicher), one-X Portal für IP Office, Contact Store und Customer Call Reporter.

Im Einzelnen:

- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen.
- Prüfen der bauseits vorhandenen IP-Schnittstellen (Netzwerkanschlüsse).
- Prüfen der vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Prüfen, ob die notwendigen Lizenzen auf dem Lizenz-Server (hier IP Office) vorhanden sind.
- Inbetriebnahme des vorinstallierten Servers mit den Applikationen Voice Mail Pro, one-X Portal, Contact Store und Customer Call Reporter. Alle notwendigen Applikationen wurden vom Kunden dazu per Image-Kopie auf dem Server abgelegt. Die notwendigen Applikationen werden durch starten der Serverdienste aktiviert.
- Server einrichten nach Kundendaten (IP-Adressen etc.).
- Konfiguration VM Pro Server nach Kundenvorgabe (Checkliste).
- Grundlegende Call Flow Programmierung in Voice Mail Pro mit Standard Modulen: Warteschlangen, Geschäftszeitenüberprüfung, Feiertage für 1 Jahre, Wochenenden.
- Installation VM Pro Client (Admin) auf dem Server.
- Funktionstest der eingerichteten Standard Call-Flows.
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe, inklusive Datenbankanbindung über LDAP. Der Befehl für die LDAP Suchanfrage ist Avaya mit der Checkliste mitzuteilen.
- Zusätzliche Partition für Contact Store erstellen, aktivieren und formatieren.
- Konfiguration von Contact Store Server und IP Office nach Kundenvorgabe (Checkliste).
- Konfiguration von Customer Call Reporter Server und IP Office nach Kundenvorgabe (Checkliste).
- IIS (Microsoft Web Server) aktivieren.

#### 2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die Standardimplementierung hinausgehen, oder
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 darstellen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### 3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

#### 3.1 Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse

#### 3.2 Power Management Voraussetzungen

Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem betreffenden Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

#### 3.3 Lizenz Voraussetzungen

- Voraussetzung ist die System Lizenz „Advanced Edition“ und „Preferred Edition“.
- Für die Nutzung von one-X Portal ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Der Telecommuter Modus ist nur bei „Tele Worker“ und „Power User“ möglich.
- Für die Nutzung von Customer Call Reporter ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Customer Service Agent“ oder „Customer Service Supervisor“ erforderlich.
- Die Nutzung von Contact Store setzt ein betriebsbereites VoiceMail Pro System voraus.
- Ggf. werden weitere Benutzerlizenzen entsprechend den Nutzerprofilen benötigt (siehe optionale Leistungen).

#### 3.4 Hardware Voraussetzung

##### 3.4.1 Kommunikationssystem

IP Office mit mindestens Release 6

##### 3.4.2 Schnittstellen

Keine weiteren Anforderungen

##### 3.4.3 Server/ PC

Der von Avaya mitgelieferte Server entspricht den Vorgaben. Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).

Mindestvoraussetzung für den Server:

- Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
- Gbit Ethernet on Board 10/100/1000
- 4GB RAM
- 30GB freien Festplatten Speicher
- DVD-Laufwerk
- Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation

Avaya empfiehlt für diese Applikation einen 19-Zoll, Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform, 2 x Harddisk 250 GB SATA, DVD-Brenner, SATA RAID Controller on Board.

#### 3.5 Software Voraussetzung

##### 3.5.1 Server

Windows Server 2003 (SP2)

### 3.5.2 Client

- Internet Explorer 7 oder höher
- oder Google Chrome
- oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher
- oder Safari 3.1 oder höher
- und Java Script (muss aktiviert sein)

Ggf. werden weitere Voraussetzungen für eine optionale Client-Applikation im Kapitel optionale Leistungen beschrieben.

### 3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

### 4.0 Optionale Leistungen

Nachfolgende Leistungen sind nur dann Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD), wenn diese vom Kunden jeweils gesondert schriftlich beauftragt wurden.

#### 4.1 IP Office Beratung pro Stunde (#230.002.990)

##### 4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Beratung im Telekommunikationsumfeld und Kundens Schulungen nach Aufwand.

##### 4.1.2 Voraussetzung

Nicht zutreffend

#### 4.2 Administrations Client für Voice Mail Pro auf einem Client PC installieren (#230.005.220)

##### 4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Admin Client erbracht.

- Installation der Administrations-Software auf einem Client PC
- Funktionstest der Administrations-Software

##### 4.2.2 Voraussetzung

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.

Mögliche Betriebssysteme:

- Windows XP Professional 32/64 Bit
- Windows Vista Professional oder höher 32/64 Bit
- Windows 7 Professional oder höher 32/64 Bit

#### 4.3 Automatische Vermittlung mit Voice Mail Pro konfigurieren (#230.001.717)

##### 4.3.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für eine ankommende Rufnummer (z.B. Zentrale) erbracht:

- Einrichten der Funktion "Automatische Vermittlung" IP Office Basis System sowie im Voice Mail Pro Server.
- Hochladen der kundenindividuellen Vermittlungsansagen.
- Einrichten der Vermittlungsziele (bis zu 10 Ziele).

##### 4.3.2 Voraussetzung

- Die Ansagen müssen im Format „Wave, 8kHz, Mono, 16 Bit“ vorliegen.
- Als Datenträger ist DVD oder CD erforderlich.

#### 4.4 E-Mail Weiterleitung von Voice Mails konfigurieren (#230.005.219)

##### 4.4.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden jeweils für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Einrichten der Funktion „E-Mail Weiterleitung“ im IP Office Basis System sowie im Voice Mail Pro Server.

##### 4.4.2 Voraussetzung

- Bereitstellung eines eigenen E-Mail Postfachs auf dem E-Mail Server des Kunden als Absender von Voice Mail Pro. Absender-Alias „Voice Mail Pro“, Konto = vmpro@kundendomäne.xyz .
- Mitteilen der Empfänger E-Mail Adressen pro Benutzer (Checkliste).
- E-Mail Versand ist ausschließlich per SMTP oder MAPI möglich.

#### 4.5 Ablegen von Sprachnachrichten in einem E-Mail Postfach, UMS Funktion (#230.001.714)

##### 4.5.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden auf dem Voice Mail Pro Server erbracht. Für die Client Installation ist die Bestellnummer #230.001.721 zu beauftragen.

- Konfigurieren des Voice Mail Pro Servers für die UMS Funktion.

Zusätzlich wird beispielhaft für max. 3 Teilnehmer die nachfolgende Benutzerinstallation auf Client PC's erbracht.

- Anlegen eines separaten E-Mail Server Kontos (IMAP).

##### 4.5.2 Voraussetzung

- Zusätzlich ist je Benutzer eine Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Funktionierendes E-Mail Client Programm Outlook Express, Outlook oder Thunderbird.

#### 4.6 Unified Messaging (Synchronisation der Sprachnachrichten mit einem E-Mail Konto) Benutzerinstallation (#230.001.721)

##### 4.6.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden jeweils für 3 Teilnehmer erbracht.

- Anlegen eines separaten E-Mail Server Kontos (IMAP) für die Benutzer auf dem Client PC.

##### 4.6.2 Voraussetzung

- Zusätzlich ist je Benutzer eine Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich.
- Funktionierendes E-Mail Client Programm (muss Protokoll IMAP unterstützen): Outlook Express, Outlook oder Thunderbird.

#### 4.7 Unterstützung bei Ansagen aufsprechen für das IP Office Voice Mail System (#230.005.218)

##### 4.7.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Ansagen erbracht. Der Kunde wird damit in die Lage versetzt weitere Ansagen selbst aufzusprechen.

- Anleitung der Benutzer zum Aufsprechen von Ansagen über ein Telefon Endgerät. Die Ansagen werden vom Kunden aufgesprochen.

##### 4.7.2 Voraussetzung

Nicht zutreffend

#### 4.8 Vorbereitete Ansagen (z.B. Tonstudio) in Voice Mail Pro importieren (#230.005.221)

##### 4.8.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden jeweils für bis zu 3 Ansagen erbracht.

- Hochladen von kundenindividuellen Ansagen (z.B. Voice Box Ansage oder Call Flow Ansagen).
- Verknüpfen der Ansagen mit der Anwendung.

##### 4.8.2 Voraussetzung

- Die Ansagen müssen im Format „Wave, 8kHz, Mono, 16 Bit“ vorliegen.
- Als Datenträger ist DVD oder CD erforderlich.

#### 4.9 Dienstleistung IP Office Applikation je Stunde, Call flow Programmierung (#230.001.970)

##### 4.9.1 Produktspezifische Leistungen

Die Beratung und Projektierung des IP Office Systems für Call flows (Anrufverteilung) wird nach Aufwand berechnet und kann folgende Dienstleistungen enthalten:

- Der Beratungsdienstleistung muss zwingend ein definierter Call flow in Form eines Pflichtenheftes folgen. (Der Aufwand für die Erstellung des Pflichtenheftes ist Bestandteil der Beratungsdienstleistung.)
- Konfiguration der IP Office und Einbindung von Applikationen.
- Call flow Programmierung in Voice Mail Pro.
- Erstellung IVR Scripts und Visual Basic Scripting.
- An- und Einbindung von Datenbanken in IVR Scripts
- Anbindung von Text-to-Speech Software von Drittanbietern.
- Einrichtung 3rd party TAPI und benötigter Voice Kanäle (max. 40).
- Kundeneigene Ansagen für Warteschlangen importieren.
- Funktionstest der eingerichteten Call flows.
- Zusätzliche Installationen von Applikationen von Drittanbietern werden nach Aufwand berechnet.

##### 4.9.2 Voraussetzung

- Ggf. Text-to-Speech: Diese Software ist vom Kunden bereitzustellen.
- Ggf. Datenbankanbindung: Die Protokolle und die Datenbanken sind im Rahmen der Projektierung vom Kunden vorzulegen und mit Avaya abzustimmen.
- Weitere Applikationen von Drittanbietern müssen auf Kompatibilität getestet sein (z. B. durch Avaya Dev-Connect Programm).
- Für Text-to-Speech sind je Benutzer zusätzlich die User Profile Lizenz „Mobile Worker“ oder „Power User“ erforderlich.

#### 4.10 one-X©mobile Client Installation (#230.005.223)

##### 4.10.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Prüfen und anpassen der Konfiguration der IP Office (für alle Benutzer).
- Prüfen der Kompatibilität der GSM-Mobiltelefone (Hard- und Software).
- Erstellen der Konfigurationsdatei im Kundendialog.
- One-X mobile Software auf das GSM-Mobiltelefon installieren.
- Übertragen der Konfigurationsdatei auf ein Mobiltelefon.

- Funktionsüberprüfung des one-X mobile Clients
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet.

##### 4.10.2 Voraussetzung

- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Mobile User“ oder „Power User“ erforderlich.
- Entsprechend den Avaya Vorgaben ist ein GSM-Mobiltelefon mit entsprechender Software erforderlich. Link: <http://support.avaya.com> Suchbegriff: " Avaya one-X Mobile for IP Office - Device Compatibility List "
- Bauseits ist die entsprechende Verwaltungssoftware der GSM-Mobiltelefone auf einem kundeneigenen PC zu installieren. Eine Verbindung per Kabel oder Funk ist für die GSM-Mobiltelefone bereit zu stellen.
- Der Benutzer ist für die Datensicherung seines GSM Mobiltelefons selbst verantwortlich.
- Die aktuelle Firmware für das jeweilige Handy.

#### 4.11 SIP Softphone für IP-Office Client Installation (#230.005.469)

##### 4.11.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden beispielhaft für bis zu 3 Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für SIP Softphones
- Installation der Software SIP Softphone
- Funktionstest des SIP Softphones
- Die Einweisung des Benutzers in die Bedienoberfläche wird nach Aufwand berechnet

##### 4.11.2 Voraussetzung

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Tele Worker“ oder „Power User“ erforderlich
- Anforderung an den Client PC
  - o PC mit Intel Core 2 Duo oder vergleichbar
  - o Betriebssystem Windows XP Prof. SP2, Windows Vista Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit)
  - o Windows Installer 3.1 installiert
  - o Microsoft .NET 3.5 SP1 installiert
  - o Microsoft VC9.0 Runtime Service Pack 1 installiert

#### 4.12 Soft Console für IP-Office Client Installation (#230.005.222)

##### 4.12.1 Produktspezifische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden für einen Teilnehmer erbracht.

- Konfiguration der IP Office für Soft Console
- Installation der Software Soft Console
- Funktionstest der Soft Console

##### 4.12.2 Voraussetzung

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Zusätzlich ist je Benutzer die Lizenz „Receptionist“ erforderlich.
- Funktionsfähiger Telefonapparat am Installationsort.

- Anforderung an den Client PC
  - o Betriebssystem Windows XP Prof. SP2 (32 bit), Windows Vista Prof. oder höher (32/64 Bit) oder Windows 7 Prof. oder höher (32/64 Bit)
  - o Windows Installer 3.1 installiert
  - o Microsoft .NET 3.5 SP1 installiert
  - o Microsoft VC9.0 Runtime Service Pack 1 installiert

**4.13 Voice Mail Pro für IP-Office Basisinstallation auf bauseits vorhandenem Server (#230.005.226)**

**4.13.1 Produktspezifische Leistungen**

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setuproutinen von Voice Mail Pro inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von Voice Mail Pro und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Lizenz-Server (hier IP Office) überprüfen und ggf. anpassen.
- Konfiguration VM Pro Server nach Kundenvorgabe (Checkliste).

**4.13.2 Voraussetzung**

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Grund Voraussetzung ist die System Lizenz „Preferred Edition“.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse

Power Management Vorgaben

- Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem betreffenden Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

Server/ PC Voraussetzung

- Die Avaya IP Office Voice Mail Pro wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Anderenfalls gehen auftretende Fehler oder Störungen zu Lasten des Kunden.
- Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).
- Server muss betriebsfertig installiert sein und im lokalen Netzwerk des Kunden eingebunden sein.
- Mindestvoraussetzung für den Server:
  - o Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
  - o 4GB RAM
  - o 30GB freien Festplatten Speicher
  - o DVD-Laufwerk
  - o Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation

- Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.
- Bei mehr als 12 Voice Mail Pro Kanälen oder 60 Benutzern (alle Teilnehmer) im System ist zwingend ein separater Server erforderlich. (one-X Portal für IP Office und Voice Mail Pro werden aufgrund der Leistungsanforderungen dann auf separaten Servern installiert.)

Software Voraussetzung Server

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 oder Microsoft Windows Server 2003 R2 oder Microsoft Windows SBS 2003 R2 oder Microsoft Windows 2008 Server (32-bit + 64-bit)
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher

Software Voraussetzung Client

- Internet Explorer 7 oder höher oder Google Chrome oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher oder Safari 3.1 oder höher
- und Java Script (muss aktiviert sein)
- DirectX 9.0c oder höher
- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

**4.14 One-X Portal© für IP-Office Installation auf bauseits vorhandenem Server (#230.005.226)**

**4.14.1 Produktspezifische Leistungen**

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setuproutinen von one-X Portal inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von one-X Portal und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Lizenz-Server (hier IP Office) überprüfen und ggf. anpassen.
- Konfiguration one-X Portal nach Kundenvorgabe (Checkliste), inklusive Datenbank Anbindung über LDAP.

**4.14.2 Voraussetzung**

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Für die Nutzung von one-X Portal ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Tele Worker“, „Office Worker“ oder „Power User“ erforderlich. Telecommuter Modus ist nur bei „Tele Worker“ und „Power User“ vorhanden.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse

Power Management Vorgaben

- Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem betreffenden Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

Server/ PC Voraussetzung

- Avaya one-X Portal für IP Office wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Servicesupport von Avaya gewährleistet.
- Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).
- Server muss betriebsfertig installiert sein und im lokalen Netzwerk des Kunden eingebunden sein.
- Mindestvoraussetzung für den Server:
  - o Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
  - o 4GB RAM
  - o 30GB freien Festplatten Speicher
  - o DVD-Laufwerk
  - o Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation

Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform

- Bei mehr als 12 Voice Mail Pro Kanälen oder 60 Benutzern (alle Teilnehmer) im System ist zwingend ein separater Server erforderlich. (one-X Portal für IP Office und Voice Mail Pro werden aufgrund der Leistungsanforderungen dann auf separaten Servern installiert.)

Softwarevoraussetzung Server

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 oder Microsoft Windows Server 2003 R2 oder Microsoft Windows SBS 2003 R2 oder Microsoft Windows 2008 Server (32-bit + 64-bit)
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher

Softwarevoraussetzung Client

- Internet Explorer 7 oder höher oder Google Chrome oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher oder Safari 3.1 oder höher
- und Java Script (muss aktiviert sein)
- DirectX 9.0c oder höher
- Windwos Media Player oder Quick Time

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.

**4.15 VPN Phonefunktionen für IP Office (#230.005.470)**

**4.15.1 Produktspezifische Leistungen**

Die Einrichtung von 96xx VPN Phones beinhaltet das Erstellen der Konfigurationsdatei mit VPN Daten. Die Leistungserbringung erfolgt am IP Office Installationsstandort.

**4.15.2 Voraussetzung**

- Ein VPN Konzentrador muss installiert und betriebsbereit sein.
- VPN Daten (URL, IP Adressen, Passwörter, Verschlüsselungstyp etc.) müssen mitgeteilt werden.
- Sicherstellung der Quality of Service im externen Netzwerk (Internet) obliegt dem Kunden.

- IP-Phone Lizenz erforderlich (separat zu bestellen).
- Terminals des Typs 96xx

**4.16 Einrichtung von Supervisor und Agenten im Customer Call Reporter (CCR) (#230.005.225)**

**4.16.1 Produktspezifische Leistungen**

- Anlegen und Konfiguration des CCR Servers mit den Supervisor oder CCR Agenten für jeweils 3 Benutzer. Einrichten des IP Office Systems.
- Beispielhafte Anmeldung von Supervisor und eines Agenten.

Im Rahmen von Fachberatung sind folgende Leistungen möglich und werden gegen Aufwand berechnet:

- Darstellung von Echtzeitdaten für Agenten bzw. Supervisor: Hintergrundbild, aktive Agenten, eingeloggte Agenten, anstehende Anrufe in Warteschlange, längste Wartezeit in Warteschlange, unbeantwortete Anrufe etc.
- Erstellung von Reports für historische Daten
- Benutzerschulungen
- Service Agent“ erforderlich

**4.16.2 Voraussetzung**

Für die Nutzung von CCR ist zusätzlich je Benutzer die Lizenz „Customer Service Supervisor“ oder „Customer“

Softwarevoraussetzung Client

- Internet Explorer 7 oder höher oder Google Chrome oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher oder Safari 3.1 oder höher und Java Script (muss aktiviert sein) und Microsoft Silverlight (Wallboard)
- DirectX 9.0c oder höher, ggf. mit separater Graphikkarte

**4.17 Customer Call Reporter(CCR) für IP Office Installation bei bauseits vorhandenem Server**

**4.17.1 Produktspezifische Leistungen**

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setuproutinen von Customer Call Reporter inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von Customer Call Reporter und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP-Office.
- Lizenz-Server (hier IP-Office) überprüfen und ggf. anpassen.

**4.17.2 Voraussetzung**

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.
- Grundvoraussetzung ist die System Lizenz „Advanced Edition“ und “Preferred Edition“.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse

Power Management Vorgaben

- Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem betreffenden Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

Server/ PC Voraussetzung

- Avaya IP Office Customer Call Reporter wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Servicesupport von Avaya gewährleistet.
- Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).
- Server muss betriebsfertig installiert sein und im lokalen Netzwerk des Kunden eingebunden sein.
- Mindestvoraussetzung für den Server:
  - o Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
  - o 4GB RAM
  - o 30GB freien Festplatten Speicher
  - o DVD-Laufwerk
  - o Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation
- Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.

Software Voraussetzung Server

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 oder Microsoft Windows Server 2003 R2 oder Microsoft Windows SBS 2003 R2 oder Microsoft Windows 2008 Server (32-bit + 64-bit)
- MS-SQL 2005/2008 bei mehr als 30 Agenten erforderlich
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher

**4.18 Contact Store für IP Office Installation bei bauseits vorhandenem Server beinhaltet**

**4.18.1 Produktspezifische Leistungen**

Server Überprüfung:

- Betriebssystem und Hardwareanforderungen laut Avaya Produktvorgabe prüfen.
- Zusätzliche Partition erstellen, aktivieren und formatieren.
- IIS (Microsoft Web Server) installieren und aktivieren.
- Installation durch Starten und Ausführen der Setuproutinen von Contact Store inklusive aktueller Updates.
- Konfiguration von Contact Store und IP Office.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP Office.
- Lizenz-Server (hier IP Office) überprüfen und ggf. anpassen.

**4.18.2 Voraussetzung**

- Vor Beginn der Arbeiten an kundeneigenen Servern/PCs, hat der Kunde eine Datensicherung vorzunehmen. Hierzu benötigt Avaya eine schriftliche Bestätigung.

- Grundvoraussetzung ist die System Lizenz „Advanced Edition“ und “Preferred Edition“.
- Installiertes und funktionierendes Voice Mail Pro.

Netzwerk Voraussetzung

- Fest zugewiesene IP-Adresse

Power Management Vorgaben

- Ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, darf auf dem betreffenden Server/PC nicht aktiviert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmmodus schalten. Alle Power Management Funktionen müssen abgeschaltet sein.

Server/ PC Voraussetzung

- Avaya IP Office Contact Store wird ausschließlich mit von Avaya positiv getesteten Applikationen auf einem Server installiert. Nur dann ist der Servicesupport von Avaya gewährleistet.
- Die korrekte Speicherverwaltung durch Contact Store erfordert eine separate Partition für die Installation und die Ablage der Sprachnachrichten.
- Es ist ein PC erforderlich, der auf einer Server Hardware basiert (24/365 Betrieb).
- Server muss betriebsfertig installiert sein und im lokalen Netzwerk des Kunden eingebunden sein.
- Mindestvoraussetzung für den Server:
  - o Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ und besser
  - o 4GB RAM
  - o 30GB freien Festplatten Speicher
  - o DVD-Laufwerk
  - o Monitor, Maus und Tastatur für die Dauer der Installation
- Avaya empfiehlt für diese Applikation einen Intel Xeon Quad Core Server größer 2 GHz und 8 GB RAM auf einer 64 Bit Server Plattform.

Softwarevoraussetzung Server

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 oder Microsoft Windows Server 2003 R2 oder Microsoft Windows SBS 2003 R2 oder Microsoft Windows 2008 Server (32-bit + 64-bit)
- Microsoft Web Server IIS V6 oder höher

Software Voraussetzung Client

- Internet Explorer 7 oder höher oder Google Chrome oder Mozilla Firefox 3.0 oder höher oder Safari 3.1 oder höher und Java Script (muss aktiviert sein)

Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Der Kunde sorgt für ausreichenden Virenschutz durch Installation eines geeigneten Virenschanners. Avaya empfiehlt den McAfee Suite (8.x.x). Das regelmäßige Update der Virensignaturen (ein zugehöriger Vertrag mit einem Drittlieferanten) obliegt dem Kunden.