

Implementation Service Description (ISD): Customer Call Reporter (=CCR) für IP-Office

ISD Bezeichnung: CCRIP002DE_E
Ausgabe: April 2010

1. Grundlagen der Implementierung

Soweit nachfolgend nicht abweichend beschrieben finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) Anwendung

2. Inbetriebnahme

2.1 Produktspezifische Leistungen, die Inbetriebnahme des CCR für IP-Office beinhaltet:

- Auspacken der gelieferten Ware
- Inspizieren der Lieferung auf vollständige Hardware und Lizenzen
- Prüfen der bauseits vorhandenen IP-Schnittstellen (ggf. SO-Anschlüsse bzw. Netzwerkanschlüsse (SO-Anzahl in Abhängigkeit des Ausbaus))
- Installation des Windows Server Betriebssystems
- Installation des Webserver
- Installation der CCR Server Komponenten
- 2 Tage Beratung und Grundeinrichtung des IP Office IVR Systems für kleine Workflows.
- Der Beratungsdienstleistung muss zwingend ein definierter Callflow in Form eines Pflichtenheftes folgen (Der Aufwand für die Erstellung des Pflichtenheftes ist Bestandteil der Beratungsdienstleistung).
- Das Avaya IP Office CCR wird Standalone auf einem Server installiert.
- Prüfen der bauseits vorhandenen Konfiguration und Hardware der IP-Office
- Rechner/Server an bauseitig bereitgestellten Ort (bei 19 Zoll Variante müssen hierfür die nötigen freien HE's vorhanden sein ebenso die 230V~ Steckdosen)
- Lizenz-Server (hier IP-Office) überprüfen und ggf. anpassen
- Supervisor: Installation am User-PC. Einrichtung im Server. Die Einrichtungsbeschreibung ist Bestandteil des Pflichtenheftes.
- Funktionstest der eingerichteten Call-Flows

2.2 Optionale Leistungen

Alle weitergehenden Arbeiten wie z.B. Verkablungsarbeiten sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden nach Aufwand und Nachweis, dem Kunden in Rechnung gestellt.

Supervisor: Routing, Reporting, Monitoring und Alarmer. Die Einrichtungsbeschreibung ist Bestandteil des Pflichtenheftes

Agenten: Routing und Monitoring. Die Einrichtungsbeschreibung ist Bestandteil des Pflichtenheftes.

Für alle Appl. Clients werden insgesamt nur 3 Beispielclients installiert. Zusätzliche Installationen, vorausgesetzt es entstehen keine Probleme mit dem Betriebssystem, Firewall etc., werden ebenfalls nach Aufwand berechnet.

3. Installation auf kundeneigener Hardware (Voraussetzung bei Beginn der Arbeiten)

Soweit der Kunde auf einem Personalcomputer/Server CTI-Server und Lizenz-Server installieren will, muss dringend sichergestellt werden, dass auf diesem Rechner/Server keine weiteren Applikationen laufen. Ebenso, dass es zu keinen Problemen mit der Firewall/Vierenscanner kommt.

Der Kunde stellt außerdem sicher, dass die folgenden Voraussetzungen an die Hardware und Software bei Beginn der Arbeiten erfüllt sind:

3.1 Hardware

Die folgende Hardware benötigen Sie für die Server-Komponenten:

- Intel Pentium D945 Dual Core oder AMD Athlon 64 4000+ Processor
- Min. 2 GB RAM
- 30 GB free hard disk space
- CD-ROM-Laufwerk oder DVR-Laufwerk
- Tastatur und Maus
- Netzwerkkarte (Ethernetkarte)

3.2 Software

Die folgende Software benötigen Sie für die Server-Komponenten:

Unterstützte Betriebssysteme:

- Microsoft Windows Server 2003 R2/SP2
- Microsoft Small Business Server 2003 R2

Unterstützte Datenbanksysteme:

- Microsoft SQL 2005
- Microsoft SQL 2005 Express Edition

3.3 Software für Client-Komponenten

Unterstützte Browser:

- Microsoft Internet Explorer 7.0
- Mozilla Firefox 3.0
- Apple Safari 3.1
- Google Chrome

**4. Weitere kundenseitige Voraussetzungen /
Mitwirkungsleistungen**

Ein CCR-Server verarbeitet ständig Meldungen von der TK-Anlage. Die Leistung des CCR-Servers darf nicht durch ein Power Management, das von einigen Herstellern angeboten wird, verringert werden. Ein Power Management kann den Prozessor und die Festplatte in einen Stromsparmmodus schalten. Schalten Sie alle Funktionen eines Power Managements ab. Verwenden Sie für den Namen des Personalcomputers keine Sonderzeichen. Der Name muss mit einem Buchstaben beginnen. Sie können alphanumerische Zeichen verwenden.

Es stehen für den Service die Serviceklassen Platin, Gold, Silber und Bronze zur Verfügung. Mit diesen Serviceklassen ist eine Aufschaltung der Systeme auf dem GTS Remotecenter Deutschland (Helpdesk) zwingend erforderlich. Falls noch kein Servicerouter durch ein anderes Avaya- Produkt im Einsatz ist, muss ein Servicerouter eingesetzt werden. Der Service-Router wird von Avaya ausschließlich für den Fernservice genutzt. Fehlende Remote-Zugänge sind mit zusätzlichen Kosten für den Kunden verbunden

5. Zusatzaufwände

Alle Kosten und Aufwendungen wie Wartezeiten oder zusätzliche Anreise, etc., welche der Avaya durch nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig beigestellte Mitwirkungsleistungen gemäß dieser ISD, der Bedingungen oder des Vertrages entstehen, werden dem Kunden zusätzlich zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.