

## Implementation Service Description (ISD) - CIE-Basis Implementierungspaket

ISD Bezeichnung: CIE-Basis\_Implementierungspaket\_V01\_DE  
Ausgabe: Dezember 2010

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Soweit nachfolgend nicht abweichend beschrieben finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) Anwendung.

### 2.0 Produktspezifische Leistungen

#### 2.1 Die Einrichtung der CIE Lösung durch Avaya mit dem CIE-Basis Implementierungspaket beinhaltet:

##### Implementierungsdienste

- Installation der CIE-Lizenzen:  
Installation der CIE-Lizenzen an einem Contact Center-Standort in der Produktionsumgebung des Kunden mittels einer RFA-Lizenzdatei (Standard).
- Verkabelung:  
Server Installation in 19-Zoll-Schränken inkl. der dazugehörigen Verkabelung.
- Konfiguration und Anbindung der Telefonanlage an den CIE-Server:  
Beinhaltet die Installation und Vorkonfiguration der Telefonanlage und des CIE-Servers. Ebenfalls enthalten ist die LAN Anbindung der Anlage zum CIE sowie die Erstellung der Remotefähigkeit der Telefonanlage und des CIE-Servers, um so dem Avaya Service Desk einen Zugang zu ermöglichen.

##### Einrichtung und Konfiguration von Usern

- Konfiguration von fünf (5) Agentengruppen:
  - Die festgehaltenen Routing-Regeln des Pflichtenheftes werden auf die fünf (5) Agentengruppen übertragen, bzw. die fünf (5) Agentengruppen werden gemäß den definierten Routing-Regeln konfiguriert und integriert.
  - Konfiguration von bis zu fünf (5) Wartefeld-/ bzw. Geschäftszeiten-Ansagen.
  - Konfiguration von einem (1) Agentenprofil.
  - Konfiguration von 20 Agenten.
- Installation und Konfiguration von einem (1) CC-User-Interface:
  - Hierbei muss dem Avaya-Techniker ein Administrator oder ein IT-Mitarbeiter des Kunden bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden. Dies ermöglicht einen optimalen Wissenstransfer bzgl. Installation und Konfiguration. Das CC-User-Interface stellt die Desktop-Software für den Agenten, Teamleader bzw. Supervisor dar.
- Konfiguration der unterschiedlichen Firstscreen-Ansichten für Agenten:
  - Den 20 Agenten wird jeweils eine der drei (3) verfügbaren Ansichten zugewiesen.

- Konfiguration und Einrichten einer Ansicht für je einen Teamleader und einem Supervisor:
  - Firstscreen oder Monitoring stehen hierbei zur Auswahl. Falls nur Teamleader oder Supervisor vorhanden erhält dieser zwei (2) Ansichten.

##### Implementierung des Taskflows

- Die Regeln und Kriterien, die benötigt werden um den Taskflow zu konfigurieren, werden dem Pflichtenheft entnommen.

##### Einrichtung von Reports

- Enthält die Einrichtung von drei (3) Reports mit acht (8) Statistikzählern je Report. Weitere Reports können gemäß der Position unter dem Punkt 4.0 Optionale Leistungen beauftragt werden.

##### Vorbereitung des Go Live

- Durchführung eines Systemtests
- Einweisung des Kunden:
  - Einweisung des Kunden-Administrators (max. 4 Stunden).
  - Einweisung einer Agentengruppe bis zu fünf (5) Teilnehmer bzw. Teamleader/ Supervisor (max. 2 Stunden).

##### Go Live

- Go Live Support:
  - Betreuung des Systems am ersten Inbetriebnahme-Tag.
- System Dokumentation:
  - Erfassung des Ist-Zustands.
  - Aktualisierung des Pflichtenhefts bzw. erstellen eines Anhangs, welcher beigefügte Änderungen enthält, diese Informationen werden auf dem CIE-Server gespeichert.
- Erläuterung der Dokumente inkl. Übergabe:
  - Erläuterung und Übergabe an einen technischen und kaufmännischen Mitarbeiter. Anschließend erfolgt die Übergabe/Abnahme.

### 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

Ein Kundenadministrator oder IT-Mitarbeiter steht dem Avaya Techniker, jeder Zeit für Rückfragen zur Verfügung.

Die folgenden Pre-Implementierungsdienste sind keine Bestandteile dieses Paketes. Jedoch sind sie die Grundlage für die Implementierung eines CIEs und müssen deshalb vor Beginn der CIE Implementierung erfolgen.

- Erstellung des Pflichtenhefts:  
Im Rahmen eines Workshops wird gemeinsam mit dem Kunden das Pflichtenheft erarbeitet. Dort werden die Anforderungen des Kunden hinterlegt, die festgelegte Lösung von Avaya, Routing-abläufe und wichtige Konfigurationsdaten wie z.B. IP-Adressen. Zusätzlich werden die Routing-abläufe in eine graphische Darstellung übertragen, um so einen Überblick der gewünschten Anrufverteilung zu erhalten.

### 3.1 Netzwerk Voraussetzungen

- 2 LAN Ports pro Server aus dem Kundennetz
- DNS Namensauflösung der CIE Server

Bei ausschließlicher Nutzung von Voice müssen folgende TCP-Ports zwischen Client und Server freigeschaltet werden:

- TCP 2809 omninames
- TCP 10300 TTrace
- TCP 49906 db\_srv (cc-database)
- TCP 49910 lna\_srv (cc-database)
- TCP 49921 taskServerManager
- TCP 49924 monitor\_srv
- TCP 51000 Avaya UIsessionManager
- TCP 53000 ACM PbxTaskserver,VEA
- TCP 53002 SGServer
- TCP 49919 vectors
- TCP 8443 WebLM
- TCP 8080 WebLM

### 3.2 Power Management Voraussetzungen

Nicht zutreffend

### 3.3 Lizenz Voraussetzungen

Nicht zutreffend

### 3.4 Hardware Voraussetzungen

- ausreichend freie Höheneinheiten im 19-Zoll-Schrank (je nach eingesetzter Server Hardware)
- 100 cm tiefen Netzwerkschrank
- abhängig wie sensibel das Thema Ausfallsicherheit für den Kunden ist, sollte ein USV Anschluss vorhanden sein
- 230 V Anschluss
- PC-Prozessor mit mind. 2.4 GHz Taktfrequenz
- mind. 1 GB RAM Arbeitsspeicher
- mind. 10 GB freier Festplattenspeicher

#### 3.4.1 Kommunikationssystem

Für den PBX Link zur Tenovis I55 Release E07 benötigt man ein BRI Board.

Avaya empfiehlt: Dialogic Diva Server BRI.

CIE ist kompatibel mit folgenden PBXs:

- Avaya Communication Manager (ACM)
  - V3.1 mit Avaya Enablement Services (AES) V4.0
  - V4.0.1 mit Avaya Enablement Services (AES) V4.0, V4.1 und V4.2
  - V5.0 + V5.1 + V5.2 mit Avaya Enablement Services (AES) V4.1 und V4.2

- Avaya Integral Enterprise Edition/Tenovis Integral I55
  - E070 V08.1.7.7 (und höher)
  - E070 V09.0.2 (und höher)
  - L030 V00.1.5.x \* (und höher)
  - L040 V00.1.0.2.1 + Patch1
  - L050 V00.1.4.0 (und höher)
  - L060 V00.1.0.0 (und höher)

\* Nur L030 und höhere software-redundante PBX Links.

### 3.4.2 Telefone

Sie sind vom Kunden in ausreichender Anzahl beizustellen. CIE ist für folgende Telefone als Contact Center Terminals freigegeben.

- Avaya Communication Manager: 2420, 4620, 4622, Callmaster IV, Avaya Softphone R5-2SP1, 9620, 9630, 9640, 9650, 1608
- Tenovis I55: TH13.x1, TM13.x1, T3.x1 Classic, T3.x1 Comfort, T3 IP Classic, T3 IP Comfort, 9620, 9630, 9640, 9650, 1408, 1416

#### Hinweise:

- Sind für den Supervisor die Funktionen "Silent Monitoring", "Coaching" und/oder "Supervisor Emergency" gewünscht, so muss ein ISDN-Terminal genutzt werden. T3 IP Classic als auch T3 IP Comfort unterstützen diese Funktionen des Supervisors nicht.
- Werden die Apparate T3 IP Classic oder T3 IP Comfort als Agenten Terminals genutzt und die Funktionen "Silent Monitoring" oder "Coaching" sollen genutzt werden, muss bei der Telekommunikationsanlage I55 ein CF22 Board vorhanden sein.

### 3.5 Software Voraussetzungen

#### 3.5.1 Server

Folgende Server sind kompatibel mit dem CIE-System:

- Windows 2003 Server SP1, SP2 (32Bit)
- Windows 2003 Server R2 (32Bit)
- Windows 2008 Server (32Bit + 64Bit)
- Windows 2008 Server R2 (64Bit)
- Citrix Presentation Server 4.0 + 4.5

#### 3.5.2 Client

Folgende Clients sind kompatibel mit dem CIE-System:

- Windows XP SP2, SP3
- Windows VISTA (Business und Ultimate) (32Bit + 64Bit), SP1, SP2
- Windows 7 (32Bit + 64Bit)
- Java Development Kit 1.6 Update 16
- Microsoft Internet Explorer 6 + 7 + 8
- Citrix Presentation Server 4.0 + 4.5

### 3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Sicherung der Datenbankdump Files durch den Kunden auf ein kundeneigenes Storage Medium.
- Für einen Virenschoner ist der Kunde verantwortlich. Das CIE-System wurde mit folgenden Virenschonern getestet. CIE Dienste und Software arbeiten wie gewohnt mit:
  - McAfee 8.5.0i
  - F-Secure Anti-Virus for Windows Servers 7.00 / 7.20
  - Kaspersky 6.0.2.678
  - Panda Admin secure 2006
  - Symantec Norton Antivirus

#### 4.0 OPTIONALE LEISTUNGEN

Nachfolgende Leistungen sind nicht Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) und müssen jeweils von dem Kunden gesondert schriftlich beauftragt werden.

##### 4.1 Einrichtung und Konfiguration

##### Email Routing, #.230.005.229

###### 4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Einrichtung und Konfiguration des Email Routing-Kanals.
- Anbindung an das kundeneigene Emailsysteem via der Schnittstelle „Simple Mail Transfer Protocol“ (SMTP).
- Konfiguration von zwei (2) Emailthemen inkl. des dazugehörigen Taskflows.
- Einrichtung von fünf (5) Email-Agenten und die Konfiguration des Adressbuchs aus Access. Die Anbindung des Adressbuches erfolgt über „Open Database Conectivity“ (ODBC) oder „Lightweight Directory Access Protocol“ (LDAP).
- Konfiguration des Email Archivierungs-Managements.

###### 4.1.2 Voraussetzungen

- Die Hardware und die benötigte Software bzw. Lizenzen für Email-Routing sind nicht Bestandteil dieser Position und müssen gesondert beauftragt werden.
- Soweit die Anbindung des Adressbuchs aus Access über LDAP erfolgen soll, ist zusätzlich ein LDAP-Server vom Kunden bereitzustellen.
- Der Kunde trägt dafür Sorge, dass zur Anbindung des Emailsystems ein Administrator zur Verfügung steht.
- Ebenfalls ist Voraussetzung, dass folgende TCP-Ports zwischen Client und Server freigeschaltet sind:
  - TCP 8443 WebLm
  - TCP 51004 C3000 UmrTaskServer
  - C3000 UmrConfigServer
  - C3000 TextTemplateServ
  - C3000 ClientAdapter
  - TCP 51011 UMR Admin
  - TCP 51013 Adress Book Admin
  - TCP 51014 UMR Textblock Admin
  - TCP 51015
  - TCP 8080 WebLM

##### 4.2 Einrichtung und Konfiguration Dialer für ausgehende Sprachanrufe, #.230.005.230

###### 4.2.1 Produktspezifische Leistungen

- Einrichtung und Konfiguration des Dialer für ausgehende Sprachanrufe.
- Installation des benötigten CIE-Kanals an einem (1) Standort.
- Zuteilungen der Berechtigungen und Benutzerrechte.
- Konfiguration einer ausgehenden Anrufrkampagne.

###### 4.2.2 Voraussetzungen

Die Hardware und die benötigte Software bzw. Lizenzen sind nicht Bestandteil dieser Position und müssen gesondert beauftragt werden.

##### 4.3 Einrichtung und Konfiguration des SMS-Kanals, #.230.005.238

###### 4.3.1 Produktspezifische Leistungen

- Installation des CIE-SMS-Kanals an einem (1) Standort.

- Installation und Konfiguration des CIE-SMS-Gateways und die Einrichtung der Berechtigungen und Benutzerrechte.

###### 4.3.2 Voraussetzungen

- Verfügbarkeit eines GSM Modems inkl. der einzusetzenden SIM-Karte.
- Die Hardware und die benötigte Software bzw. Lizenzen sind nicht Bestandteil dieser Position und müssen gesondert beauftragt werden.

##### 4.4 Einrichtung und Konfiguration des Fax-Kanals, #.230.005.240

###### 4.4.1 Produktspezifische Leistungen

- Installation des CIE-Fax-Kanals an einem (1) Standort.
- Installation und Konfiguration des CIE-Fax-Gateways.
- Einrichtung der Berechtigungen und Benutzerrechte.

###### 4.4.2 Voraussetzungen

- Sollen Faxe nur weitergeleitet werden genügt der Fax-Server UMR als Voraussetzung.
- Sollen Faxe gesendet und empfangen werden, wird zusätzlich zum UMR-Server noch eine ISDN-Karte benötigt. Die ISDN-Karte muss den Vorgaben von Avaya entsprechen.
- Die Anbindung des Fax-Servers an das kundeneigene Emailsysteem erfolgt über SMTP.
- Die Nutzung des Faxes setzt ein BRI oder PRI Board voraus. Avaya empfiehlt Dialogic Diva Server 4BRI oder Dialogic Diva Server PRI.
- Die Hardware und die benötigte Software bzw. Lizenzen sind nicht Bestandteil dieser Position und müssen gesondert beauftragt werden.

##### 4.5 Zusätzliche User Einrichtung (bis 5), #.230.005.239

###### 4.5.1 Produktspezifische Leistungen

- Installation und Einrichtung von bis zu fünf (5) weiteren Usern. Die 5 User können hierbei Agenten, Teamleader oder Supervisor sein.

###### 4.5.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

##### 4.6 Einrichtung weiterer Taskleisten View - nach Aufwand

###### 4.6.1 Produktspezifische Leistungen

- Erstellung von weiteren gewünschten Taskleisten View.

###### 4.6.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

##### 4.7 Einrichtung von weiteren Reports - nach Aufwand

###### 4.7.1 Produktspezifische Leistungen

- Erstellung von weiteren gewünschten Reports mit gewünschter Anzahl an Statistikzählern.

###### 4.7.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend