

Implementation Service Description (ISD) - DLI CIE Implementierungspaket an IP Office

ISD Bezeichnung: CIE_an_IP_Office_V01_DE
Ausgabe: Dezember 2014

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 Das Customer Interaction Express (CIE) Implementierungspaket an der IP Office beinhaltet:

Erstellung Pflichtenheft

- Im Rahmen einer Videokonferenz wird gemeinsam mit dem Kunden das Pflichtenheft auf Basis des Import Tool CIE_3.x_Import.xls in seiner jeweils aktuellen Version mit den Kundendaten für einen Standard Call Flow gefüllt. Im CIE Import Tool werden die Anforderungen des Kunden hinterlegt:
 - Die festgelegte Lösung des CIE, Routingablaufs.
 - Konfigurationsdaten wie z.B. IP-Adressen.
- Zusätzlich wird der Default – Call Flow in eine graphische Darstellung übertragen, um so einen Überblick der gewünschten Anrufverteilung zu erhalten.

Implementierungsleistungen(remote)

- Inbetriebnahme des von Avaya mitgelieferten, vorinstallierten Servers mit der CIE Applikation
- Konfiguration des TK Systems IP Office zur Anbindung an den CIE-Server
- Installation der CIE-Lizenzen:
 - Installation der CIE-Lizenzen an einem Contact Center-Standort des Kunden mittels einer Lizenzdatei aus dem Avaya Product Licensing and Delivery System (PLDS).
- Einbringen des Import-Files „Dataimport.exe“: Über den Import der Daten werden die Agenten, die Agentengruppen, Profile Default First Screen und der Default CallFlow aktiviert.
- Erstellen einer Batch Datei für die Silent Installation des CC User Interface.
- Silent Installation von 3 User Interface mit dem Kunden Administrator: Damit ist der Admin in der Lage per Silent Installation weitere CC User Interface auf den Agenten Arbeitsplätzen zu installieren.
- Für Advanced User Lizenzen, wird die Grundfunktion des E-Mail Routings aus dem Importfile aktiviert. Anbindung des Kunden E-Mail Server erfolgt über SMTP. Der Kunde bindet seinen E-Mail Server über STMP „Simple Mail Transfer Protocol“ an den CIE Server an.
- Einrichtung von 3 Reports mit max. 8 Statistikzählern.

Vorbereitung des Go Live

- Durchführung eines Systemtests
- Einweisung des Kunden Supervisor (max. 4 Stunden)
- Sicherung des Ist Zustand
 - Aktualisierung des Import Tool CIE_3.x_Import.xls, das Import Tool und Speicherung auf dem CIE-Server.
- Übergabe der Dokumentation:
 - Erläuterung und Übergabe der Dokumentation mit anschließender Abnahme durch den Kunden.

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

In einer Virtuellen Server Umgebung sind folgende Leistung durch den Kunden zu erbringen:

- Der Kunde stellt die Server und die VMware-Infrastruktur, einschließlich VMware-Lizenzen.
- Bereitstellung einer Lizenz für ein Betriebssystem Windows Server 2008 R2.
- Installation der von AVAYA gelieferten OVA Dateien auf den virtuellen Server.
- Zuweisung von Prozessorkernen, Speicherplatz, IP-Adressen, etc.
- Eine fest zugewiesene MAC Adresse für den CIE Server in der VM Ware Umgebung.
- Sicherung der Datenbankdump Files durch den Kunden auf ein kundeneigenes Storage Medium.

3.1 Netzwerk Voraussetzungen

- DNS Namensauflösung der CIE Server
- Time Server
- Freigeschaltete TCP-Ports zwischen Client und Server:
 - 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 53002 SGServer
 - TCP 49919 vectors
 - TCP 8443 WebLM
 - TCP 8080 WebLM
 - TCP 50797 IPO PBX Taskserver

3.2 Power Management Voraussetzungen

Nicht zutreffend

3.3 Lizenz Voraussetzungen

Nicht zutreffend

3.4 Hardware Voraussetzungen

3.4.1 Kommunikationssystem

Das CIE ist kompatibel mit folgenden IP Office Versionen:

- Hardware Plattform IP Office 500 V2: R 9.0.3.0 Build 941 oder neuer
- Server Edition R 9.0.3.0 Build 941 oder neuer

3.4.2 Schnittstellen

Nicht zutreffend

3.4.3 Server/PC

Wird im Rahmen des Kundenauftrags von Avaya ein Server mitgeliefert, entspricht der Server den Anforderungen der CIE Lösung

- PC-Prozessor mit mind. 2.4 GHz Taktfrequenz
- mind. 1 GB RAM Arbeitsspeicher
- mind. 10 GB freier Festplattenspeicher
- DVD- Laufwerk

Abweichend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Der virtuelle Server muss auf einer von VM Ware unterstützten Hardware laufen. Details können bei VMware abgefragt werden. Siehe: <http://www.vmware.com/resources/guides.html>.
- Die benötigten Ressourcen des CIE an den Virtuellen Server sind in dem Whitepaper Customer Interaction Express 3.x Virtualisierung beschrieben: <https://downloads.avaya.com/css/P8/documents/100165362>

3.4.4 Telefone

Für das CIE sind folgende Telefone als Contact Center Terminals freigegeben.IP Office:

- IP phones: 1608, 1616-I, 9608, 9611, 9621, 9630, 9640, 9641, 9660
- Digital phones: 9504, 9508,
- IP Office Softphone 3.2.3.49
- Terminals mit eingeschränkter Contact Center Funktion
- One-X Portal im Telecommuter Mode mit Power User Lizenz. (Anrufe werden am Telefon oder dem CIE UI angenommen. Die Gespräche werden über das Telefon beendet.
- DECT Telefone (Nur eingeloggte Agenten können Anrufe entgegennehmen und beenden). Weitere Leistungsmerkmale wie Halten, Double Call , Anruflisteneintrag ist nicht für Themenanrufe nutzbar (Anzeige der SIP Teilnehmernummer anstelle der Anrufer Nummer)

3.5 Software Voraussetzungen

3.5.1 Server

- Microsoft Windows 2008 Server;R2;R2, Sp1
- Microsoft Windows 2012 Server R2

Abweichend in einer Virtuellen Server Umgebung:

- Als Virtualisierungssoftware wird zurzeit nur VMware ab der Version ESX4.0 (ESXi4.0) unterstützt.

3.5.2 Client

- Microsoft Windows Vista (SP1,SP2)
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1
- Citrix Presentation Server 4.0 + 4.5
- Citrix Terminalserver (XenApp 6.5)

3.6 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Für den Virens scanner ist der Kunde verantwortlich. Das CIE-System wurde mit folgenden Virusscannern getestet:
 - 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 Systemintegration Contact-Center je Tag, #.230.004.568

4.1.1 Produktspezifische Leistungen

- Konfiguration eines nach Kundenvorgaben individuellen Call Flows
 - Erstellung eines erweiterten Pflichtenhefts:
 - Im Rahmen eines Workshops werden gemeinsam mit dem Kunden die Ergänzungen zum Standard Call Flow mit den individuellen Anforderungen des Kunden erarbeitet. In dem Pflichtenheft werden die Anforderungen des Kunden erfasst.
 - Die Anforderungen an die Routingabläufe werden in eine graphische Darstellung übertragen, um so einen Überblick der gewünschten Anrufverteilung zu erhalten.
- Konfigurieren von weiteren Taskleisten View
- Konfigurieren von weiteren Reports
- Konfiguration auf kundeneigene Hardware
 - Bereitstellung der CIE Software über FTP Download oder DVD per Postversand
 - SW Implementierung auf dem CIE Server

4.1.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.2 DLI Implementieren E-Mail-Routing, #.230.006.938

4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Implementierung an einem Standort

- Konfigurieren der Berechtigungen & Benutzerrechte
- Implementieren und Konfigurieren des Email Routing-Kanal.
- Anbindung an das kundeneigene Emailsystm via der Schnittstelle „Simple Mail Transfer Protocol“ (SMTP).
- Konfigurieren von zwei (2) Emailthemen inkl. des dazugehörigen Taskflows.
- Implementieren von fünf (5) Email-Agenten und konfigurieren des Adressbuchs aus Access. Die Anbindung des Adressbuchs erfolgt über „Open Database Conectivity“ (ODBC) oder „Lightweight Directory Access Protocol“ (LDAP).
- Konfigurieren des Email Archivierungs-Managements

4.2.2 Voraussetzungen

- Erfolgt die Anbindung des Adressbuchs aus Access über LDAP, ist zusätzlich ein LDAP-Server vom Kunden bereitzustellen.
- Zwischen Client und Server werden folgende TCP-Ports benötigt:
 - 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

4.3 DLI CIE Implement.&Konfig. Dialer, #.230.005.230

4.3.1 Produktspezifische Leistungen

- Konfigurieren CIE Dialer - gehende Sprachanrufe.
- Implementieren des benötigten CIE- Kanal an einem Standort.
- Konfigurieren 1 x ausgehenden Anruflkampagne.
- Konfigurieren der Berechtigungen & Benutzerrechte.

4.3.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.4 DLI CIE Implement. & Konfig. SMS- Kanal , #.230.005.238

4.4.1 Produktspezifische Leistungen

- Implementieren CIE-SMS-Kanal an 1 Standort
- Implementieren und Konfigurieren des CIE-SMS- Gateway
- Konfigurieren der Berechtigungen & Benutzerrechte

4.4.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.5 DLI CIE Implement. & Konfig. Fax Kanal , #.230.005.240

4.5.1 Produktspezifische Leistungen

- Implementieren CIE-Fax-Kanal an 1 Standort
- Implementieren und Konfigurieren des CIE-Fax-Gateway
- Konfigurieren der Berechtigungen & Benutzerrechte bis 20 USER

4.5.2 Voraussetzungen

- Sollen Faxe nur weitergeleitet werden genügt der Fax-Server UMR (Unity Message Repository) als Voraussetzung.
- Sollen Faxe gesendet und empfangen werden, wird zusätzlich zum UMR-Server noch eine ISDN-Karte benötigt. Avaya empfiehlt Dialogic Diva Server 4BRI oder Dialogic Diva Server PRI.
- Die Anbindung des Fax-Servers an das kunden-eigene Emailsysteem erfolgt über SMTP.

4.6 DLI CIE Konfiguration bis 5 weitere User , #.230.005.239

4.6.1 Produktspezifische Leistungen

- Konfiguration von bis zu weitere 5 User
- nur in Verbindung mit einem CIE Implementierungs Paket

4.6.2 Voraussetzungen

Nicht zutreffend

4.7 DLI K3 Implement. auf kundeneigener HW, #.230.006.264

4.7.1 Produktspezifische Leistungen

Implementation und Konfiguration der CIE Lösung auf kundenseitig bereitgestellter Hardware.

4.7.2 Voraussetzungen

- Die kundenseitig bereitgestellte Hardware muss mit fertig installiertem Betriebssystem erfolgen.
- PC-Prozessor mit mind. 2.4 GHz Taktfrequenz
- mind. 1 GB RAM Arbeitsspeicher
- mind. 10 GB freier Festplattenspeicher
- DVD- Laufwerk