

## Implementation Service Description (ISD) - CIE Standard Taskflow Aura

ISD Bezeichnung: CIE\_Standard\_Taskflow\_Aura\_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 Costumer Interaction Express (CIE) Implementierungspaket Standard Taskflow Aura 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 Aura 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

### 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 Avaya Communication Manager (ACM) Versionen:
  - V6.0 mit Avaya Enablement Services (AES) V5.2.1 und V6.1

#### 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.

Aura:

- IP phones: 1608, 1616-I, 9608, 9611, 9621, 9630, 9640, 9641, 9660
- Digital phones: 9504, 9508,

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 Virenschoner 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 #.230.004.658

#### 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.
- Einrichtung weiterer Taskleisten View
- Einrichtung von weiteren Reports
- Installation auf kundeneigene Hardware
  - Bereitstellung der CIE Software über FTP Download oder DVD per Postversand
  - SW Installation 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 Emailsysteem 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 Adressbuches erfolgt über „Open Database Connectivity“ (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 Anrufkampagne.
- 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