

## Implementation Service Description (ISD) - IPOCC Implementierungspaket

ISD Bezeichnung: IPOCC-Installationspaket\_V01\_DE\_E  
Ausgabe: November 2016

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen AVAYA Deutschland GmbH (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 IP Office Contact Center (IPOCC) Implementierungspaket:

Im Rahmen einer Videokonferenz werden gemeinsam mit dem Kunden auf Basis des Imports Tools (eine vorgegebene Excel Tabelle) die Einrichtungsgrundlagen geschaffen.

- Der Kunde stellt folgende Daten zur Verfügung Konfigurationsdaten wie z.B. IP-Adressen.
- Erfassen der Kundendaten:  
Das Import Tool in .xls Format in seiner jeweils aktuellen Version wird mit den Kundendaten für einen Standard Call Flow gefüllt. (Themen, Agentengruppen, Agenten, Ansagen)  
Im IPOCC Import Tool werden die Anforderungen des Kunden hinterlegt.
- Darstellung der Anrufverteilung  
In einer graphischen Darstellung des Default-Call Flow werden die Themen, Agentengruppen, Agenten und Ansagen übertragen, um so einen Überblick der Anrufverteilung zu erhalten.

Implementierungsleistungen(remote):

- Inbetriebnahme der IPOCC Applikation
- Konfiguration des IP-Office Systems zur Anbindung an die IPOCC-Applikation.
- Installation der IPOCC-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 Multichannel 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 SMTP „Simple Mail Transfer Protocol“ an den IPOCC Server an.
- Konfiguration von zwei (2) Emailthemen inkl. des dazugehörigen Taskflows
- Einrichtung von fünf (5) Email-Agenten
- Einrichtung von 3 Reports mit max. 8 Statistikzählern.

Vorbereitung des Go Live (remote):

- Durchführung eines Funktionstests
- Einweisung des Kunden Supervisors (max. 4 Stunden)
- Sicherung des Ist-Zustands durch ein Datenbank-Backup

Übergabe der Dokumentation:

- Erläuterung und Übergabe der IPOCC Dokumentation in PDF Dateiformat 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 Leistungen durch den Kunden zu erbringen:

- Der Kunde stellt die Server und die VMware-Infrastruktur, einschließlich VMware-Lizenzen.( IPOCC Anforderungen an die VMware-Infrastruktur stehen in der aktuellen IPOCC Offer Description)
- Bereitstellung einer Lizenz für ein Betriebssystem Windows Server 2008 R2 oder Windows Server 2012 R2 64 bit.
- Feste Reservierung von Prozessorkernen, Speicherplatz, IP-Adressen, etc.
- Eine fest zugewiesene MAC Adresse für den IPOCC Server in der VM Ware Umgebung.
- Sicherung der Datenbank Files durch den Kunden auf ein kundeneigenes Storage Medium.

### 3.1 Netzwerk Voraussetzungen

- DNS Namensauflösung des IPOCC Servers
- Time Server
- Freigeschaltete TCP-Ports zwischen Client und IPOCC Server:

TCP 2809	omninares
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 Hardware Voraussetzungen

### 3.2.1 Kommunikationssystem

Das IPOCC ist kompatibel mit folgenden IP Office Versionen:

- Hardware Plattform IP Office 500 V2: R 9.1.6 Server Edition R 9.1.6 oder neuer

### 3.2.2 Server/PC

- IPOCC Anforderungen an die Serverhardware stehen in der aktuellen IPOCC Offer Description

### 3.2.3 Telefone

Für das IPOCC sind folgende Telefone als Contact Center Terminals freigegeben:

- 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 IPOCC 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)

## 3.3 Software Voraussetzungen

### 3.3.1 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 der Version ESXi 5.1 und 5.5 unterstützt.

### 3.3.2 Client

- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 8.1
- Citrix Terminalserver (XenApp 6.5)

## 3.4 Produktspezifische Sicherheitsmaßnahmen

- Für den Virenschanner ist der Kunde verantwortlich. Das IPOCC-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
  - Avira Server Security, Version 2012

## 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 System integration 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.
- Erweiterung der Bedienoberfläche des IPOCC (User Interface) mit weiteren Taskleisten
- Einrichtung von weiteren Reports

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

#### 4.2.1 Produktspezifische Leistungen

Implementierung des E-Mail Routing an einem Standort

- Konfigurieren des Adressbuchs aus Access. Die Anbindung des Adressbuches erfolgt über „Open Database Conectivity“ (ODBC) oder „Lightweight Directory Access Protocol“ (LDAP).
- Konfiguration der Routingparameter mit Hilfe von Schlüsselwörtern zur Textanalyse
- 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 IPOCC 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 CC Implement. & Konfig. Dialer, #.230.005.230

#### 4.3.1 Produktspezifische Leistungen

Konfigurieren IPOCC Dialer - gehende Sprachanrufe.

- Implementieren des benötigten IPOCC - Kanal an einem (1) Standort.
- Konfigurieren einer ausgehenden Anrufrkampagne.
- Konfigurieren der Berechtigungen & Benutzerrechte.

#### **4.4 DLI CC Implementieren je ChatTaskserver #.230.006.940**

##### **4.4.1 Produktspezifische Leistungen**

Implementieren ChatTaskserver in der IPOCC Lösung an 1 Standort

- Implementieren des OpenFire XMPP Server für eine Testumgebung
- Konfiguration des Chat Taskservers
- Chat TaskFlow erstellen (Testumgebung)
- Konfiguration von einem Chat Thema, Chat TaskFlow erstellen (Livesystem)
- FirstScreens/Monitor für das Chat LiveSystem
- Konfiguration von 3 Chat Scripten
- Keine Konfiguration im Live System

#### **4.5 DLI CC Implementieren Rückrufservice #.230.006.939**

##### **4.5.1 Produktspezifische Leistungen**

- Implementieren des CGI Servers Beispielkonfiguration
- Testumgebung erstellen auf vorhandenen Webserver IIS oder
- Einbindung des Dialers in die Testumgebung
- Keine Einbindung in ein Livesystem

#### **4.6 DLI CC Implementieren SAP ICI Connector #.230.008.150**

##### **4.6.1 Produktspezifische Leistungen**

Implementierung des ICI Connectors für Voice

- Konfiguration des ICI Connectors
- Konfiguration von 3 Themen
- Rufnummern Konvertierung
- Test des IPOCC ICI Connectors mit einer Testapplikation

##### **4.6.2 Voraussetzungen**

- Der SAP Admin des Kunden muss bei der Implementierung des ICI Connectors Zugriff auf das SAP System haben
- SAP ICI Version 3.07 auch SAP CRM 7.0 EHP3
- SAP WebClient / ICI WebClient
- Konfiguration des SAP Systems durch den SAP Admin des Kunden
- Rufnummern im SAP müssen im kanonischen Format gespeichert sein
- Agent LogIn Name im IPOCC und SAP System nach SAP Vorgabe in GROBBUCHSTABEN
- IP Adresse und Port für SAP ICI Connector

#### **4.7 DLI CC Implementier. Salesforce Adapter #.230.008.151**

##### **4.7.1 Produktspezifische Leistungen**

Implementierung des Salesforce-Adapters auf dem IPOCC Servers

- Prüfen des Webservices im IPOCC
- Evtl. neu Implementieren des Webservices im IPOCC
- Konfigurieren der Salesforceanbindung
- Konfigurieren der Salesforce-Oberfläche in der Salesforce Console an drei Arbeitsplätzen mit gleichzeitiger Einweisung der Kunden IT
- Kurzer Test mit Support Engenieer

#### **4.8 DLI CC Implementierung Wallboard #.230.008.152**

##### **4.8.1 Produktspezifische Leistungen**

Implementierung des Wallboards auf dem IPOCC Server

- Prüfen des Webservices im IPOCC
- Evtl. neu Implementieren des Webservices im IPOCC
- Konfiguration eines IPOCC Users für das Walboard
- Test Wallboard auf einen Kunden PC
- Kurzeinweisung des Kundenadministrators in die Konfigurationsmöglichkeiten des Wallboards an Hand des vordefinierten Template

##### **4.8.2 Voraussetzungen**

Web-Browser:

- Google Chrome 20 oder höher
- Mozilla Firefox 2 oder höher
- Microsoft Internet Explorer 7 oder höher
- Microfoft Silverlight Plug-In in der Version 5 oder höher

IPOCC Server:

- TCP 28080 Wallboard
- TCP 28443 Wallboard
- TCP 18080 Monitoring Webservices
- TCP 18443 Monitoring Webservices

#### **4.9 DLI K3 Implement. auf kundeneigener HW, #.230.006.264**

##### **4.9.1 Produktspezifische Leistungen**

Implementation und Konfiguration der IPOCC Lösung auf kundenseitig bereitgestellter Hardware.

##### **4.9.2 Voraussetzungen**

- Die kundenseitig bereitgestellte Hardware muss mit fertig installiertem Betriebssystem erfolgen.

IPOCC Lösung bis 100 Agenten

- PC-Prozessor mit mind. Quadcore 3.1 GHz
- mind. 8 GB DDR3 ECC
- mind. 500 GB Harddrive

IPOCC Lösung bis 250 Agenten

- PC-Prozessor mit mind. 2 x Sixcore 2.6 GHz
- mind. 16 GB DDR3 ECC
- 2\*900GB (Raid1)