

estos Expert Partner Certification training

Partner Program 2017

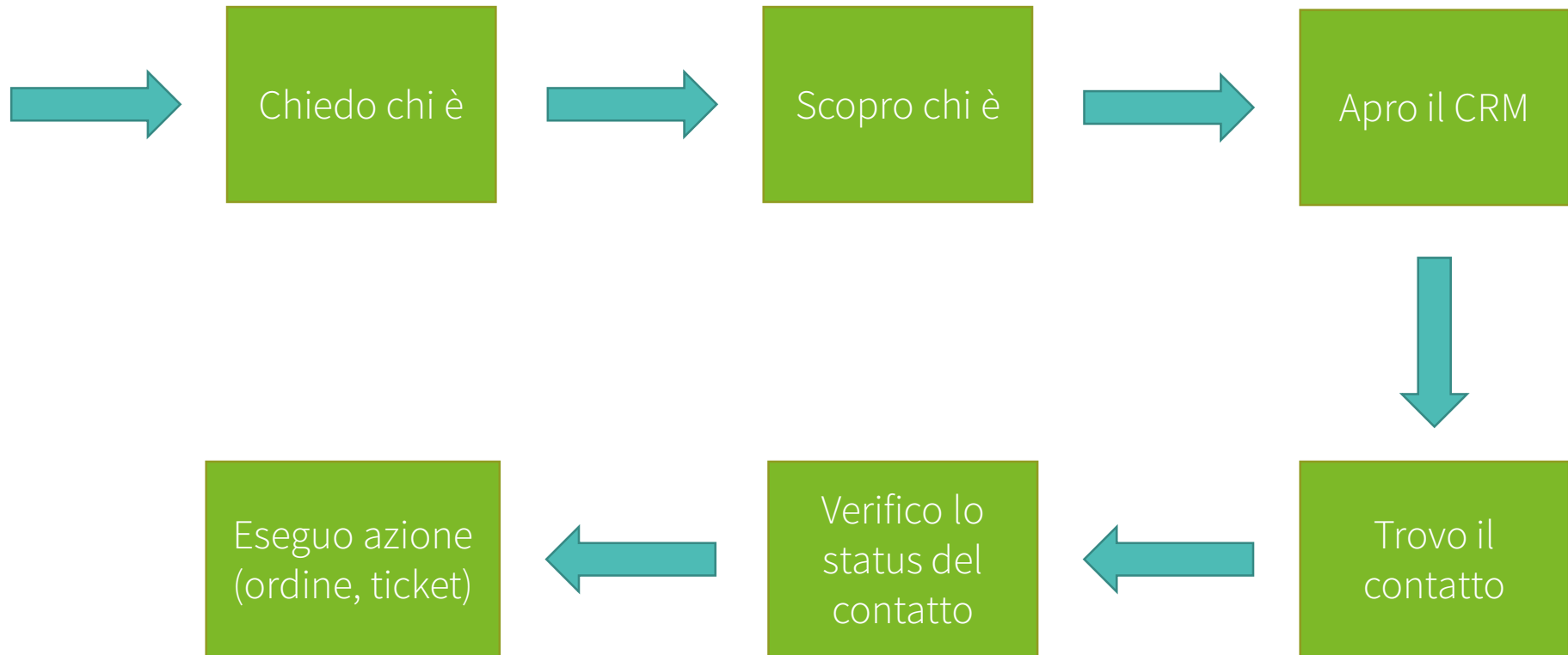
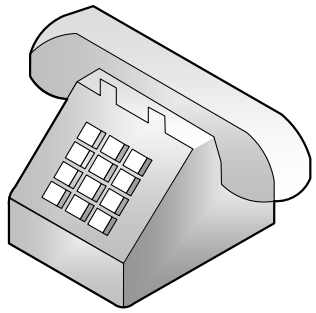
I vantaggi

- Certificazione tecnica / progettuale completa
- Formazione e certificazione dei partner
- Sconto base più elevato (28%)
- Accesso diretto all'assistenza telefonica e alla tele assistenza
- Segnalazione dei lead sul territorio
- Presenza sul partner locator estos
- Rebate del 3% su valore di listino generato > € 25.000,00 (kit esclusi)
- Possibilità di acquisto Starter Kit o Upgrade Kit (uno all'anno)

Agenda del corso

- Short introduction
- Topologia
- Computer Telephony Integration
 - TAPI (tsp, ECSTA)
 - MultiSite
 - SIP Softphone
 - Smartphone Integration
- ProCall Enterprise
 - Server
 - Federation
 - UC Connect
 - Client Desktop
 - Client Mobile
 - LiveChat
 - ProCall Analytics
 - Addons for ProCall Enterprise
- CEBP
- MetaDirectory
 - Server
 - Personalizzazione Interfacce
 - Editing locale
 - Editing centralizzato (HTML/Javascript)
 - Addestramento documentazione
 - Prove di modifica del popup
 - Esempi di integrazione
- Unified Messaging
 - IXI UMS
- Moduli per Skype For Business
 - Contact Kit
- TroubleShooting
- Quiz

Perchè non possiamo più fare a meno delle UC?



Perchè non possiamo più fare a meno delle UC?



Qual è il vostro obiettivo?



Perché non possiamo più fare a meno delle UC?

Prepara chiamata [404]

Roberto Roberti
+39 (02) 626568

Azienda spa
via Roma, 121
20121 Milano
Milano Italia

Chiama

Inserisci nota...



Prepara chiamata [404]

Roberto Roberti
+39 (02) 626568

Azienda spa
via Roma, 121
20121 Milano
Milano Italia

Chiama

Tipologia: Rivenditore
Cert Level: Expert (22/04/2016)
Demo Activity: Yes (12/09/2013)
Brand: Snom Microsoft vTiger

Opportunities

Inserisci nota...

Portfolio prodotti



Unified Communications

ProCall Enterprise

ProCall Analytics

ProCall LiveChat

ProCall One

Cooperazione

meet.estos.de

Unified Messaging

ixi-UMS

Database e servizi di rubrica

MetaDirectory

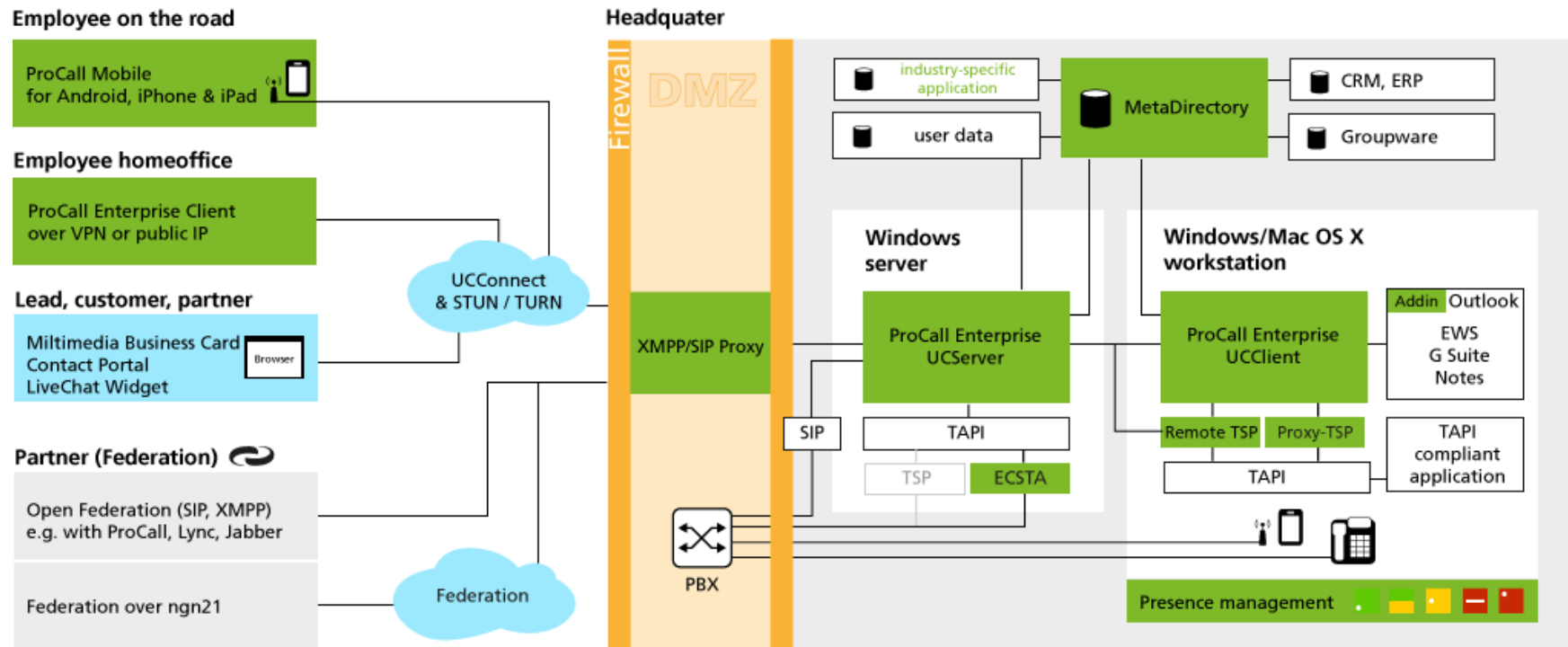
Integrazione ai sistemi telefonici

ECSTA Serie

Moduli per Skype for Business

Contact Kit

La topologia



L'integrazione alla telefonia: TAPI, SIP softphone, Smartphone



TAPI: breve storia

TAPI (Telephony Application Programming Interface) è un protocollo di Microsoft, introdotto nel 1993 su Windows 3.1.

Dopo varia release, il protocollo raggiunge la sua maturità con TAPI 2.0 di Windows NT 4.0. Esso introdusse la varietà e la completezza di operazioni telefoniche che utilizziamo tutt'oggi.

Nel 1999, insieme a Windows 2000, venne introdotta la versione 3.0 di TAPI. Il cui supporto da parte di Microsoft, in realtà, è già cessato. TAPI 3.0 **NON** è un aggiornamento di TAPI 2.0. In realtà si tratta di due protocolli differenti

TAPI 2.x è scritto in C++

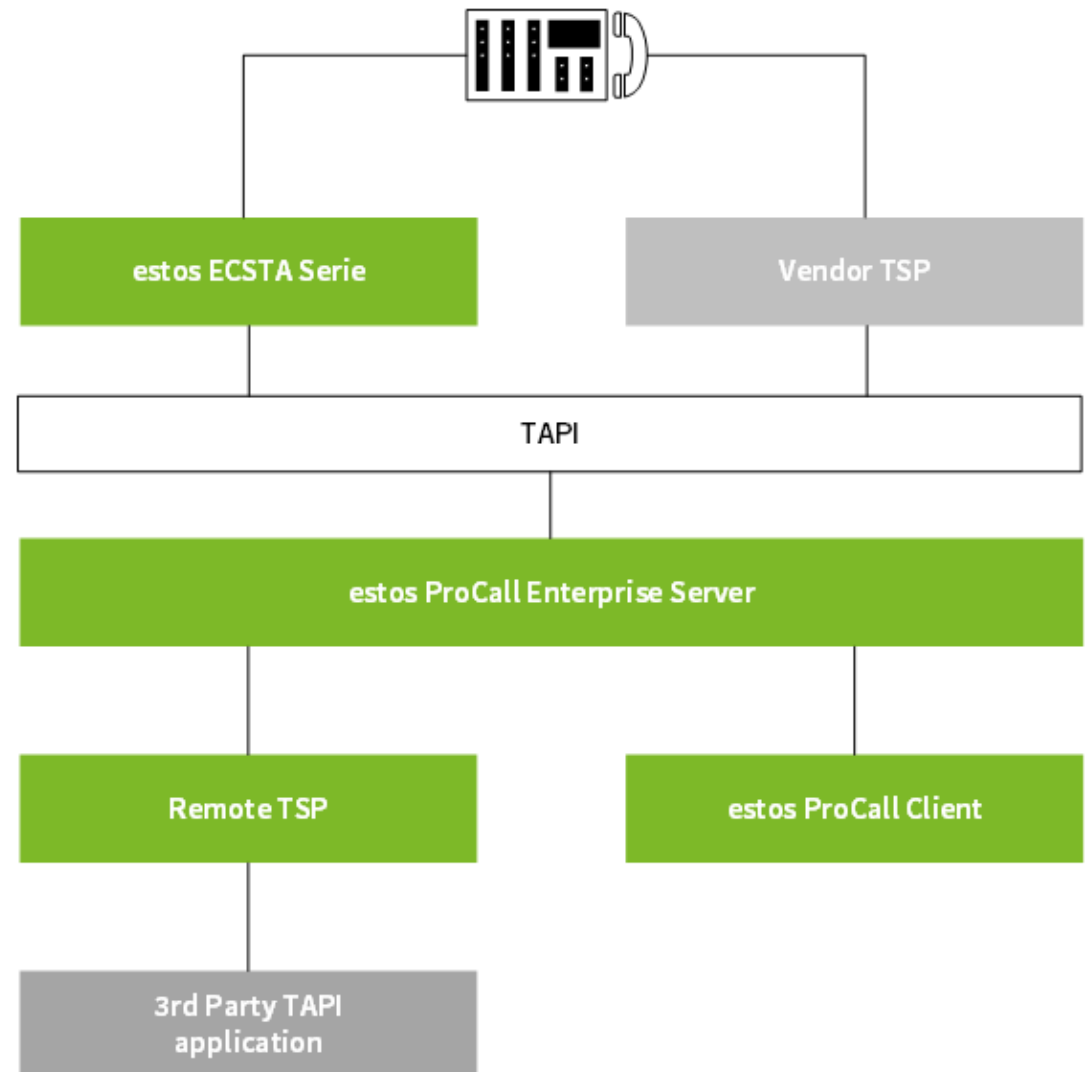
TAPI 3.x utilizza oggetti COM e non ha alcun supporto .NET

È più semplice considerare TAPI 3.x come un layer di **astrazione** di TAPI 2.x.

ProCall Enterprise e Call Control Gateway utilizzano
unicamente lo standard TAPI 2.x.

TAPI: come, dove, perché

- Componente fondamentale per il Remote Call Control
- Il vendor produce un TSP per i suoi PBX
- Il vendor non produce un TSP per i suoi PBX
- Nel caso in cui il vendor non fornisca il TSP, esso è fornito da estos con il prodotto ECSTA



TAPI: licensing del vendor

- TSP e CTI gratuite (es. Innovaphone)
- Sblocco licenza lato PBX fronte di una fee una tantum (es. Avaya)
- Sblocco di licenza lato PBX a taglio di utenza (es. Alcatel OXE)

In ogni caso, è necessario rivolgersi al canale autorizzato (distributori, reseller) per l'acquisto delle eventuali licenze e la fornitura dei pacchetti software (noi non siamo autorizzati a distribuire TSP di terze parti)

TAPI: quando il PBX non è pilotabile

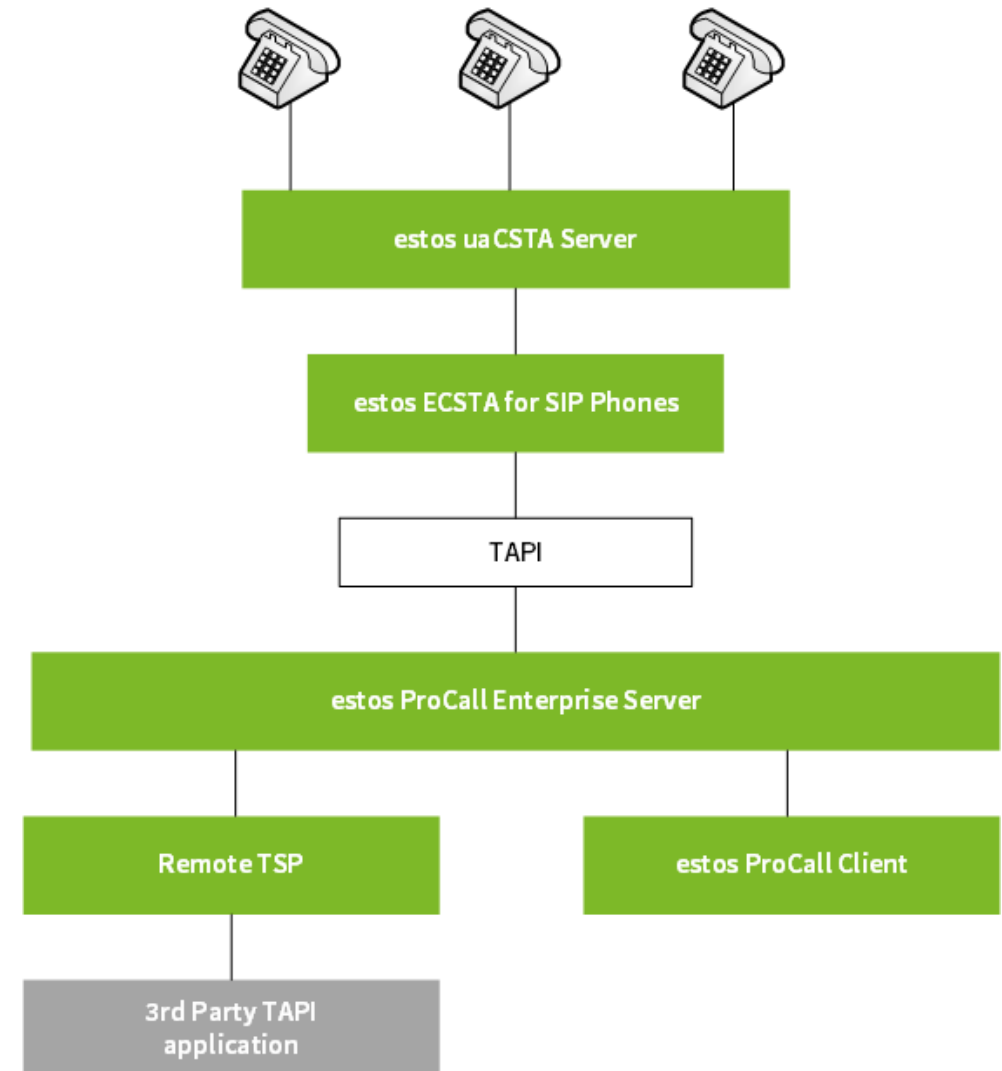
Normalmente i TSP prevedono una connessione Server <-> PBX.

Dove non fosse possibile pilotare questi, è possibile controllare direttamente alcuni telefoni SIP terze parti.

ECSTA for SIP Phones

ECSTA for SIP Phones è composto da:

- Un server uaCSTA (user assisted CSTA) su cui i telefoni SIP si registrano
- Una componente TSP che interfaccia tale Server con lo strato TAPI



ECSTA for SIP Phones

Sono compatibili:

- Snom serie 3xx/7xx/8xx – FW 8.7.5.x o successivi
- Yealink T46, T48 (con ECSTA 5.0)
- Samsung serie sMTi
- Mitel SIP Phones
- Panasonic SIP Phones (con ECSTA 5.0)
- Auerswald (con ECSTA 5.0)

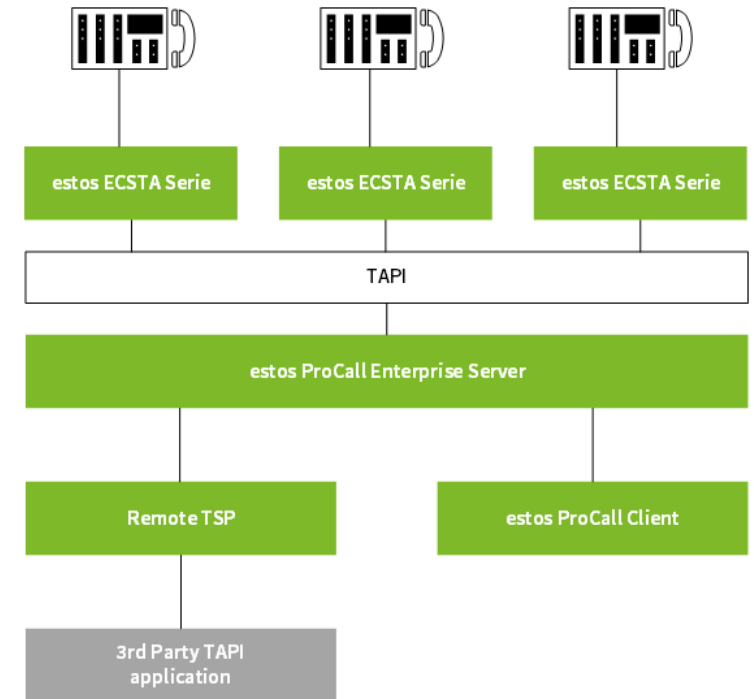
Vantaggi:

essere PBX indipendente, spesso si tratta dell'unico modalità di implementazione CTI in scenari provvisti di PBX senza TSP (es. Swyx, Wildix, 3CX)

ECSTA Serie: la multi istanza

Permette di istanziare più volte lo stesso TSP, permettendo il controllo di più PBX contemporaneamente dallo stesso server.

1. Accedere al Pannello di gestione TAPI tramite il tool «Phone Driver Option Advanced» (installato contestualmente a ECSTA)
2. Cliccare su Add. Selezionare l'ECSTA desiderato. Il software ci informa che il driver è già installato e ci chiederà se desideriamo aggiungere un'ulteriore istanza.
3. Confermiamo e configuriamo la nuova istanza come di consueto (IP, interni, etc)



Quando la multi istanza non è nativa

Quasi nessun TSP dei vendor supporta la multi istanza. estos sopprime al problema.

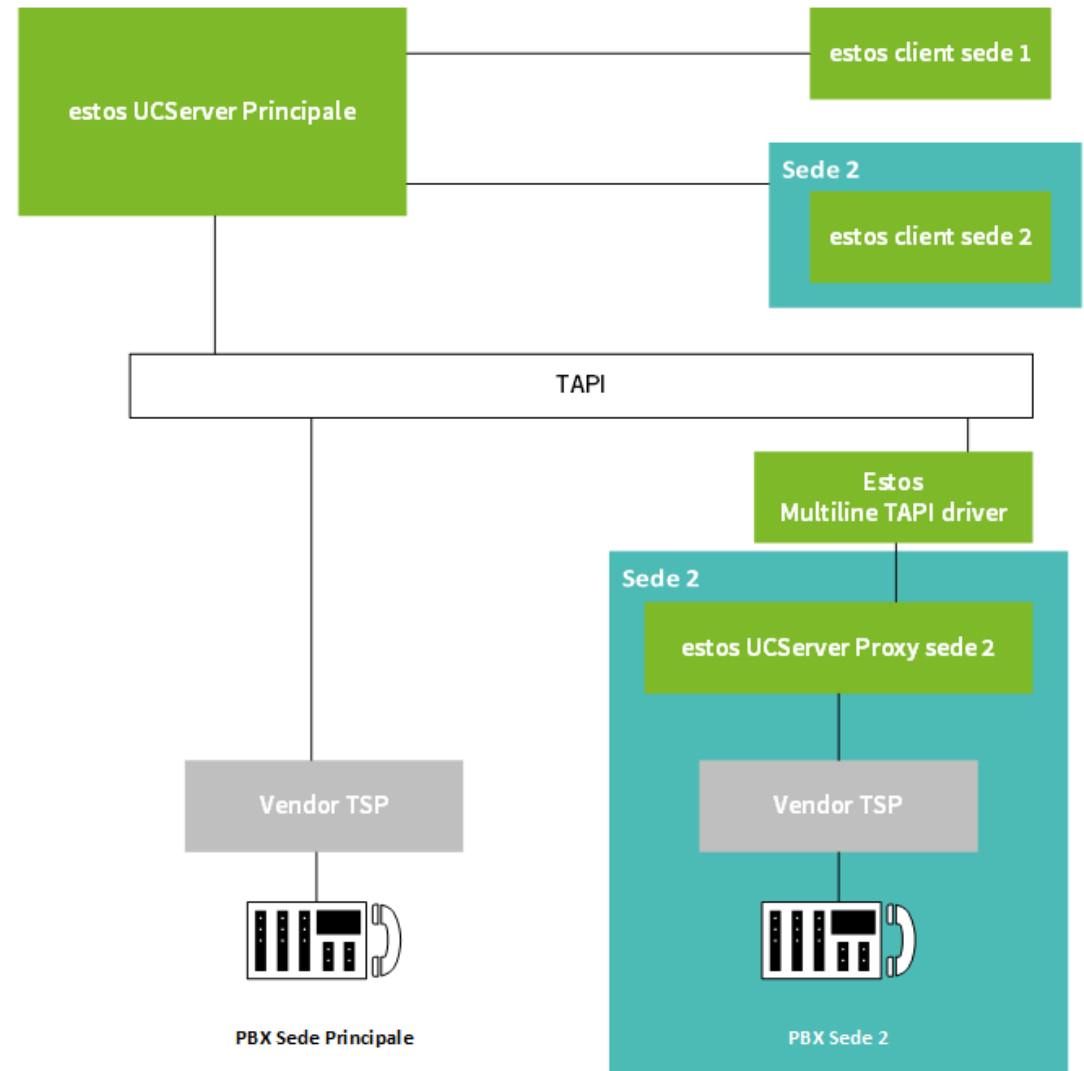
UCServer TAPI lines

Componente server: Server di ProCall che «proxa» gli interni di una sede secondaria

Componente client: è a tutti gli effetti un TSP, con la particolarità di connettersi a un server Proxy di ProCall. Comunica al server principale gli interni del PBX della sede secondaria.

Vantaggi:

- Sopprimere alle limitazioni del TSP dei vendor
- Concentrare su un unico server il journaling di molteplici server
- Utilizzare, su più server, un'unica connessione al PBX



TAPI: l'installazione

Installazione ECSTA (per PBX)

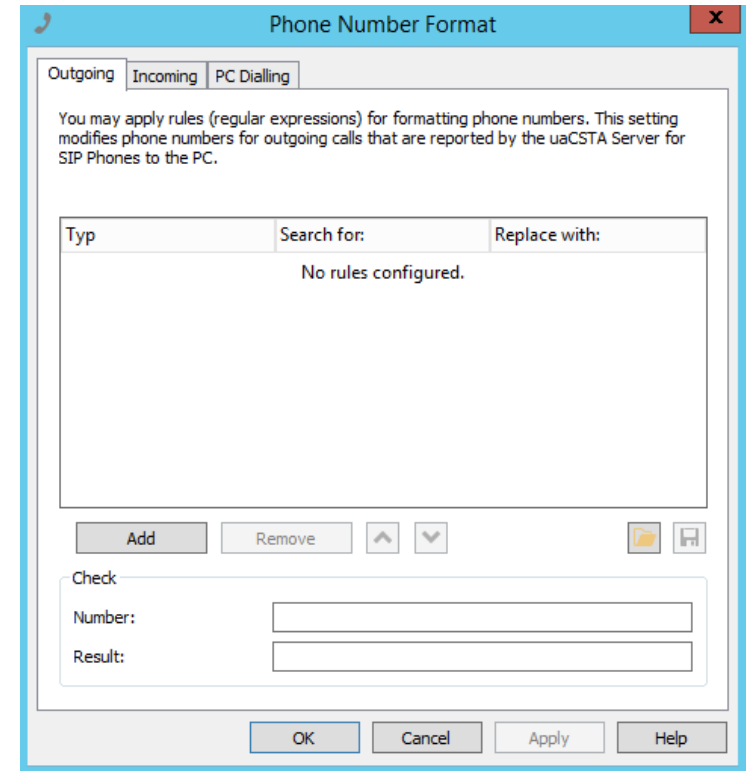
1. Esecuzione del setup appropriato (32 o 64bit)
2. Selezione Indirizzo IP PBX
3. Selezione interni da controllare
4. Operativo

Installazione ECSTA for SIP Phones

1. Esecuzione del setup uaCSTA_Server
2. Inserimento IP dei telefoni (o Broadcast) e push configurazione + reboot
3. Esecuzione del setup ECSTAforSIPPhones appropriato (32 o 64bit)
4. Selezione Indirizzo IP uaCSTA_Server (solitamente localhost)
5. Selezione interni da controllare
6. Operativo

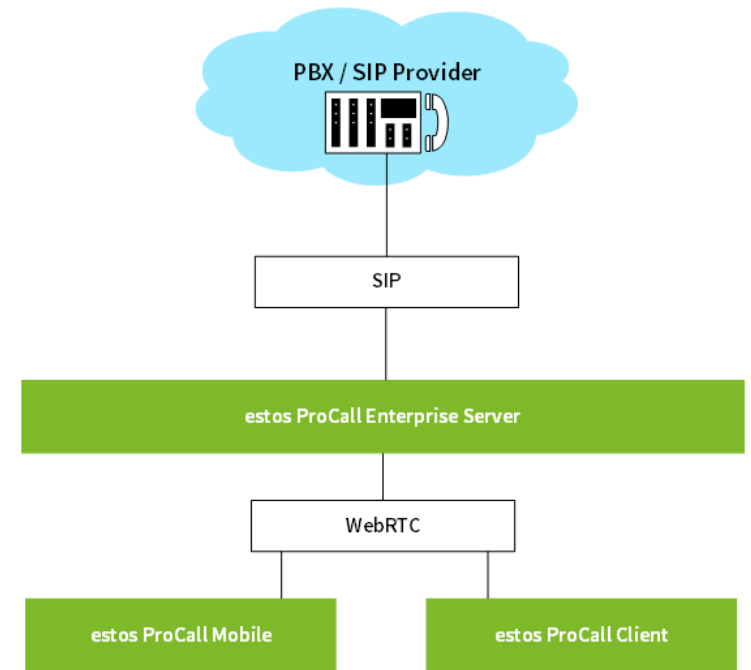
TAPI: espressioni regolari

- Permettono di formattare i numeri in supercanonico o manipolarli tramite Espressioni Regolari
- Inutile se utilizzate in congiunzione con ProCall Enterprise (la formattazione viene eseguita da quest'ultimo)
- Utile se lo strato TAPI verrà utilizzato da altre applicazioni TAPI-compliant (es. Voxtron)



SIP softphone (ProCall 6)

- Multi registrazione SIP dal server di ProCall
- **Nessun** utilizzo del protocollo TAPI richiesto
- **Registrazione unica** di un interno virtuale verso il PBX (una registrazione per interno che si può pilotare su N device)
- Registrazioni verso PBX On Premise o in **Cloud**
- Traghettamento dell'audio da server a client in WebRTC
- Softphone su client desktop e mobile
- Nessun telefono fisso richiesto
- **Una sola cuffia per tutto**



SIP softphone

1. Accedere allo UCServer al menù Linee
2. Cliccare il pulsante «Aggiungi sistema PBX»
3. Cliccare su SIP softphone
4. Selezionare un provider certificato disponibile oppure «Altro provider» per SIP generico
5. Inserire indirizzo IP e porta del provider SIP
6. Effettuare le registrazioni SIP verso il provider
7. Terminare il wizard
8. Premere «Accetta»
9. Attivare la spunta sugli interni SIP da utilizzare come softphone
10. Premere «Accetta»
11. Assegnare a ogni utente l'interno SIP da utilizzare per il softphone

The screenshot shows a window titled "Add SIP softphone" with a blue header. Below the header is a "Login" section with the text "Please enter the user name and the password for the SIP registration." and the "estos" logo. There are two input fields: "User name" with a dropdown arrow and "Password". The "User name" field contains "505" and the "Password" field contains three asterisks. Below the input fields is a large empty rectangular area. At the bottom of the window, there are two rows of buttons. The first row contains "Add...", "Edit...", and "Remove". The second row contains "< Back", "Next >", "Cancel", and "Help".

Coffee break



ProCall Enterprise



ProCall Enterprise: UCServer

Amministratore UCServer - teaching-server.estos.lab - Licenza NFR (Not For Release)

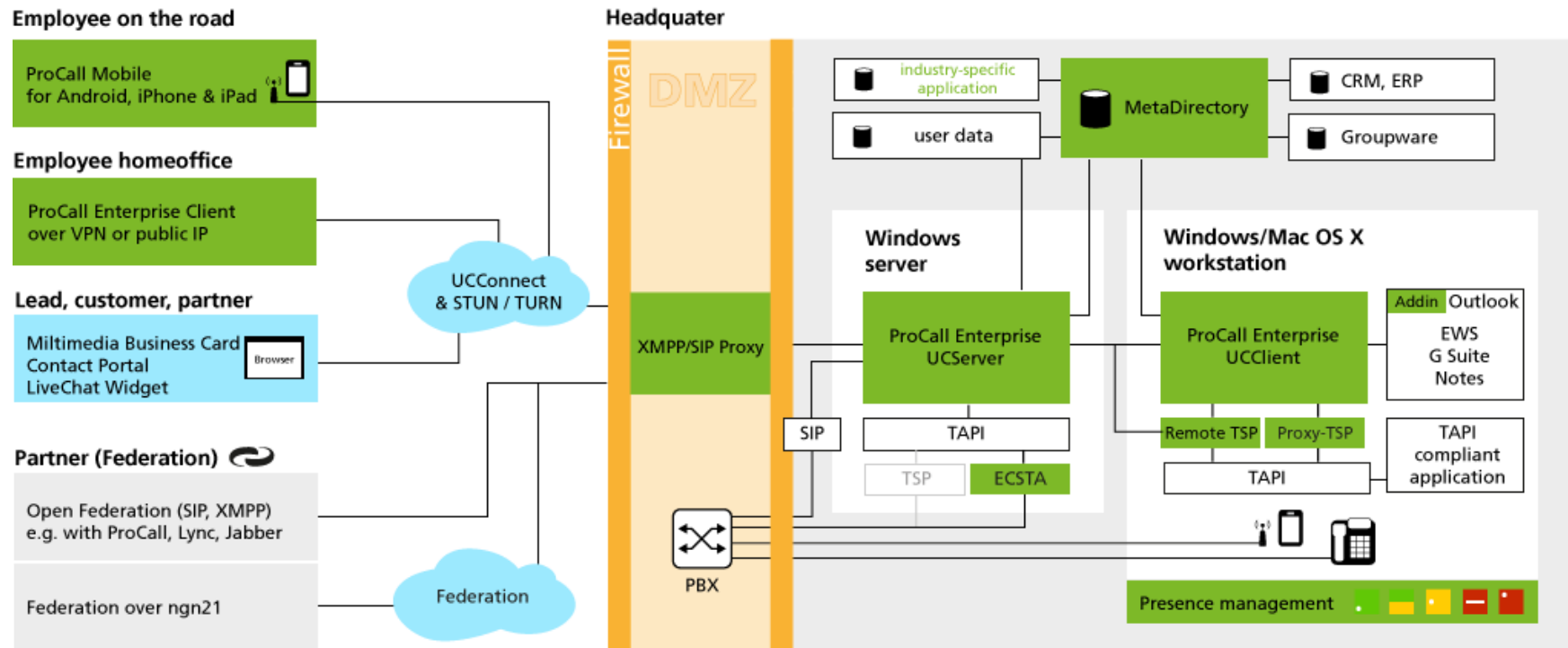
File Strumenti Visualizza Aiuto

Connetti Disconnetti Rilevare Filtro:

- Sommario
- Licenze
- Domino presenza
- Banca dati utente
- Registrazione utente
- Banca dati
- Eventi
- Accesso mobile
- Telefonia
- Linee
- Ubicazione
- Journal telefono
- Chiamate perse
- Gestione degli errori
- Amministrazione utenti
- Utente
- Gruppi
- Computer
- Profili
- Impostazioni globali
- Servizi
- Update Server
- Invio Mail
- Notifiche
- Invio SMS
- Registrazione chiamata
- Server esterni
- STUN / TURN
- Federation
- SIP Federation
- Server SIP
- Rotte statiche SIP
- XMPP Federation
- Permessi di dominio
- Blocco domini
- Diagnostica
- Banche dati
- MetaDirectory
- Google
- Server Status
- Status Monitor
- Eventi server

Nome	Descrizione
Sommario	Impostazioni generali del server, licenze, amministrazione utenti
Licenze	Licenze
Domino presenza	Il Domino Presence per questo Server
Banca dati utente	Amministrazione utenti integrata od esterna
Registrazione utente	Impostazioni per l'autenticazione degli utenti
Eventi	Eventi
Banca dati	Banca dati
Accesso mobile	Utilizzare le applicazioni tramite internet

La topologia



Requisiti di sistema

Server side:

- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016

Client side:

- Windows 7 SP1
- Windows 8/8.1
- Windows 10

Database side:

- MS Access (default)
- MS SQL Server 2008 R2
- MS SQL Server 2012 R2
- MS SQL Server 2014
- MS SQL Server 2016

Optional Environment:

- Microsoft Hyper – V
- VMWare from version 4.5
- Microsoft Active Directory
- Citrix XenApp

Hardware:

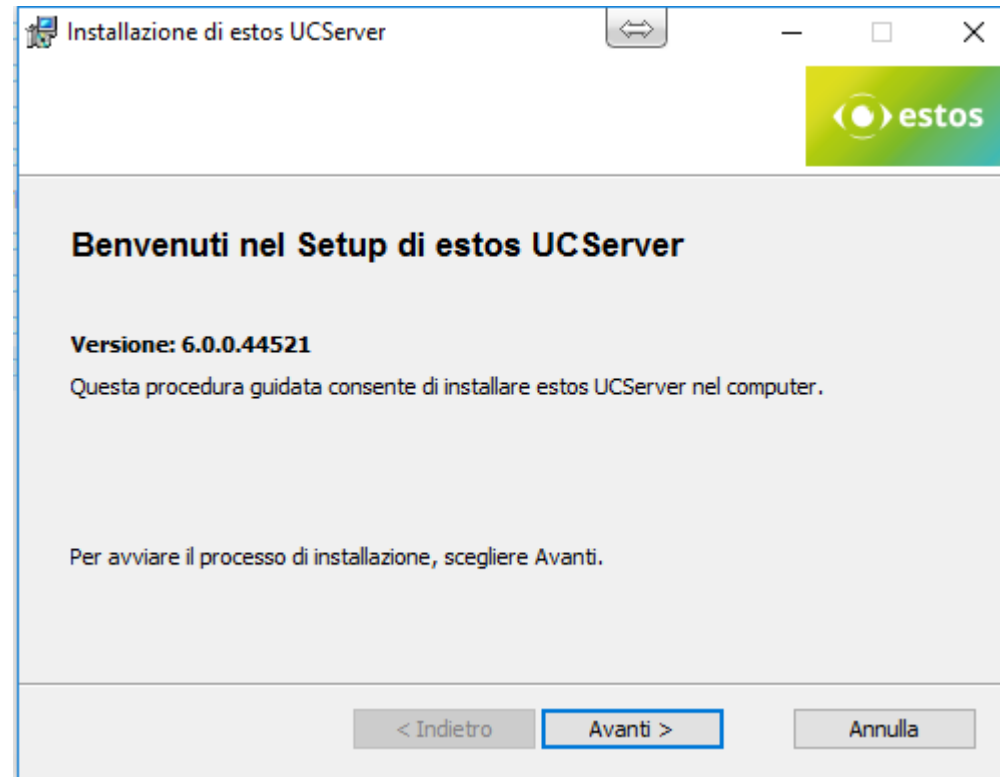
- 2Ghz Dual Core CPU
- > 1 GB free space on HD
- 4 GB RAM
- TCP / IP connection

ProCall Enterprise: UCServer – contenuti dell'archivio

ProCall X.x.xx.xxxxx.zip contiene:

- UCServer.msi
- UCClient.msi
- Addons:
 - UCServer Tools for Active Directory
 - Multiline TAPI driver
 - EWS Calendar Replicator
 - STUN TURN Server
 - SIP Proxy
 - XMPP Proxy
- Mac:
 - UCClient MacOS
- Analytics:
 - ProCall Analytics
- Apps:
 - iOS: App Store
 - Android: Play store

ProCall Enterprise: UCServer – installazione step by step



Manuale di installazione PDF a corredo del corso o online su www.estos.it o su helpdesk.estos.com

ProCall Enterprise: UCServer – dominio di presence

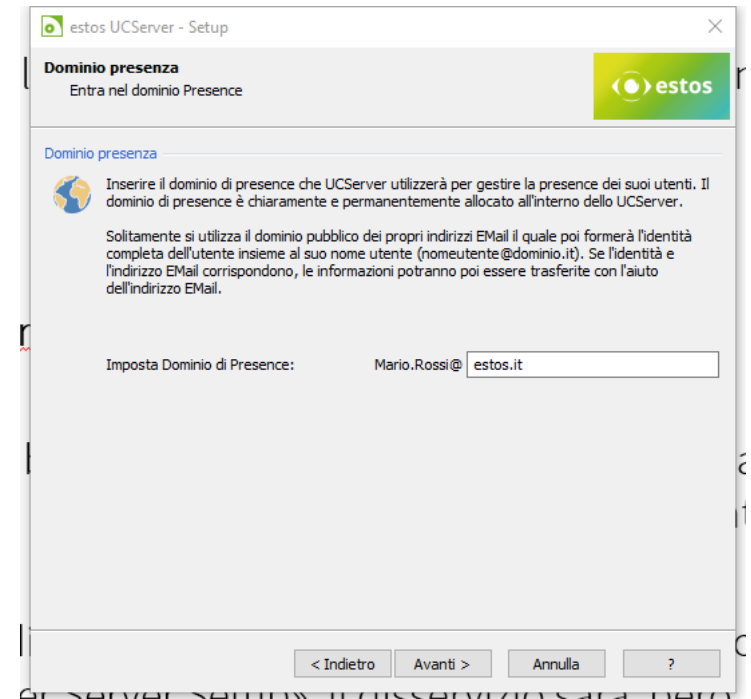
Tutti gli utenti all'interno di ProCall Enterprise, sono utenti SIP.

nomeutente@dominio.it

Il dominio di presence va inserito sempre pubblico.

NON è modificabile al di fuori del primo wizard di installazione in quanto viene utilizzato per l'identificazione degli utenti.

È possibile modificarlo in un secondo tempo, eseguendo il wizard «UCServer Server Setup». Il disservizio sarà, però, la perdita di tutte le configurazioni relative agli utenti (Permission, Elenco preferiti, Autorizzazioni Federation, etc)

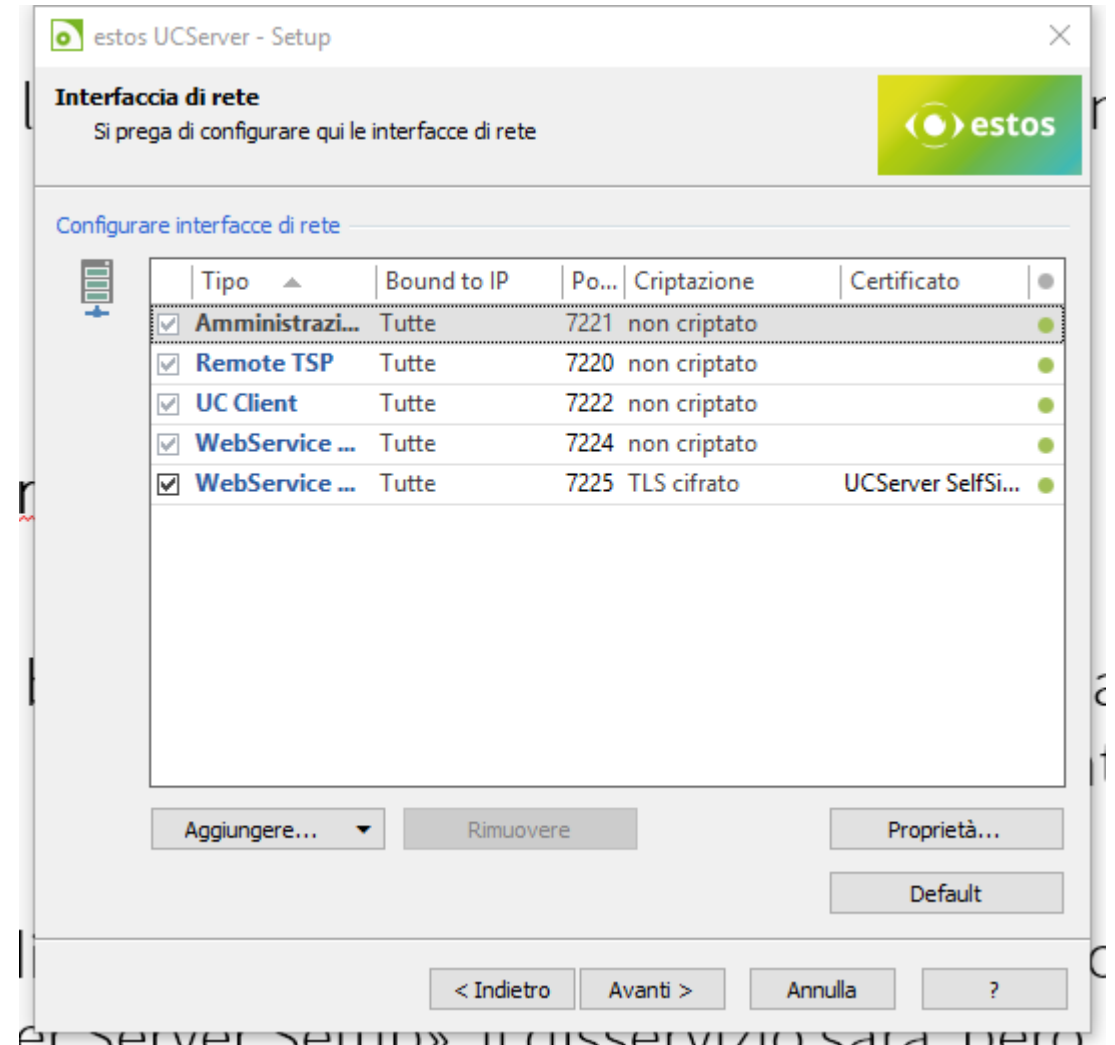


ProCall Enterprise: UCServer – porte TCP ed esposizione

- Amministrazione UCServer: 7221
- Remote TSP: 7220
- UCClient: 7222
- Web Service (HTTP): 7224
- Web Service (HTTPS): 7225

I Web Service sono stati integrati nel server di ProCall. Si occupano di esporre i servizi web per:

- Connessione dell'app mobile
- Connessione del client per MacOS
- Pannello della LiveChat



ProCall Enterprise: UCServer – ubicazione

Ubicazione multi punto (senza passanti)

The screenshot shows the 'estros UCServer - Setup' window with the 'Ubicazione' (Location) tab selected. The subtitle is 'Scegli paese, prefisso e impianto telefonico'. The 'Telefonanlageinstellungen konfigurieren' section contains the following fields and values:

- Nome ubicazione: Default
- Paese/regione: Italia
- Prefisso località: (empty)
- ☒ L'ubicazione possiede un impianto telefonico
- Configurazione: Multipunto
- Nebenstellenrufnummern Bereich: (empty) - (empty)
- Codice d'impegno: 0
- Identificazione codice d'impegno (button)
- Formato numeri: (empty)
- Dettagli... (button)

At the bottom are navigation buttons: < Indietro, Avanti >, Annulla, and ?.

Ubicazione punto (con passanti)

The screenshot shows the 'estros UCServer - Setup' window with the 'Ubicazione' (Location) tab selected. The subtitle is 'Scegli paese, prefisso e impianto telefonico'. The 'Telefonanlageinstellungen konfigurieren' section contains the following fields and values:

- Nome ubicazione: Default
- Paese/regione: Italia
- Prefisso località: 0432
- ☒ L'ubicazione possiede un impianto telefonico
- Configurazione: Punto
- Numero PBX (radice passante): 425
- Nebenstellenrufnummern Bereich: 200 - 300
- Codice d'impegno: 0
- Identificazione codice d'impegno (button)
- Formato numeri: +39 (0432) 425-200
- Dettagli... (button)

At the bottom are navigation buttons: < Indietro, Avanti >, Annulla, and ?.

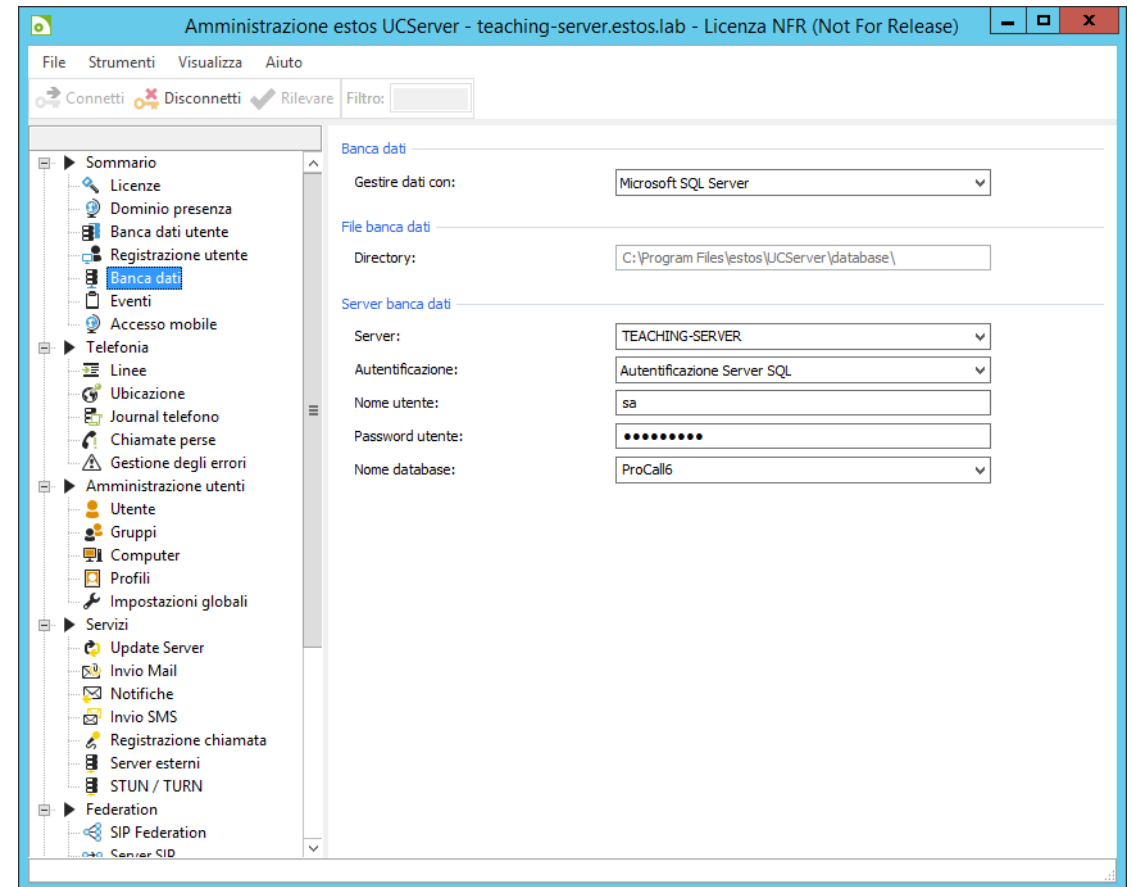
ProCall Enterprise: UCServer – database & journal

Access è il database di default

- Consigliato per installazioni di massimo 10 utenti
- Latenza una volta superati i ~250 MB

MS SQL (anche in versione express) è il database consigliato

- Consigliato sempre ma soprattutto con installazioni superiori ai 10 utenti
- Può convivere nella stessa macchina
- Performance migliori
- È obbligatorio per l'utilizzo di ProCall Analytics



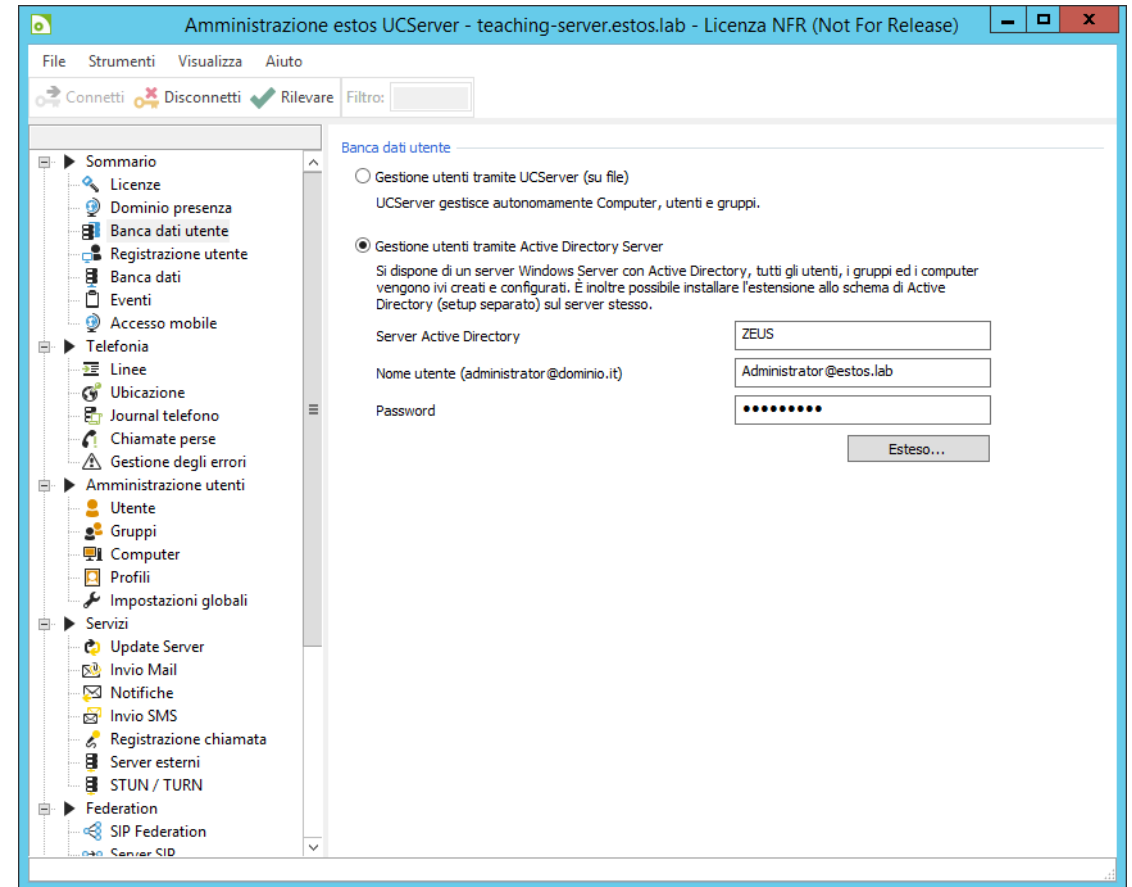
ProCall Enterprise: UCServer – backend utenti

- Gestione utenti tramite UCServer
- Gestione utenti tramite Active Directory

Non è possibile utilizzare meccaniche di autenticazioni miste

Il pulsante «Avanzate» permette operazioni ulteriori come:

- La specifica di una BaseDN di partenza per il sync degli oggetti AD (utile quando si ha a che fare con una Foresta AD complessa)
- La verifica della mappatura dei campi AD <-> ProCall
- L'abilitazione o meno della scrittura dei campi anagrafici AD da parte di ProCall Enterprise.



ProCall Enterprise: UCServer – autorizzazioni

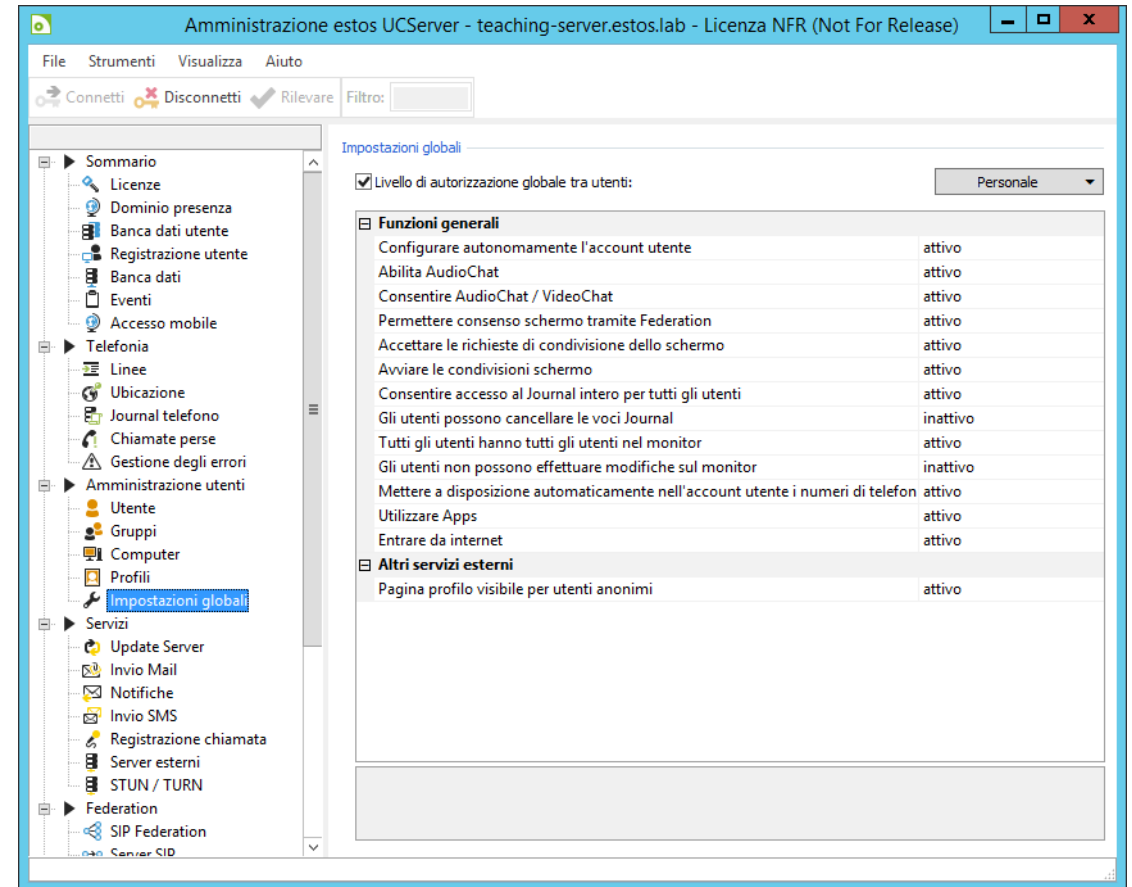
Le autorizzazioni sono quelle impostazioni che definisco quante e quali informazioni l'utente ProCall A possa vedere dell'utente ProCall B

definite in quattro macro livelli:

- Pubblico (solo presence e i principali dati anagrafici)
- Business (Pubblico + chiamate in corso e appuntamenti)
- Team (Business + pickup sull'utente remoto)
- Privato (Team + modifica presence e impostazione deviazioni)

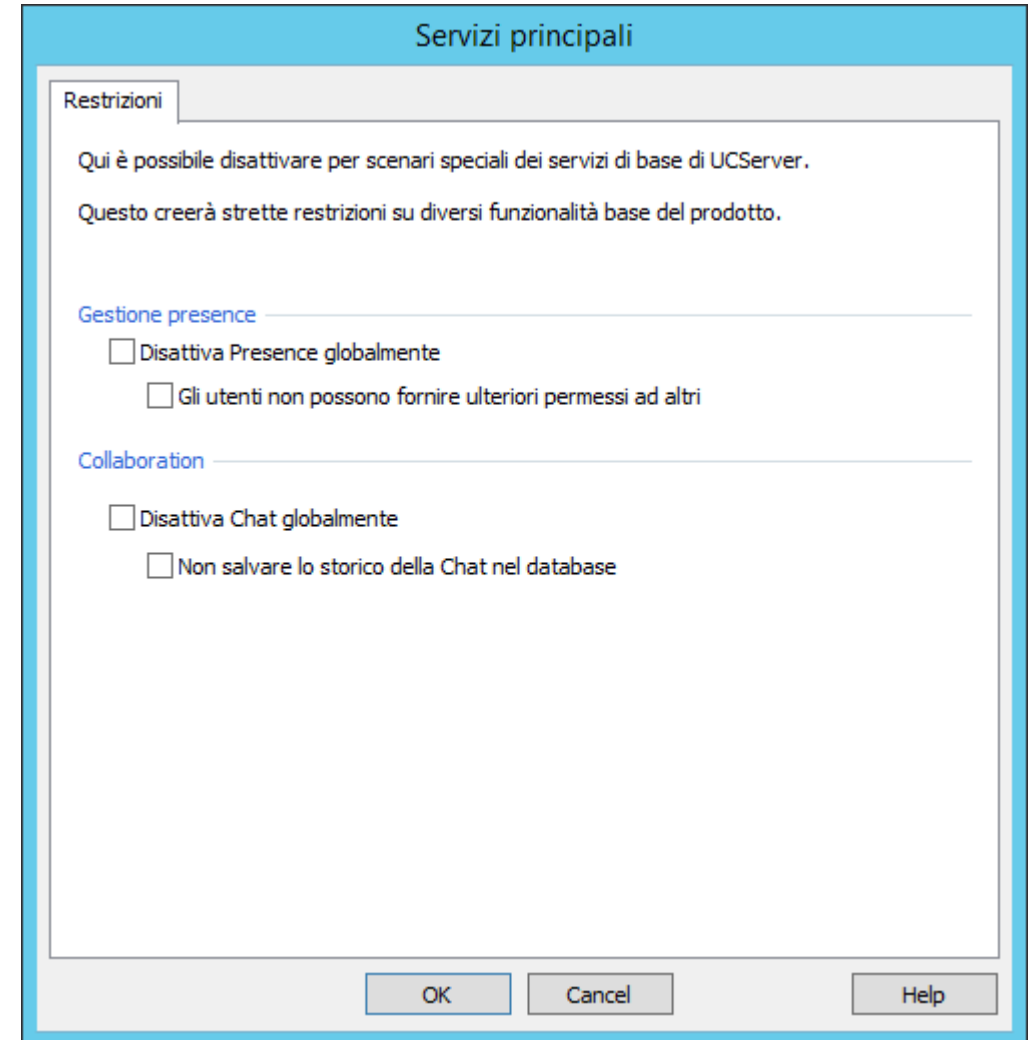
impostabili in quattro diverse posizioni

- Globalmente -> Valgono per tutti gli utenti ProCall
- Gruppo -> solo per gli appartenenti al gruppo (anche AD, **consigliamo uno creato ad hoc**)
- Capogruppo -> solo da parte del capogruppo nei confronti dei membri
- Adhoc -> solo da parte dell'utente concedente all'utente concesso



ProCall Enterprise: UCServer – servizi globali

È possibile inibire gli utenti alla concessione di permessi specifici ad altri utenti selezionando il menu Strumenti -> Servizi Principali dal pannello di Amministrazione UCServer



ProCall Enterprise: UCServer – profili

I Profili di ProCall Enterprise (associabili ai singoli utenti) sono una serie di impostazioni normalmente deputate alla configurazione client-side che è possibile propagare server-side.

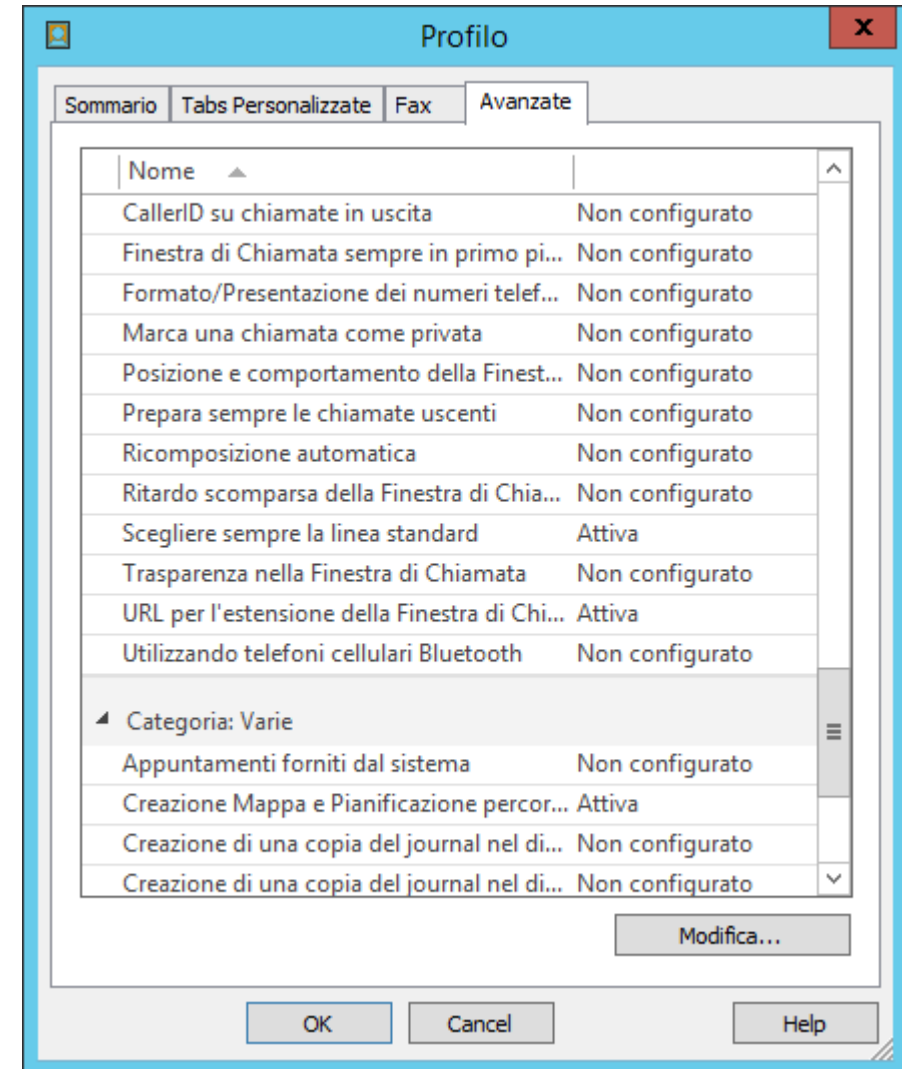
Essi includono le funzionalità seguenti:

- Fino a 3 Tab aggiuntivi con del contenuto Web a scelta (rendering eseguito dal Internet Explorer)
- Policy di configurazione client-side
- Fax Integration

Ogni policy è corredata di descrizione, tra le più utilizzate spiccano

- HotKey binding: assegnazione server-side dei pulsanti hotkey
- Window URL Extension: estensione della finestra di chiamata tramite pagine HTML
- Disabilitazione pulsanti Impostazioni/Login

Una volta modificato un Profilo, le impostazioni saranno attive a partire dal login successivo della singola Workstation.



ProCall Enterprise: UCServer – federation

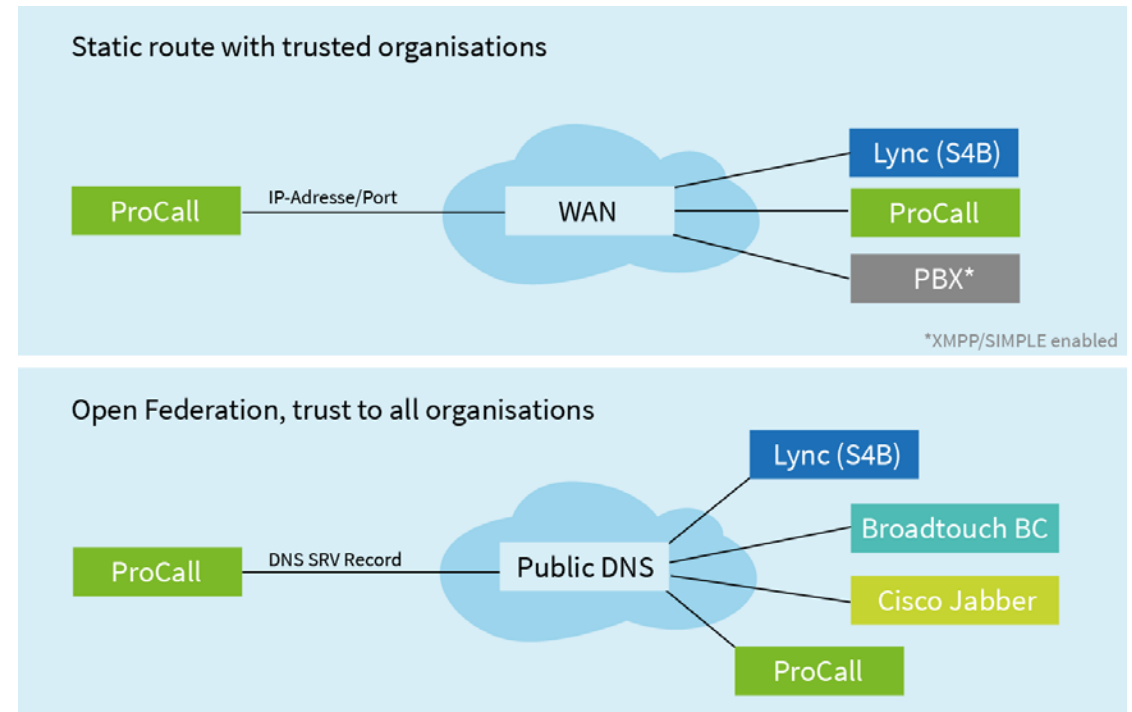


ProCall Enterprise: UCServer – federation

Per Federation intendiamo lo scambio di informazioni di Presence e di messaggi di testo attraverso piattaforme eterogenee.

La Federation è supportata da ProCall Enterprise grazie a 2 protocolli:

- SIP/SIMPLE (ProCall, MS Lync, etc)
- XMPP (Cisco Jabber, etc)



ProCall Enterprise: UCServer – open federation SIP/SIMPLE

La Open Federation SIP/SIMPLE fa sì che venga aperto sulla macchina UCServer una porta (la 5061/TCP) che dovrà essere accessibile dall'esterno.

L'hostname/IP pubblico dovrà poi essere raggiungibile dall'esterno tramite un record DNS di tipo SRV con la seguente sintassi:

_sipfederationtls._tcp.dominio.it

L'uso di un certificato SSL è **consigliato**.

Vantaggi:

- Flessibile e interpiattaforma
- È l'implementazione standard della Federation SIP/SIMPLE

Svantaggi:

- Necessario poter accedere al DNS e ai Firewall aziendali

ProCall Enterprise: UCServer – open federation XMPP

La Open Federation XMPP richiede che venga aperto sulla macchina UCServer una porta (la 5269/TCP) che dovrà essere accessibile dall'esterno.

L'hostname/IP pubblico dovrà poi essere raggiungibile dall'esterno tramite due record DNS di tipo SRV con la seguente sintassi:

_xmpp-server._tcp.dominio.it
_xmpp-client._tcp.dominio.it

L'uso di un certificato SSL è consigliato. È necessario inoltre specificare, grazie al menu «Permessi di Dominio» che il dominio azienda.it che desideriamo raggiungere via XMPP è appunto un dominio XMPP.

Vantaggi:

- Flessibile e interpiattaforma
- È l'implementazione standard della Federation XMPP

Svantaggi:

- Necessario poter accedere al DNS e ai Firewall aziendali

Lunch break



estos UC Connect



estos UC Connect: cos'è

UC Connect è una serie di servizi in cloud, forniti da estos.

Forniscono:

- un login istantaneo a ProCall da app mobile
- i servizi di STUN / TURN server al proprio server di ProCall
- L'accesso alla piattaforma LiveChat

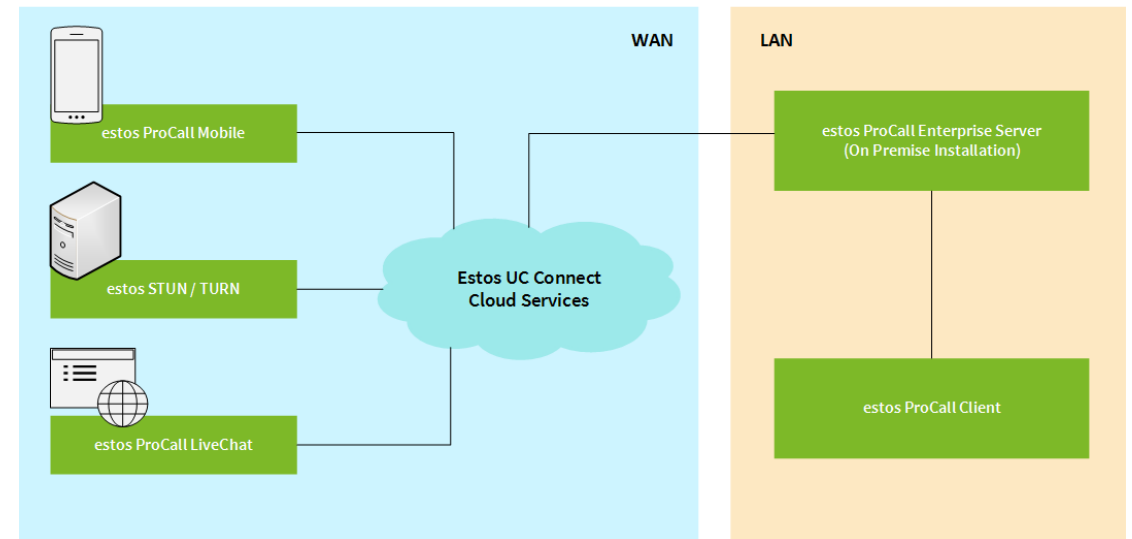
Evitando di :

- mettere mani sul DNS e sul firewall aziendale per aprire porte di accesso
- installare ulteriori pacchetti nel server per l'abilitazione dei servizi precedentemente indicati
- eseguire ulteriori configurazioni

Vantaggi:

È sufficiente la registrazione dal proprio server al portale UC Connect con un'email e password.

Una volta loggati a UC Connect, tutti i servizi precedentemente citati saranno disponibili istantaneamente, senza alcuna configurazione, semplificando drasticamente l'installazione del prodotto.



estos UC Connect: registrazione

1. Registrazione con indirizzo email presso il portale *ucconnect.estos.com*
2. Rilascio dello UC Server ID e della password
3. Login con UC Server ID e password all'interno del server di ProCall
4. Abilitazione degli utenti all'utilizzo dei servizi
5. Operativo

estos UC Connect: registrazione

Registrazione al portale

Connettere a UC Connect

estos UC Connect

Please enter your email address.

Email

Next

Login sullo UC Server

UC Connect

☐ Utilizzare UC Connect

Server ID (UC Connect ID)

Server Password

OK **Annulla**

Abilitazione degli utenti

estos UCServer - Setup

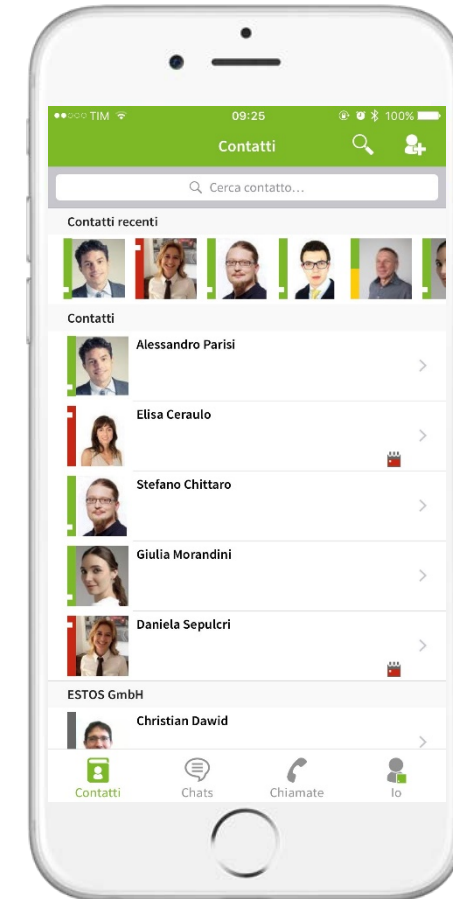
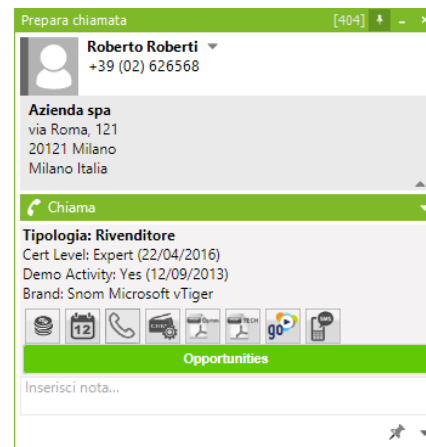
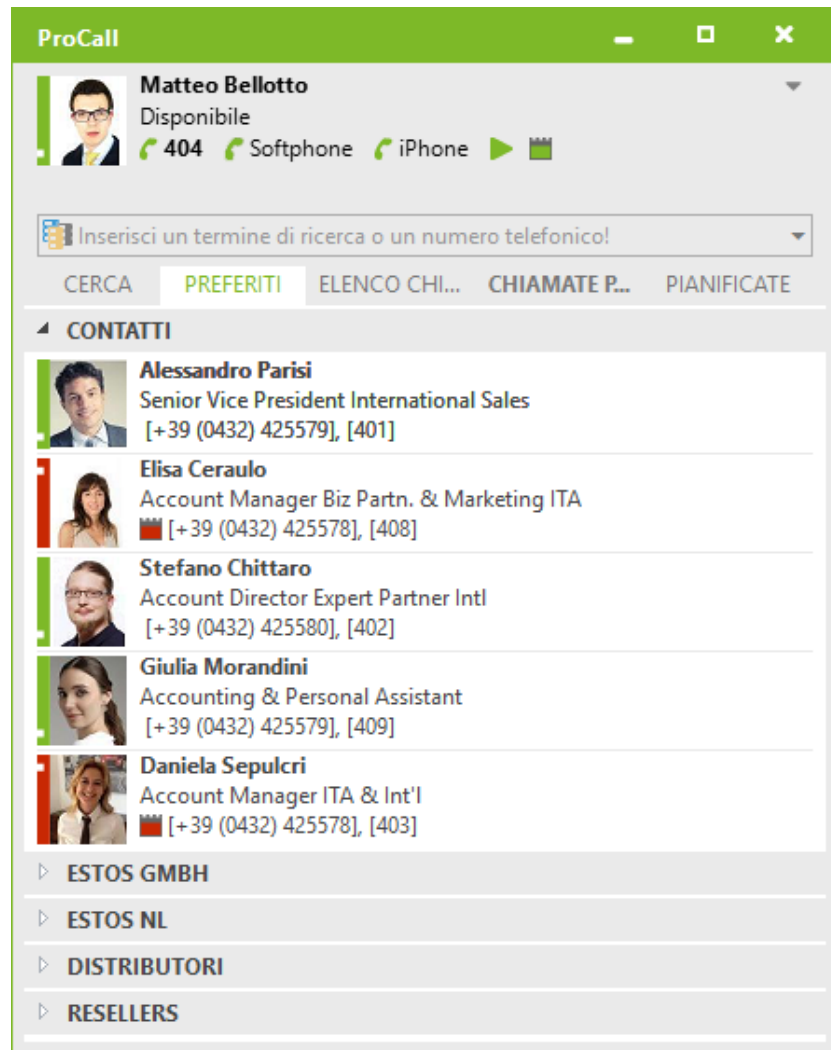
Attivare gli utenti che devono avere il diritto di utilizzare ProCall Mobile.

Apps	Nome visualizzato	Indirizzo E-mail
<input checked="" type="checkbox"/>	Alessandro Parisi	alessandro.parisi@estos.it
<input checked="" type="checkbox"/>	Matteo Bellotto	matteo.bellotto@estos.it
<input checked="" type="checkbox"/>	Stefano Chittaro	stefano.chittaro@estos.it

Attivare tutti

< Back **Next >** **Cancel** **Help**

ProCall Enterprise: Client



ProCall Desktop



ProCall Enterprise: Client – installazione manuale

È sufficiente eseguire il file UCClient_it.msi sulla workstation di riferimento.

Sarà eseguito un wizard di configurazione in cui inserire i parametri necessari:

- Server (utilizzando un IP/Hostname Statico oppure il record DNS SRV

_ctiserver._tcp.dominio.local

sulla porta 7222 configurabile nella gestione DNS dell'infrastruttura aziendale)

- Credenziali dell'utente

ProCall Enterprise: Client – installazione tramite GPO

Innanzitutto è necessario preparare il pacchetto all'installazione eseguendo, da riga di comando

```
msiexec /a UCClient_it.msi
```

A questo punto, dal pannello «Active Directory Users and Computers» evochiamo il menu contestuale sulla OU che ci interessa (contenente utenti o computer) -> All Tasks -> Resultant Set of Policies.

Se non è già presente, verrà generata una policy di default seguendo i template già presenti. Una volta aperto il pannello riepilogativo della policy facciamo tasto destro su «Computer» o «Users» -> Properties -> Selezioniamo la policy -> Edit

Nel nuovo pannello di Edit Policy che si aprirà, all'interno dell'elemento Computer Configuration -> Software Settings -> Software installation potremo aggiungere il pacchetto MSI configurato all'inizio della procedura.

In questo modo AD provvederà in autonomia a propagare l'installer sulle WS

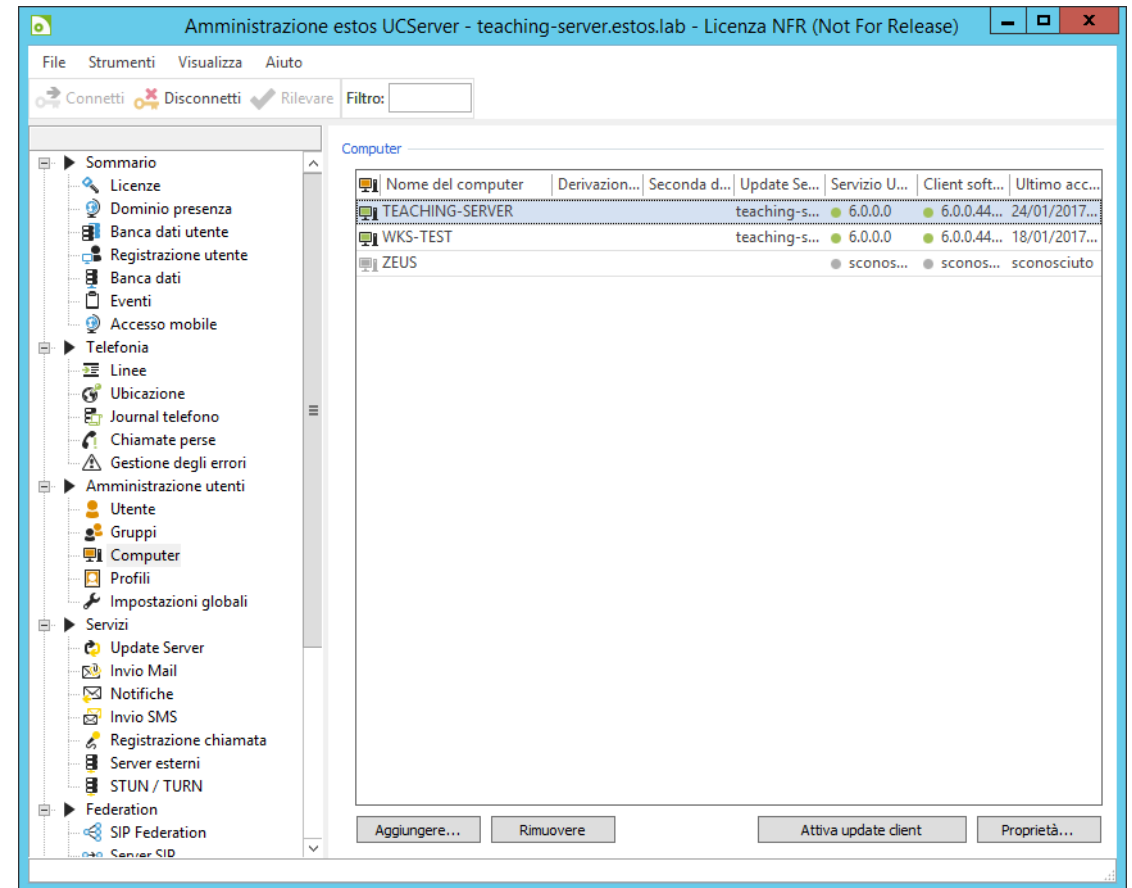
ProCall Enterprise: Client – installazione dallo UCServer

In caso di integrazione con Active Directory, è possibile «pushare» l'installazione client sulle workstation tramite un piccolo servizio chiamato «Update Service»

Dall'elenco «Computer» selezionate una o N postazioni e, dal menu contestuale, «Installa Software»

Sono richieste le credenziali amministrative di Active Directory con permessi amministrativi.

Il software pusherà l'installer nella condivisione «Admin\$» della WS quindi accertarsi dell'eventuale disattivazione del servizio o di problemi di risoluzione/firewalling.



ProCall Enterprise: Client – integrazione ai groupware

Il client si integra nativamente (contatti e calendari) con:

- Outlook (32 o 64 bit)
- Exchange / Office 365
- IBM Notes
- G Suite (Google Apps)
- Applicazione Contatti Windows 10

E' in grado di appoggiarsi a sorgenti dati come:

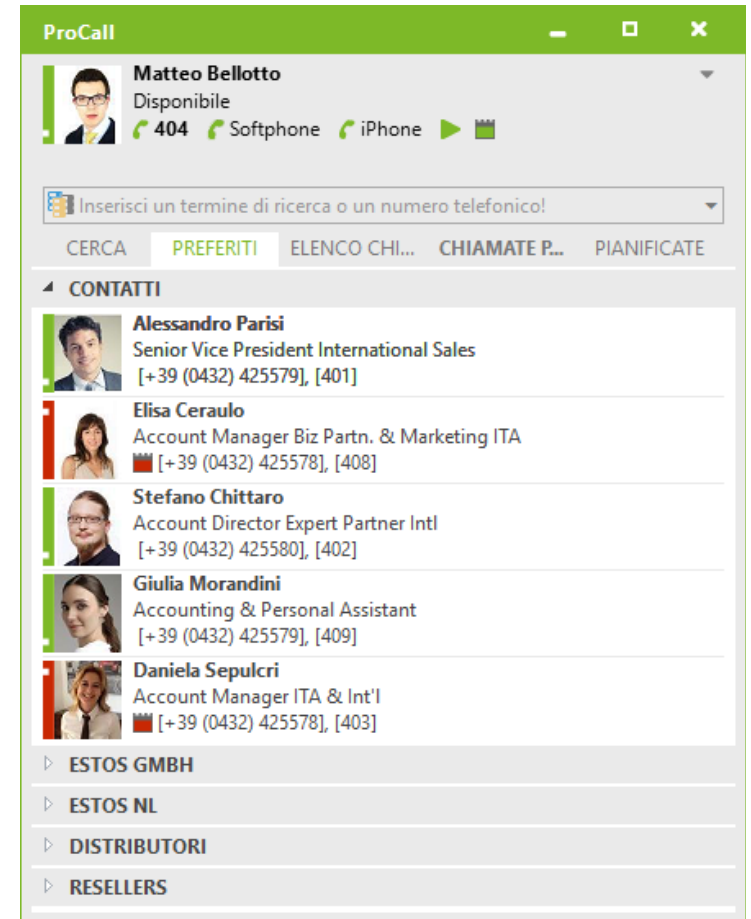
- estos MetaDirectory
- LDAP generico
- ODBC (SQL, MySQL, Excel, CSV...)

Il tutto viene configurato alla voce Sorgenti Dati lato impostazioni client.
Tali informazioni sono poi salvate nel file locale

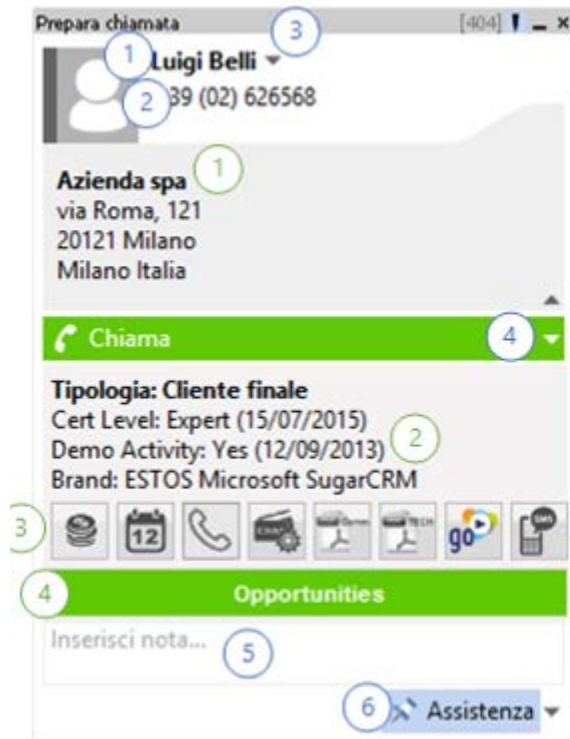
`%appdata%\estos\ProCall X\databases.xml`

ProCall Enterprise: Client: funzioni principali

- Stato di presenza intelligente (influenzato da conversazioni telefoniche o appuntamenti in calendario)
- **Softphone (WebRTC + SIP)**
- Text Chat, Audio Chat, Video Chat (WebRTC)
- Condivisione del desktop (WebRTC)
- CTI e Remote Call Control (telefono, smartphone)
- Ricerca diretta e inversa nelle anagrafiche aziendali
- Click2Call & HotKey Dialing da interfacce esterne
- Elenco delle chiamate (Journal Browser)
- Pianificazione delle chiamate (anche a terzi)
- Invio SMS (tramite provider SMS)
- Invio FAX (tramite IXI-UMS)



ProCall Enterprise: Client – finestra di conversazione

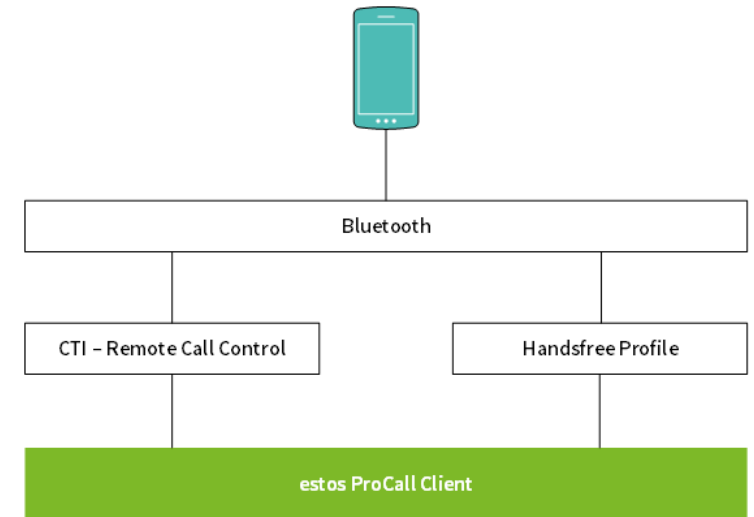


- 1) Chiamante ed eventuale «Presence» (se federato)
- 2) Numero del chiamante
- 3) Altri contatti disponibili corrispondenti allo stesso CLI
- 4) Pulsanti per il controllo del proprio interno telefonico
- 5) Spazio per inserire una nota durante la chiamata
- 6) Pulsante per l'assegnazione di un «tag» identificativo alla chiamata

- 1) Dettagli anagrafici dell'azienda chiamante
- 2) Dettagli utili ai processi lavorativi
- 3) Pulsanti multifunzione (es: nuovo preventivo, nuovo appuntamento, apri scheda cliente, invio documentazione commerciale...)
- 4) Pulsante progetti aperti

Smartphone: integrazione via Bluetooth

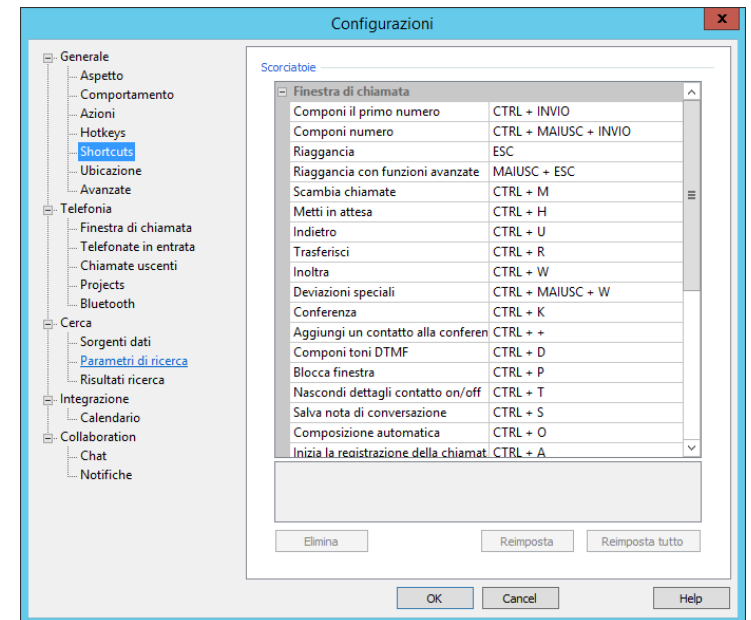
- Integrazione via Bluetooth lato client
- Installazione semplice: pairing -> in funzione
- Remote Call Control del cellulare
- Elenco delle chiamate sincronizzato
- Integrazione alla rubrica del cellulare
- Stato di presenza influenzato se «occupato in chiamata sul cellulare»
- Comparsa della finestra di conversazione in caso di chiamate nel proprio cellulare connesso
- Vivavoce. L'audio della chiamata del cellulare passa sulla cuffia del pc (**un'unica cuffia per tutto**)



ProCall Enterprise: Client - shortcut

Funzionalità che permette una mappatura di scorciatoie da tastiera sulla quasi totalità delle funzioni di ProCall Enterprise. È configurabile lato client.

Alcune shortcut sono configurabili lato server sui profili, come quelle per la composizione o il riaggancio di una telefonata (di default F8 e F9).

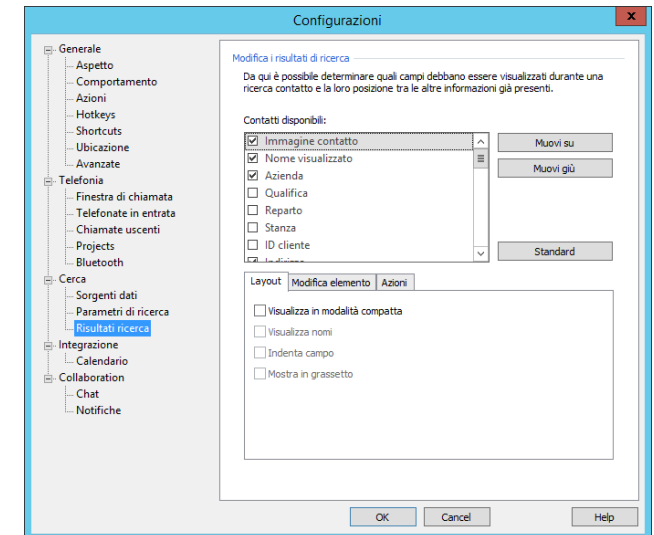
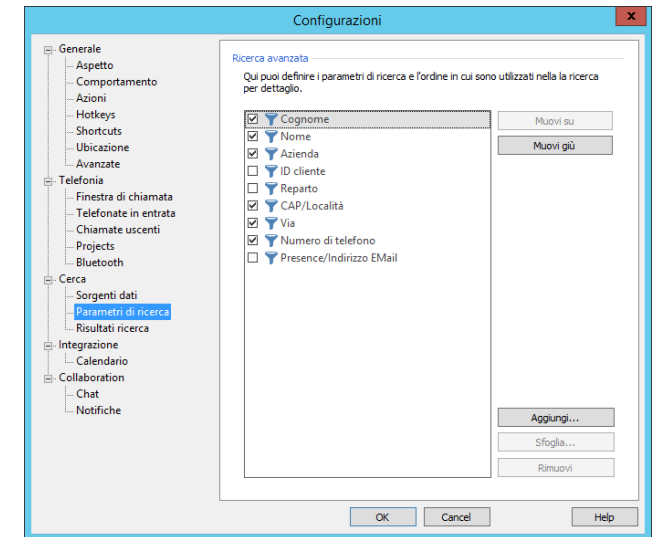


ProCall Enterprise: Client – parametri e risultati di ricerca

Possibilità di personalizzare quali campi anagrafici ProCall/MetaDirectory debbano essere pubblicati/sfogliati durante le ricerche contatto.

È sufficiente selezionare uno o più campi di interesse, inserire un etichetta ed eventuali formattazioni/azioni. Configurazioni unicamente client-side

E' possibile propagare dal server, tramite le policy contenute nei profili, le configurazioni di parametri o risultati di ricerca, per tutti i client dell'infrastruttura.



ProCall Enterprise: Client – Tweaks

Tutte le configurazioni client side sono memorizzate in file XML nella directory

`%appdata%\estos\ProCall X`

E sono (salvo credenziali integrate) replicabili su altre workstation.

Coffee break



ProCall Mobile



ProCall Mobile

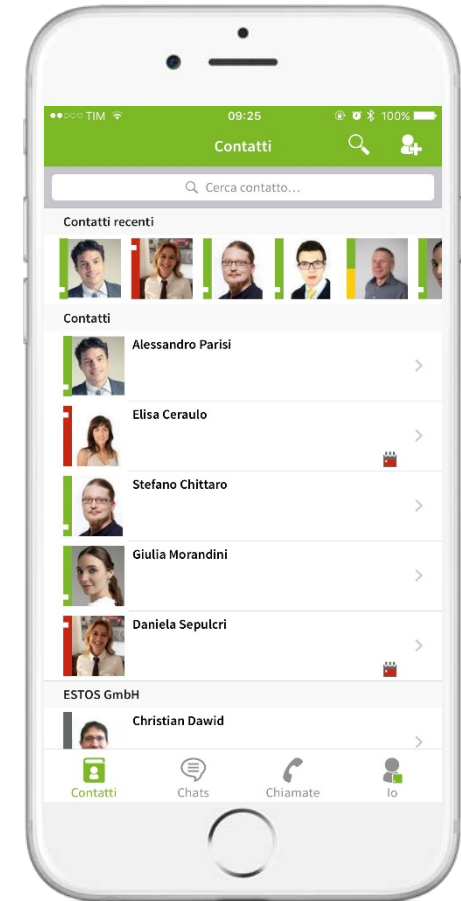
ProCall Mobile, porta le funzionalità del client desktop di ProCall in mobilità, permettendo di essere in ufficio anche quando fisicamente non siamo lì.

Metodo di connessione:

- Web Service dello UCServer
- UC Connect

Funzioni supportate:

- Softphone
- Visione dello stato di presenza
- Chat, Audio Chat, Video Chat
- Consultazione dell'elenco delle chiamate
- Visione delle chiamate perse
- Ricerca nelle rubriche aziendali di MetaDirectory



ProCall Enterprise: Modulo LiveChat

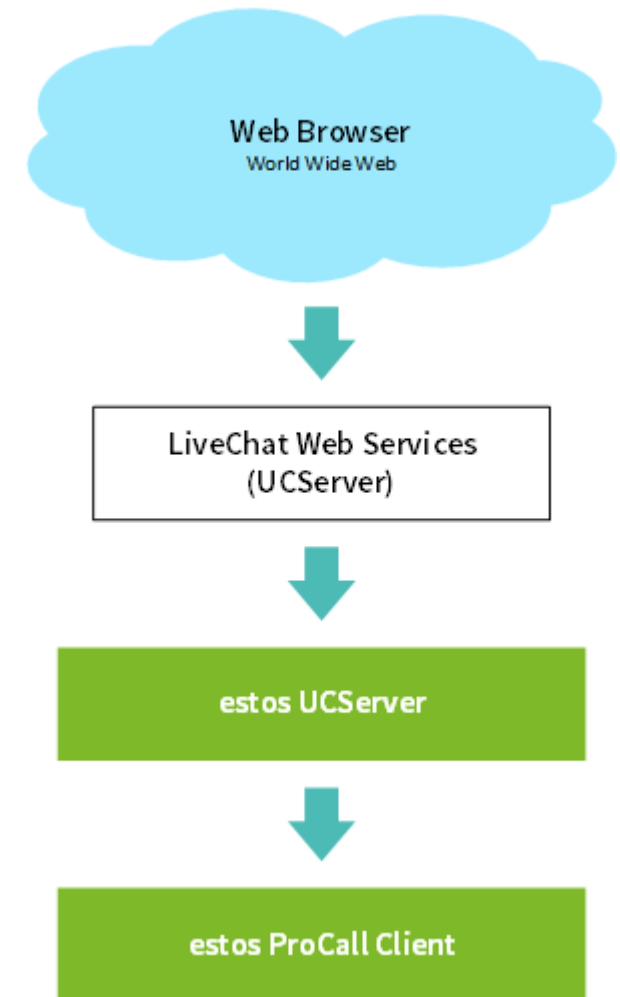


ProCall Enterprise: Modulo LiveChat

Servizio integrato in ProCall 6 ed esposto dal server di ProCall.

Permette a utenti terzi, di comunicare con utenti ProCall di un'azienda, utilizzando unicamente il proprio browser nel sito web dell'azienda.

Per far comparire un'utente o un gruppo di utenti ProCall sul contact portal, è necessaria l'abilitazione tramite l'apposita policy.



ProCall Enterprise: Modulo LiveChat

Downloads Contatti Ricerca Shop Italiano

Prodotti Applicazioni Servizi Partner Su estos Prova Gratuita

ProCall Enterprise

Comunicare e collaborare. Meglio.

se è una Suite di Unified Communications per le aziende. Migliora la comunicazione quotidiana di vite funzionalità come la CTI, gestione Presence, Instant Messaging, CSPI e Audio/Video. Grazie alla Federation permette di connettervi ai vostri contatti, prospect, clienti e partners.

[Prova ora ProCall 5 Enterprise!](#)

Cosa possono fare le Unified Communications per la vostra impresa? [Maggiori informazioni](#) →

→ Contatto

 **Daniela Sepulcri**
Account Manager ITA & Int'l

Chat testuale
Disponibile

VideoChat
Disponibile

daniela.sepulcri@estos.it
Email

Via Del Cotonificio, 37/1
33100 Udine
UD
Italy
Business

Powered by [ProCall LiveChat](#)


← Matteo Bellotto

Account Manager Business Partner ITA
Qualifica
estos Italia Srl
Azienda







Possibilità di contatto

- Chat testuale
Disponibile
- VideoChat
Disponibile
- +390432425580
Business
- matteo.bellotto@estos.it
Email
- sip:matteo.bellotto@estos.it
SIP
- www.estos.it
Sito web

via Cotonificio, 37/1
33100 Udine
Udine
Italy
Business



▼ Tutti i collaboratori

 <p>Alessandro Parisi Senior Vice President International Sales Non disponibile</p> <p>Chat testuale VideoChat</p>	 <p>Daniela Sepulcri Account Manager ITA & Int'l Disponibile</p> <p>Chat testuale VideoChat</p>	 <p>Elisa Ceraulo Account Manager Biz Partn. & Marketing ITA Disponibile</p> <p>Chat testuale VideoChat</p>
 <p>Giulia Morandini Accounting & Personal Assistant Disponibile</p> <p>Chat testuale VideoChat</p>	 <p>Matteo Bellotto Account Manager Business Partner ITA Disponibile</p> <p>Chat testuale VideoChat</p>	 <p>Stefano Chittaro Account Director Expert Partner Intl Non disponibile</p> <p>Chat testuale VideoChat</p>

ProCall Analytics

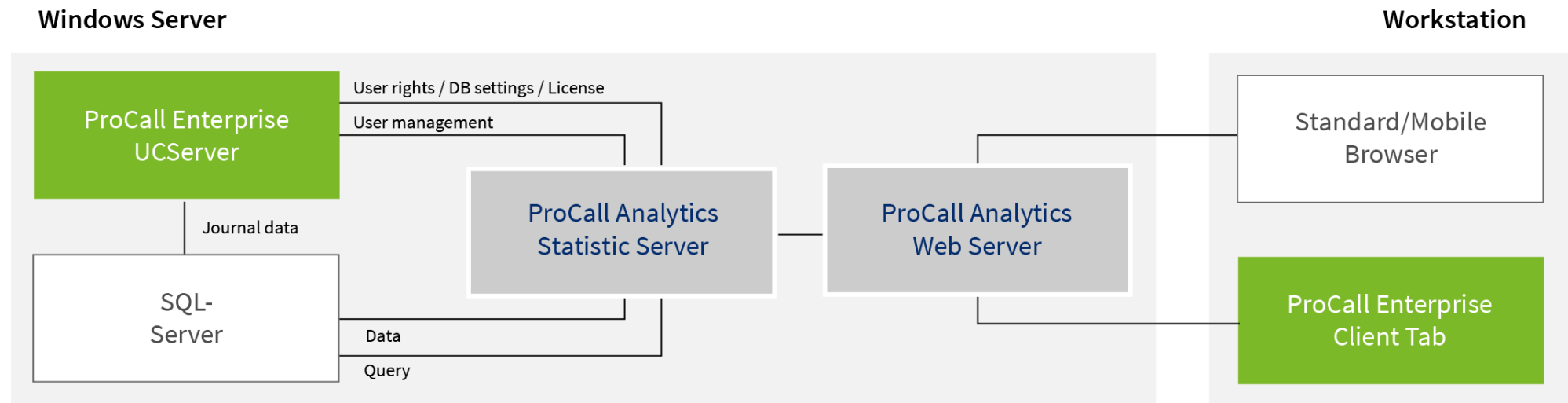


ProCall Analytics: il modulo di Business Intelligence

Applicazione web che, da un lato interroga il database di ProCall, dall'altro, fornisce statistiche in formato grafico semplice e intuitivo.

Requisiti:

- Windows Server (2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016)
- Microsoft SQL Server (2008 R2, 2012, 2014, 2016) Express, Standard o Enterprise
- Almeno 4GB di RAM (se SQL Server è installato sulla stessa macchina)
- Un gruppo di utenti dedicato (*su Active Directory, è caldamente consigliato crearne uno ad hoc*)



ProCall Analytics: cosa fornisce?

- Statistiche relative all'azienda
- Statistiche relative ai clienti
- Confronto di periodi temporali
- Statistiche a «progetto» (es. Commesse, tipologia chiamata, qualificazione, etc)

Esportazione delle informazioni (di singole dashboard o totale):

- Manuale
- Pianificata (per invio email o salvataggio su disco)
- In formato PDF
- In formati dati (CSV, XML, HTML)

Addons

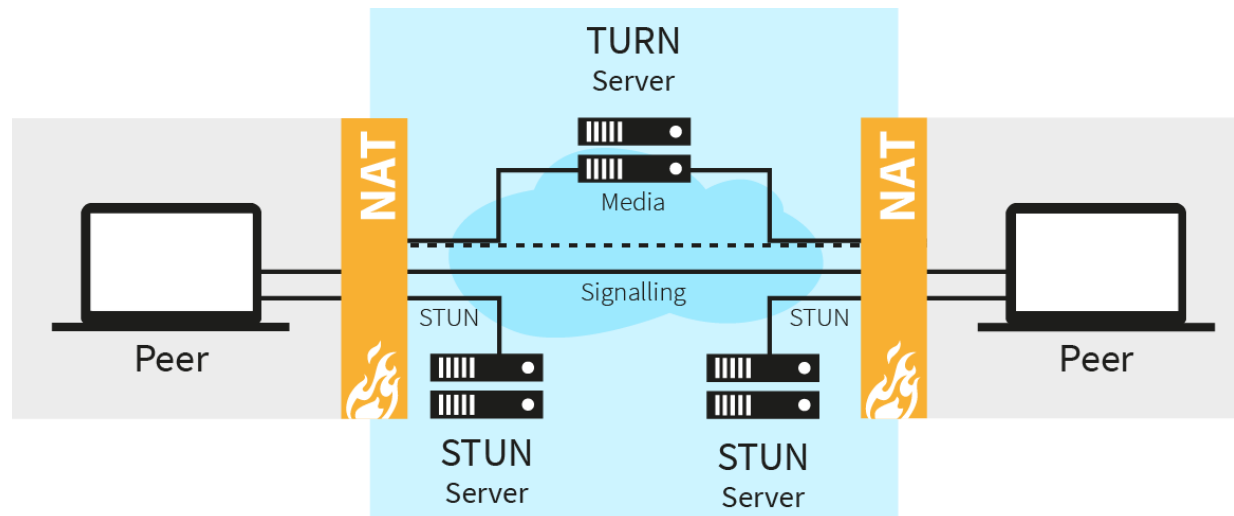


STUN / TURN Server

Se non si desidera utilizzare lo UC Connect, è possibile approntare un proprio server STUN / TURN. Il pacchetto da installare si chiama *STUN_TURN_Server_it-IT.msi*.

Requisiti:

- Server con indirizzo IP pubblico assegnato alla scheda di rete (server in cloud o DMZ)
- Raggiungibilità, da parte dei client, sul medesimo IP indipendentemente dalla rete sorgente



EWS Calendar Replicator



Normalmente i calendari di MS Outlook vengono sincronizzati client-side e solo per le successive 48h. È possibile, tramite i pacchetti CalendarReplicator, eseguire il sync in modalità server-to-server.

Richiede unicamente l'installazione del pacchetto «UCServer_EWSCalendarReplicator_it.msi» e l'indicazione, in fase di configurazione:

- L'indirizzo «Web» del server Exchange (Servizi OWA)
- Le credenziali di un utente Active Directory con permessi di lettura sui calendari di tutti gli utenti
- L'indirizzo del server di ProCall

Active Directory Tools



Gli «ActiveDirectoryTools» presenti nel pacchetto di installazione di ProCall Enterprise aiutano l'admin a gestire gli utenti ProCall:

- Espandono lo schema LDAP di AD inserendo quindi in campi riservati le informazioni anagrafiche e di autenticazione
- Aggiungono uno Snap-In all'interno delle proprietà Utente e Computer di AD in modo da configurare le proprietà degli utenti ProCall direttamente dal pannello «Active Directory Users and Computers»

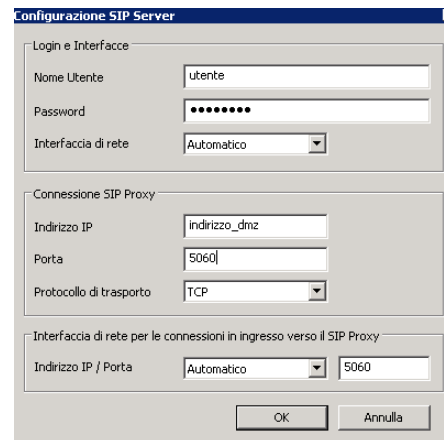
Tale pacchetto è totalmente facoltativo e non inficia la possibilità di beneficiare del single-signon con AD.

Federation Proxying

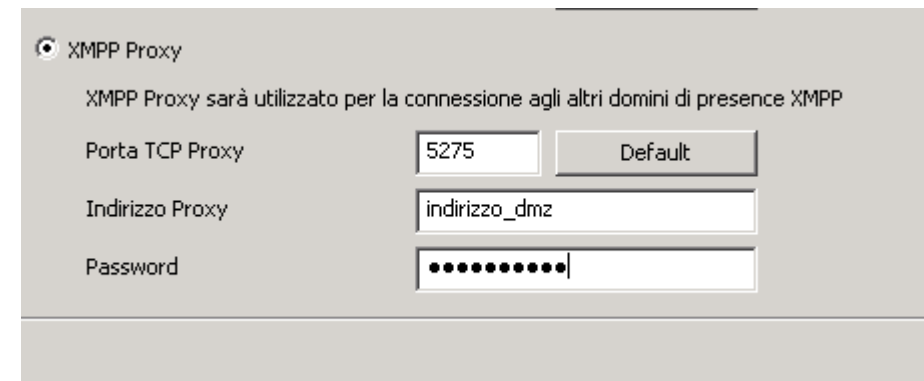
Sono due pacchetti presenti all'interno della cartella «Addons» e permettono la messa in sicurezza dell'apertura delle porte TCP pubbliche dei servizi di Federation di entrambi i protocolli.

È sufficiente installare il pacchetto sulla macchina (tipicamente in DMZ) che si vuole sia esposta alla rete pubblica e specificare, durante la configurazione, un nome utente e una password.

Tali nome utente e password saranno utilizzati all'interno della configuration Federation del pannello Amministrazione UCServer



The screenshot shows the 'Configurazione SIP Server' dialog box. It has three main sections: 'Login e Interfacce', 'Connessione SIP Proxy', and 'Interfaccia di rete per le connessioni in ingresso verso il SIP Proxy'. In the 'Login e Interfacce' section, 'Nome Utente' is 'utente', 'Password' is masked with dots, and 'Interfaccia di rete' is set to 'Automatico'. In the 'Connessione SIP Proxy' section, 'Indirizzo IP' is 'indirizzo_dmz', 'Porta' is '5060', and 'Protocollo di trasporto' is 'TCP'. In the 'Interfaccia di rete...' section, 'Indirizzo IP / Porta' is set to 'Automatico' with a secondary field showing '5060'. 'OK' and 'Annulla' buttons are at the bottom.



The screenshot shows the 'XMPP Proxy' configuration panel. It has a title bar with a radio button and the text 'XMPP Proxy'. Below the title, it says 'XMPP Proxy sarà utilizzato per la connessione agli altri domini di presence XMPP'. There are three rows of configuration: 'Porta TCP Proxy' with a text box containing '5275' and a 'Default' button; 'Indirizzo Proxy' with a text box containing 'indirizzo_dmz'; and 'Password' with a text box containing masked dots. The panel has a light gray background.

MetaDirectory & CEBP



CEBP – Significato e opportunità

CEBP significa *Communication Enabled Business Processes*. Ovvero rendere possibile, per le applicazioni CRM/ERP/Gestionali del client, l'interazione con il mondo comunicativo e, in primis, con gli eventi generati dal PBX.

All'interno dell'ecosistema estos il CEBP è raggiunto solitamente in tre passi in ordine di importanza:

1. Importazione anagrafiche all'interno di MetaDirectory
2. Personalizzazione delle interfacce (Finestra di chiamata)
3. ClickToCall dalle interfacce del CRM/ERP/Gestionale

La flessibilità di personalizzazione di ProCall Enterprise è la vera punta di diamante della soluzione. Nessun'altra soluzione sul mercato, ad oggi, è in grado di fornire spazi di manovra equivalenti.

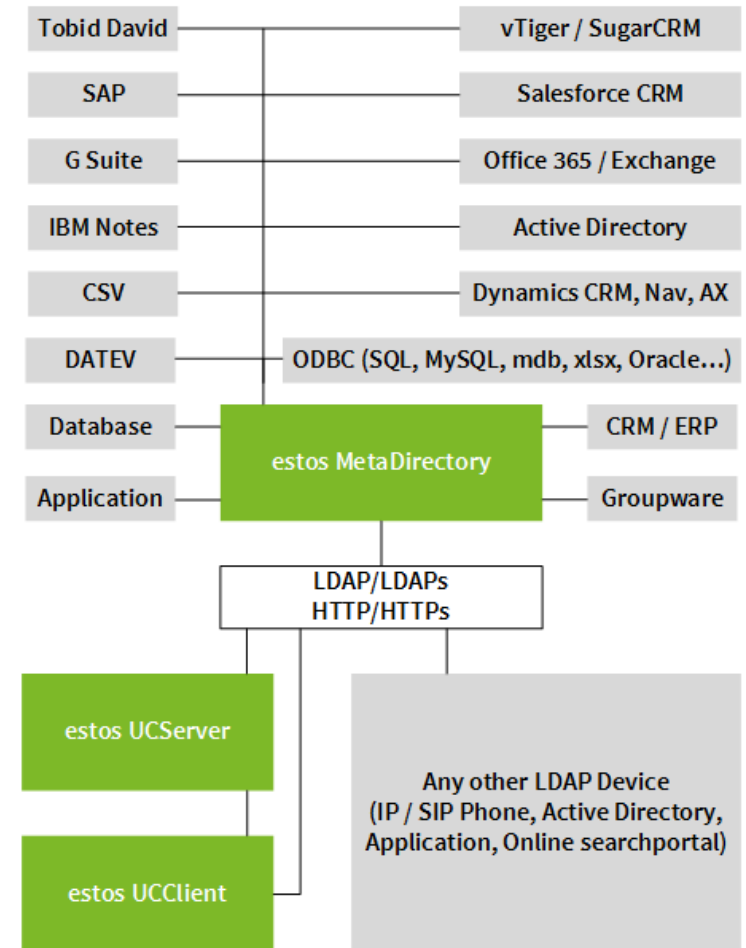
MetaDirectory: cos'è?

MetaDirectory è un server LDAP compliant v2/v3.

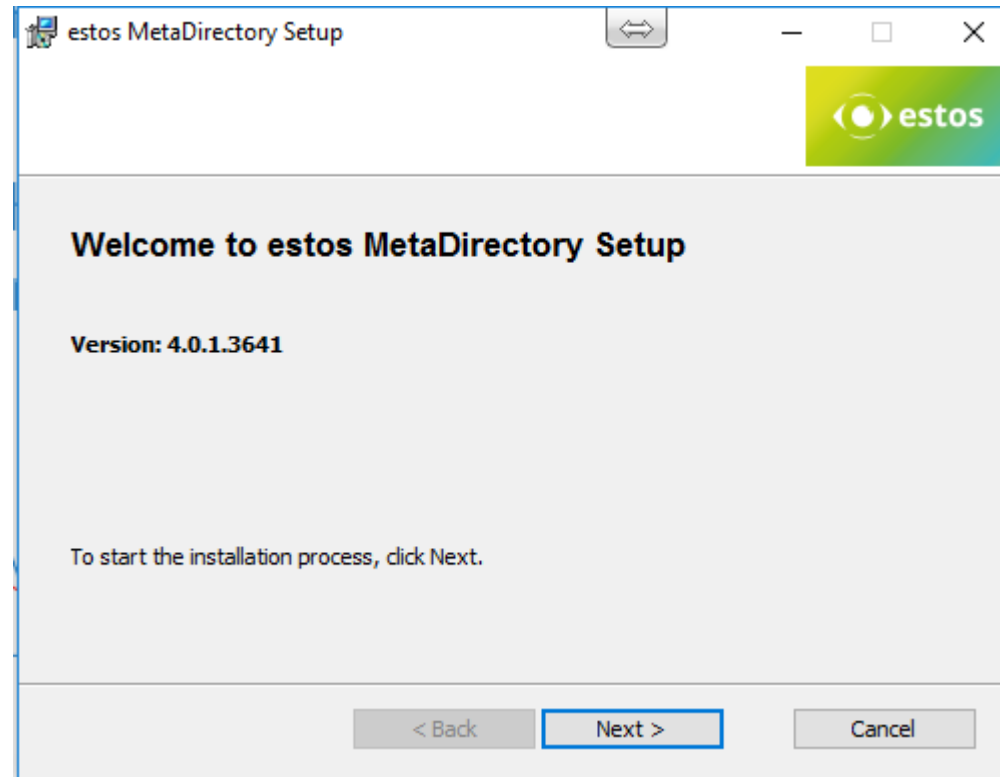
Questo significa che qualunque client LDAP è in grado di accedere alle informazioni contenute all'interno di MetaDirectory (applicazioni, dispositivi, PBX, telefoni, etc).

I punti di forza sono:

- Bassi requisiti HW
- Basso impatto prestazionale
- Supporto certificato fino a 1.000.000 di record per server
- Esposizione su protocolli standard (LDAP/HTTP)
- Possibilità di riesportazione dati importati (AD, CSV, XML)
- Possibilità di isolare la visibilità delle rubriche per utenti



MetaDirectory: installazione step by step



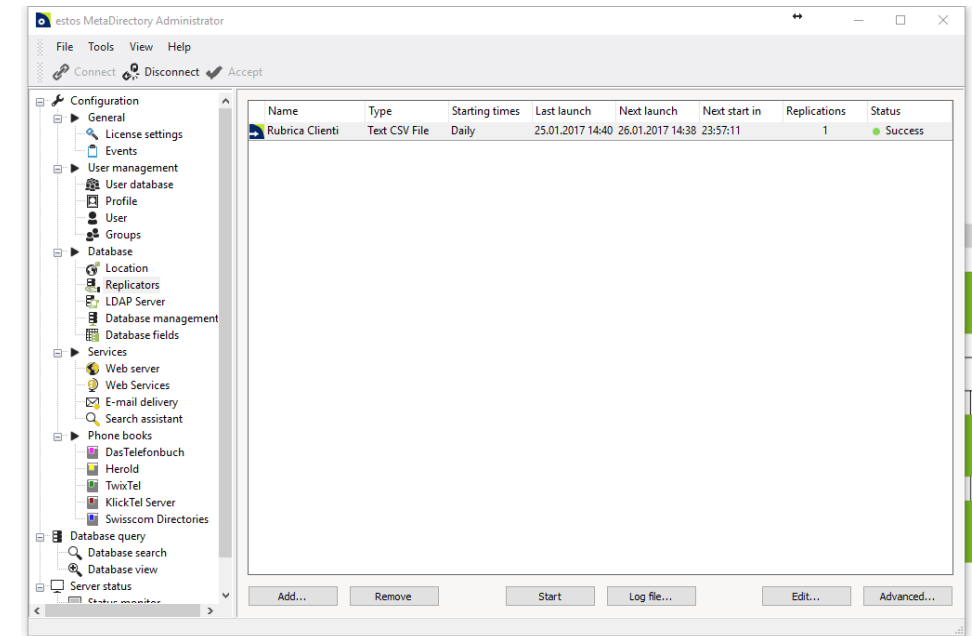
Manuale di installazione PDF a corredo del corso o online su www.estos.it o su helpdesk.estos.com

MetaDirectory: importazioni anagrafiche

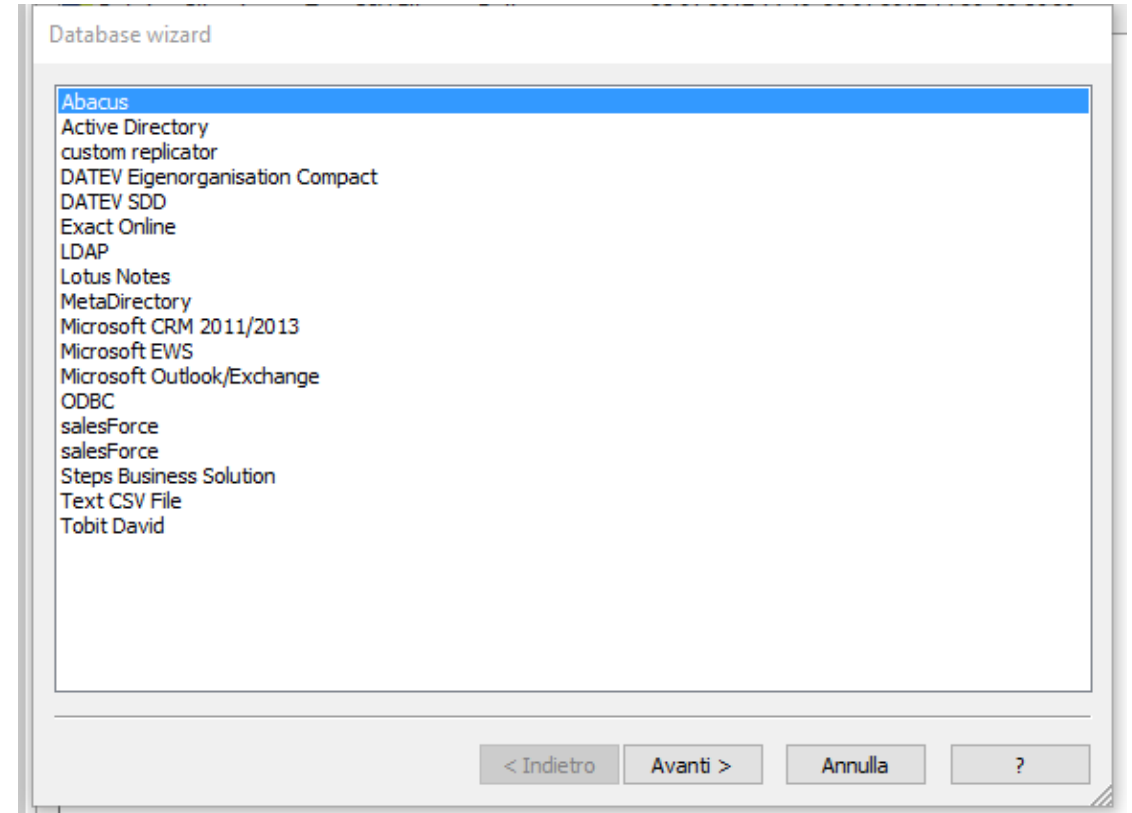
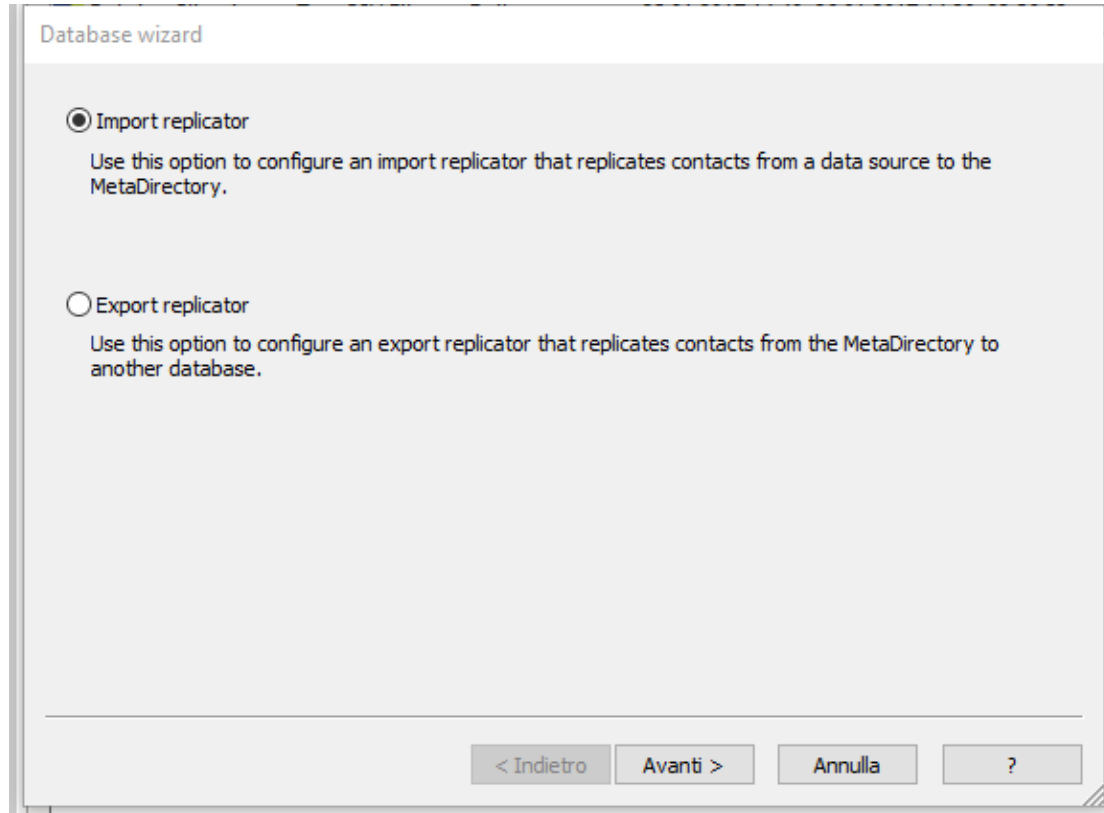
I replicatori sono il punto focale di MetaDirectory. Permettono l'importazione di una o più anagrafiche e la loro replica all'interno di MetaDirectory.

Il software non esegue una sincronia ma una replica. Esso va in sola lettura e popola un suo database LDAP.

I replicatori si possono pianificare in modo da mantenere costantemente aggiornati i dati all'interno di MetaDirectory.



MetaDirectory: replicatori



MetaDirectory: replicazione a trigger

Ogni replicatore è un eseguibile a se presente nella directory di installazione di MetaDirectory.

Se tale replicatore viene eseguito, da riga di comando, ponendo come parametro il file XML di configurazione del replicatore (presenti sotto config/nomereplicatore.repxml) la replicazione verrà scatenata.

Ciò significa che è possibile, per il system integrator, eseguire una replica «on demand»

Esempio:

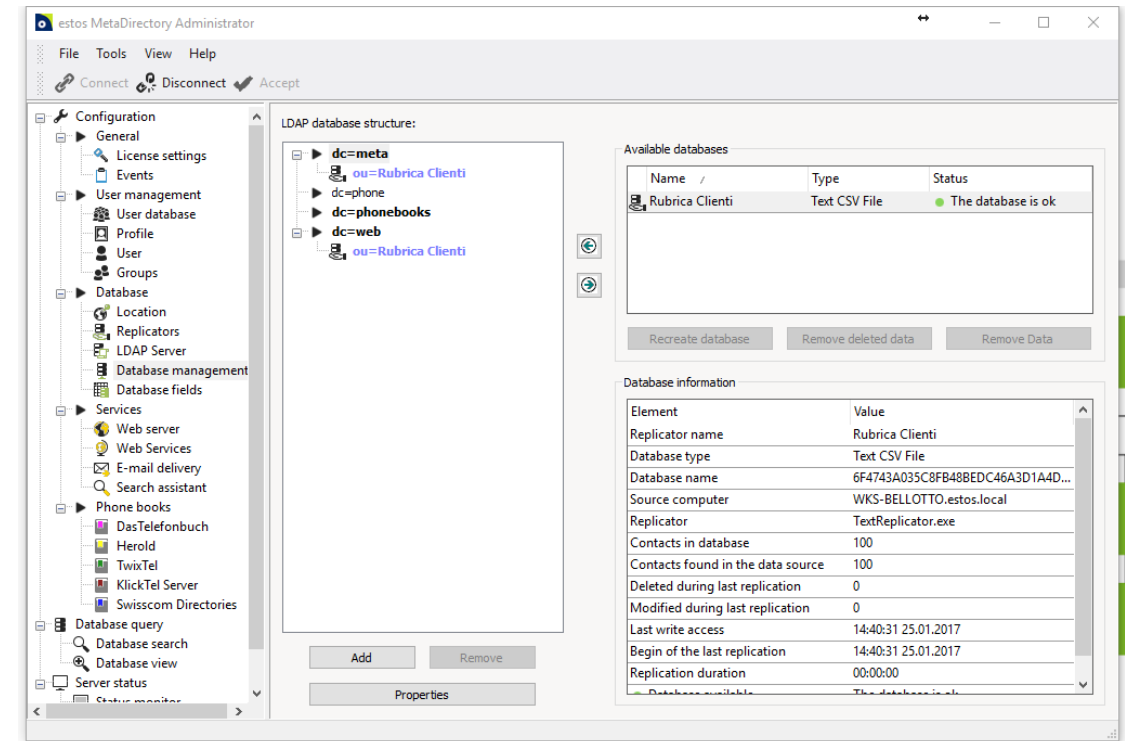
```
%installdir%\ODBCReplicator.exe %installdir%\config\Replicatore.repxml
```

MetaDirectory: nodi LDAP

Alla creazione del primo replicatore, viene generato il nodo di default **dc=meta**

E' possibile creare nodi LDAP ad hoc per:

- contenere ed esporre solo determinate rubriche su un nodo particolare
- ad hoc per l'esposizione delle rubriche a PBX o telefoni IP
- Varie ed eventuali

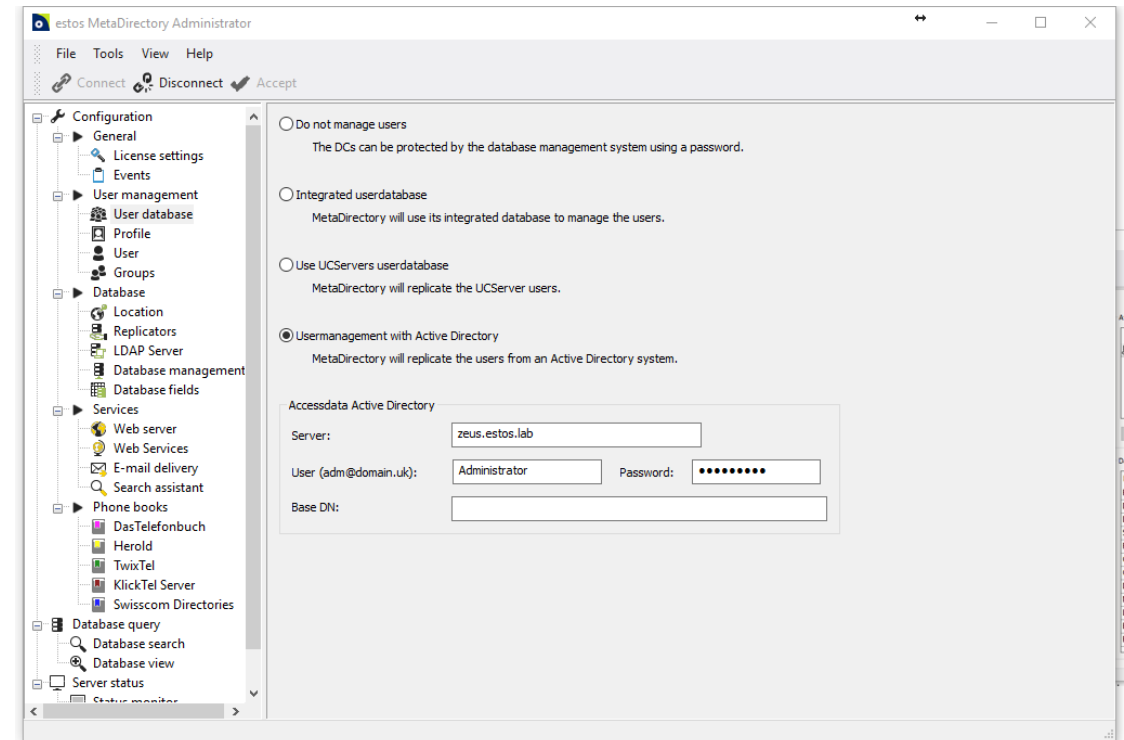


MetaDirectory: gestione utenti

E' possibile isolare i contenuti esposti via LDAP/HTTP da MetaDirectory in base all'utente autenticato che sta accedendo alle rubriche, evitando il «tutti vedono tutto».

Sono supportati i seguenti backend utenti:

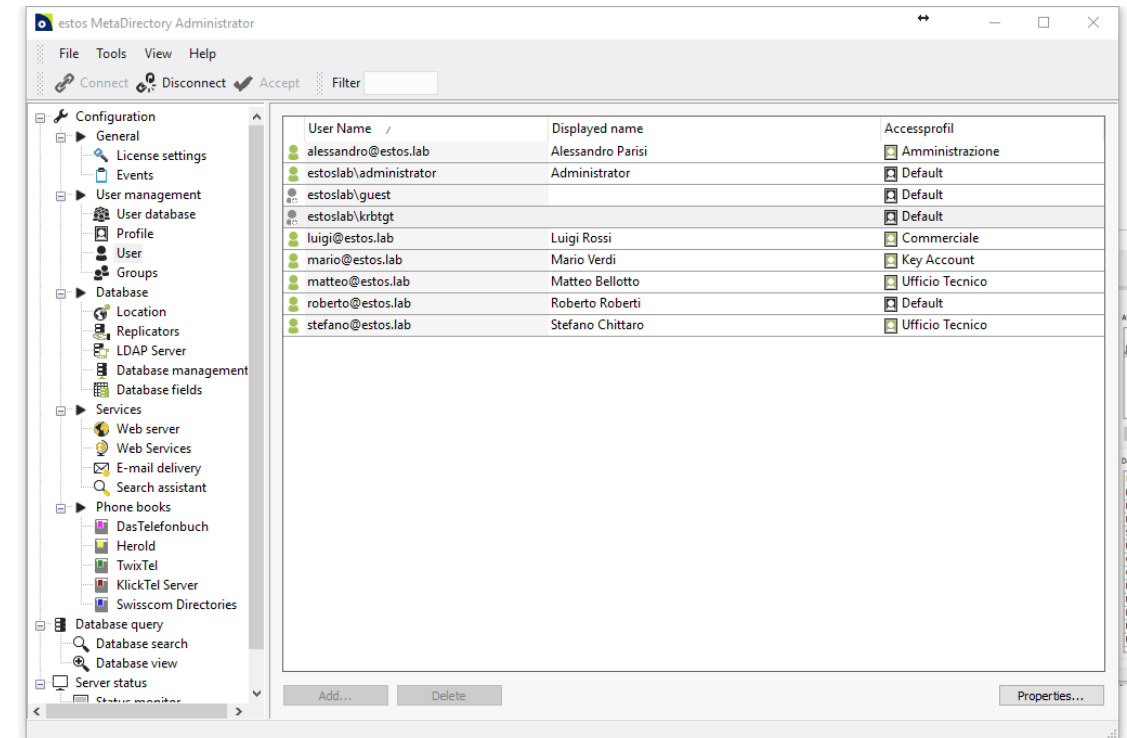
- Utenti integrati (creazione utenti manuale)
- Utenti di ProCall Enterprise
- Active Directory



MetaDirectory: gestione utenti

I passi sono i seguenti:

1. Aver già importato una o più rubriche all'interno di MetaDirectory (tramite i consueti replicatori)
2. Abilitare l'autenticazione utenti scegliendo tra quelle disponibili
3. Creare/abilitare gli utenti
4. Creare un Profilo (voce Profiles) a cui associare una o più rubriche.
5. Associare gli utenti al Profilo selezionato.



MetaDirectory: tweak – personalizzazione schema LDAP

Tramite alcuni file di configurazione di MetaDirectory è possibile modificare i campi che vengono esposti dal server LDAP. La funzionalità è molto utile quando si ha a che fare con delle situazioni «rigide» in cui il client LDAP richiede tassativamente dei campi come «cn» o «uid».

Ogni template di esposizione ha un suo file corrispondente nella directory (server)
C:\Programmi\estos\MetaDirectory\config\default\nomefile.termxml

Arrestate il servizio MetaDirectory

Fate una copia del file e rinominatela a piacere (esposizionecustom.termxml)

A quel punto modificare il file con le possibilità seguenti:

MetaDirectory: tweak – personalizzazione schema LDAP

Mappatura displayName su un campo custom “SAMAccountName”

```
<QueryFilterMapping>  
    <String Key="SAMAccountName">displayName</String>  
</QueryFilterMapping>
```

Mappatura del campo SAMAccountName (su displayName) come campo di ricerca da parte di un client LDAP

```
<QueryAttributeMapping>  
    <String Key="SAMAccountName">displayName</String>  
</QueryAttributeMapping>
```

Mappatura del campo custom SAMAccountName (su displayName) da utilizzare in visualizzazione

```
<ResultAttributeMapping>  
    <String Key="displayName">SAMAccountName</String>  
</ResultAttributeMapping>
```

Una “objectClass” aggiuntiva per gli elementi presenti nell’esposizione LDAP

```
<AdditionalObjectClasses>  
    <Class>inetOrgPerson</Class>  
</AdditionalObjectClasses>
```

Coffee break

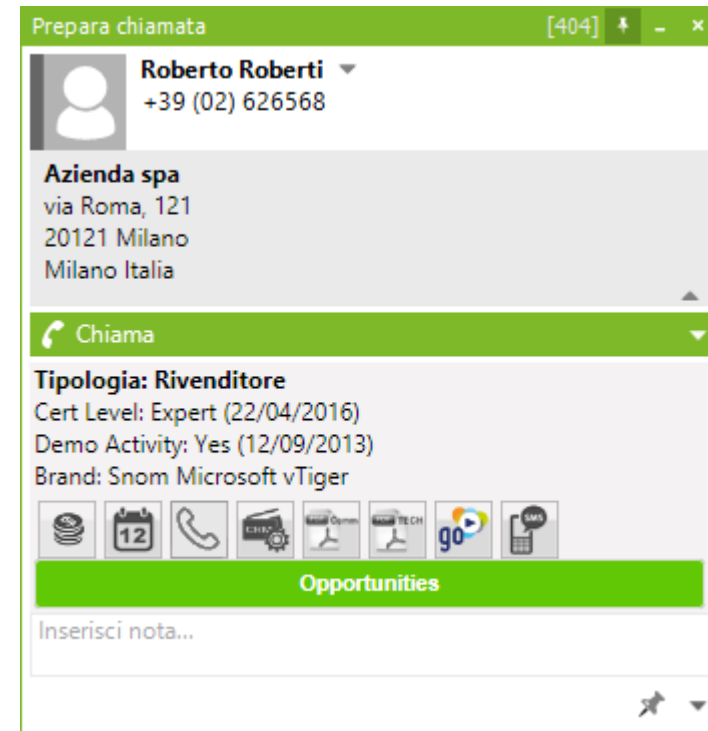


Personalizzazione interfacce

Una volta importate le rubriche all'interno di MetaDirectory, tutti i campi disponibili possono essere utilizzati all'interno delle personalizzazioni di ProCall.

Ci sono due modalità di personalizzazione

- Editing locale dei template XSLT (deprecato)
- Conversation Window Extension



Personalizzazione interfacce: editing locale XSLT

Editing locale XSLT

All'interno della directory di installazione di PCE client, vi è una cartella «templates» la quale include alcuni file che verranno poi renderizzati da un'istanza di Internet Explorer per produrre la Finestra di Chiamata.

Vantaggi:

- Semplicità di personalizzazione
- Definizione client per client

Svantaggi:

- Definizione client per client
- Disponibilità unicamente di dati stringa

Manuale INFO06-Personalizzazione_Bolla a corredo del corso.

Personalizzazione interfacce: editing HTML / Javascript

Conversation Window Extension

Si tratta della possibilità di «agganciare» fino a 3 file HTML in coda al popup. Tale HTML potrà contenere degli oggetti JavaScript descritti singolarmente nell'Help del SDK di ProCall Enterprise scaricabile dall'area download di www.estos.it

Vantaggi:

- Personalizzazione **senza limiti**
- Push della personalizzazione server-side e in base ai Profili
- Oggetti JavaScript permettono anche di eseguire azioni come Risposta, Inoltro, Digitazione DTMF, etc.

Svantaggi:

- Tempo di sviluppo più elevato
- Caldamente consigliata un'infarinatura di CSS o la personalizzazione sembrerà graficamente estranea al resto del prodotto.

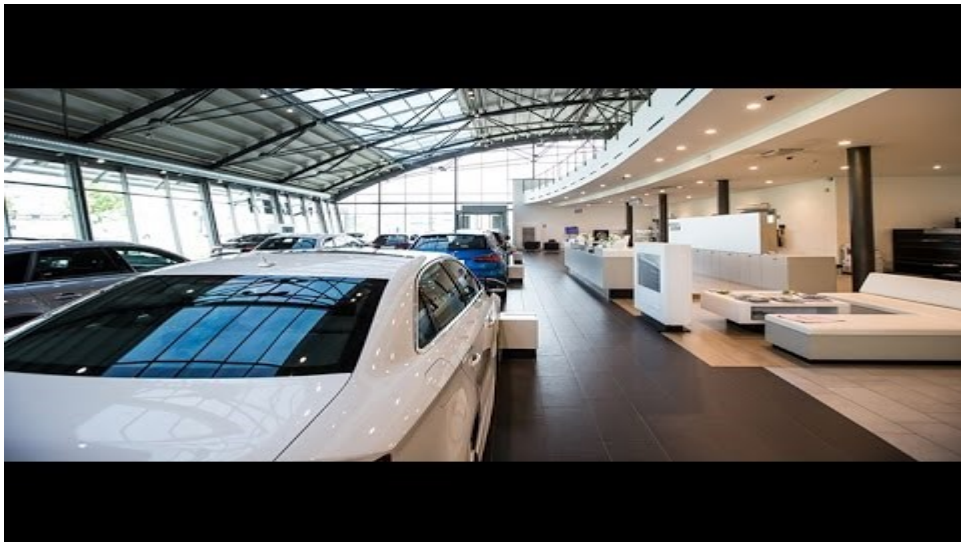
Esempi di script forniti nell'expert package a corredo del corso.

Personalizzazione interfacce: esempi di progetti realizzati

- Ridirezionatore automatico di chiamate in base a campi specifici di MetaDirectory (es. commerciale di riferimento)
- Pulsante di inserimento automatico codice commessa via DTMF
- Alert di timeout e riaggancio automatico chiamate in base a condizioni determinate dall'amministratore
- Tastiera di comando ibrida vTiger/MS Outlook
- Stampa a schermo di dati ad hoc del cliente, provenienti dal gestionale per il suo riconoscimento

www.estos.it/referenze

Referenze: esempi di progetti realizzati



Lunch break



Unified Messaging



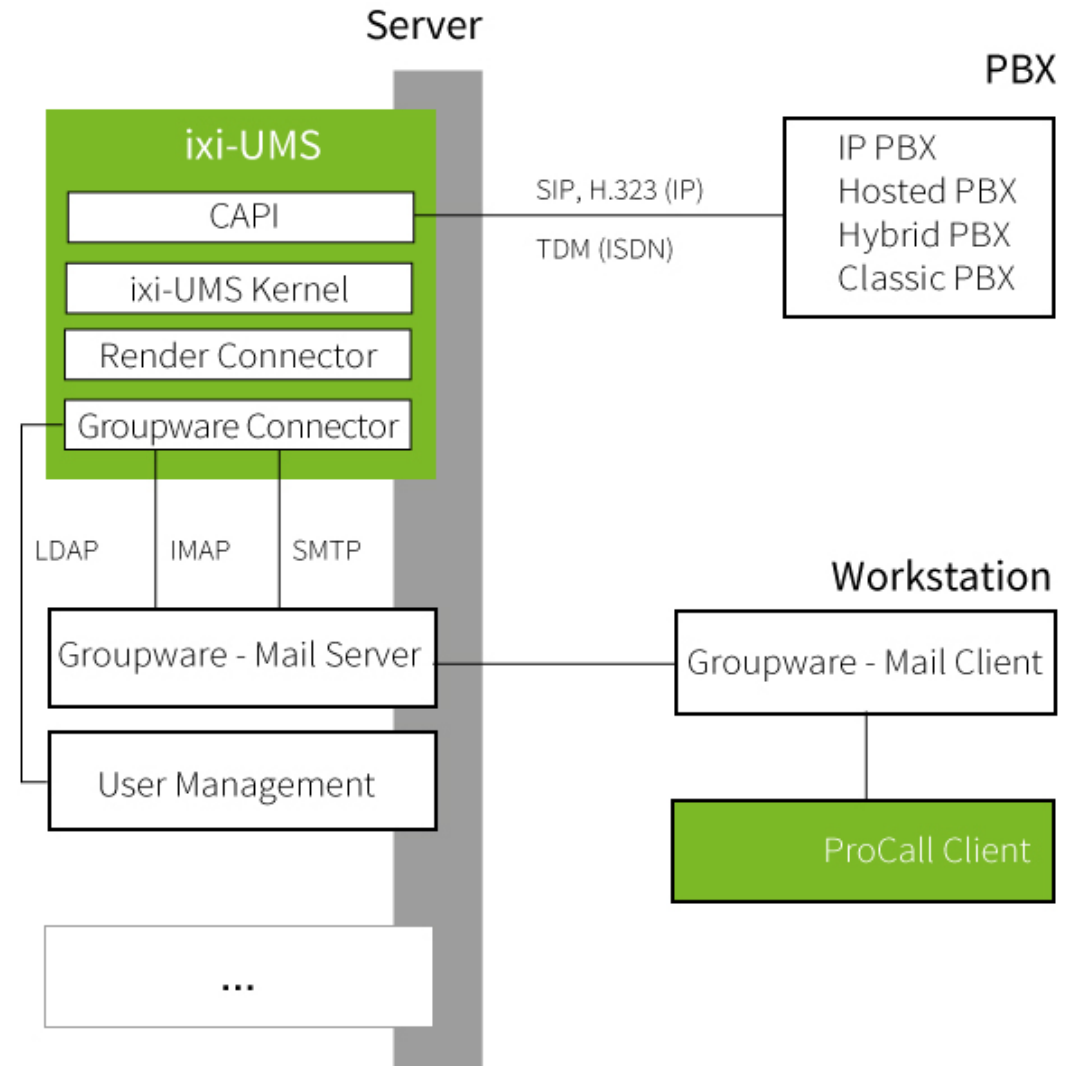
Unified Messaging: IXI UMS

Software di Unified Messaging trasversale:

- Middleware server side
- Indipendente dai vendor dei **PBX**
- Indipendente dai sistemi di **posta**
- Integrabile a ProCall Enterprise

Due versioni:

- IXI – UMS Business
- IXI – UMS Enterprise



IXI UMS Business

Funzioni

- Mail to Fax – Fax to Mail
- Invio / Ricezione SMS
- Voicemail

Gestione

- Un unico pacchetto da installare
- Gestione semplice tramite interfaccia web

Dati tecnici

- Da 2 a massimo 8 canali
- Da 5 a massimo 100 utenti
- Web Journal
- Mobile

IXI UMS Enterprise

Funzioni

- Mail to Fax – Fax to Mail
- Invio / Ricezione SMS
- Voicemail
- Automazione SMS / Fax (es: invio programmato SMS)
- IVR Avanzato personalizzabile (es: interrogazione di un database)
- OCR

Gestione

- Singoli pacchetti da installare
- Interfaccia grafica per disegnare l'IVR

Dati tecnici

- Da 2 a massimo 64 canali
- Da 10 utenti
- Web Journal
- Mobile
- Cluster / Load Balancing
- Multi Site

Integrazione a ProCall Enterprise

The screenshot displays the ProCall Enterprise interface. At the top, a user profile for ISABEL FARMER is shown with status 'Anwesend' and device icons for Dect, Office, and iPhone. Below this is a search bar and a navigation menu with tabs: FAVORITEN, JOURNAL, SUCHEN, UNBEARBEITET, GEPLANT, and UMS. The 'KONTAKTE' section is active, showing a list of contacts. A context menu is open for a contact, with the option 'Fax senden: +49 (8151) 36856199' highlighted. A green line connects this option to the 'An...' field in the 'NACHRICHT' (Message) window. The message window shows the recipient's email address as +49815136856199@ixifax.de. The subject line is 'IXI-UMS Fax Integration in ProCall Enterprise' and the attachment is 'ProCall Enterprise und IXI-UMS.PDF'. The message body contains the following text:

Sehr geehrter Herr Baumann,

anbei interessante Informationen über die Integration der Faxfunktion in ProCall Enterprise mittels IXI-UMS.

Mit freundlichen Grüßen
Yours sincerely

Moduli per Skype For Business



Contact Kit: cos'è

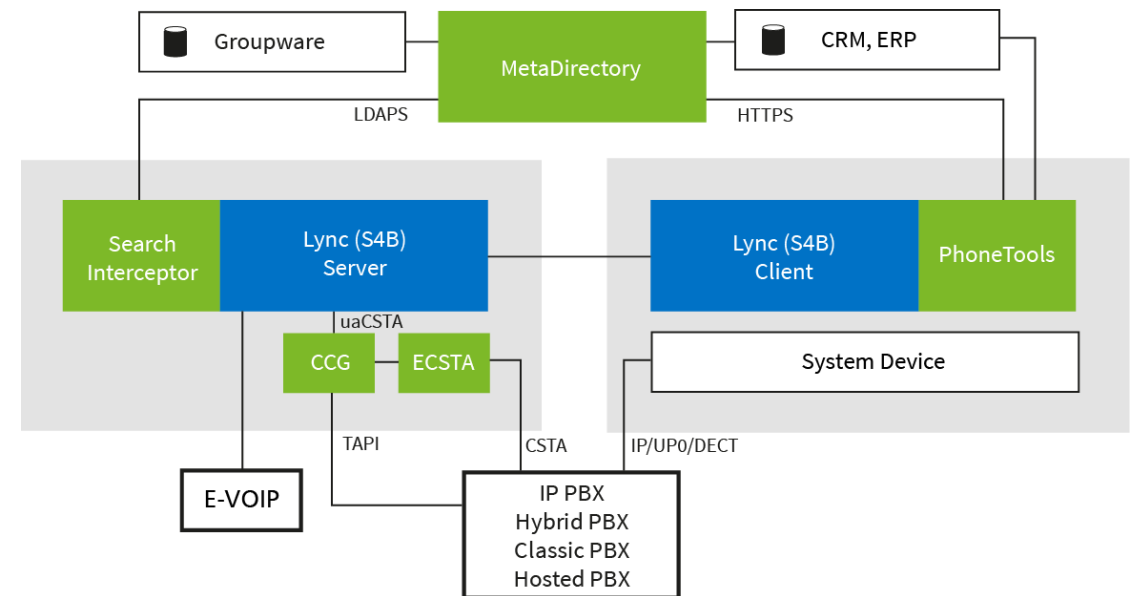
Contact Kit è il nostro modo per abilitare alla CEBP (Communication Enabled Business Process) anche l'applicativo Microsoft Lync 2013 e Skype for Business 2015 aggiungendo le seguenti funzionalità:

- Ricerca diretta/inversa su server MetaDirectory (non solo AD)
- Hotkey Dialing/TAPI Proxying su singola workstation verso MS Lync client
- Estensione del «toast» di chiamata Lync con informazioni aggiuntive

Il prodotto si compone di 3 applicativi

- MetaDirectory Enterprise
- Search Interceptor
- PhoneTools

Licensing: per utente



Contact Kit: due scenari

On Premise

- Ricerca diretta sulle anagrafiche
- Ricerca inversa sulle anagrafiche (match all'arrivo delle chiamate)
- Click to Call & HotKey Dialing
- Personalizzazione del toast di chiamata

In Cloud

- Ricerca inversa sulle anagrafiche (match all'arrivo delle chiamate)
- Click to Call & HotKey Dialing
- Personalizzazione del toast di chiamata

Non è possibile effettuare la ricerca diretta dei contatti con Skype for Business in cloud in quanto non vi è accesso al Front End.

Contact Kit: configurazione

1. Installazione MetaDirectory su server standalone e importazione rubriche da sorgenti dati cliente.
2. Abilitazione Autenticazione utenti Active Directory su MetaDirectory.
3. Installazione componente SearchInterceptor su Server Front-End Microsoft Lync con relativo puntamento al server MetaDirectory installato (**solo On Premise**).
4. Installazione manuale (o deploy tramite GPO) dell'applicativo PhoneTools for Lync sulle singole workstation.

Contact Kit: risultato

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM Contact Kit interface. The main window shows the contact details for **Lena Frisch**, sourced from MS CRM 2011. The contact information includes:

- Unternehmen:** SOTSE GmbH
- Position:** Assistant Marketing/Sales
- Abteilung:** Marketing/Sales
- Kundennr.:** 61000
- Vertretung:** Barbara Einstein
- Bereich:** Nord
- Aufträge:** 3
- Volumen:** 12876,00
- Offener Saldo:** 3695,00

Below this information, there is a section for **Geschäftlich:** (Business) with the following details:

- Tel. Geschäftlich:** +49815136856201
- Tel. Mobil:** +491715647897
- Fax gesch.:** +49815163865817
- E-Mail:** Lena.Frisch@totse.de
- SIP Adresse:** <sip:Lena.Frisch@totse.de>
- Webseite:** www.totse.de
- Adresse:** Petersbrunner Str. 3a, 82319 Starnberg, Bayern, DE

On the right side of the contact details, there is a profile picture of Lena Frisch and a list of actions: **Kontakt öffnen...**, **Firmenkontakt öffnen...**, and **neue Bestellung...**.

Overlaid on the main window is a **Skype for Business** window titled "Was passiert heute?". It shows a list of contacts with their status and location. The contacts listed are:

- Kathrin Hofmann - Verfügbar - Standort festlegen
- Harald Kurz - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Partner Manager, Sales
- Heinrich Vogel - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Technical Support Specialist, Sales
- Hille Moser - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Head of Marketing, Marketing
- Jan Herm - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Software Developer, Development
- John Eckert - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Productmanager, Product Management
- Katja Frenzen - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Order Processing, Accounting
- Lena Frisch - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Assistant Marketing/Sales, Marketing/Sales
- Michael Heim - Anwesenheitsstatus nicht bekannt - Software Developer, Development

Below the list of contacts, there is a section for **KONTAKTE** (Contacts) with a list of contacts and their details. The contacts listed are:

- Lena Frisch** - Quelle: MS CRM 2011
 - Unternehmen:** ACME Software, Inc
 - Position:** Assistant Marketing/Sales
 - Abteilung:** Marketing/Sales
 - E-Mail:** Lena.Frisch@totse.de
 - Kundennr.:** 61000
- Kontakt öffnen...**
- Firmenkontakt öffnen...**
- neue Bestellung...**

At the bottom of the Skype for Business window, there is a section for **ANRUFWEITERLEITUNG AUS** (Call Forwarding Out) with a list of contacts and their details.

Coffee break



Troubleshooting



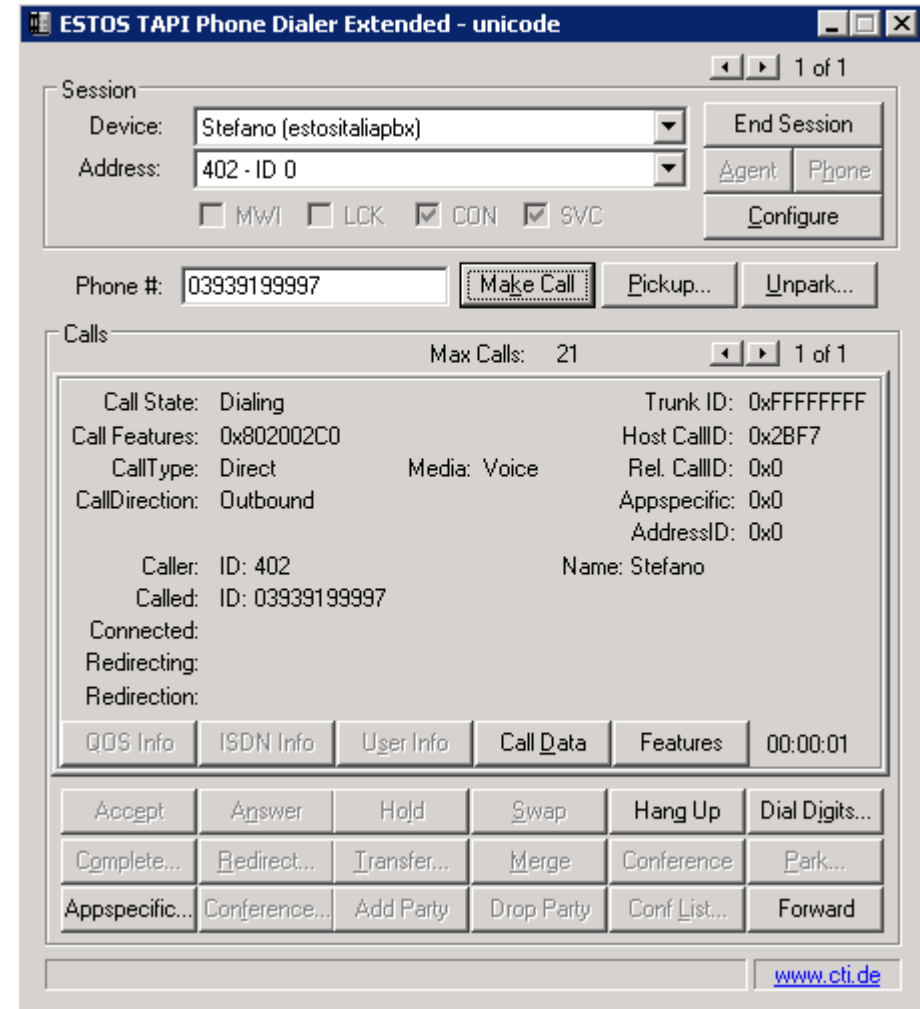
Troubleshooting: strumenti di diagnosi

EPhone

Presente nella directory «SupportFiles» dell'installazione UCServer e ECSTA

Dialer TAPI con rappresentazione grafica delle funzioni disponibili nel singolo istante

- Portabile
- Utile per escludere ogni applicazione TAPI da eventuali problematiche di funzionamento o formattazione.



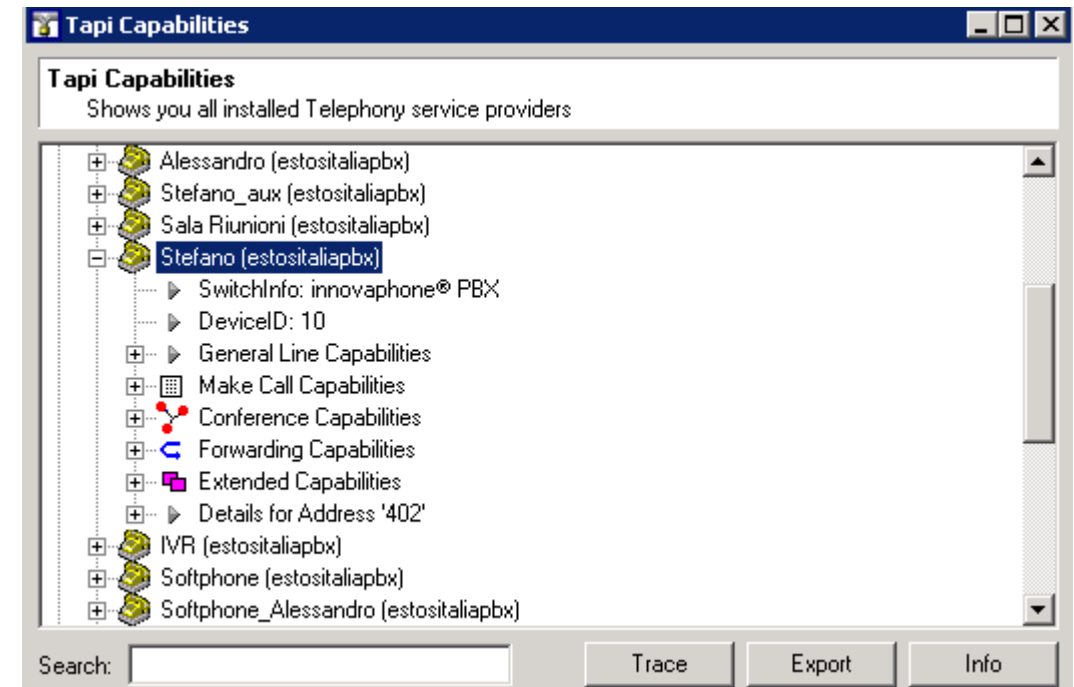
Troubleshooting: tools di diagnosi

TAPICaps

Presente nella directory «SupportFiles» dell'installazione UCServer e ECSTA

Applicazione TAPI in grado di:

- Fornire una reportistica delle funzioni TAPI effettivamente esposte dal TSP
- Eseguire un trace TAPI di un singolo interno per verificare eventi e campi compilati
- Portabile
- Log TAPICaps richiesti da estos in caso di ticketing su TSP non estos



Troubleshooting: ProCall Enterprise

Il client non si connette

- Verificare risolvibilità hostname Server (broadcast NetBIOS non è derimente)
- Verificare raggiungibilità di rete Server porta 7222/TCP (telnet)
- Verificare autenticazione
- Verificare versioning allineato client-server
- Verificare le licenze ed un eventuale cambio di hardware ID (licenze da riattivare)

Il mio interno è nero/non ho un numero di interno

- Verificare operatività TSP
- Verificare assegnazione corretta Linea-Utente

Il client è estremamente lento in fase di chiusura chiamata o consultazione elenco chiamate

- Verificare dimensione Journal (default: %installdir%\database\)

Il client non mostra l'elenco delle chiamate

- Verificare lo stato di salute del database (MS Access)
- Verificare la connessione al database (SQL)

Troubleshooting: MetaDirectory

Non viene eseguito il replicatore:

- Verificare le licenze ed un eventuale cambio di hardware ID (licenze da riattivare)
- Verificare eventuali cambiamenti di credenziali
- Verificare la connessione al database

Non si vedono le rubriche di MetaDirectory:

- Verificare la raggiungibilità del server MetaDirectory (712/TCP in LDAP, 714/TCP in LDAPs)
- Verificare che il proprio utente, se presente l'accesso per utenti alla rubriche, sia attivo e con un profilo associato valido

Troubleshooting: ProCall Mobile

Il client mobile non esegue il login:

- Se si utilizzano i Web Service, verificare che siano operativi e pubblicati
- Se si utilizza UC Connect, verificare il corretto login al servizio
- Verificare le credenziali in uso

Troubleshooting: ProCall Analytics

ProCall Analytics non funziona o non mi mostra i risultati:

- Verificare la raggiungibilità del server dove risiede ProCall Analytics
- Verificare che le licenze siano correttamente inserite all'interno di UCServer Administrator in quantità pari o superiori agli utenti ProCall Enterprise
- Verificare che ci sia comunicazione tra ProCall Analytics, ProCall Enterprise ed SQL Server
- Verificare le credenziali di accesso

Logs e apertura dei ticket

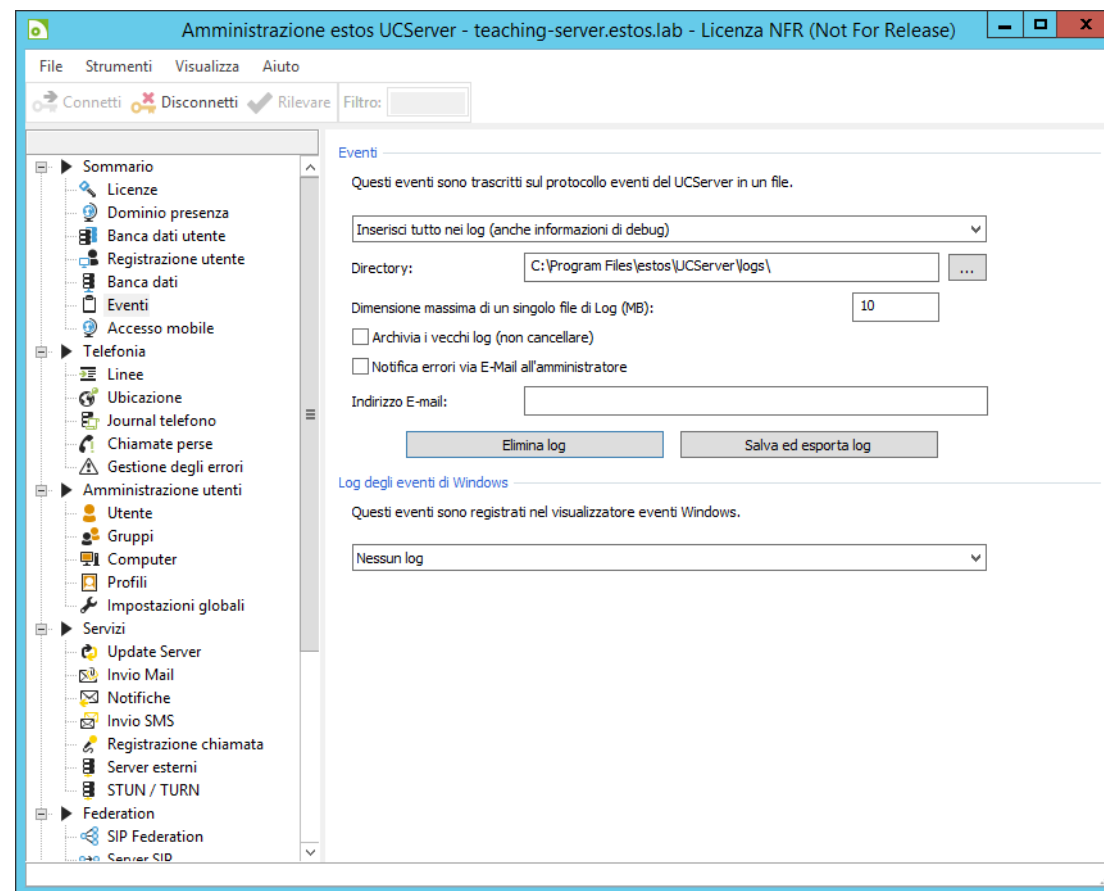
In ogni software estos, è presente un menù per le impostazioni dei log. Essi vengono salvati al percorso:

C:\Programmi\estos\UCServer\logs*

*se i log sono relativi a un altro software (es. MetaDirectory), il percorso sarà lo stesso ma sulla cartella di MetaDirectory.

Procedura per la raccolta dei log:

1. Impostare il massimo livello di log (Debug)
2. Applicare l'impostazione
3. Tramite l'apposito pulsante «Elimina log» eliminare i vecchi log
4. Effettuare l'azione che causa malfunzionamenti
5. Tramite l'apposito pulsante «Salva ed esporta log», esportarli
6. Inviare i log esportati a supporto@estos.it oppure aprire un ticket sulla piattaforma helpdesk.estos.com



Troubleshooting: migrazione di un server estos

Passi per la migrazione/backup di un software estos

1. Stop servizi su macchina sorgente (panello Servizi di Windows)
2. Copia/backup delle cartelle «database» e «config» presenti nella directory di installazione
3. Installazione ex novo su macchina destinazione (non serve configurare)
4. Stop servizi su macchina destinazione
5. Sovrascrittura delle cartelle «database» e «config» con quelle salvate al punto 2
6. Riavvio dei Servizi
7. (se necessario) invio a support@estos.it di Codici licenza e nuovo HWID per la riattivazione licenze (fino a 2 riattivazioni)

NB: in caso di replicatori ODBC di MetaDirectory, accertarsi di ricrearli sulla macchina destinazione con le medesime opzioni (Etichetta, autenticazioni, etc)

Troubleshooting: helpdesk

helpdesk.estos.com

E' la nostra piattaforma di ticketing. Offre la possibilità di:

- Apertura di ticket su situazioni bloccanti e relativo storico (obbligatorio per chi non è certificato)
- Consultazione degli «*how to*» redati dal supporto tecnico di estos.

Quiz time





Grazie per la vostra partecipazione

estos Italia Srl
Via Del Cotonificio, 37/1
33100 Udine (UD)

Tel: +39 (0432) 546-462
Fax: +39 (0432) 425-577
E-Mail: info@estos.it