

# Servizi Professionali

## Guida all'uso

# Sommario

1.	Servizi professionali.....	3
1.1.	ProCall Enterprise .....	3
1.2.	MetaDirectory .....	3
1.3.	Personalizzazione del popup.....	4
1.4.	CallControlGateway.....	4
1.5.	ProCall LiveChat!.....	5
1.5.1.	Requisiti di sistema .....	5
1.5.2.	Procedura.....	5
2.	Requisiti generali .....	6
2.1.	Server – side.....	6
2.1.1.	Software: .....	6
2.1.2.	Hardware:.....	6
2.2.	Client – side.....	7
2.2.1.	Software: .....	7
2.2.2.	Hardware:.....	7

# 1. Servizi professionali

## 1.1. ProCall Enterprise

Installazione remota server side dell'infrastruttura ProCall Enterprise fino a 25, 50 o 100 utenti.

- Installazione del driver TAPI o CSTA, forniti dal vendor telefonico o dei driver ECSTA di produzione estos. E' importante verificare se il PBX richiede delle licenze per lo sblocco della parte TAPI / CSTA. **Tali requisiti sono da verificare in anticipo con il vendor della centrale telefonica**
- Configurazione del backend utenti in stand-alone o tramite Microsoft Active Directory
- Integrazione all'infrastruttura contatti Microsoft Outlook o Lotus Notes esistente
- Configurazione del provider SMS
- Installazione e configurazione di UC Web Service per l'utilizzo di ProCall Mobile e ProCall for Mac
- Installazione e configurazione di ProCall Analytics
- Breve addestramento all'uso dell'interfaccia di amministrazione del server e all'uso del client

Il presente servizio da diritto ad un monte ore massimo di teleassistenza da parte del personale tecnico di estos Italia per la messa in servizio dell'infrastruttura di Unified Communication. Le ore residue non sono cumulabili. Il servizio viene rilasciato previa analisi di fattibilità. Il monte ore è da considerarsi il seguente: 5 ore per il pacchetto da 25, 8 ore per il pacchetto da 50 e 12 ore per il pacchetto da 100 e superiori.

Ogni attività non esplicitamente elencata è esclusa dai servizi professionali. Eventuali attività extra potranno essere discusse tramite il nostro reparto commerciale.

## 1.2. MetaDirectory

Installazione remota MetaDirectory.

- Configurazione dei replicatori di importazione e di esportazione delle sorgenti dati
- Configurazione esposizione LDAP e XML per telefoni compatibili
- Breve addestramento all'uso dell'interfaccia di amministrazione del server

Il presente servizio da diritto ad un massimo di 2 ore di teleassistenza da parte del personale tecnico di estos Italia per la messa in servizio di un solo MetaDirectory server. Le ore residue non sono cumulabili. Il servizio viene rilasciato previa analisi di fattibilità.

## 1.3. Personalizzazione del popup

Personalizzazione della bolla di conversazione per l'integrazione tramite action urls con i CRM/ERP, la visualizzazione di informazioni specifiche.

- Configurazione del web server IIS
- Configurazione dell'url per l'estensione della finestra di chiamata
- Inserimento di 3 informazioni custom
- Creazione di un pulsante per lo scatenamento di azioni verso applicativi terzi, la quale creazione non richieda più di un'ora di sviluppo.

Il presente servizio comprende lo sviluppo, il deploy del popup e il test di funzionamento, dando diritto ad un massimo di 3 ore di teleassistenza da parte del personale tecnico di estos Italia per la messa in servizio di una personalizzazione ad-hoc della finestra di chiamata e relativi automatismi, le ore residue non sono cumulabili. Il servizio viene rilasciato previa analisi di fattibilità.

**Ogni attività non esplicitamente elencata è esclusa dai servizi professionali. Eventuali attività extra potranno essere discusse tramite il nostro reparto commerciale.**

## 1.4. CallControlGateway

Installazione remota di CallControlGateway per Lync o Skype for Business.

- Creazione del certificato per CCG, configurazione della rotta TLS per CCG
- Configurazione del Trusted Application Pool per CCG
- Creazione della rotta statica per CCG
- Generazione di essa e aggiunta di essa alle rotte globali
- Creazione dell'oggetto Trusted Application e aggiunta di esso
- Configurazione degli utenti per Lync o Skype for Business.
- E' necessaria la presenza dei servizi di dominio Active Directory.

Il software è compatibile con Lync 2010, Lync 2013 e Skype for Business (con il server ospitato internamente). Per l'utilizzo con server Lync in cloud è necessaria la sottoscrizione "Office 365 E4". Il presente servizio da diritto ad un monte ore massimo di teleassistenza da parte del personale tecnico di estos Italia per la messa in servizio di CallControlGateway. Le ore residue non sono cumulabili. Il servizio viene rilasciato previa analisi di fattibilità. Il monte ore è da considerarsi il seguente: 5 ore per il pacchetto da 25, 8 ore per il pacchetto da 50 e 12 ore per il pacchetto da 100 e superiori.

**Ogni attività non esplicitamente elencata è esclusa dai servizi professionali. Eventuali attività extra potranno essere discusse tramite il nostro reparto commerciale.**

## 1.5. ProCall LiveChat!

### 1.5.1. Requisiti di sistema

- ProCall UCTServer dalla versione 5.0.3
- UCTServer Web Service 5.0.20 (configurato in TLS)
- Spazio web per ospitare le componenti web
- Presenza dell'amministratore del CMS del sito aziendale per poter inserire parte di codice JS

### 1.5.2. Procedura

- Attivazione degli utenti per il contact portal.
- Assegnazione della foto in alta definizione ad ogni utente per l'utilizzo del biglietto da visita multimediale
- Installazione base dei componenti web e configurazione di essi
- Aggiunta di righe HTML all'interno dell'head per il collegamento dei componenti e dei widget
- Configurazione del ContactPortal e del biglietto da visita multimediale
- Configurazione dei widget
- Configurazione della gestione degli errori

Il presente servizio dà diritto ad un massimo di 8 ore di teleassistenza da parte del personale tecnico di estos Italia per la messa in servizio di ProCall LiveChat! Le ore residue non sono cumulabili. Il servizio viene rilasciato previa analisi di fattibilità.

Ogni attività non esplicitamente elencata è esclusa dai servizi professionali. Eventuali attività extra potranno essere discusse tramite il nostro reparto commerciale.

## 2. Requisiti generali

I servizi professionali di estos vengono rilasciati previa analisi di fattibilità, in un pacchetto di ore da usufruire in un'unica sessione e da concordare con un preavviso di minimo 48 ore. Le ore residue non sono cumulabili. E' necessario che, prima dello svolgimento delle attività, siano soddisfatti i requisiti hardware e software. E' necessaria la presenza di un tecnico del rivenditore presente in loco dal cliente, per l'interfacciamento con il cliente e con le sue infrastrutture.

Ogni attività non esplicitamente elencata è esclusa dai servizi professionali. Eventuali attività extra potranno essere discusse tramite il nostro reparto commerciale.

### 2.1. Server – side

#### 2.1.1. Software:

Sistema operativo:

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

Importante: nel caso di utilizzo di ProCall Analytics, è obbligatorio l'uso di un sistema operativo Windows Server e del motore di database SQL Server. Le versioni di SQL compatibili sono le seguenti:

- SQL Server 2008
- SQL Server 2008 R2
- SQL Server 2012
- SQL Server 2014

#### 2.1.2. Hardware:

Il server può essere di tipo fisico o virtuale. Nel caso di ambienti virtuali, le componenti estos sono certificate all'uso in scenari VMware, MS Hyper-V e Citrix. Al fine del corretto funzionamento del software, sono necessari:

- 2 Ghz CPU
- 3 GB RAM (minimo 4GB con la presenza di ProCall Analytics e/o SQL Server)
- 40 GB di spazio su disco (minimo 50 GB di spazio su disco con la presenza di SQL Server)
- Collegamento TCP/IP

Sono supportati gli scenari Microsoft Terminal Server e Citrix.

## 2.2. Client – side

Per un corretto funzionamento del software, i requisiti di sistema sono i seguenti:

### 2.2.1. Software:

Sistema operativo:

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

### 2.2.2. Hardware:

- 2Ghz CPU
- 2GB RAM
- 1GB di spazio libero su disco
- Collegamento TCP/IP al server di ProCall Enterprise