

estos Italia Installation Services

Tipologie deploy e descrizione dei servizi

Legal information / Imprint

The information in this document corresponds to the state of knowledge at the time of preparation. Errors and subsequent changes are reserved.

estos GmbH/Italia excludes any liability for damages arising directly or indirectly from the use of this document.

All named brand and product names are trademarks or property of their respective owners.

The current General Terms and Conditions can be found on our website at

<http://www.estos.it/agb>.

Copyright estos GmbH. All rights reserved.

estos italia srl
via del Cottonificio 37/1
33100 Udine (UD) - Italy
info@estos.it
www.estos.it

Udine 25.09.2015

Storico documento

Versione	Data	Autore	Contenuto	
2.0	25/09/2019	APA	Review	

1. Definizione attività

1.1. MGM

Per MGM si intendono tutte quelle attività finalizzate alla gestione del progetto da un punto di vista coordinativo. Una lista, non onnicomprensiva, è la seguente:

- Verifica fornitura prerequisiti
- Fornitura tempistiche di finalizzazione
- Interazione e messa in comunicazione attori progetto (es. Consulente CRM e partner TLC)
- Fornitura status deploy progetto a management estos Italia e partner TLC

1.2. CHK

Per CHK si intendono tutte quelle attività che prevedono l'analisi del progetto e delle sue componenti, su previsione di installazione di uno o molteplici applicativi estos, finalizzata a:

- una corretta fornitura dei prerequisiti tecnici HW/SW lato IT (dimensionamento HW, versioni OS, etc)
- una corretta fornitura dei prerequisiti di rete sia lato LAN che lato WAN
- una corretta fornitura dei prerequisiti tecnici lato PBX (vers. fw, licenze, configurazioni)
- La verifica di fattibilità rispetto alle anagrafiche cliente da importare (presenza API, compatibilità, etc)
- la corrispondenza degli applicativi estos presenti in preventivo/progetto rispetto ai requisiti del cliente

Compiti previsti:

- a) Chiamate / Webconference di approfondimento
- b) Redazione documento progetto

1.3. PCE

Per PCE si intendono tutte quelle attività finalizzate alla messa in opera di ProCall Enterprise e degli applicativi middleware strettamente correlati.

Compiti previsti

- Il download dei pacchetti ProCall Enterprise e di relativo, se necessario, TSP (proprietario del vendor o estos ECSTA)
- Installazione e configurazione TSP ECSTA o del vendor, ove previsto
- Installazione di UCServer e aggancio, ove previsto, a infrastruttura Active Directory
- Registrazione estensioni SIP, ove previsto
- Creazione/Attivazione utenti relativa associazione estensioni telefoniche
- Installazione e predisposizione MS SQL Server, ove previsto
- Deploy clients Windows via Push SMB o consulenza deploy via MS GPO
- Breve istruzione all'uso amministrativo, ove previsto

1.4. MD

Per MD si intendono tutte quelle attività finalizzate ad una corretta installazione e configurazione dell'applicativo MetaDirectory, in relazione al contesto dati del cliente.

Compiti previsti:

- creazione oggetto Replicatore con relativa mappatura dati (su indicazioni cliente)
- Provisioning coordinate MetaDirectory all'interno di UCServer, ove previsto
- Configurazione profili di accesso alle anagrafiche, ove previsto
- Consulenza alla configurazione di un client LDAP esterno, ove richiesto (es. Telefono VoIP)

1.5. PCA

Per PCA si intendono tutte quelle attività finalizzate alla messa in opera e successiva fruibilità per il cliente dell'applicativo ProCall Analytics (modulo strettamente correlato a ProCall Enterprise)

Compiti previsti

- Installazione e predisposizione MS SQL Server, ove non ancora eseguito •

Configurazione UCServer per scrittura journal su MS SQL

- Configurazione utente/i supervisore/i all'interno di UCServer
- Download e installazione pacchetto ProCall Analytics
- Test di accesso e breve descrizione all'uso cliente

1.6. CCW

Per CCW si intendono tutte le quelle personalizzazioni applicabili, tramite file template (HTML/JavaScript), al finestra di chiamata (Conversation Window) di ProCall Enterprise.

La personalizzazione presenterà le seguenti caratteristiche e limiti

- Massimo 4 campi personalizzati pubblicati a schermo
- Massimo 2 pulsanti eseguenti, alternativamente, apertura URL oppure esecuzione applicazione locale con passaggio parametri
- Un solo template di personalizzazione

Compiti previsti:

- Individuazione webserver ospitante il template
- Sviluppo template secondo specifiche cliente (sfruttando, ove possibile, quanto già presente su server GIT estos italia)
- Deploy template presso server cliente
- Test personalizzazione su casi chiamate uscente/entrante

1.7. CCW+

Per CCW+ si intende un'estensione di quanto previsto nell'attività CCW ma in un ambito discrezionale e con un progetto cliente che presenta caratteristiche non standard.

Compiti previsti

- Analisi fattibilità richieste cliente
- Redazione documento personalizzazione riportante caratteristiche e limiti
- Sviluppo template secondo specifiche cliente (sfruttando, ove possibile, quanto già presente su server GIT estos italia)
- Deploy template presso server cliente
- Test personalizzazione su casi chiamate uscente/entrante

1.8. IXIBIZ

Per IXIBIZ si intendono tutte quelle attività finalizzate all'installazione e messa in opera dell'applicativo IXI-UMS Business e sue funzioni native.

Compiti previsti

- Download e installazione pacchetti di installazione IXI-UMS Business
- Configurazione applicativo (in bundle) XCAPi per interconnessione a PBX •

Consulenza cliente per adattamento server SMTP (funzioni mail2fax)

- Test e breve istruzione all'uso amministrativo

1.9. IXIENT

Per IXIBIZ si intendono tutte quelle attività finalizzate all'installazione e messa in opera dell'applicativo IXI-UMS Business e sue funzioni native.

Compiti previsti

- Download e installazione pacchetti di installazione IXI-UMS Business
- Configurazione applicativo (in bundle) XCAPi per interconnessione a PBX •

Consulenza cliente per adattamento server SMTP (funzioni mail2fax)

- Configurazione singoli moduli acquistati
- Test e breve istruzione all'uso amministrativo

1.10. IXIENT+

Per IXIENT+ si intende un'estensione di quanto previsto nell'attività IXIENT ma in un ambito discrezionale e con un progetto cliente che presenta caratteristiche non native, in particolare riferimento al modulo IXI-UMS Enterprise AutoAttendant (webapp con produzione VoXML in output)

Compiti previsti

- Analisi workflow AutoAttendant (in particolare riferimento alle interazioni richieste con applicativi/database terzi)
- Redazione documento personalizzazione riportante caratteristiche e limiti
- Sviluppo webapp secondo specifiche progetto (sfruttando, ove possibile, quanto già presente su server GIT estos italia)
- Deploy e test

2. Tipologie progetti

In riferimento all'elenco di attività descritte ai punti 1.x verranno ora definite combinazioni di queste ultime finalizzate alla individuazione delle complessità progetto per specifici casi:

Livello	Task1	Task2	Task3	Task4	Task5	Task6
UC1	MGM	CHK	PCE	MD		
UC2	MGM	CHK	PCE	MD	PCA	
UC3	MGM	CHK	PCE	MD	CCW	
UC4	MGM	CHK	PCE	MD	CCW	CCW+
MD1	MGM	CHK	MD			
IXI1	MGM	CHK	IXIBIZ			
IXI2	MGM	CHK	IXIENT			
IXI3	MGM	CHK	IXIENT	IXIENT+		

2.1. Note

Le attività CHK e MGM sono **sempre** previste nei progetti relativi a erogazioni di servizi professionali di deploy. Di caso in caso sarà definito a chi queste attività siano in carico.