



<<Custom Engineering Services UCC>> Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC)

Ce document décrit les Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC).

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement aux documents suivants, également présents sur le site <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de services Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre contrat-cadre de services ou contrat de services équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de services équivalent), cette Description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/>. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir les Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC) décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Table des matières

Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC)	1
1. Résumé des Services et responsabilités générales	3
2. Soutien de la solution de logiciels d'application (AS) pour la Collaboration	5
2.1. Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC)	5
2.1.1. Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour Aspect (OPT-SOLN-UCC CES RTA-ASP).....	5
2.1.2. Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX (OPT-SOLN-UCC CES RTA-IEX)	5
2.1.3. Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC (OPT-SOLN-UCC CES RTA-ODBC)	6
2.1.4. Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié pour Aspect (OPT-SOLN-UCC CES WFM-ASP)	7
2.1.5. Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié pour IEX (OPT-SOLN-UCC CES WFM-IEX).....	7
2.1.6. Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC (OPT-SOLN-UCC CES GWY-ODBC)	8
2.1.7. Extension de la passerelle d'application UCC pour XML (OPT-SOLN-UCC CES GWY-XML)	9
2.1.8. Extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ (Message Queuing, mise en file d'attente des messages) (OPT-SOLN-UCC CES GWY-MQ).....	9
2.1.9. Client Java VRU en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES JAVA-VRU)	10
2.1.10. Élaboration de rapports sur mesure pour Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES RPT-CUSTOM)	11
2.1.11. Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent (OPT-SOLN-UCC CES KNOWLAGENT).....	11
2.1.12. Serveur de création de rapports d'utilisation des liaisons en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES RPT-TURTS).....	12
2.1.13. Rapports de traitement post-appel en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES RPT-WRAPUP)	13
2.1.14. Client VRU en Centre d'appel unifié pour .NET (OPT-SOLN-UCC CES JAVA-VRU).....	13
2.1.15. Service Web UCC CTIOS (OPT-SOLN-UCC CES CTIOS-WEBSVC).....	14
2.1.16. Technologie Java Beans pour UCC CTIOS (OPT-SOLN-UCC CES CTIOS-JAVA)	14
2.1.17. Service de contrôle de téléphone IP en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES IPPCS)	15
2.1.18. Formation sur la création de rapports sur mesure pour CUIC (OPT-SOLN-UCC CES TRN-CUIC)	15
2.1.19. Découverte des rapports sur mesure pour CUIC (OPT-SOLN-UCC CES RPD-CUIC).....	16
2.1.20. Service de conseils d'expert CUIC (OPT-SOLN-UCC CES SME-CUIC)	16
2.1.21. Formation des développeurs de la solution Finesse (OPT-SOLN-UCC CES DVT-FINS).....	17
2.1.22. Découverte du bureau Finesse (OPT-SOLN-UCC CES DD-FINS).....	17
2.1.23. Service de conseils d'expert Finesse (OPT-SOLN-UCC CES SME-CUIC)	18
2.1.24. Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile (OPT-SOLN-UCC CES REM)	18
2.1.25. Prise en charge de l'application sur mesure pour Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES CAS)	19

1. Résumé des Services et responsabilités générales

Les Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC) offrent la prise en charge des solutions d'ingénierie sur mesure sur le logiciel d'application sur mesure développé pour la solution Unified Contact Center Enterprise de Cisco (UCCE) du Client.

Technologies

- Collaboration avec les clients (Customer Collaboration, UCC)
 - Unified Contact Center Enterprise/Host Editions (UCCE/UCCH), Unified Contact Center ICM (UICM), Unified Customer Voice Portal (UCVP), système de réponse vocale interactif unifié (Unified Interactive Voice Response, IP-IVR), et Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) pour l'élaboration de rapports sur le Centre d'appel unifié

Suppositions

- Tous les services seront fournis à distance par Cisco sur le site du Client, sauf accord écrit contraire de Cisco.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.

Services non couverts

Les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans le cadre des Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC) :

- Toute personnalisation, mise à jour et tout portage des logiciels d'application sur mesure.
- Assistance pour tout changement fait par le Client aux logiciels d'application sur mesure.
- Assistance pour les problèmes liés aux logiciels d'application sur mesure qui sont diagnostiqués par Cisco comme étant des demandes d'amélioration ou des modifications apportées par le Client à la configuration du système pour lequel le logiciel d'application sur mesure a été élaboré. La résolution des problèmes est considérée par Cisco comme une amélioration pour laquelle un énoncé des travaux distinct entre les parties est requis.
- Tout matériel ou produit tiers dont le Client peut avoir besoin en rapport avec la présente Description de service.
- Assistance ou remplacement des logiciels d'application sur mesure qui sont modifiés, traités de façon inadéquate, détruits ou endommagés par des causes naturelles ou endommagés à la suite d'une négligence, d'un acte délibéré ou d'une omission du Client autre que ce qui est précisé dans la documentation applicable fournie par Cisco.
- Les Services permettant de résoudre les problèmes liés aux logiciels d'application sur mesure résultant de produits tiers ou de causes échappant au contrôle de Cisco ou d'un manquement du Client à ses obligations en vertu de la présente Description de service.
- Toute assistance, mise à niveau ou maintenance pour un Produit autre que les logiciels d'application sur mesure tel que défini dans la présente Description de service.
- Les Services pour les outils de développement non fournis par Cisco ou tout logiciel non fourni par Cisco installé dans le Produit.
- Toute mise à niveau matérielle nécessaire pour exploiter les logiciels d'application sur mesure récents ou mis à jour.
- Le Client reconnaît qu'il a uniquement le droit de bénéficier des services d'assistance par rapport à l'option d'assistance pour laquelle il a payé des frais d'assistance distincts. Si des cas ou des applications personnalisées supplémentaires sont pris en charge par Cisco au-delà de ce que le Client a commandé, Cisco se réserve le droit de facturer une assistance, si Cisco détermine qu'une assistance non autorisée est fournie.
- Le Client reconnaît qu'il n'a pas droit à l'assistance pour les produits Cisco non couverts par les dispositions du présent contrat. L'assistance pour les produits Cisco est couverte dans le cadre de contrats de maintenance de service distincts.
- Cisco ne pourra pas être appelé à effectuer un service de soutien sur place en vertu de la présente Description de service. S'il est nécessaire pour Cisco d'effectuer le diagnostic et la maintenance réparatrice sur site, sauf lorsque cela aura été mutuellement convenu, le Client devra rembourser Cisco pour tous les frais de travail et de voyage en fonction du taux de pièces et main-d'œuvre établi par Cisco.

Définitions supplémentaires

- **Correction de bogues** désigne toute modification ou révision apportée aux logiciels d'application sur mesure, autre qu'une Amélioration, visant à corriger une erreur ou à fournir d'autres corrections.
- **Dossier** désigne un problème d'assistance unique et les efforts raisonnables nécessaires pour le résoudre, comme l'assistance technique fournie par le personnel de Cisco au Client concernant les questions, les clarifications, les problèmes, la correction des bogues, le statut et le signalement du dossier à l'égard des logiciels d'assistance sur mesure. Un problème d'assistance unique ne peut pas être décomposé en questions secondaires. Si un Dossier comporte plusieurs questions, chaque question secondaire est considérée comme un Dossier distinct. Un Dossier peut nécessiter plusieurs appels téléphoniques et des recherches hors ligne pour parvenir à une résolution finale. Cisco a le droit de fermer un Dossier si : a) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une demande d'Amélioration; b) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une caractéristique inhérente au produit ou c) une solution de contournement a été prévue pour la résolution.
- **Logiciel d'application sur mesure** désigne le logiciel sur mesure que Cisco a créé pour le Client en vertu d'un contrat distinct et qui est pris en charge par les Services fournis aux présentes.
- **Améliorations** désigne un changement, un ajout ou une nouvelle version, autre qu'une Correction de bogues, apporté(e) aux logiciels d'application sur mesure qui ajoute de nouvelles fonctions ou caractéristiques, ou améliore les fonctions ou les performances en modifiant la conception du système.
- **Services** désigne les logiciels d'application sur mesure fournis aux présentes.

2. Soutien de la solution de logiciels d'application (AS) pour la Collaboration

2.1. Services d'ingénierie sur mesure pour Centre d'appel unifié (UCC)

2.1.1. Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour Aspect (OPT-SOLN-UCC CES RTA-ASP)

Le service de l'Adaptateur de passerelle de gestion des effectifs (WFM) en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour Aspect permet l'intégration entre le système Unified Contact Center Enterprise de Cisco et le logiciel Aspect eWFM. Le service d'Adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour Aspect fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'application RTAGateway.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences en matière d'intégration WFM.
- Configurer l'Adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour Aspect sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application RTAGateway pour vérifier que les renseignements sur l'état de l'agent sont transmis à l'application Aspect eWFM.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Participer à la réunion de lancement et désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant l'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires pour prendre en charge l'adaptateur WFM RTAGateway.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'adaptateur WFM RTAGateway de centre d'appel unifié pour Aspect.
- Fournir les renseignements d'IP ou de port pour le flux RTA sur le serveur de gestion des effectifs Aspect.
- Effectuer tous les tests de bout en bout de la solution WFM RTA.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.2. Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX (OPT-SOLN-UCC CES RTA-IEX)

Le service de l'Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX permet l'intégration entre le système Unified Contact Center Enterprise de Cisco et le logiciel NICE IEX. Le service d'Adaptateur RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'application RTAGateway.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.

- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences en matière d'intégration WFM.
- Configurer l'Adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application RTAGateway pour vérifier que les renseignements sur l'état de l'agent sont transmis à l'application NICE IEX.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant l'installation.
- Assister à la réunion de lancement.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires pour prendre en charge l'adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié.
- Fournir les renseignements d'IP et de port pour le flux de l'adaptateur en temps réel (RTA) sur le serveur NICE IEX.
- Effectuer tous les tests de bout en bout de la solution WFM RTA.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.3. Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC (OPT-SOLN-UCC CES RTA-ODBC)

Le service de l'Adaptateur de passerelle WFM en temps réel de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC permet l'intégration entre le système Unified Contact Center Enterprise de Cisco et la base de données externe conforme aux normes ODBC. Le service d'Adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'Adaptateur WFM RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences en matière d'intégration WFM.
- Configurer l'Adaptateur RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application de l'Adaptateur RTAGateway pour ODBC afin de vérifier que les changements d'état de l'agent sont enregistrés dans la base de données.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant l'installation.
- Assister à la réunion de lancement.
- Acheter ou fournir une licence de la base de données externe.
- Fournir la procédure stockée nécessaire à l'Adaptateur RTAGateway de Centre d'appel unifié (UCC) pour ODBC.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires pour prendre en charge l'Adaptateur RTAGateway pour ODBC.

- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'Adaptateur RTAGateway pour ODBC.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.4. Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié pour Aspect (OPT-SOLN-UCC CES WFM-ASP)

Le service de l'Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié (UCC) pour Aspect permet l'intégration entre le système Unified Contact Center Enterprise de Cisco et le logiciel Aspect eWFM. Le service d'Adaptateur Aspect de l'historique WFM pour Aspect fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'Adaptateur de l'historique WFM pour Aspect.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences en matière d'intégration WFM.
- Configurer l'Adaptateur de l'historique WFM pour Aspect.
- Tester l'Adaptateur de l'historique WFM pour vérifier que les rapports WFM sont correctement générés et transmis à l'application Aspect eWFM.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant l'installation.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation et de vérifier la conformité des renseignements générés dans les rapports.
- Remplir la liste de vérification d'installation fournie par le personnel de Cisco avant l'installation.
- Fournir un accès au site et au serveur de la Base de données historique Unified Contact Center Enterprise pour le déploiement de l'Adaptateur de l'historique WFM.
- Effectuer tous les tests de bout en bout de la solution de l'Adaptateur de l'historique WFM de Centre d'appel unifié pour Aspect.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.5. Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié pour IEX (OPT-SOLN-UCC CES WFM-IEX)

Le service de l'Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX permet l'intégration entre un système Unified Contact Center Enterprise de Cisco et le logiciel de gestion des effectifs NICE IEX. Le service d'Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'Adaptateur de l'historique WFM de Centre d'appel unifié pour IEX.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences concernant l'Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX.
- Configurer l'Adaptateur de l'historique WFM pour IEX.

- Tester l'Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX afin de vérifier que les rapports WFM sont correctement générés et transmis à l'application NICE IEX du Client.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant l'installation.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation et de vérifier la conformité des renseignements générés dans les rapports.
- Remplir la liste de vérification d'installation fournie par le personnel de Cisco avant l'installation.
- Fournir un accès au site et au serveur de la Base de données historique Unified Contact Center Enterprise pour le déploiement de l'Adaptateur de la base de données historique WFM de Centre d'appel unifié pour IEX.
- Effectuer les tests de la solution de l'Adaptateur de base de données historique WFM de Centre d'appel unifié (UCC) pour IEX.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.6. Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC (OPT-SOLN-UCC CES GWY-ODBC)

Le service d'Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC permet l'intégration entre un scénario de routage ou d'administration de Unified Contact Center Enterprise de Cisco et une base de données externe conforme aux normes de connectivité de base de données ouvertes (ODBC). Le service d'Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier efficacement le fonctionnement de l'Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences concernant l'Extension de la passerelle d'application pour ODBC.
- Configurer et tester le logiciel d'Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC.
- Vérifier que la base de données ODBC du Client est accessible par l'entremise de la procédure stockée du Client et (le cas échéant) que les renseignements sont renvoyés au scénario ICM du Client.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires à l'adaptateur GatewayODBC.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'Extension de la passerelle d'application UCC pour ODBC.
- Fournir la procédure stockée qui sera utilisée pour accéder à la base de données de l'Extension de la passerelle d'application pour ODBC.

- Fournir les renseignements nécessaires pour accéder à la base de données conforme à la norme ODBC.
- Fournir la source de données et la destination.
- Installer et configurer Unified ICM Application Gateway.
- Configurer le scénario ICM qui permettra l'accès au nœud de la passerelle d'application.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.7. Extension de la passerelle d'application UCC pour XML (OPT-SOLN-UCC CES GWY-XML)

Le service d'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML permet l'intégration entre les scénarios de routage ou d'administration Unified Contact Center Enterprise pour permettre au système d'accéder aux renseignements (venant/extraits) d'un serveur Web externe. Le service d'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier efficacement le fonctionnement de l'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences concernant l'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML.
- Configurer et tester l'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML.
- Vérifier que le Service Web du Client est accessible et (le cas échéant) que les renseignements sont renvoyés au scénario ICM du Client.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires à l'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML.
- Fournir un accès au site et aux serveurs pour le déploiement de l'adaptateur du logiciel d'Extension de la passerelle d'application UCC pour XML.
- Fournir un serveur Web et les documents XML que la passerelle d'application pour XML utilisera pour se connecter au serveur Web.
- Fournir les renseignements nécessaires pour accéder au serveur Web et aux applications.
- Installer et configurer Unified ICM Application Gateway.
- Configurer le scénario UICM qui permettra l'accès au nœud de la passerelle d'application.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.8. Extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ (Message Queuing, mise en file d'attente des messages) (OPT-SOLN-UCC CES GWY-MQ)

Le service d'extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ permet l'intégration des scénarios de routage ou d'administration de Unified Contact Center Enterprise de Cisco pour accéder aux renseignements (venant/extraits) d'un système de messagerie externe IBM WebSphere MQ. Le service d'Extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier efficacement le fonctionnement de l'Extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences concernant la passerelle de mise en file d'attente des messages (MQ).
- Configurer et tester le logiciel d'Extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ.
- Vérifier que le système WebSphere MQ du Client est accessible et (le cas échéant) que les renseignements sont renvoyés au scénario ICM.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires à l'adaptateur GatewayMQ.
- Fournir un accès au site et aux serveurs pour le déploiement de l'adaptateur du logiciel d'Extension de la passerelle d'application UCC pour IBM MQ.
- Fournir des files d'attente et les messages de MQ utilisés par GatewayMQ pour accéder au système WebSphere MQ.
- Fournir les renseignements nécessaires pour accéder au système WebSphere MQ.
- Déployer et configurer Unified ICM Application Gateway.
- Configurer le scénario ICM qui permettra l'accès au nœud de la passerelle d'application.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.9. Client Java VRU en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES JAVA-VRU)

Le service de Client Java VRU en Centre d'appel unifié permet aux clients de créer des applications qui s'intègrent à la passerelle d'accès aux périphériques VRU de Unified Contact Center Enterprise de Cisco. Le service de Client JAVA VRU en centre d'appel unifié fournit les services de transfert de connaissances et de conseils requis pour permettre au Client de comprendre comment utiliser le progiciel du client Java VRU en vue de créer une application qui communique avec succès avec une passerelle d'accès aux périphériques VRU.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Effectuer avec le Client une séance de transfert de connaissances au sujet du progiciel du Client JAVA VRU en Centre d'appel unifié et de son utilisation.
- Offrir des services de conseils concernant l'utilisation du progiciel du Client JAVA VRU en Centre d'appel unifié.
- Fournir au Client le document d'application du modèle d'essai du progiciel du Client JAVA VRU en Centre d'appel unifié au format HTML Java avec le code source pour démontrer l'utilisation de la bibliothèque de classes de messages Java et de la classe Transport Manager.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.

- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.
- Concevoir l'application d'encapsulation Java. L'application doit prendre en charge le traitement d'événements asynchrones, notamment le traitement d'événements de pulsations pour la connexion des connecteurs.

2.1.10. Élaboration de rapports sur mesure pour Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES RPT-CUSTOM)

Le service d'Élaboration de rapports sur mesure pour Centre d'appel unifié fournit les services d'ingénierie requis pour planifier, concevoir, élaborer, tester, déployer, configurer et vérifier l'exécution des rapports sur mesure. Les Clients ou les Partenaires travailleront avec un spécialiste en ingénierie d'application sur mesure compétent concernant les mesures des rapports du Centre d'appel. Le service d'ingénierie Cisco analyse les schémas de base de données UCCE, les produits de rapports UCCE, SQL (Structured Query Language) et les pratiques exemplaires de Cisco en matière de création de rapport.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences en matière de création de rapport.
- Concevoir, élaborer et tester les rapports sur mesure.
- Déployer et configurer les rapports.
- Vérifier l'exécution des rapports avec le Client.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration des rapports avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts de découverte des rapports.
- Fournir les exigences en matière de rapports à Cisco.
- Fournir l'acceptation de la conception des rapports sur mesure.
- Fournir un accès système aux ressources Cisco pendant la phase de déploiement.
- Vérifier l'exécution des rapports avec Cisco.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.11. Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent (OPT-SOLN-UCC CES KNOWAGENT)

Le service de l'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent fournit un service d'ingénierie pour l'intégration entre Unified Contact Center Enterprise de Cisco et Knowlagent. Les services d'ingénierie intégreront Knowlagent aux mappages des groupes de compétences des agents ainsi qu'aux statistiques de groupes de compétences de l'ICM permettant ainsi des prises de décisions intelligentes concernant la planification et la réalisation des événements de formation des agents du centre d'appel. L'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent sera fourni à titre de service Windows qui sera exécuté sur le serveur d'application Knowlagent ou sur un dispositif de serveur distinct. Le service de l'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier avec succès le fonctionnement de l'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences concernant l'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent.

- Configurer l'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent sur le serveur Knowlagent du site du Client et travailler dans l'environnement de ce dernier.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le logiciel de système d'exploitation nécessaires au serveur Knowlagent.
- Fournir un accès au site et aux serveurs Knowlagent pour le déploiement de l'Adaptateur de Centre d'appel unifié pour Knowlagent.
- Fournir un accès au site et aux serveurs CTIOS et au serveur HDS requis.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.12. Serveur de création de rapports d'utilisation des liaisons en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES RPT-TURTS)

Le service de serveur de création de rapports d'utilisation des liaisons en Centre d'appel unifié fournit les services d'ingénierie nécessaires au mécanisme de collecte de données pour la création de rapports sur le trafic en CCS et sur l'utilisation des liaisons pour la gamme de produits de communications unifiées de Cisco. Les données d'utilisation des liaisons permettent aux administrateurs du centre d'appel et des communications vocales d'optimiser la capacité des passerelles vocales en fournissant les données de mesure du volume de trafic pour faciliter la détermination des périodes de pointe quotidiennes. Le service de Serveur de création de rapports d'utilisation des liaisons en centre d'appel unifié fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier avec succès le fonctionnement de l'Outil de rapport d'utilisation des liaisons.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Déployer et configurer le Serveur de création de rapports d'utilisation des liaisons en Centre d'appel unifié.
- Vérifier que les données sont collectées à partir des passerelles vocales de configuration et sont stockées dans la base de données indiquée.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances avec le Client concernant la configuration de l'outil de création de rapports d'utilisation des liaisons, ainsi qu'une formation sur les données disponibles recueillies par l'outil.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation et de vérifier la conformité des renseignements générés dans les rapports.
- Fournir un serveur pour l'outil de création de rapports d'utilisation des liaisons.
- Fournir un accès au site et au serveur pendant le déploiement de l'outil de création de rapports d'utilisation des liaisons.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.13. Rapports de traitement post-appel en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES RPT-WRAPUP)

Le service de Rapports de traitement post-appel en Centre d'appel unifié permet aux Clients d'accéder au rapport de code de synthèse sur mesure dans un environnement Webview ou CUIC. Le service de Rapports de traitement post-appel en Centre d'appel unifié fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier avec succès la réalisation des Rapports de synthèse sur le Centre d'appel unifié.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Déployer et configurer l'outil de rapport de code de traitement post-appel en Centre d'appel unifié.
- Tester l'outil de rapport de code de traitement post-appel en Centre d'appel unifié pour vérifier que les rapports sont correctement générés.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les rapports et les renseignements de configuration de code de traitement post-appel en Centre d'appel unifié avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer des ressources pour travailler avec le personnel de Cisco afin de faciliter les efforts d'installation et de vérifier la conformité des renseignements générés dans les rapports.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.14. Client VRU en Centre d'appel unifié pour .NET (OPT-SOLN-UCC CES JAVA-VRU)

Le Client VRU en Centre d'appel unifié pour .NET permet aux Clients de créer des applications qui s'intègrent à la passerelle d'accès aux périphériques (PG) VRU de Unified Contact Center Enterprise de Cisco. Le service de Client VRU en Centre d'appel unifié pour .NET fournit les services de transfert de connaissances et de conseils requis pour permettre aux Clients de comprendre comment utiliser la version .NET du progiciel du client VRU en Centre d'appel unifié en vue de créer une application qui communique avec succès avec une passerelle d'accès aux périphériques VRU.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir le Client VRU en Centre d'appel unifié du progiciel .NET au Client.
- Effectuer avec le Client une séance de transfert de connaissances au sujet de la version .NET du progiciel du client VRU en Centre d'appel unifié et de son utilisation.
- Offrir des services de conseils concernant l'utilisation de la version .NET du progiciel du client VRU en Centre d'appel unifié.
- Fournir au Client le document d'application du modèle d'essai de la version .NET du progiciel du client VRU en Centre d'appel unifié avec le code source pour démontrer l'utilisation de la bibliothèque de classes de messages .NET et de la classe Transport Manager.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.

- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.
- Concevoir et tester l'application d'encapsulation UCC .NET. L'application doit prendre en charge le traitement d'événements asynchrones, notamment le traitement d'événements de pulsations pour la connexion des connecteurs.

2.1.15. Service Web UCC CTIOS (OPT-SOLN-UCC CES CTIOS-WEBSVC)

Le Service Web UCC CTIOS fournit le service d'ingénierie pour les applications des clients CTI avec les méthodes nécessaires sur le Web pour effectuer les processus de contrôle d'état des agents et de contrôle des appels les plus courants. Le Service Web CTIOS fournit une séance de transfert de connaissances et des services de conseils nécessaires au Client pour lui permettre de comprendre l'utilisation du service Web CTIOS en vue de créer une application qui communique avec succès avec le serveur CTIOS.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir l'ensemble des services Web CTIOS au Client.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant l'utilisation du Service Web CTIOS avec le Client.
- Fournir des services de conseils sur l'utilisation des méthodes et des événements du service Web CTIOS.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.
- Concevoir et tester l'application qui utilise le service Web CTIOS pour mettre en œuvre les fonctionnalités CTI par l'entremise du serveur CTIOS.

2.1.16. Technologie Java Beans pour UCC CTIOS (OPT-SOLN-UCC CES CTIOS-JAVA)

La technologie Java Beans pour UCC CTIOS fournit une boîte à outils Java Bean qui permet le développement rapide du Client CTIOS en langage Java. La technologie Java Beans pour CTIOS constitue un encapsulateur de CIL en langage Java pour CTIOS et fournit un ensemble de fonctionnalités équivalent à celles fournies par les commandes de CTIOS ActiveX dans la boîte à outils de produits CTIOS. Le Service de la technologie Java Beans pour CTIOS fournit des séances de transfert de connaissances et des services de conseils nécessaires au Client pour lui permettre de comprendre l'utilisation de la technologie Java Beans pour CTIOS en vue de créer une application qui communique avec succès avec le serveur CTIOS.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir le progiciel Java Beans pour CTIOS au Client.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant l'utilisation de la technologie Java Beans pour CTIOS avec le Client.
- Fournir des services de conseils sur l'utilisation des méthodes et des événements de la technologie Java Beans pour CTIOS.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.
- Concevoir et tester l'application qui utilise la technologie Java Beans pour CTIOS pour mettre en œuvre les fonctionnalités CTI par l'entremise du serveur CTIOS.

2.1.17. Service de contrôle de téléphone IP en Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES IPPCS)

L'offre de Service de contrôle de téléphone IP (IPPCS) en Centre d'appel unifié permet aux agents d'exécuter les opérations de contrôle d'état des agents UCCE directement à partir du téléphone IP sans recourir à une application de bureau CTIOS. L'offre IPPCS peut être utilisée comme principale méthode de connexion des agents à l'UCCE ou comme solution de rechange en cas de reprise après sinistre lorsque les applications de bureau CTIOS ne sont pas disponibles.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir au Client l'ensemble des Services de contrôle de téléphone IP et la liste de vérification d'installation.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences concernant l'offre IPPCS.
- Installer et configurer la solution IPPCS sur le site du Client pour que les agents puissent effectuer le contrôle d'état des agents selon les exigences.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant l'utilisation de l'offre IPPCS avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant la réunion de lancement.
- Attribuer et planifier les ressources qui collaboreront avec celles de Cisco pour le paramétrage de la solution IPPCS.
- Acheter et installer les serveurs nécessaires (matériel/système d'exploitation).
- Fournir un accès au site et au serveur pour que les ressources de Cisco puissent configurer la solution IPPCS.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.18. Formation sur la création de rapports sur mesure pour CUIIC (OPT-SOLN-UCC CES TRN-CUIIC)

L'offre de Formation sur la création de rapports sur mesure pour CUIIC du Centre d'appel unifié fournit aux développeurs de rapport pour CUIIC la formation qui leur est nécessaire sur l'outil CUIIC, ainsi que les renseignements concernant les schémas de base de données du Centre d'appel unifié afin de leur permettre de créer leurs rapports et tableaux de bord CUIIC sur mesure. La formation a lieu en général sur le site du Client, mais elle peut également être effectuée à distance par l'intermédiaire de WebEx si nécessaire.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir au Client les supports de formation.
- Fournir un cours de formation de 3 jours aux employés désignés du Client.
- Fournir des services de conseils d'expert d'une période maximale de 2 jours en vue de faciliter le suivi des éléments dans le cadre des efforts fournis par les développeurs pour initier la conception de leurs rapports et tableaux de bord personnalisés.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Désigner au maximum dix (10) développeurs pour participer aux cours de formation CUIIC.
- Fournir une salle de formation avec un tableau blanc et un vidéo projecteur pour la présentation des diapositives de formation.

- Fournir un accès au site et au serveur pour que Cisco et les participants puissent accéder au laboratoire ou aux serveurs de production UCCE et CUIC.

2.1.19. Découverte des rapports sur mesure pour CUIC (OPT-SOLN-UCC CES RPD-CUIC)

L'offre de Découverte des rapports sur mesure CUIC pour Centre d'appel unifié permet aux Clients de définir leur stratégie, leurs objectifs commerciaux et les objectifs relatifs à la création de rapports en centres d'appel. Le service de Découverte des rapports fournit un apprentissage global concernant les Rapports sur le Centre d'appel unifié en général, puis fournit une évaluation des rapports sur le centre d'appel actuel des Clients aux fins d'élaborer des recommandations pour prendre en charge les stratégies actuelles et futures de création de rapports en centre d'appel. Ce service regroupe le personnel administratif du centre d'appel et le personnel de gestion du service informatique pour identifier les indicateurs de performance clés du Client, les exigences relatives aux données, les exigences relatives à la conservation des données, les résultats de la documentation et les recommandations relatives au rapport d'évaluation de la découverte des rapports UCCE.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir la liste de vérification pour la découverte de rapports sur mesure de CUIC au Client.
- Effectuer un atelier de découverte avec les employés désignés du Client.
- Créer un rapport d'évaluation de la découverte de rapports selon les renseignements fournis par le Client et les remarques lors des séances d'atelier de découverte.
- Examiner avec le Client le rapport d'évaluation de la découverte de rapports.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Désigner les ressources adéquates du Client pour assister aux séances d'atelier de découverte de rapports.
- Fournir une salle avec un tableau blanc et un vidéo projecteur pour les séances d'atelier de découverte.
- Assister et fournir des commentaires pendant l'analyse de l'évaluation de la découverte de rapports.

2.1.20. Service de conseils d'expert CUIC (OPT-SOLN-UCC CES SME-CUIC)

L'offre de Service de conseils d'expert CUIC en Centre d'appel unifié assiste les Clients au cours des phases de conception, de développement et de test de l'élaboration de rapports CUIC sur mesure. Le Service de conseils d'expert CUIC permet de communiquer avec un spécialiste CUIC Cisco durant les heures convenues pour répondre aux questions, pour effectuer un transfert de connaissances, ainsi que pour fournir les instructions et les pratiques exemplaires relatives aux problèmes de rapports CUIC sur mesure. Ce service est uniquement un service de conseil et ne fournit aucun produit livrable relatif aux rapports.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client et communiquer les coordonnées des personnes-ressources.
- Fournir des services de conseils d'expert au Client à la demande de ce dernier (par courriel, par téléphone).

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Communiquer avec un consultant expert Cisco en cas de besoin de services de conseils d'expert.

2.1.21. Formation des développeurs de la solution Finesse (OPT-SOLN-UCC CES DVT-FINS)

L'offre de Formation des développeurs de la solution Finesse pour Centre d'appel unifié fournit aux développeurs de la solution Finesse la formation qui leur est nécessaire concernant l'application Finesse, le flux d'événements d'API REST et BOSH pour leur permettre de créer leurs solutions de bureau Finesse sur mesure. La formation s'effectue sur le site du Client.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Soumettre les exigences préalables relatives aux classes et les supports de formation au Client.
- Fournir un cours de formation de 3 jours aux employés désignés du Client.
- Fournir des services de conseils d'expert d'une période maximale de 2 jours en vue de faciliter le suivi des éléments dans le cadre des efforts fournis par les développeurs pour initier la conception de leurs rapports et tableaux de bord personnalisés.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Désigner au maximum dix (10) développeurs pour participer aux cours de formation et s'assurer que les participants remplissent les exigences préalables relatives à la classe avant d'y participer.
- Fournir une salle de formation avec un tableau blanc et un vidéo projecteur pour la présentation des diapositives de formation.
- Fournir un accès au site et au serveur pour que Cisco et les participants puissent accéder au laboratoire ou aux serveurs de production UCCE et Finesse.

2.1.22. Découverte du bureau Finesse (OPT-SOLN-UCC CES DD-FINS)

L'offre de découverte du bureau Finesse pour Centre d'appel unifié permet aux Clients de définir leur stratégie, leurs objectifs commerciaux et les objectifs relatifs aux intégrations de la solution Finesse en centres d'appel. Le service Finesse Discovery fournit un apprentissage global concernant le produit Finesse en Centre d'appel unifié en général, puis fournit une évaluation du centre d'appel actuel des Clients aux fins d'élaborer des recommandations pour prendre en charge les stratégies actuelles et futures de la solution Finesse en centre d'appel. Ce service regroupe le personnel administratif du centre d'appel et le personnel de gestion du service informatique pour identifier les exigences principales du Client relatives à la solution Finesse en matière de téléphone logiciel, de fenêtre contextuelle, etc. Les exigences relatives à la découverte, les résultats et les recommandations sont ensuite fournis dans le rapport d'évaluation de Finesse Discovery.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir au Client la liste de vérification pour la découverte du bureau Finesse avant l'atelier.
- Effectuer un atelier de découverte avec les employés désignés du Client.
- Créer un rapport d'évaluation de la découverte du bureau Finesse selon les renseignements fournis par le Client et les remarques lors des séances d'atelier de découverte.
- Examiner avec le Client le rapport d'évaluation de la découverte du bureau Finesse.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.

- Désigner les ressources adéquates du Client pour assister aux séances d'atelier de découverte du bureau Finesse.
- Fournir une salle avec un tableau blanc et un vidéo projecteur pour les séances d'atelier de découverte.
- Assister et fournir des commentaires pendant l'analyse de l'évaluation de la découverte du bureau Finesse.

2.1.23. Service de conseils d'expert Finesse (OPT-SOLN-UCC CES SME-CUIC)

L'offre de Service de conseils d'expert Finesse pour Centre d'appel unifié assiste les Clients au cours des phases de conception, de développement et de test de l'élaboration de la solution de bureau Finesse sur mesure. Le Service de conseils d'expert Finesse permet de communiquer avec un spécialiste Finesse Cisco durant les heures convenues pour répondre aux questions, pour effectuer un transfert de connaissances, ainsi que pour fournir les instructions et les pratiques exemplaires relatives aux problèmes d'élaboration de rapports Finesse sur mesure. Ce service est uniquement un service de conseil et ne fournit aucun produit livrable relatif à la solution Finesse.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client et communiquer les coordonnées des personnes-ressources.
- Fournir des services de conseils d'expert au Client à la demande de ce dernier (par courriel, par téléphone).

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Communiquer avec un consultant expert Cisco en cas de besoin de services de conseils d'expert.

2.1.24. Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile (OPT-SOLN-UCC CES REM)

Le service de l'Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile permet l'extraction de données et la création de rapports pour Remote Expert Mobile et pour l'application sur mesure développée grâce au système Remote Expert Mobile CSDK. Le service d'Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile fournit les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile.

Responsabilités de Cisco

- Fournir la liste de vérification d'installation au Client.
- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Communiquer avec le Client pour passer en revue et valider les exigences en matière d'intégration de l'Adaptateur de création de rapports.
- Installer et configurer l'Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application d'Adaptateur de création de rapports sur mesure pour vérifier que les renseignements sur l'état de l'agent sont transmis à l'application Remote Expert Mobile.
- Effectuer une séance de transfert de connaissances concernant les renseignements de configuration avec le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Remplir la liste de vérification d'installation et la soumettre à Cisco avant l'installation.

- Assister à la réunion de lancement.
- Acheter et installer le matériel de serveur, le système d'exploitation et le logiciel de base de données nécessaires pour prendre en charge l'Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile.
- Déployer le modèle d'essai de l'application sur l'appareil cellulaire du Client à titre de test.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'Adaptateur de création de rapports sur mesure en Centre d'appel unifié pour Remote Expert Mobile.
- Effectuer tous les tests de bout en bout de la solution d'Adaptateur de création de rapports sur mesure.
- Attribuer et planifier les ressources qui participeront aux séances de transfert de connaissances.

2.1.25. Prise en charge de l'application sur mesure pour Centre d'appel unifié (OPT-SOLN-UCC CES CAS)

Le Service de prise en charge de l'application sur mesure pour Centre d'appel unifié fournit les services d'ingénierie requis pour diagnostiquer les pannes d'une application sur mesure créée par les services avancés Cisco et pour restaurer le fonctionnement normal de l'application. Le service couvre uniquement les opérations de dépannage, et aucune mise à niveau ni Amélioration ne sera comprise dans le service. Les mises à niveau peuvent être nécessaires pour résoudre un problème à tout moment, mais elles ne sont pas couvertes dans le cadre de ce service. Les mises à niveau pour les applications sur mesure peuvent être achetées séparément.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client un accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 pour ouvrir un Dossier. Cisco déploiera les efforts raisonnables d'un point de vue commercial afin de répondre au Client dans un délai d'une (1) heure à tous les dossiers reçus durant les heures de travail normales. Pour les dossiers reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant. Les heures de travail normales de Cisco vont de 9 h à 17 h (HNE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés appliqués par Cisco.
- Fournir de l'assistance par le biais de Cisco.com, par téléphone ou par courriel, le cas échéant, pendant les heures de travail normales de Cisco.
- Communiquer avec les spécialistes en ingénierie, habitués au Logiciel d'application sur mesure, qui offrent au Client des services d'assistance à distance et de résolution de problèmes de base, mais répondent aussi à ses requêtes. Sur demande, Cisco accédera à distance au système du Client afin d'analyser les problèmes. Le Client autorise par la présente ce type d'accès. Cela est effectué avec l'autorisation du Client uniquement, et le personnel de Cisco n'accédera à ces systèmes qu'en vertu d'une autorisation fournie par le Client. Cisco pourra fournir au Client un Logiciel afin de participer au diagnostic et à la résolution du problème. Ce Logiciel est la propriété de Cisco et sera rapidement retourné à Cisco sur demande.
- Fournir un niveau approprié d'accès à Cisco.com au Client.
- Fournir au Client une méthode pour communiquer des renseignements supplémentaires sur les dossiers quant aux problèmes liés aux logiciels d'application sur mesure rencontrés par le Client.
- Fournir le niveau approprié de ressources techniques selon la gravité du problème et le temps écoulé afin d'aider le Client à résoudre des problèmes. S'il a été mutuellement convenu que les ressources techniques sur site de Cisco sont nécessaires à la résolution, Cisco expédiera le niveau d'assistance technique nécessaire afin d'aider le Client, à condition que le Client reverse à Cisco tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement en fonction du taux de pièces et main-d'œuvre calculé par Cisco.
- Générer des solutions de contournement des problèmes signalés sur les logiciels d'application sur mesure grâce à des efforts commerciaux raisonnables ou mettre en œuvre un correctif auxdits logiciels d'application sur mesure. Pour corriger les logiciels d'application sur mesure, Cisco fournira une correction des bogues au Client pour les logiciels d'application sur mesure rencontrant des problèmes, ainsi que des directives sur la façon de récupérer la correction de bogues. Si le support électronique ne fonctionne pas pour le Client, celui-ci pourra alors demander que les correctifs soient envoyés et livrés soit le jour suivant, soit par l'intermédiaire d'un autre moyen de livraison.

Responsabilités du Client

- Ouvrir un dossier relatif au problème et fournir la description raisonnable du problème.
- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.

- Le Client fournira, sans frais à Cisco, un accès raisonnable aux logiciels d'application sur mesure par l'entremise d'une méthode sécurisée comme une session RPV Cisco ou WebEx, pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et corrigés à distance. Le Client accepte également de mettre à disposition de Cisco les mots de passe actuels du système, si nécessaire, pour fournir ce diagnostic et cette assistance à distance.
- Le client est responsable de tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
- Le Client reconnaît qu'il a uniquement le droit de bénéficier des Services d'assistance portant sur les logiciels d'application sur mesure pour lesquels il a payé les frais d'assistance adéquats lors de l'achat des Services d'assistance dédiées aux logiciels d'application sur mesure. Cisco se réserve le droit, sous réserve d'un préavis raisonnable, d'effectuer une vérification des logiciels d'application sur mesure du Client afin de valider cette prestation et de facturer une assistance, si Cisco détermine qu'une assistance non autorisée est fournie, ainsi qu'un intérêt au taux le plus élevé permis par la loi et des frais correspondants, y compris, sans toutefois s'y limiter, des honoraires d'avocat et des frais de vérification.
- Le Client désignera du personnel suffisamment qualifié pour travailler avec les spécialistes en ingénierie de Cisco dans le cadre des logiciels d'application sur mesure.
- Le Client accepte de communiquer à Cisco des renseignements suffisants pour tenter de résoudre le problème. Le Client communiquera ces renseignements sous forme de description succincte indiquant le problème signalé, la classification du problème, la date à laquelle le problème a été rencontré pour la première fois, la date à laquelle le problème a été signalé et la méthode employée pour isoler et atténuer le problème et fournira, si possible, le programme de test faisant état du problème.
- Le Client fournira à Cisco un accès au logiciel qu'il détient au besoin, afin de résoudre les cas portant sur les logiciels d'application sur mesure signalés par le Client.
- Le Client peut enregistrer, surveiller et mettre à jour les cas par voie électronique sur Cisco.com.