

eDialog

Installasjon

eDialog24 AS

Avd. Trondheim
Ingvald Ystgaards vei 23
7047 Trondheim

Telefon
+47 73 89 48 00

Avd. Oslo
Hovfaret 17B
0275 Oslo

E-post:
edialog24@sentinel.no

Innhold

Innledning	3
eDialog24 klienter	4
eDialog24 Operatør	4
eDialog24 Administrator	4
eDialog24 Siteserver	5
eDialog24 moduler	5
Ekstern chat.....	5
E-post.....	5
SMS.....	6
Integrasjoner	6

Innledning

Ved innføring av eDialog24 vil det være behov for installasjon og modultilpassninger. Vi har i dette dokument beskrevet hva som må til av installasjon og tilpassninger for et operativt eDialog24 miljø.

eDialog24 klienter

eDialog24 Operatør

Dette klientprogram er et brukergrensesnitt for felles håndtering av chat, e-post og sms m.m. Alle ansatte i bedriften som skal ha tilgang til eDialog24 tjenester trenger dette installert. Bruker dere terminalserver, må eDialog24s klientprogram installeres på server og distribueres til profilen for alle som skal ha tilgang eDialog24. Tilgang styres i utgangspunktet med personlig brukernavn og passord, men sikrere former for autentisering av operatører kan også tilbys.

Teknisk krav:

Minstekrav og anbefaling:

Prossessor: Pentium II-klasse eller bedre.
Minne: 32 MB (Avhengig av OS). 64MB eller bedre.
Skjermopløsning: 1024 x 768 eller bedre.
Båndbredde: 64kbps eller bedre.
Operativsystem: Windows 2000/XP/Vista/7
Nettleser: MS Internet Explorer 5.5 eller nyere
Kommunikasjon: Port 80 (http) eller port 443 (https) ved sikker SSL forbindelse.

eDialog24 Operatør klient for ASP drift kan lastes ned fra følgende link:

<http://www.edialog24.com/download/setupop.exe>

eDialog24 Administrator

De som ønsker selv å administrere standardsvar, brukere og statistikk m.m. har behov å installere dette klientprogrammet. eDialog24 Administrator må installeres på lokal PC eller terminalserver og distribueres til bruker. Tilgangen styres med eget administrators brukernavn og passord.

Teknisk krav:

Minstekrav og anbefaling:

Prossessor: Pentium II-klasse eller bedre.
Minne: 32 MB (Avhengig av OS). 64MB eller bedre.
Skjermopløsning: 1024 x 768 eller bedre.
Båndbredde: 64kbps eller bedre.
Operativsystem: Windows 2000/XP/Vista/7
Nettleser: MS Internet Explorer 5.5 eller nyere
Kommunikasjon: Port 80 (http) eller port 443 (https) ved sikker SSL forbindelse.

eDialog24 administrator klient for ASP drift kan lastes ned fra følgende link:

<http://www.edialog24.com/download/setupad.exe>

eDialog24 Siteserver

Ved krav om høy sikkerhet eller spesielle behov, som ikke dekkes av vår generelle Saas / ASP drift, velges eDialog24 Siteserver. Her stiller kunden med egen maskinvare med Microsoft server operativsystem. Installasjonen av vår eDialog24 Siteserver programvare blir utført av autorisert personell fra Sentinel eDialog24 AS. Dette skjer lokalt hos kunden. En egen tilpasset klient blir laget for operatør og administrator. Derfor kan ikke overforstående nedlastingslinker brukes for Siteserver.

eDialog24 moduler

Ekstern chat

Ved valg av chat modul trengs tilpassning av kontaktpunkt og dialogvinduer. Her snakker vi om det kundens som chatter med operatør.

Kontaktpunktet for chat - legges inn på deres websider som et javascript eller en iFrame som viser et eksternt javascript. Her trengs også valg av design og utforming av to bilder som viser når kontaktpunktet er online eller offline. Sentinel eDialog24 Support er behjelpelig med støtte implementeringen av dette. Vi kan også bistå med design og utforming.

Kundens dialogvinduer – kan gis eget design ut fra faste rammestørrelser. Farger og bilder kan tilpasses webstedet utforming.

Design er beskrevet i designdokumentet.

Teknisk krav til utstyr og nettleser kunden som chatter:

Prossessor: Pentium-klasse
 Minne: 16 MB (Avhengig av OS). 32MB eller bedre.
 Skjermopløsning: 800 x 600
 Båndbredde: 28.8kbps eller bedre

Operativsystem og nettlelere som er verifisert for eDialog24 Customer:

	Windows (2000-Vista)	Mac OS	Linux
Internet Explorer	5.0 eller nyere	5.0 eller nyere	Finnes ikke
Firefox	1.0 eller nyere	1.0 eller nyere	1.0 eller nyere
Netscape	7.0 eller nyere	7.0 eller nyere	7.0 eller nyere
Opera	7.0 eller nyere	7.0 eller nyere	7.0 eller nyere
Mozilla	1.4 eller nyere	1.4 eller nyere	1.4 eller nyere
Google Chrome	1.0 eller nyere	1.0 eller nyere	1.0 eller nyere

E-post

Ved valg av e-post modul må en eller flere e-post adresser opprettes mot eDialog24. Her kan egne e-post adresser opprettes eller eksisterende viderekobles. Vi støtter POP3 adresser. Exchange server adresser viderekobles eksempelvis til en POP3-konto driftet hos oss.

Sikker e-post:

Dersom man ønsker å benytte eDialog24 til betjening av "sikker e-post", f.eks en sikker nettpostkasse i en nettbank, kreves det at eDialog24-serveren kan nå de aktuelle e-postkontoene via LAN (forutsetter egen SiteServer) eller via en sikker tunnel (f.eks VPN-linje), slik at e-posten aldri sendes over det offentlige nettet/Internett.

SMS

Ved valg av SMS modul må en eller flere SMS opprettes mot eDialog24. Her kan egne SMS kodeord brukes eller nye kjøpes via vår 3.parts leverandør. Dersom virksomheten har eller disponerer en egen SMS GateWay kan det vurderes om eDialog24 skal levere en tilpasning slik at denne kan benyttes.

Integrasjoner

Vi har i dag flere integrasjoner som er hyllevare. Ellers blir dette utviklet og tilpasset av Sentinel eDialog24 AS på forespørsel. Omfanget av utvikling for integrasjonsløsninger kan variere og estimeres med timepriser for utvikling.

Følgende integrasjoner kan være aktuelle å vurdere:

- Telefonisystem
- Kalender
- Katalogtjenester for oppslag i sanntid
- CRM- system
- Ressursplanleggingssystemer
- FAQ / Spørsmål/svar- database
- Annet sak/support- system
- Andre fagsystemer / forretningskritiske systemer.