

Systemvoraussetzungen

WINcontact 32 ist eine 32-Bit Windows-Applikation, die sich in Netzwerkkumgebungen verschiedener Ausbaustufen einsetzen läßt. In diesem Whitepaper sollen einige Hard- und Softwarekonfigurationen vorgestellt werden, die für den Einsatz dieser Call-Center-Lösung geeignet sind. Wenn WINcontact 32 auf eine vorhandene Hardware- und Netzwerkstruktur aufgesetzt werden soll, empfehlen wir, diese zu erfassen und unserem technischen Support zur Prüfung mitzuteilen.

Allgemeines

An die Client- und Supervisorarbeitsplätze werden weniger hohe Anforderungen gestellt als an den Netzwerk- bzw. Datenbankserver. Die für den Server notwendigen Leistungsmerkmale hängen in erster Linie von der Anzahl der Clients ab, die bedient werden müssen. Für wenige Plätze sind auch Peer-to-Peer – Vernetzungen geeignet, in denen kein zusätzlicher Server benötigt wird und die MS SQL-Server Express-Edition bzw. die MSDE (auf älteren Systemen) mit der WINcontact-Datenbank auf einem der Arbeitsplätze installiert ist. Zu beachten ist dabei aber, daß in P2P-Netzen der Verwaltungsaufwand entsprechend höher ist. Bei entsprechender Infrastruktur kann WINcontact 32 auch auf Heimarbeitsplätzen eingesetzt oder über Remote-Zugriff administriert werden.

WINcontact 32 unterstützt folgende Betriebssysteme:

Client- und Supervisorarbeitsplätze

- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows XP Professional
- Microsoft Windows Vista Business / Ultimate / Enterprise
- Microsoft Windows 7 Professional / Ultimate

Netz- bzw. Datenbankserver

- Microsoft Windows 2000 Server
- Microsoft Windows 2003 Server
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft Windows Server 2008 R2

Insbesondere ist WINcontact 32 auf Arbeitsplätzen mit Windows 95 / 98 / ME sowie NT4 als Betriebssystem nicht lauffähig. Außerdem wird die Verwendung von WINcontact 32 auf den Home-Editionen der Betriebssystem Windows XP, Windows Vista und Windows 7 nicht unterstützt. Hier ist eine Umrüstung auf eines der oben genannten Betriebssysteme notwendig.

Als Datenbankmanagementsystem wird die MS SQL-Server Express-Edition bzw. auf alten Systemen die Microsoft MSDE (beide bis max. 5 Plätze), sowie der Microsoft SQL-Server 2000 / 2005 / 2008 / 2008 R2 unterstützt. Für Call-Center mit mehr als 5 Plätzen wird die Verwendung von MS SQL-Server 2000 / 2005 / 2008 / 2008 R2 empfohlen.

Ein späterer Umstieg von einer MSDE bzw. MS SQL-Server Express-Edition - Installation auf einen MS SQL-Server ist problemlos und ohne Datenverlust möglich. Die kostenlose MS SQL-Server Express-Edition kann von der Microsoft-Homepage heruntergeladen werden. Das gilt auch für die MSDE. Bitte informieren Sie sich separat über die unterschiedlichen Editionen des MS SQL-Servers hinsichtlich ihrer Beschränkungen (z.B. maximale Datenbankgröße oder RAM-Unterstützung) bei Microsoft oder im Whitepaper zu diesem Thema auf unserer Webseite.

Bei der Einsatzplanung von WINcontact 32 sollte unbedingt auf eine regelmäßige Datensicherung geachtet werden. Für kleinere Peer-to-Peer - Netzwerke reicht meistens eine tägliche Sicherung mit dem WINcontact - eigenen Backupprogramm auf eine externe USB-Festplatte aus. Bei größeren Call-Centern sind dagegen professionelle Lösungen auf der Server-Seite die bessere Wahl.

Die CTI-Anbindung der Client-Arbeitsplätze erfolgt entweder über VoIP über die standardisierte TAPI-Schnittstelle von Windows. Dazu notwendige Treibersoftware ist in der Regel Bestandteil des Lieferumfangs der Telefonanlage bzw. kann über den Anbieter / Hersteller der Telefonanlage beschafft werden (Internet). Sollte es trotzdem zu Problemen bei der Anbindung von WINcontact 32 an eine spezielle Telefonanlage kommen, kann unser technischer Support eventuell notwendige Anpassungen an der Dialer-Software vornehmen oder ein geeignetes Fremdprodukt empfehlen.

Weitere Angaben zur CTI-Funktionalität finden Sie in dem entsprechenden Whitepaper auf der Download-Seite von WINcontact 32.

Client- und Supervisorarbeitsplätze

Folgende Minimalanforderungen an einen Arbeitsplatzrechner sollten erfüllt sein:

- CPU mit mindestens 1 GHz
- Arbeitsspeicher mindestens 512 MB RAM
- Bildschirmauflösung 1024 x 768
- Windows 2000 / Windows XP / Windows Vista / Windows 7 + entsprechende Servicepacks
- MDAC ab V. 2.5
- MAPI fähiger E-Mail Client oder SMTP-Konto für E-Mail Funktionalität
- TAPI- oder VoIP-fähige Telefonanlage für CTI-Funktionalität

Wenn neben WINcontact 32 noch weitere Applikationen zur gleichen Zeit aktiv sein sollen (z.B. MS Office), sollte ein Ausbau des Hauptspeichers auf 1 GB eingeplant werden.

Datenbankserver

Die Ausstattung des Datenbankservers hängt entscheidend davon ab, wie viele Clients er bedienen muß und welche anderen Aufgaben er im Call-Center noch zu übernehmen hat. Hier gilt, je mehr Clients, um so größer sollte die Taktfrequenz der CPU und die Hauptspeicherausstattung des Servers sein. Zwingend notwendig ist jedoch eine freie USB-Schnittstelle für unseren Lizenz-Dongle. Bei folgenden Beispielkonfigurationen ist die Festplattenkapazität entsprechend der geplanten Projektanzahl und -größe zu wählen. Eine entsprechende Backup-Lösung ist mit einzuplanen.

Einsatzszenarien und Konfigurationsbeispiele

Im Folgenden ein paar Anmerkungen zu unterschiedlichen Einsatzszenarien.

1. Telefonmarketing-Agentur mit maximal 5 Arbeitsplätzen

Als Datenbankserver kann ein eventuell vorhandener Netzwerkserver verwendet werden. Er ist aber nicht zwingend notwendig, da sich bis maximal 5 Client-Arbeitsplätze auch die kostenlose MS SQL-Server Express-Edition (bzw. MSDE) als Datenbank einsetzen läßt. In solch einem Fall kann man das Datenbanksystem im Sinne eines Peer-to-Peer - Netzwerkes auf einen ausgewählten Arbeitsplatzrechner installieren. Dieser Rechner (meist der Supervisor-Arbeitsplatz) sollte wenigstens die Anforderungen für Client- und Supervisorarbeitsplätze erfüllen, wobei eine RAM-Ausstattung von 1 GB empfehlenswerter wäre.

Bitte beachten Sie aber, daß Sie in P2P-Netzen mit einem entsprechend höheren Verwaltungsaufwand rechnen müssen, da viele Einstellungen ggf. auf allen Arbeitsplätzen einzeln durchgeführt werden müssen. Eine Domänenstruktur ist verwaltungstechnisch immer die bessere Wahl und daher auch empfehlenswerter.

2. Einsatz in Call-Centern mit mehr als 5 Arbeitsplätzen

Die folgenden Konfigurationen gelten für eine ausschließliche Nutzung des Servers durch WINcontact 32. Sie sollen lediglich Anhaltspunkte bieten und beschreiben eine Minimalkonfiguration, mit der es sich gut arbeiten läßt. Als Betriebssystem ist WINDOWS 2000 / 2003 / 2008 / 2008 R2 Server + die entsprechenden Servicepacks notwendig. Außerdem werden der MS SQL-Server 2000 / 2005 / 2008 / 2008 R2 und die entsprechende Anzahl von Clientlizenzen benötigt.

2.1. Kleines Call-Center oder Telefonmarketing-Agentur mit maximal 10 Arbeitsplätzen

- CPU mit mindestens 1,5 GHz
- Arbeitsspeicher mindestens 1 GB

2.2. Mittleres Call-Center mit 10 - 25 Arbeitsplätze

- CPU mit mindestens 2,0 GHz
- Arbeitsspeicher mindestens 2 GB

2.3. Größere Call-Center mit mehr als 25 Client-Arbeitsplätzen

Bei mehr als 25 Arbeitsplätzen sollte die IT-Infrastruktur nicht nur im Zusammenhang mit dem Einsatz von WINcontact 32 und dem MS SQL-Server geplant werden. Hier spielen auch andere Gesichtspunkte eine wichtige Rolle. Das betrifft z.B. Sicherheitsaspekte, die Bereitstellung anderer Softwarelösungen, Einsatz eines Terminalservers, Intranet- und Web-Anbindung, Einsatz spezieller Kommunikationslösungen (MS Exchange, Tobit) etc. In einem derartigen Fall empfehlen wir eine Rücksprache mit unserem Support-Team.

3. Einsatz eines Terminalservers

Die Verwendung von WINcontact 32 auf einem Terminalserver ist möglich. Dabei sollten pro Terminal Sitzung 25 MB Arbeitsspeicher für WINcontact 32 eingeplant werden

Erfahrungen liegen u.a. mit folgender Konfiguration vor:

- Dual Xeon Prozessor Server mit 3.2 GHz Taktfrequenz
- Arbeitsspeicher 3 GB
- Betriebssystem Windows 2003 Server
- CTI-Lösung ESTOS TAPI-Server

Mit diesem System werden ca. 60 Clientarbeitsplätze bedient, wobei der MS SQL-Server aus Performancegründen auf einem weiteren separaten Server ausgeführt wird.