

Fidelity v 1.8 – Guide d'installation Rapide

SERVEUR

Avant de commencer l'installation, vérifiez les points suivants:

- Le PC Serveur Fidelity doit être équipé de Windows 2000 Server SP4 ou **Windows 2003 Server** et du programme **Internet Information Server (IIS)**.
- Si une version de **MS SQL Server** est déjà installée sur le PC, contacter **JUSAN avant de commencer l'installation**.
- Le PABX doit être équipé d'une licence **TAPI, TSAPI ou CSTA** et dans le cas de TAPI ou TSAPI, les drivers correspondants doivent être installés sur le PC Server Fidelity.

INSTALLATION DES LOGICIELS

- Insérez le CD-ROM fourni.

- Ouvrez le sous répertoire **X:\Fidelity Software\Streamline Server\MSDE** et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter, X:\Fidelity Software\Streamline Server\MSDE\setup.exe** (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.

L'installation du logiciel pour base de données **MSDE SQL Desktop Engine** débute. Suivez les instructions à l'écran.

- Une fois l'installation de MSDE SQL terminée, ouvrez le sous répertoire **X:\Fidelity Software\Streamline Server** et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter, X:\Fidelity Software\Streamline Server\setup.exe** (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.

L'installation des différents **services de Fidelity Server** débute. Suivez les instructions à l'écran.

Les services installés sont :

Streamline Server *Serveur CTI*

IJA Servicial *Proxy de connexion entre les clients et la HW Fidelity*

Callog Servicial *Service qui génère le fichier Log utilisé notamment pour les relevés et statistiques*

ICR *Application en Java qui fonctionne comme un Service et qui gère les tâches Fidelity.*

Note: Le module **Java Runtime Environment**, (machine virtuelle Java) est également installé.

- Une fois l'installation de Fidelity Server terminée, ouvrez le sous répertoire **X:\Fidelity Software\Streamline Setup** et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter, X:\Fidelity Software\Streamline Setup\setup.exe** (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.

L'installation du programme de configuration **Fidelity Setup**, débute. Suivez les instructions à l'écran.

Dans la rubrique **Type d'installation**, choisissez **Fidelity**. Cliquez sur *Suivant* pour continuer.

Saisissez le nom du **serveur de la base de données** (il s'agit du nom du PC où Fidelity Server a été installé). Cliquez sur *Suivant* pour continuer.

Dans la rubrique **mode d'installation**, choisissez **LOCAL**. Cliquez sur *Suivant* pour continuer.

Sélectionnez la **langue de l'application**. Cliquez sur *Suivant* et le processus d'installation commence

- Une fois l'installation de Fidelity Setup terminée recommencez la procédure avec les 3 sous-répertoires,
 - X:\Fidelity Software\ACD Agent** pour installer le Bandeau Agent, **ACD Agent**
 - X:\Fidelity Software\Fidelity Reports** pour installer le module de relevés, **Fidelity Reports**
 - X:\Fidelity Software\Streamline ICR Monitor** pour installer l'Ecran Superviseur, **ICR Monitor**

Pour ces 3 programmes, le nom du **Serveur de base de données** doit être le nom du PC où Fidelity Server a été installé, et le mode d'installation doit être **Local**.

Note:

Si durant l'installation de ces modules le **PC doit être réinitialisé**, vérifier après le redémarrage que les **4 services Fidelity** installés précédemment sont bien **Arrêtés**.

- Une fois l'installation de ces 3 modules clients terminée, ouvrez le sous répertoire **X:\Fidelity Software\Streamline Hardware Setup** et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter**, **X:\Fidelity Software\Streamline Hardware Setup\setup.exe** (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.

L'installation du programme de configuration du **Dispositif Hardware Fidelity** débute. Suivez les instructions affichées à l'écran et assignez une **adresse IP fixe** au Hardware Fidelity.

- Pour terminer, ouvrez le sous répertoire **X:\Fidelity Software\ Streamline Message Manager** et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter**, **X:\Fidelity Software\ Streamline Message Manager \setup.exe** (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.

L'installation du programme de **chargement des annonces** et des messages vocaux débute.

PROGRAMMATION DE FIDELITY SERVER

- Sélectionnez le programme **Streamline Setup** depuis le groupe de programmes **Streamline**. La fenêtre d'identification pour accéder à Streamline Setup s'affiche,

- Saisissez le mot de passe (par défaut « admin » en minuscules), puis cliquez sur **OK**. La fenêtre principale de **Streamline Setup** s'affiche. Sélectionnez l'icône **PARAMETRAGE** et l'onglet **PABX**
- Sélectionnez le **PABX**, le type de **lien CTI** et renseignez tous les paramètres correspondants puis confirmez en cliquant sur le bouton *Appliquer*.
- Cliquez sur l'onglet **Accès** et renseignez les paramètres concernant les **accès et adresses IP** du dispositif Fidelity et cochez la case **Activer Accès Fidelity** (*attention*, le champ **Groupement Serveur Vocal** ne doit pas être vide). Cliquez sur **OK**.
- Sélectionnez l'icône **POSTES** et créez au moins un **poste** associé au PC server.
- Sélectionnez l'icône **FIDELITY** et créez au moins un **groupe** défini comme groupe par défaut
- Sélectionnez l'icône **UTILISATEURS** et créez au moins un utilisateur de type **Agent/Superviseur** pour le groupe créé précédemment.
- Sélectionnez l'icône **PARAMETRAGE** et l'onglet **Services** et **démarrez dans l'ordre les 4 services**, en commençant par « Jusan Streamline Server » et en terminant par « Jusan ICR ».

Note : Pour arrêter les services, commencez en ordre inverse.

La configuration minimale de FIDELITY est terminée et un premier test de bon fonctionnement peut maintenant être réalisé

- Démarrez le programme **ICR Monitor** depuis le groupe de programmes **Streamline Fidelity** puis le programme **ACD Agent** à partir de l'icône du même nom situé dans la barre d'outils de ICR Monitor.

Notes:

Pour que les appels entrants soient traités par Fidelity, il est nécessaire de programmer le PABX pour que les appels entrants soient redirigés sur les accès du Hardware Fidelity.

En cas de dysfonctionnement, contacter Jusan avec une description détaillée du problème et envoyez les fichiers LOGS contenus dans les dossiers,

C:\Archivos de programa\Jusan\Streamline Server

C:\Archivos de programa\Jusan\Streamline ICR\logs

CLIENTS

Les applications clients **ACD Agent, Fidelity Reports et ICR Monitor** doivent être installées sur les PC des différents usagers, Agents, Superviseur, Administrateur... et il est conseillé de les installer en Mode DISTANT afin de faciliter la maintenance du système.

Programme ACD Agent

- Dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter**, `\\<server_name>\Executables\ACDAgentInstall.exe` (où server name est le nom du PC serveur Fidelity) et cliquez sur **Entrée**.
- Saisissez le nom du **serveur de la base de données** (il s'agit du nom du PC où Fidelity Server a été installé). Cliquez sur *Suivant* pour continuer.
- Dans la rubrique **mode d'installation**, choisissez **REMOTE**. Cliquez sur *Suivant* pour continuer.

Programme Fidelity Reports

- Insérez le CD-ROM fourni.
- Ouvrez le sous répertoire `X:\Fidelity Software\Fidelity Reports` et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter**, `X:\Fidelity Software\Fidelity Reports\setup.exe` (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.
- Saisissez le nom du **serveur de la base de données** (il s'agit du nom du PC où Fidelity Server a été installé). Cliquez sur *Suivant* pour continuer.
- Dans la rubrique **mode d'installation**, choisissez **REMOTE**. Cliquez sur *Suivant* pour continuer.

Programme ICR Monitor

- Insérez le CD-ROM fourni.
- Ouvrez le sous répertoire `X:\Fidelity Software\ Streamline ICR Monitor` et double-cliquez sur le programme **setup.exe** ou dans le menu **Démarrage** choisissez **Exécuter**, `X:\Fidelity Software\ Streamline ICR Monitor\setup.exe` (où X est l'unité de CD-ROM) et cliquez sur **Entrée**.
- Saisissez le nom du **serveur de la base de données** (il s'agit du nom du PC où Fidelity Server a été installé). Cliquez sur *Suivant* pour continuer.
- Dans la rubrique **mode d'installation**, choisissez **REMOTE**. Cliquez sur *Suivant* pour continuer.

Note:

En cas de dysfonctionnement de l'une des applications clients, il est conseillé de désactiver le **Firewall** du réseau Local avant de réaliser de nouveau les tests. Si les problèmes se corrigent, réactivez le firewall en programmant les exceptions correspondantes.