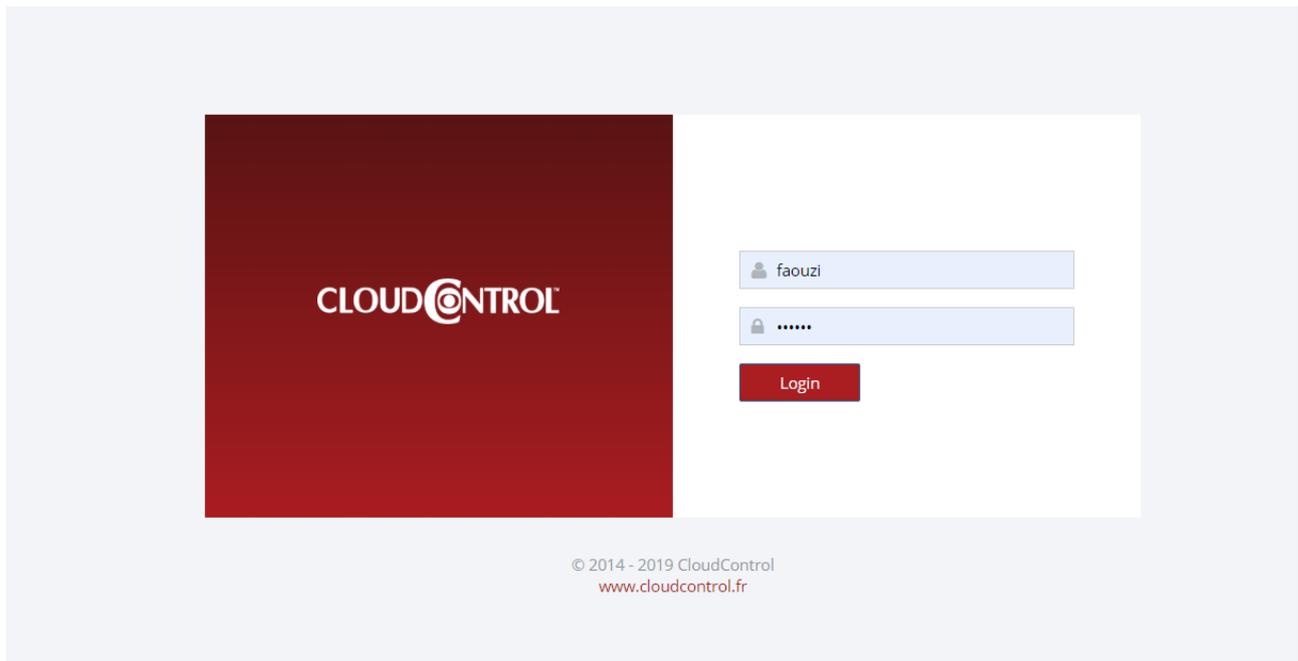


## Configuration Technique Requise pour l'Utilisation de la Solution CloudControl

-G3-



Version 4

CloudControl	Référence : Prérequis Utilisation G3_Ed1.0	Date : 09/05/19 Page :1
--------------	--	----------------------------

# 1 Sommaire

<b>1</b>	<b>Sommaire</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>A propos</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Prérequis Serveur (Installation locale)</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>A propos</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>Architecture 10 à 30 positions</b> .....	<b>4</b>
3.2.1	Architecture simple .....	4
3.2.2	Architecture Haute Disponibilité .....	4
<b>3.3</b>	<b>Architecture 30 à 60 positions</b> .....	<b>5</b>
3.3.1	Architecture simple .....	5
3.3.2	Architecture Haute Disponibilité .....	5
<b>3.4</b>	<b>Architecture 60 à 100 positions</b> .....	<b>6</b>
3.4.1	Architecture simple .....	6
3.4.2	Architecture Haute Disponibilité .....	6
<b>3.5</b>	<b>Plus de 100 positions</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Prérequis Poste Agent</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>A propos</b> .....	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Matérielles</b> .....	<b>7</b>
4.2.1	PC compatible (Minimum).....	7
4.2.2	Casque.....	7
4.2.3	Réseaux .....	7
<b>4.3</b>	<b>Logiciels</b> .....	<b>8</b>
4.3.1	Système .....	8
4.3.2	Navigateur.....	8
4.3.3	Accès à distance.....	8
4.3.4	Phcvoip .....	9
4.3.5	Antivirus .....	9
4.3.6	Pare-Feu .....	9
<b>5</b>	<b>Prérequis Réseau et Sécurité</b> .....	<b>10</b>
<b>5.1</b>	<b>A propos</b> .....	<b>10</b>
<b>5.2</b>	<b>Routeur</b> .....	<b>10</b>
<b>5.3</b>	<b>Pare-feu</b> .....	<b>10</b>
Matrice de Flux.....		10
<b>5.4</b>	<b>Connexion Internet</b> .....	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>Contact</b> .....	<b>12</b>

## 2 A propos

Le but de ce document est de définir tout l'environnement technique minimum requis pour pouvoir utiliser la nouvelle version de notre CRM G3.

Ce document s'articule en trois parties dont : la configuration minimale des serveurs pour une installation en local, la configuration minimale des postes agents et sup/admin, et en dernier chapitre la configuration réseau et sécurité requise.

Le respect des 3 parties permettent de garantir le bon fonctionnement de la solution et donc le bon déroulement de la production du clients.

## 3 Prérequis Serveur (Installation locale)

### 3.1 A propos

Ce chapitre décrit la configuration matérielle minimum requise pour l'installation de CRM CLOUDCONTROL G3 en local.

Il est réparti sur plusieurs section selon le nombre de position et le type d'architecture souhaitée.

Pour des raisons de sécurité et d'optimisation de ressource G3 est installé sur un environnement virtualisé, il faut donc que le ou les serveurs soit compatibles vmware.

**NB** : Il est a noté que tous les composants devront être compatible : Disk, Raid, Carte réseau etc...

### 3.2 Architecture 10 à 30 positions

#### 3.2.1 Architecture simple

Un serveur est requise pour ce nombre de position et cette architecture, dont les ressources techniques minimales sont les suivantes :

<b>Produit</b>	Châssis serveur peut garantir une continuité de service 24/24h et 7/7j Exemple : Dell Power Edge, HP ProLiant, ect...
<b>Processeur</b>	Intel® Xeon®, Quad Core, 2GHz, 8MB Cache L3, 7.2GT/s Turco, 6C, 60W
<b>Mémoire</b>	<b>16</b> GB UDIMM, 1600Mhz, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width
<b>Disque dur</b>	+500GB, SATA, 3.5-inch, 7.2 RPM

#### 3.2.2 Architecture Haute Disponibilité

Deux serveurs au moins sont requises pour ce nombre de position et cette architecture, dont les ressources techniques minimales de chacun sont les suivantes :

<b>Produit</b>	Châssis serveur peut garantir une continuité de service 24/24h et 7/7j Exemple : Dell Power Edge, HP ProLiant, ect...
<b>Processeur</b>	Intel® Xeon®, Quad Core, 2GHz, 8MB Cache L3, 7.2GT/s Turco, 6C, 60W
<b>Mémoire</b>	<b>12</b> GB UDIMM, 1600Mhz, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width

<b>Connectivité Raid</b>	C4-SW Raid 5 for S110, 3-4 SATA HDDs, Cabled chassis
<b>Disque dur</b>	+500GB, SATA, 3.5-inch, 7.2 RPM Hard Drive (Cabled)

## 3.3 Architecture 30 à 60 positions

### 3.3.1 Architecture simple

Un serveur est requis pour ce nombre de position et cette architecture, dont les ressources techniques minimales sont les suivantes :

<b>Produit</b>	Châssis serveur peut garantir une continuité de service 24/24h et 7/7j Exemple : Dell Power Edge, HP ProLiant, ect...
<b>Processeur</b>	Intel® Xeon®, 6 coeurs, Hyper Threadés, 2GHz, 15MB Cache L3, 7.2GT/s Turco, 6C, 60W
<b>Mémoire</b>	32GB UDIMM, 1600Mhz, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width
<b>Disque dur</b>	+500GB, SATA, 3.5-inch, 7.2 RPM

### 3.3.2 Architecture Haute Disponibilité

Deux serveurs au moins sont requis pour ce nombre de position et cette architecture, dont les ressources techniques minimales de chacun sont les suivantes :

<b>Produit</b>	Châssis serveur peut garantir une continuité de service 24/24h et 7/7j Exemple : Dell Power Edge, HP ProLiant, ect...
<b>Processeur</b>	Intel® Xeon®, 6 coeurs, Hyper Threadés, 2GHz, 15MB Cache L3, 7.2GT/s Turco, 6C, 60W
<b>Mémoire</b>	24 GB UDIMM, 1600Mhz, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width
<b>Connectivité Raid</b>	C4-SW Raid 5 for S110, 3-4 SATA HDDs, Cabled chassis
<b>Disque dur</b>	+500GB, SATA, 3.5-inch, 7.2 RPM Hard Drive (Cabled)

## 3.4 Architecture 60 à 100 positions

### 3.4.1 Architecture simple

Deux serveurs au moins sont requises pour ce nombre de position et cette architecture, dont les ressources techniques minimales de chacun sont les suivantes :

<b>Produit</b>	Châssis serveur peut garantir une continuité de service 24/24h et 7/7j Exemple : Dell Power Edge, HP ProLiant, ect...
<b>Processeur</b>	Intel® Xeon®, 6 coeurs, Hyper Threadés, 2GHz, 15MB Cache L3, 7.2GT/s Turbo, 6C, 60W
<b>Mémoire</b>	<b>32 GB</b> UDIMM, 1600Mhz, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width
<b>Connectivité Raid</b>	C4-SW Raid 5 for S110, 3-4 SATA HDDs, Cabled chassis
<b>Disque dur</b>	+500GB, SATA, 3.5-inch, 7.2 RPM

### 3.4.2 Architecture Haute Disponibilité

Trois serveurs au moins sont requises pour ce nombre de position et cette architecture, dont les ressources techniques minimales de chacun sont les suivantes :

<b>Produit</b>	Châssis serveur peut garantir une continuité de service 24/24h et 7/7j Exemple : Dell Power Edge, HP ProLiant, ect...
<b>Processeur</b>	Intel® Xeon®, 6 coeurs, Hyper Threadés, 2GHz, 15MB Cache L3, 7.2GT/s Turbo, 6C, 60W
<b>Mémoire</b>	<b>32 GB</b> UDIMM, 1600Mhz, Low Volt, Dual Rank, x8 Data Width
<b>Connectivité Raid</b>	C4-SW Raid 5 for S110, 3-4 SATA HDDs, Cabled chassis
<b>Disque dur</b>	+500GB, SATA, 3.5-inch, 7.2 RPM Hard Drive (Cabled)

## 3.5 Plus de 100 positions

Au-delà de 100 positions, merci de contacter le service technique afin d'avoir plus de détail. Une étude complète de projet doit être effectuée afin de définir la configuration matérielle requise.

## 4 Prérequis Poste Agent

### 4.1 A propos

Ce chapitre décrit la configuration matérielle minimum requise et **obligatoire** pour pouvoir exploiter la solution G3 de CloudControl.

**NB** : Les prérequis cités ci-dessous sont dédiés au fonctionnement de G3 seulement. Il faut additionner et recalculer les ressources à nouveau pour toute autre application installé en plus sur le poste.

### 4.2 Matérielles

#### 4.2.1 PC compatible (Minimum)

- Intel Dual Core
- **2GB** de RAM (**4GB de RAM en cas d'un Superviseur/Administrateur**)
- 10GB de disponibles sur le disque
- Un affichage permettant une résolution de 1024\*768/75 hertz
- Ethernet 100 Mbps.

#### 4.2.2 Casque

- Casque/micro USB (**Sennheiser/GNet/Plantronics**)
- Ou bien : Carte Audio de qualité full duplex (DX7 minimum) avec un bon Casque/micro.

**NB** : Fiche solide, conçue pour résister à plus de 25 000 manipulations. Micro omnidirectionnel "antibruit" qui filtre les légers bruits environnants pour renforcer la réception de la voix.

#### 4.2.3 Réseaux

- Réseaux d'entreprise filaire.
- Une adresse IP fixe, ou un serveur DHCP excluant les IP des autres équipements réseaux mis dans le réseau de client (Imprimantes, Caméra, Serveur, routeur, modem, ect...)

**NB** : Il est préférable de séparer le réseau de centre de contact avec le réseau de l'administration, ainsi de dédier une connexion internet au besoin de l'opération.

## 4.3 Logiciels

### 4.3.1 Système

- Microsoft Windows 7 Professional
- Microsoft Windows 8
- Microsoft Windows 10

**NB** : Afin de garantir un bon fonctionnement de poste ainsi qu'un support efficace, vous devez **obligatoirement** avoir des systèmes originaux, **professionnels** et **non modifiés**.

### 4.3.2 Navigateur

- Chrome
- NB : ne surtout pas installer la version 63 qui est installable. Soit la version 62 ou la 64.
- il faudra aussi installer le plugging chrome suivant et l'activer au lancement du browser :
  - o <https://chrome.google.com/webstore/detail/cache-killer/ccmpagpicambdpojilikjdkjnbfehh>



Enable on start:

### 4.3.3 Accès à distance

Chaque poste doit disposer d'un outil pour la maintenance à distance afin que le service support puisse avoir la main rapidement sur le poste et intervenir en cas de problème (TeamViewer/AnyDesk/Ammy, ...). Le poste doit avoir accès internet pendant l'intervention.

## 4.3.4 Phcvoip

La dernière version du soft phcvoip doit toujours être installé et mis en démarrage automatique, merci pour cela de vous référer au support.

## 4.3.5 Antivirus

Un Antivirus doit être installé sur chaque poste, activé et mis à jour. Il doit autoriser l'application PhcVoip et toutes les interactions entre le navigateur et le PhcVoip.

Afin d'éviter toute interférence, il est fortement conseillé de ne pas installer d'autre logiciel tel que Siphone ou Xlite sur les mêmes postes que ceux utilisant la solution Cloudcontrol.

## 4.3.6 Pare-Feu

Si un pare-feu logiciel est utilisé (Pare-feu Windows ou intégré avec votre antivirus), vous devez ouvrir les ports TCP et UDP suivants dans les deux sens:

- Connexion à G3, IP Local ou Cloud : 8080/TCP, 8443/TCP, 80/TCP, 443/TCP.
- Connexion à Config.CloudControl.fr : 80
- Connexion AIS : 80/TCP et 443/TCP vers la plage 185.222.61.0/24
- Connexion SIP : 5060 + la pile SIP (1024 → 65535 UDP) vers la plage 185.222.61.0/24

## 5 Prérequis Réseau et Sécurité

### 5.1 A propos

Ce chapitre décrit la configuration réseau et sécurité requise pour le bon fonctionnement de la solution.

### 5.2 Routeur

CloudControl préconise l'utilisation d'un routeur Cisco, avec un accès complet afin de pouvoir gérer et garantir le bon fonctionnement de G3 et donc le bon déroulement de la production de ses clients. Les gammes de routeur a utilisé sont :

- c18xx/c19xx : Pour un centre de 10 à 60/80 postes, avec une configuration simple, ACL simple.
- c28xx/c29xx : Pour un centre de plus de 50 postes, avec des configurations avancées, ACL/QOS.

Pour plus de détail, merci de contacter notre service technique.

### 5.3 Pare-feu

Si un pare-feu matérielle est installé dans le réseau de client, dans ce cas il faut obligatoirement configurer la matrice de flux pour garantir le bon fonctionnement de l'application et donc le bon déroulement de la production de client.

#### Matrice de Flux

Host destination	Port	Protocole	Description
185.222.61.3	80	TCP	Documentation
185.222.61.15 / 70 / 111	80/443	TCP	Accès CRM Cloud
185.222.61.53/54/253/254	53	TCP	DNS
185.222.61.55/56/211/212/213/214	80/443	TCP	Accès Agent
185.222.61.0/24	5060	TCP	SIP
185.222.61.0/24	dynamique 1024-65535	TCP/UDP	Pile SIP/RTP
185.222.61.16/17	8080/8443/80/443	TCP	Enregistrement
185.222.61.78/186	80/443	TCP	Enregistrement

En cas d'un serveur Local, il faut ajouter les autorisations suivantes :

Host destination	Port	Protocole	Description
185.222.61.54/254	7090	TCP	ACD-Service
185.222.61.180	1433	TCP	DB Config
192.168.xx.yy	80/443	TCP	Accès CRM Local

## 5.4 Connection Internet

Le client doit fournir obligatoirement une connexion internet **stable**, avec une adresse **IP Fixe**, garantissant un **débit minimal/par poste** selon le tableau suivant :

Type de poste	Débit	
	Serveur Local	Serveur Cloud
Agent	35 kb/s	100 kb/s *
Sup/Admin	50 kb/s	150 kb/s *

\* : Merci de prévoir 5 fois le débit lors de lancement de l'application.

CloudControl préconise a ses clients de dédier une connexion répondant au débit demandé, selon le nombre de poste agent/sup, et d'installer une deuxième connexion pour son besoin interne d'accès internet.

## 6 Contact

Pour toute question ou renseignement concernant l'une des informations inscrites dans ce document, ou pour un complément d'informations ou détail, merci de contacter le service technique de CloudControl sur les numéros : **00.33.1.82.0.87.99**, **00.216.70.015.130**, Ou par mail sur l'adresse : [support@cloudcontrol.fr](mailto:support@cloudcontrol.fr)