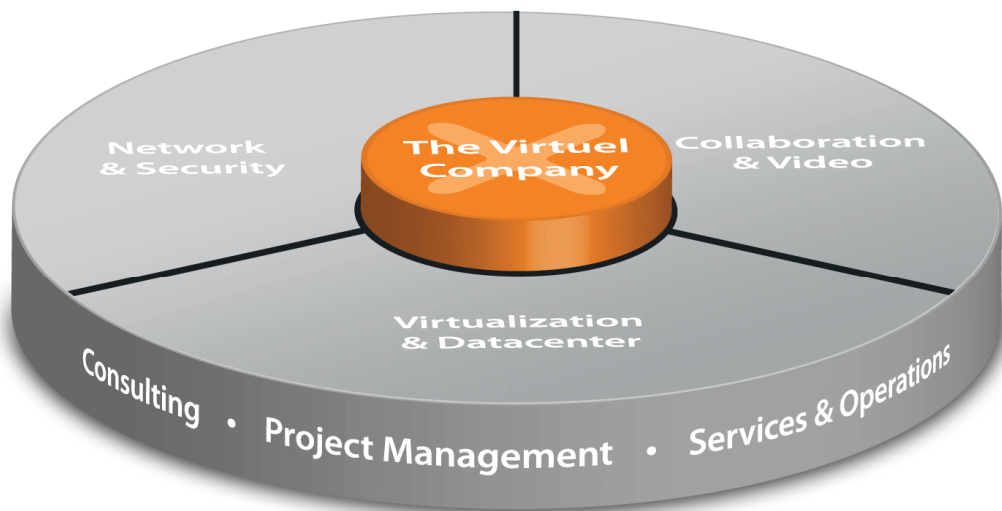


Tilbud på Zylinc omstilling til Dragør Kommune

Leveret af Axxess A/S



Indholdsfortegnelse

| | | |
|-------|--|---|
| 1 | Baggrund..... | 3 |
| 2 | Løsningen | 4 |
| 1.1 | Løsningens produktmæssige indhold..... | 4 |
| 1.2 | Leverancens indhold..... | 6 |
| 2.1.1 | ZyCall Switch..... | 6 |
| 2.1.2 | Eksisterende Avaya platform | 6 |
| 2.1.3 | Installation I kundens miljø | 7 |
| 3 | Implementering..... | 7 |
| 4 | Økonomi..... | 8 |

1 Baggrund

I fortsættelse af vores møde fredag den 12. oktober 2012 samt efterfølgende dialog, har Axxess A/S her fornøjelsen at fremsende et tilbud på nyt omstillingsbord fra Zylinc til brug for Dragør Kommunes receptionister.

Axxess har valgt at tilbyde en løsning fra Zylinc, kaldet Zycall switch, som er et avanceret, men samtidigt et meget brugervenligt omstillingsbord. Løsningen er designet ud fra de eksisterende løsninger på markedet, men med henblik på at skabe et mere nutidigt produkt, som naturligvis indfrier de basale krav til omstillingsborde, men som bygger mere intelligens og integration ind i løsningen.

Receptionisten kan bl.a. drage stor fordel af det meget logisk opbyggede interface, som receptionisten frit kan personliggøre med individuel opsætning/tilpasning af grafisk layout og placering af menuer.

Zycall Switch integreres til Microsoft Exchange for synkronisering af kalender aftaler, og receptionisten kan søge på baggrund af fonetisk eller kombineret søgning. ZyCall switch indeholder statistik værktøjer således at opkaldshåndteringen kan følges over en tidsbestemt periode.

Valg af en løsning fra Zylinc vil også passe fint ind i kommunens strategi om valget af en Microsoft Lync løsning, da Zylinc er et platforms uafhængigt produkt.

Axxess A/S og Zylinc har gennem flere år samarbejdet omkring levering af løsninger, af referencer kan bl.a. nævnes følgende kunder:

- Securitas
- Karnov
- Toms
- Thomas Cook
- Container Centralen
- GASA Group
- Bestseller
- Nobia
- Velux
- Berendsen
- Nobia
- IC Companys
- Danske Fragtmænd
- Creuna
- Alectia

2 Løsningen

Det er et ønske fra Dragør Kommune, at man i omstillingsbordet skal kunne se de enkelte brugere/medarbejderes kalenderaftaler. Dette er med til at sikre, at kald ud til den enkelte medarbejder ikke bliver stillet igennem forgæves.

Omstillingen skal kunne betjene kald der kommer ind på hovedomstillingen samt indsætte fraværsmarkeringer i medarbejdernes kalender, direkte fra omstillingsbordet.

Løsningen er en softwarebaseret løsning og der skal dermed konfigureres en SIP-trunk mod Dragør Kommunes lokale Avaya PBX for sammenkobling mod PSTN-nettet.

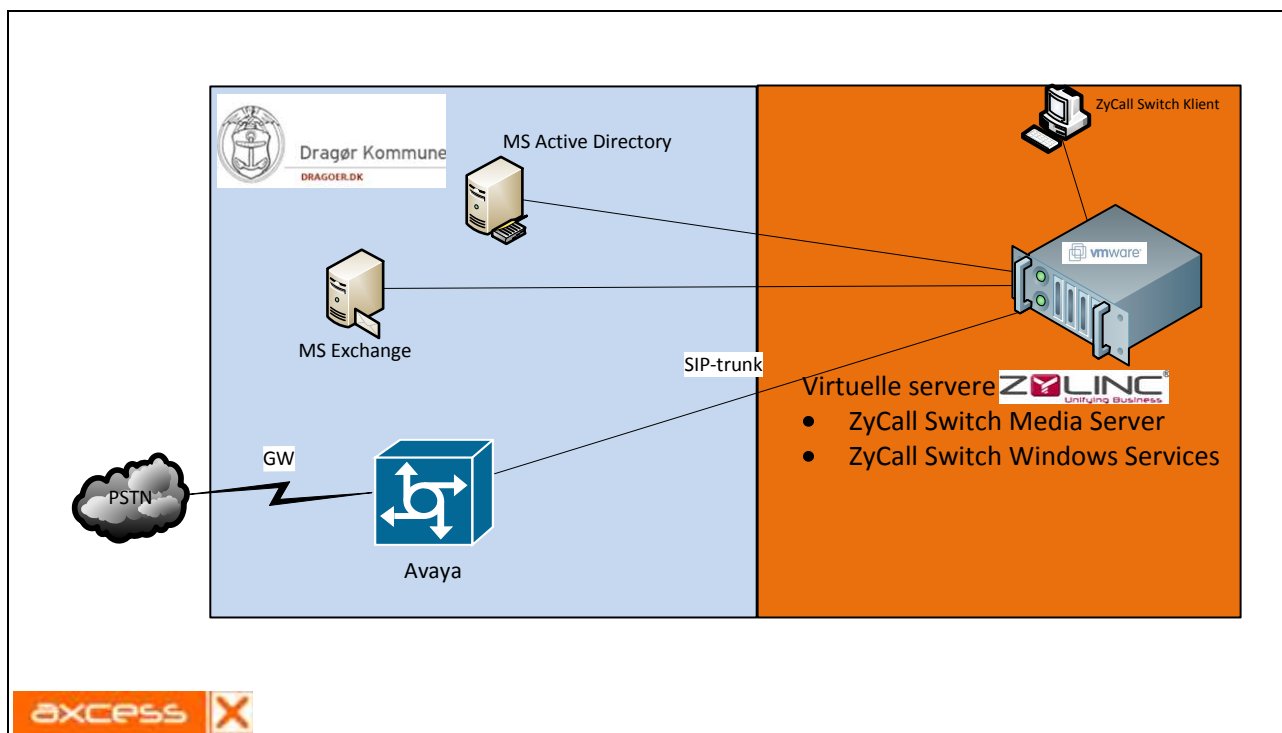
Løsningen er baseret på 360 brugere for Dragør Kommune og kan løbende udvides ved blot at tilkøbe flere licenser.

ZyCall Switch licensen er baseret på antallet af synkroniserede kalenderposter fra Microsoft Exchange, hvorfor at man ikke betaler en licens pr. omstillingsbord. Dette giver en høj grad af fleksibilitet i forhold til brugen af løsningen internt idet at man kan installere produktet på samtlige af de PC'ere det måtte være nødvendigt for, uden at skulle betale ekstra. Det samlede antal af samtidige brugere på løsningen er på ca. 40 ZyCall Switch klienter.

1.1 Løsningens produktmæssige indhold

Den tilbudte løsning indeholder følgende elementer:

- ZyCall Switch PC-omstilling* (Desktop applikation)
 - Med kalendervisning for 360 brugere
- ZyCore Absence for at kunne indsætte fravær i medarbejdernes kalendere direkte fra omstillingsbordet for 360 brugere.



Figur 1 illustrerer den overordnede arkitektur

1.2 Leverancens indhold

2.1.1 ZyCall Switch

Omstillingsbordet der tilbydes Dragør Kommune er ZyCall Switch v. 3.5.x.

ZyCall Switch softwaren leveres med følgende funktionalitet

- Opsætning af den ZyCall Switch Softphone som tlf. til brug som Receptionist telefon. (Kræver headset koblet til PC'en).
- Opsætning af 1 administrativ rolle til brug for administration og vedligehold af løsningen.
- Automatisk eller manuel kaldsdistribution til receptionisterne (ACD)
- Opsætning af ventemusik samt opsætning af forskellige talebeskeder når en kunde venter i kø.
- Opsætning af køer for 5 numre.
- Søgedatabase med kalender og bruger informationer fra Microsoft Exchange og Microsoft Active Directory.
- Receptionist Presence; hvor receptionisterne kan se hinandens status og køer uanset om de sidder på samme geografiske lokation.
- Pop up ved nyt kald eller notificering via "værktøjslinjen" samt ringetone.
- Tastatur med genvejstaster konfigureret med standard genveje til opkaldshåndtering.
- 1 generel profil til brug for Receptionisterne.
- MSI pakke og ini-fil til udrulning af Omstillingsbordet.
- Webbaseret Statistik portal med mulighed for at udtrække forskellige rapporter.
- Webbaseret Administrations portal til generel administration af Løsningen.
- Klientbaseret administrations værktøj, til at konfigurere og vedligeholde klientens opsætning.
- Den samlede omstillingsløsning leveres installeret i Dragør Kommunes eget virtuelle server miljø.

2.1.2 Eksisterende Avaya platform

For at den nye omstilling fra Zylinc kan implementeres, vil det være nødvendigt at lave konfigurationsændringer i den nuværende Avaya central, samt en softwareopgradering af denne.

Desuden ønsker Dragør Kommune at der opsættes en IVR funktion; en kontaktindgang men med 4 valgmuligheder.

For at denne løsning kan idriftsættes, kræver det ikke ekstra udstyr men konfigurationsændringer som foretages af Axxess Avaya konsulenter. Timer til dette er inkluderet i tilbuddet.

2.1.3 Installation I kundens miljø

Serverkrav

For at kunne installere løsningen i Dragør Kommunes eksisterende miljø skal følgende serverkrav være opfyldt:

| | Zylinc Application Server | Zylinc Server | Switch |
|-------------------|---------------------------|--------------------|--------|
| <i>OS:</i> | Windows 2008 R2 | Linux (2.6 64-bit) | |
| <i>HDD:</i> | 150 GB | 50GB | |
| <i>RAM:</i> | 8GB | 3GB | |
| <i>CPU's:</i> | 4 Cores | 2 Cores | |
| <i>NIC:</i> | 1Gb | 1Gb | |
| | | | |
| <i>Kapacitet:</i> | 30-40 Receptionister | | |

Klient PC krav

For at kunne afvikle ZyCall Switch v. 3.5.x kræves der Windows 7 eller Vista med tilsvarende Net framework v.3.5

3 Implementering

I bilag 2 ses Axxess estimat på implementering af løsningen.

Ifølge aftale, er der ikke medtaget projektledelse fra Axxess.

Bemærk følgende:

- Udrulning og installation af klientsoftware udføres af Dragør Kommune
- Dragør Kommunen klargør inden implementeringen jf. Zylinc White paper, bilag 1
- Dragør Kommunen udfylder netværksopsætningsark inden fase 2 jf. aftale på workshop
- Der kan være ændringer i ny release, dvs. bestemte features kan optræde anderledes
- Det samlede estimat, jf. bilag 2, er ekskl. kørsel, mange opgaver klares dog remote
- SIP-trunk integrations test udføres for at sikre, at SIP-signaleren mellem Lync, Avaya og Zylinc er kompatibel.
Skulle der mod forventning være kompatibilitetsmæssige udfordringer, som gør at SIP-signaleren i ikke fungerer korrekt, anbefaler Axxess at der installeres en AudioCodes gateway, som kan forbinde Avaya-PBX'en over mod hhv. Lync og Zylinc.
Dette vil samtidig understøtte migrationsplanerne om at overgå fra en Avaya-PBX til Microsoft Lync. AudioCode er ikke en del af dette tilbud.

4 Økonomi

| Produkt | Beskrivelse | Antal | Pris pr. stk | Pris i alt |
|---|-----------------------------|-------|--------------|-------------------|
| Licenser | | | | |
| ZYCA-SWI-UL | Zycall Switch Licenses | 360 | 310,00 | 111.600,00 |
| ZYDE-ADD-UL | ZyCore ID | 360 | 65,00 | 23.400,00 |
| Uddannelse | | | | |
| Uddannelse | SundCom samlet inkl. kørsel | | | 13.750,00 |
| Installation | | | | |
| Installation | Indenfor arbejdstid | 99 | 1.280,00 | 126.720,00 |
| Installation | Udenfor arbejdstid | 10 | 2.560,00 | 25.600,00 |
| 3 års serviceudgift til licenser | | | | |
| ZYCA-SWI-UL | Zycall Switch Licenses | 360 | 177,00 | 63.720,00 |
| ZYDE-ADD-UL | ZyCore ID | 360 | 69,00 | 24.840,00 |
| I alt samlet pris | | | | 389.630,00 |

Bemærk, der er ikke indeholdt Microsoft Server licens såvel som Microsoft SQL Server licens i prissætningen

Alle priser er baseret på SKI 02.07 aftalevilkår. Priser er ekskl. moms og tilbuddet er gældende i 30 dage fra d.d.

Vi håber at ovenstående tilbud lever op til forventede. Såfremt der er spørgsmål, er I velkomne til at kontakte undertegnede.

Med venlig hilsen

Camilla Sparup
Axxess A/S