



Requerimientos Técnicos

Requisitos para Implementación y Despliegue:

- El cliente deberá proveer el listado de usuarios, de lo contrario no se podrá proceder con el proceso de creación de la instancia. Grabación de extensiones adicionales a las solicitadas en el contrato presente tendrán costo adicional.
- El cliente deberá entregar el listado con: número de extensión, agentes, datos de funcionario, y permisos/roles asociados de llamadas, los cuales serán creados en WeKall.
- La empresa deberá entregar las estructuras de los contestadores automáticos que se necesitan crear en WeKall (Opciones - destinos), así como los audios para dichos contestadores del IVR y sus árboles de llamada por grupo.
- Los audios deben ser mono audios, en formato mp3, con una frecuencia de 8000(Hz) y a 32bits.
- El cliente debe socializar con las áreas indicadas la migración a la nueva plataforma WeKall.

Requisitos mínimos de IOS y Android (Softphone) - Para Wekall PBX:

Sistema Operativo	Versión del SO	Versión de APP
Android	4.1 o superior	1.0.3.10
IOS	8.0 o superior	1.2.9

Para los usuarios/agentes del Wekall Contact Center, por buena práctica de servicio, es recomendable se tenga un computador (El comportamiento del Contact Center en dispositivos móviles no tendrá la experiencia de usuario igual a la del uso en computador).

Requisitos mínimos para uso en Computador (Desktop/Laptop):

Requisitos de Hardware			
Requisitos para PC/Mac	Procesador	Memoria RAM	Espacio libre en Disco
Mínimos	Core i3 2.1 GHz	4GB	800MB
Recomendados	Core i5 2.4Gh	8 GB	800 MB
Consumo Máx	60%	60%	N/A

Requisitos de Software		
Sistema Operativo/Navegador	Versión	Plataforma
Windows	8.1 ó 10	WeKall pbx
MAC OS	10.11 10.12 10.13	WeKall pbx
Google Chrome (calidad y funcionamiento correcto asegurado) *Demás navegadores no hay garantía de funcionamiento total, puede presentar variaciones/inconsistencias.	Verificado hasta la Versión 96	WeKall Contact Center

- Los usuarios deben tener diademas USB.

Requisitos de RED y Seguridad:

Protocolo	Servicio	Puerto	Priorización de tráfico	Destino
TCP/UDP	SIP	5060	Lo más alta posible	34.232.13.50 34.231.204.60 34.206.48.37 34.196.111.73
TCP/UDP	SIP Seguro	5061		
UDP	RTP	Del 10000 a 60000		
				54.173.176.186 34.234.232.8 200.160.0.8 200.89.75.197
TCP	HTTPS	80 y 443	Priorización estándar	*.wekall.co *.cc2.wekall.co

- Es recomendable realizar la separación de política de navegación hacia las IP de Wekall con el origen de la red de telefonía, esto con el objetivo de poder definir perfiles de seguridad propios para los servicios de telefonía.
- Deshabilitar inspección VoIP (Application Layer Gateway - ALG) en Firewall de la red , tales como:
 - Fortinet.
 - Sophos.
 - Mikrotik.
 - Router del proveedor, por ejemplo, los router que tienen el prestador de servicio Claro (si se requiere, sobre todo para usuarios de home office).
- La empresa deberá implementar un servicio DHCP para las redes donde se encuentren conectados los teléfonos, el cual deberá estar en correcta operación antes de iniciar el proceso de despliegue de terminales.
- Se debe contar con un canal de internet que garantice **100 Kbps por llamada simultánea** para el servicio WeKall.
- Se sugiere el uso de acceso a Internet redundante (Doble WAN) para la empresa en caso de fallo de su actual proveedor de Internet (ISP).
- Se requiere a nivel de red **no tener** HUBs o cascadas que puedan degradar el servicio.
- La empresa deberá garantizar el acceso remoto (AnyDesk, TeamViewer y/o VPN) al personal de Wekall durante el inicio, ejecución y periodo de estabilización del proyecto.
- Configurar VLAN de telefonía exclusiva para WeKall con QoS para el tráfico TCP y UDP.
- Verificar que los equipos de cómputo y móviles, cumplan con los requerimientos mínimos de operación de Softphone.

- Entrega de arquitectura de la solución de comunicaciones actuales.
- Para las soluciones Fortigate se recomienda ejecutar los siguientes comandos por CLI:

```

config system settings:
set sip-expectation disable
set sip-nat-trace disable
set default-voip-alg-mode kernel-helper-based
end
config system session-helper
del 13
end

```

Requisitos de Hardphone (Teléfonos IP):

- La empresa deberá configurar la cadena de opción 66, que entregará WeKall durante la implementación, en el DHCP para las redes donde se encuentren conectados los teléfonos.
- Para el uso de hardphones deberá encontrarse en el mismo segmento de red del equipo de cómputo donde se encuentra el softphone, con el objetivo de priorización de tráfico.
- Tener en cuenta la compatibilidad de códecs que tenga el hardphone a utilizar puede afectar la calidad de la llamada.
- Los teléfonos deberán contar con las versiones de firmware actualizadas y soportadas por la plataforma.
- La empresa deberá indicar por cual canal de internet se realizará la salida de los teléfonos para realizar el registro en WeKall.

Equipos Homologados:

Fabricante	Referencia	Versión de Firmware Soportado	Líneas Soportadas
WeKall	WeKall APP Windows	5.2.27	1
Polycom	SoundPoint IP 331	4.0.13.1445	2
	SoundPoint IP 550	5.0.13.0881	1
	VVX600	5.8.1.7278	1
Grandstream	GXP1610	1.0.4.106	2
	GXP1620	1.0.4.106	<u>2</u>
	GXP1628	1.0.4.106	2
	GXP1630	1.0.4.106	3

	GXV3275	1.0.3.198	6
	DP750 DECT	1.0.4.2	5
	Wave iOS	1.2.9.3	1
	Wave Android	1.0.3.26	1
Yealink	T19P	31.72.0.75	1
	T20P	9.73.0.50	1
	T21P	34.72.0.75	1
Jitsi	Windows	2.11.5608	1
Jitsi	MacOS	2.11.5608	1

