



***Prerequisiti per  
operatori/amministratore del  
servizio Livecare***

***White Paper***

---

***ICONA S.p.A.***

Italy, Milano

Viale Brianza, 20  
Tel. 02.61.11.981  
Fax 02.61.11.98.29  
20092 Cinisello Balsamo

[www.icona.net](http://www.icona.net)  
[www.livecare.net](http://www.livecare.net)  
e-mail:  
[support@livecare.it](mailto:support@livecare.it)

# Indice

---

<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO</b> -----	<b>3</b>
<b>2. REQUISITI DI BASE OPERATORI</b> -----	<b>3</b>
2.1 PC OPERATORE (CON CONNETTIVITA' NAT)-----	3
2.2 PC OPERATORE (IN PRESENZA DI FIREWALL)-----	3
<b>3. REQUISITI BASE AMMINISTRATORE</b> -----	<b>4</b>
<b>4. CONTACTS</b> -----	<b>5</b>

## **1. Scopo del documento**

---

Questo documento ha lo scopo di descrivere i prerequisiti che devono essere soddisfatti per agire come operatori o amministratori del servizio Livecare.

## **2. Requisiti di base Operatori**

---

I requisiti di base riguardano le connessioni per poter agire da operatori.

Esse sono:

- Il PC deve avere una connessione internet diretta o NAT;
- Il PC deve avere una architettura Windows.

### **2.1 PC Operatore**

- Sistema operativo: Win98, Windows NT server e workstation, Windows 2000 professional e server, Millennium, Windows XP
- CPU: Pentium 500MHz
- RAM: 128Mb
- Hard Disk: 10Mb

#### **2.1.1 Funzionalità Contact Manager**

Il requisito principale è la connettività http sia diretta che tramite proxy.

#### **2.1.2 Funzionalità Chat**

Il requisito principale è la connettività socket uscente verso il server Livecare per le porte 80, 20001 e 20002.

#### **2.1.3 Funzionalità Application Sharing**

Oltre al requisito della funzionalità chat, occorre garantire la connessione in due modi:

- Diretta (peer-to-peer): in questo caso occorre avere a disposizione una connessione da internet al PC operatore per il servizio di teleassistenza.
- Indiretta: viene utilizzato in alternativa: il server "port forwarder" di Livecare o un proxy socks aziendale. Nel caso "port forwarder" Livecare è necessario avere la piena connettività verso la porta 443 del server Livecare.

## **2.1.4 Funzionalità eDemo**

La connessione viene effettuata nelle stesse modalità dell'application sharing

## **2.1.5 Funzionalità Audio Video**

La funzione audio/video in Livecare utilizza la tecnologia Macromedia Flash MX.

Viene utilizzata la porta 1935/tcp in uscita verso il server MX.

Qualora tale porta non fosse aperta, la connessione viene comunque effettuata tentando prima sulla 443/TCP (protocollo https, di solito aperta) e, infine, sulla 80.

Il protocollo utilizzato con la porta 80/TCP è HTTP e quindi viene supportata la connettività proxy.

## **3. Requisiti base Amministratore**

---

I requisiti di base riguardano le connessioni per poter agire da operatori.

Esse sono:

- Il PC deve avere una connessione internet diretta, via proxy o NAT;
- Il PC deve avere installato un browser (Netscape, Explorer 5.0 e superiori)

## **4. Contacts**

---

### **ICONA :**

Italy — Milano  
Viale Brianza, 20  
20092 Cinisello Balsamo  
Tel. 02.61.11.98.1  
Fax 02.61.11.98.29

[www.livecare.net](http://www.livecare.net)  
[www.icona.it](http://www.icona.it)  
e-mail: [support@livecare.it](mailto:support@livecare.it)