

Fiche Produit

Attendant Console



1 Description telisca Attendant Console

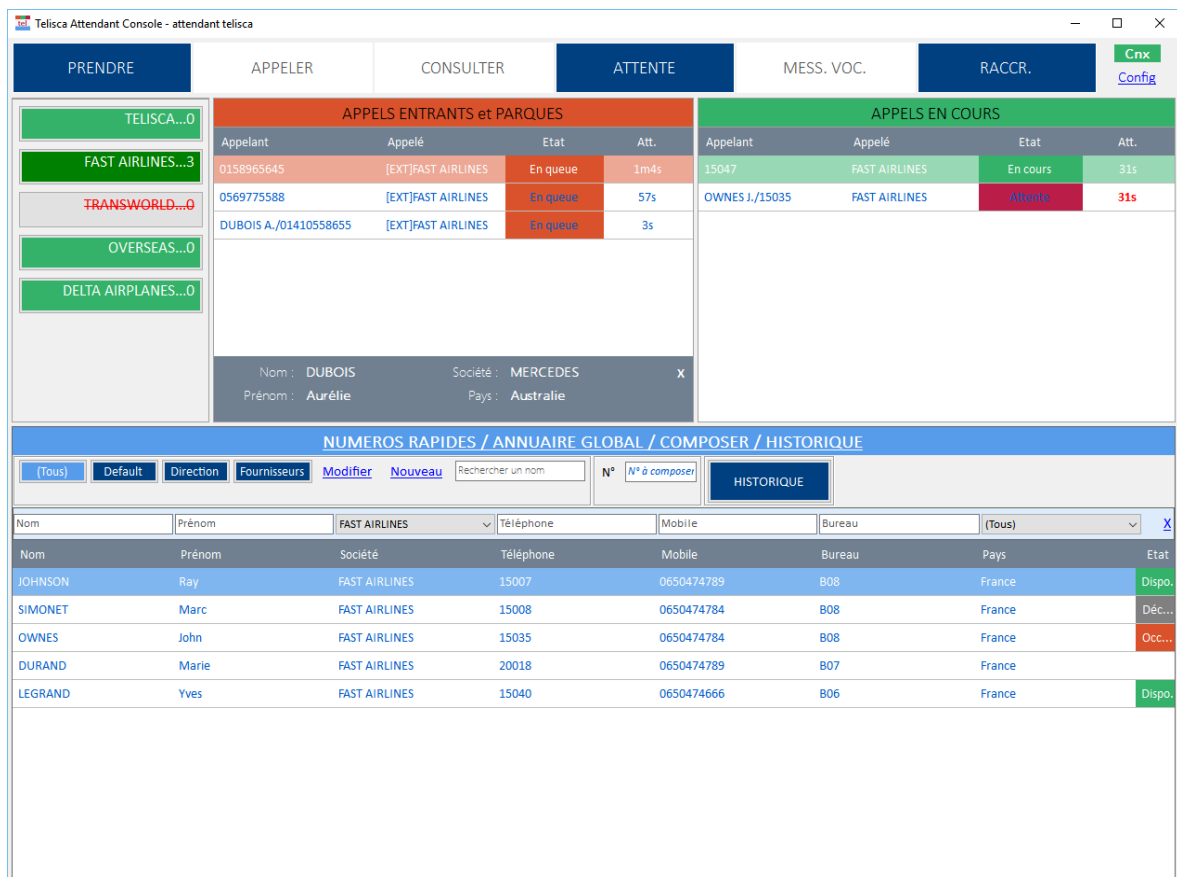
1.1 En bref

telisca Attendant Console est une application sur PC permettant de traiter efficacement et simplement les appels reçus par le standard téléphonique.

Ses points forts sont les suivant :

- Simple à utiliser, interface claire et moderne,
- Fonctionnalités avancées (multi-sociétés, multi-agent, annuaire inversé, supervision des lignes, envoi email, envoi vers messagerie vocale, priorité VIP, ...)
- Annuaire intégré performant (moteur IPS Global Directory)
- Option serveur audio avec message accueil, SVI, distribution appels, horaires d'ouvertures,
- Option statistiques d'appels,
- Partage le même serveur que les autres applications telisca,
- Economique.

En option, le module TAnnounce offre les fonctionnalités d'un serveur vocal. Il peut diffuser un message d'attente (pré-décroché) ou un message de dissuasion sur non réponse, occupation ou en dehors des horaires d'ouvertures. Il permet la distribution des appels, le routage en fonction du numéro appelant (ou du préfixe pays), la navigation par code DTMF. Les statistiques d'utilisation peuvent être visualisées ou envoyées par email.



The screenshot shows the 'telisca Attendant Console' interface. At the top, there are navigation buttons: PRENDRE, APPELER, CONSULTER, ATTENTE (highlighted), MESS. VOC., and RACCR. Below these are two main panels: 'APPELS ENTRANTS et PARQUES' and 'APPELS EN COURS'. The 'APPELS EN COURS' panel shows a call from 'OWNES J./15035' to 'FAST AIRLINES' with a status of 'Attente' and a duration of '31s'. Below the call panels is a 'NUMEROS RAPIDES / ANNUAIRE GLOBAL / COMPOSER / HISTORIQUE' section with search filters and a 'HISTORIQUE' button. At the bottom, there is a table of contacts.

Nom	Prénom	Société	Téléphone	Mobile	Bureau	Pays	Etat
JOHNSON	Ray	FAST AIRLINES	15007	0650474789	B08	France	Dispo.
SIMONET	Marc	FAST AIRLINES	15008	0650474784	B08	France	Déc...
OWNES	John	FAST AIRLINES	15035	0650474784	B08	France	Occ...
DURAND	Marie	FAST AIRLINES	20018	0650474789	B07	France	
LEGRAND	Yves	FAST AIRLINES	15040	0650474666	B06	France	Dispo.

L'interface utilisateur est simple afin de minimiser la formation. Pas d'icônes, plusieurs interfaces disponibles : contrôle par bouton, glisser-déplacer, double clic, menu contextuel ou touche clavier.

Attendant Console peut traiter les appels correspondant à plusieurs numéros appelés ou file d'attentes TAnnounce, un libellé indique le numéro appelé. Depuis Attendant Console il est possible de souscrire/ouvrir/fermer une file d'attente gérées par TAnnounce. Les appels sont affichés dans

l'ordre de priorité correspondant à la file d'attente, avec par priorité décroissante : retour sur transfert non répondu, VIP, appel externe, appel interne.

Suivant le mode de distribution d'appel choisi Attendant Console permet de visualiser tous les appels en attente dans la file ou seulement ceux qui ne sont pas distribuer et les sélectionner directement dans la file si un appelant identifié est considéré comme prioritaire.

L'annuaire 'externe' permet de rechercher le numéro appelant et afficher un libellé une fiche contact pour chaque appel.

Attendant Console permet la recherche dans un annuaire interne pour appeler ou transférer les appels et un annuaire externe pour afficher une fiche contact sur l'appelant. En multi-sociétés, un annuaire interne et externe différent peut être défini pour chaque société.

L'annuaire s'appuie sur le moteur d'IPS Global Directory (inclus) permettant d'importer, fusionner, retraiter des annuaires depuis Active Directory, LDAP, CUCM, bases de données, fichiers textes, Excel,

La fiche contact permet d'afficher des informations détaillées y compris la photo. Un champ Memo multi-ligne peut être accessible en modification par les utilisateurs d'Attendant Console.

dei	Prénom	(Tous)	Téléphone	Mobile	Bureau	(Tous)	Etat
	Nom	Prénom	Société	Téléphone	Mobile	Bureau	Pays
	DELICQUE	Corinne	France INFO	0425599685	0648316998	01G0813	Australie
	DELIERE	Gilles	France CULTURE	0425599686	0699030742	01G0813	UK
	DELICATO	Gérard	RTL	0425599684	0649969192	01G0813	USA
	DELHOMENEDE	Michel	BRITISH AIRWAYS	0425599682	0677340950	01G081	
	DELHOUME	Christian	EUROPE 1	0425599683	0641341312	01G081	
	DELIN	Bertrand	France INTER	0425599687	0610780312	01G081	
	DELL AGNOLA	Josée	RENAULT	0425599691	0644089318	01G081	

Les colonnes pour rechercher dans l'annuaire et afficher le résultat sont paramétrables. Plusieurs numéros de téléphone et une adresse courriel peuvent être utilisés. Une fiche contact paramétrable par contact. Il est possible de rechercher tous les contacts du même service, groupe, ...

NUMEROS RAPIDES >>			
(Tous)	Accueil	AED	ASE
BUREAUX		Défaut	DELEGATION
MDPH	MSF	PERSO	Renseignements
RMI	SAF	Salles de réunion	
Sécurité		Transports	
Modifier		Nouveau	
Nom	Numéro	Etat	Commentaires
Accueil Lyon	0146450512		
Cafeteria	18615	Déconn.	
Comptabilité fournisseurs	18656	Occupé	Bruges
Didier	18627	Dispo.	
Minh Duc	18602	Dispo.	Urgence
Stocks	18616	Dispo.	

Chaque utilisateur peut définir également des numéros rapides classés par dossiers et importés à partir d'un fichier texte, Excel, XML, de l'annuaire société ou créés manuellement.

JOHNSON	Ray	FAST AIRLINES	15007	0650474789	B08	Dispo.
SIMONET	Marc	FAST AIRLINES	15008	0650474784	B08	Déc...
OWNES	John	FAST AIRLINES	15035	0650474784	B08	Occ...

Attendant Console permet de visualiser pour chaque contact :

- la présence téléphonique CUCM,
- les lignes renvoyées,
- les lignes déconnectées,
- la disponibilité dans l'agenda Exchange.

The screenshot shows a list of contacts on the left and a 'Send email' dialog box on the right. The dialog box contains the following information:

- Phone number: 28491
- Mobile: 061456878
- e-mail: renaud@telisca.com
- Message: Accueil Standard
- Content: Vous avez reçu un appel à 18:42
tél: +33146450512,
Contact: Christine Vignon PRAGMATAN.
- Objet: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Attendant Console permet également si le contact n'est pas disponible de rediriger l'appelant vers la messagerie vocale ou d'envoyer un courriel pré-rempli au contact recherché.

Il est possible de visualiser les statistiques de la journée en cours depuis Attendant Console.

Call statistics for 18607 at 13:17				
Queue name	Answered	Dialed	Transferred	Average duration
Totals	15	0	11	19s

SPEED DIALS / CORPORATE DIRECTORY / DIAL / CALL HISTORY										
(All)	Accueil	AED	ASE	BUREAUX	Défaut	Last	lac	First		# 18600
DELEGATION	MDPH	MSF	PERSO	Renseignements	RMI	Service	(All)	SEARCH		HISTORY
SAF	Salles de réunion	Sécurité	Transports	Edit	New					
Time	Type	Calling	Calling label	Called	Destination	Status	Label	Email	Delete	
Wednesday ...	CALLED	18607	Mgr607		18600	Ringing			X	
Wednesday ...	MISSED	18656	Lacoste	18607					X	
Wednesday ...	CALLED	0146452157	Pradell		18607	Busy			X	
Wednesday ...	MISSED	0146450512	Ostvald	18607					X	
Wednesday ...	CALLED	18627	Hercouet		18607	Busy			X	
Wednesday ...	RECEIVED	18628		18607					X	
Wednesday ...	RECEIVED	18627	Line18627	18607					X	
Wednesday ...	RECEIVED	18628		18607					X	
Wednesday ...	RECEIVED	18627	Line18627	18607					X	
Wednesday ...	RECEIVED	18627	Line18627	18607					X	

L'historique d'appel permet un traitement post-appel, par exemple suite à un appel abandonné.

1.2 Architecture

Telisca Attendant Console existe en trois packages :

- Attendant Console
- Attendant Console + option TAnnounce
- Attendant Console + option TAnnounce + option Statistiques

Le serveur communique avec le CTI Manager du cluster CUCM. Il gère le contrôle téléphonique et la présence. Il n'est pas nécessaire d'utiliser le serveur de présence. Dans le cas où Attendant Console n'est pas associé à TAnnounce, il est possible de traiter les appels reçus par un Hunt Pilot ou Queued Hunt Pilot.

La version serveur intègre le moteur d'annuaire d'IPS Global Directory qui permet de s'interfacer ainsi à un grand nombre de format d'annuaires (AD, LDAP, CUCM, bases de données, fichiers plats, ...)

En option, il est possible d'installer le serveur en tolérance de panne avec le module hot standby.

telisca Attendant Console est disponible en Français, Anglais, Allemand, Néerlandais, Espagnol.

1.3 Fonctionnalités

telisca Attendant Console est une application de standard téléphonique multi-sociétés complète offrant les fonctionnalités suivantes.

Description
Support différents numéros appelés (multi-sociétés) et différentes file d'attentes
Souscription/retrait des files d'attentes
Visualiser les appels entrants (numéro appelant, n° appelé, temps d'attente)
Visualiser le nom de l'appelant (interne & depuis annuaire inversé)
Fiche détaillée de l'appelant depuis annuaire inversé par société (multi-sociétés)
Indication appel VIP (interfacé avec IPS Manager Assistant ou liste VIPs)
Gestion paramétrable des priorités des appels par file d'attente et par type (retour non réponse, VIP, externe, interne)
Sélectionner l'appel à décrocher en priorité
Sélectionner l'appel dans la file d'attente
Support téléphone multi-lignes
Support ligne paratagée
Support hunt pilot / Line group
Mettre un appel en attente et reprendre

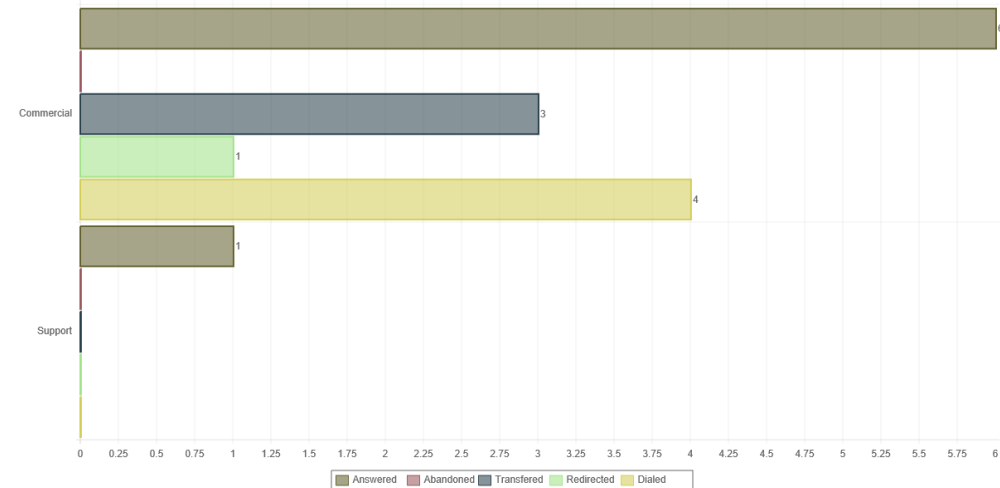
Parquer un appel et partager les appels avec un groupe d'Attendant Console (multi-agent)
Visualiser les appels en attente & parqués avec les durées d'attente
Deux niveaux d'alertes (rouge et clignotement) si durée d'attente trop importante
Rechercher un contact dans l'annuaire société (complétion nom, liste de services)
Rechercher un contact à partir d'un à huit champs paramétrables
Rechercher autres contacts dans même département/site/groupe ...
Possibilité plusieurs annuaires société (multi-société)
Rechercher un contact dans une liste de numéros rapides (classés par catégories)
Charger des numéros rapides à partir d'un fichier Excel, XML (Cisco Attendant) ou texte
Interface de création/modification numéros rapides et copie depuis annuaire société
Visualiser fiche détaillée du contact sélectionné avec photo
Modification du champ mémo de la fiche détail
Visualiser l'état téléphonique du contact : libre, en communication, déconnecté, renvoyé
Visualiser la présence dans Exchange : réunion, congés, ...
Visualiser la présence de Skype for Business
Support de plusieurs numéros de téléphone par contact
Effectuer un appel de consultation vers le contact sélectionné
Effectuer un transfert direct supervisé (retour sur non réponse) vers le contact sélectionné
Rediriger l'appel de consultation vers un autre contact
Transférer l'appel ou raccrocher
Transférer l'appel vers la messagerie vocale du contact
Envoyer un courriel pré-formaté au contact (si absent)
Appeler un contact à partir des numéros rapides ou de l'annuaire
Appeler par copier/coller
Démarrer / arrêter l'enregistrement d'un appel (avec module telisca Recording)
Afficher l'historique des appels reçus, émis, transférés et permettre de rappeler
Personnaliser son interface utilisateur (actions par défaut, catégories, service, couleurs)
Paramétrer les touches raccourcis pour une gestion des appels entièrement au clavier
Compatible ZoomText (logiciel pour malvoyants)
Compatible clavier/afficheur braille United Vision

Avec le module optionnel de serveur vocal TAnnounce & Statistics:

Serveur vocal
Messages d'attente en pré-décroché (pendant sonnerie sur Attendant Console)
Message d'attente et présentation dans liste appels Attendant Console
Message d'attente et distribution des appels sur liste numéros par priorité, rotation, disponible depuis le plus longtemps.
Message audio d'information ou dissuasion
Messages générés par synthèse vocale
Navigation par code DTMF
Routage des appels sur liste blanche, liste noire
Routage des appels sur code pays
Redirection sur occupation
Redirection non réponse
Redirection si temps d'attente estimé est trop important
Diffusion temps d'attente estimé
Envoi courriel vers superviseur
Deux plages d'ouverture par jour, différentes suivant les jours de la semaine, jour fériés
Contrôle fermeture/ouverture exceptionnelle depuis IP Phone
Contrôle fermeture/ouverture exceptionnelle depuis Attendant Console
Message spécifique pour date définie à l'avance

Period Yesterday View

Group bys	Received	Answered	Transferred	Callback after transfer	Abandoned	Redirected when busy	Redirected on no answer	Redirected when closed	Dialed	Wait time before abandon	Wait time before answer	Average call dur.	% answered
Commercial	7	6	3	0	0	0	1	0	4	00:00	00:04	00:08	86%
Support	1	1	0	0	0	0	0	0	0	00:00	00:06	00:07	100%
Total	8	7	3	0	0	0	1	0	4	N/A	N/A	N/A	N/A
Calculated average	4	3	1	0	0	0	0	0	2	00:00	00:04	00:07	88%



Statistiques appels par file d'attente et par agent	
Statistiques globales ensemble numéros appelés / files attente	
Statistiques détaillées par numéro appelé / file attente	
Statistiques par agent	
Détail appel par appel	
Nombre appels reçus	
Nombre appels répondus	
Nombre appels transférés	
Nombre appels numérotés	
Nombre appels abandonnés	
Nombre appels redirigés sur occupation	
Nombre appels redirigés sur non réponse	
Nombre appels redirigés sur fermeture	
Pourcentage appels répondus	
Temps moyen attente avant abandon	
Temps moyen attente avant réponse	
Durée moyenne de communication	
Plages de statistiques : aujourd'hui, hier, semaine en cours, semaine précédente, mois en cours, mois précédent, trimestre en cours, trimestre précédent, année en cours, année précédente, date à date	
Regroupement par : heure du jour, jour de la semaine, jour du mois, semaine, mois	
Visualise les statistiques via Interface Web	
Affiche des graphiques de type bar graphe	
Envoi statistiques par courriel : quotidien, hebdomadaire, mensuel	

1.4 Prérequis

Versions CUCM et IP Phones supportés:

- CUCM: 8.6, 9.1, 10.5, 11.5, 12, BE 6000, BE 7000.
- Cisco IP Phone (tout IP Phone, Jabber supervisable par CTI).
- Versions serveurs Windows supportées :
Windows Server 2008 R2 SP1 Foundation, EN/FR, (mise à jour seule)

Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, EN/FR, (mise à jour seule)
Windows Server 2012 ou 2012 R2 Essentials, EN/FR,
Windows Server 2012 ou 2012 R2 Standard, EN/FR,
Windows Server 2016 Essentials, EN/FR,
Windows Server 2016 Standard, EN/FR,

- Configuration minimum : 1vCPU, 4Go de mémoire et 70Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.
- Basé sur .Net 4.5.1 à .Net 4.6.2
- Partage le même serveur que TAnnounce ou d'autres applications telisca.

Le serveur supporte jusqu'à 64 clients Attendant Console.

Client PC basé sur .Net 3.5, fonctionne sur Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10. 1Go RAM. Résolution d'écran minimum 1024x768. L'application client se déploie facilement (MSI ou simple copie).

La mise à jour du client est automatique.

Une solution monoposte peut être installée sur Windows Pro (7, 8, 8.1 ou 10) (client + application serveur).

Annuaire sources : Active Directory, LDAP, CUCM, base de données SQL, fichier texte, Excel, XML, Access, Dossier Exchange.