

# Fiche Produit

---

## Voice Alert



# 1 Description Voice Alert

## 1.1 Objectif et fonctions

Voice Alert est une application de gestion d'alerte adaptée au système téléphonique Cisco Unified Communication Manager. Il permet d'appeler de façon automatique une liste de destinataires afin de les alerter par un message vocal préenregistré ou bien de diffuser des messages textes avec notification sonore et vibration poussés sur les téléphones. Voice Alert vérifie que l'appel a bien été pris en compte, il permet ainsi soit de réitérer l'alerte soit de l'envoyer vers de nouvelles destinations.

Voice Alert supporte aussi l'envoi de message texte sur IP Phone Cisco, l'envoi de Texto, de courriel ou de télécopie.

## 1.2 Cas d'usages

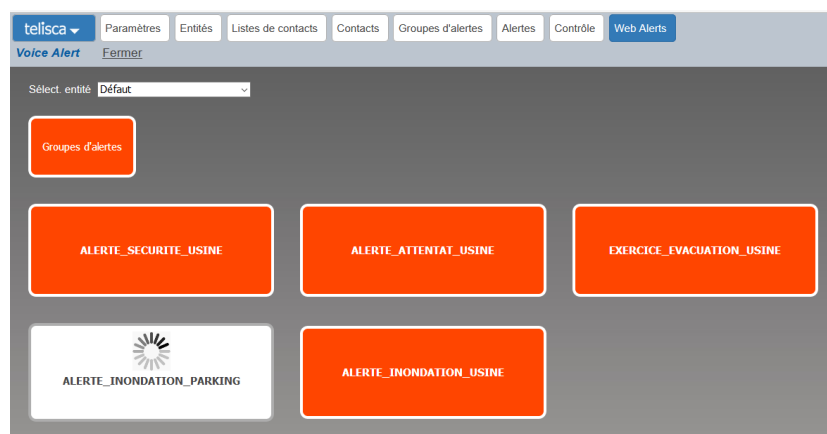
- Panne de production : Lorsqu'une machine tombe en panne, elle déclenche automatiquement alerte. L'équipe de maintenance est prévenue par téléphone/DECT ou SMS
- Problème de production : Un employé de production déclenche l'alarme en appuyant sur un bouton poussoir. L'équipe de maintenance reçoit des appels sur leur téléphone fixe puis leur téléphone portable.
- Message d'évacuation : Les agents sécurité déclenche l'alerte en se connectant sur l'interface web. Tous les téléphones de la société reçoivent un message texte (personnalisé en fonction de l'alerte) demandant d'évacuer les lieux.
- Notification en cas de malaise d'un travailleur isolé : En cas de malaise, le téléphone DECT déclenche l'appel vers le numéro associé à l'alerte : Les agents de sécurité sont appelés jusqu'à la prise en compte du message (code DTMF).

## 1.3 Déclenchement

Le déclenchement peut s'effectuer en appelant un numéro de téléphone prédéfini. L'alerte est sélectionnée, soit en fonction du numéro appelé (un numéro par alerte), soit en fonction d'une liste de numéro appelant. Un code DTMF peut être demandé pour déclencher l'envoi.

Cet appel peut aussi être déclenché sur un contact sec, par exemple en appuyant sur le bouton poussoir. L'interface est réalisée soit à l'aide d'un convertisseur contact sec vers IP (ControlByWeb WebRelay ou X-332 par exemple), soit avec un boîtier ATA 186/188/190 qui appelle automatiquement au décroché un numéro défini via une translation pattern (vide).

Une page Web permet en fonction de l'utilisateur authentifié d'afficher une liste d'alertes et permet de déclencher, superviser ou arrêter une alerter en cours.



Il est également possible de déclencher les appels en appelant une URL avec l'identifiant de l'alerte à partir d'une adresse IP autorisée. Cette URL peut être appelée par une application tierce.

La prise en compte de l'alerte est notifiée à l'utilisateur par la diffusion du message d'alerte, lorsque l'on appelle un numéro prédéfini ou par un code retour lorsque l'on appelle une URL via http et ou par un relais avec un boîtier IP/relais.

## 1.4 Liste destinataires, modes diffusion

Via l'administration de Voice Alert, on définira une ou plusieurs alertes correspondant à des messages vocaux et des listes de numéros destination spécifiques.

La liste de destinataires peut être définie en fonction de :

- Une liste de contacts (avec plusieurs numéros/contact),
- Une liste de numéros,
- Une liste d'IP Phones,
- Une liste de 'device pool',
- Une liste de 'Location',
- Une liste de 'Calling Search Space',
- Une liste de sous-réseaux (adresses IP).

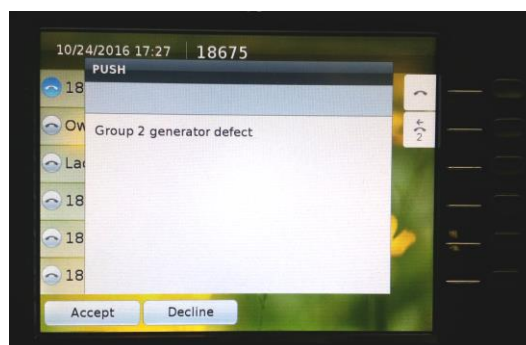
La liste est appelée de façon à mixer les différentes destinations (ex: appel d'un téléphone du Device Pool A, puis un téléphone du Device Pool B, ...). La liste des numéros de téléphone à appeler est mise à jour lors de l'envoi pour tenir compte des utilisateurs Extension Mobility.

Différents modes de diffusion sont possibles :

- Simultanée : tous les numéros sont appelés simultanément,
- Interphonie : tous les numéros sont appelés simultanément et l'appel est décroché automatiquement pour être diffusé sur le haut-parleur,
- Successive : les numéros sont appelés successivement. Dès qu'un numéro prend correctement l'appel, l'alerte est terminée.

Il est possible de définir des conditions de réception correcte de l'alerte :

- Appel répondu avant un délai de non réponse,
- Appel répondu pendant une durée minimum de communication,
- Code DTMF de validation saisi par l'appelé,
- Notification texte validée depuis l'écran de l'IP Phone.



Si l'appel n'a pas été reçu ou acquitté, il est réémis au bout d'un certain délai et pendant un certain nombre de fois.

Il est possible d'activer un contact sec soit en début d'alerte, en fin d'alerte ou dès qu'un destinataire a pris en compte l'alerte.

## 1.5 Multi entités

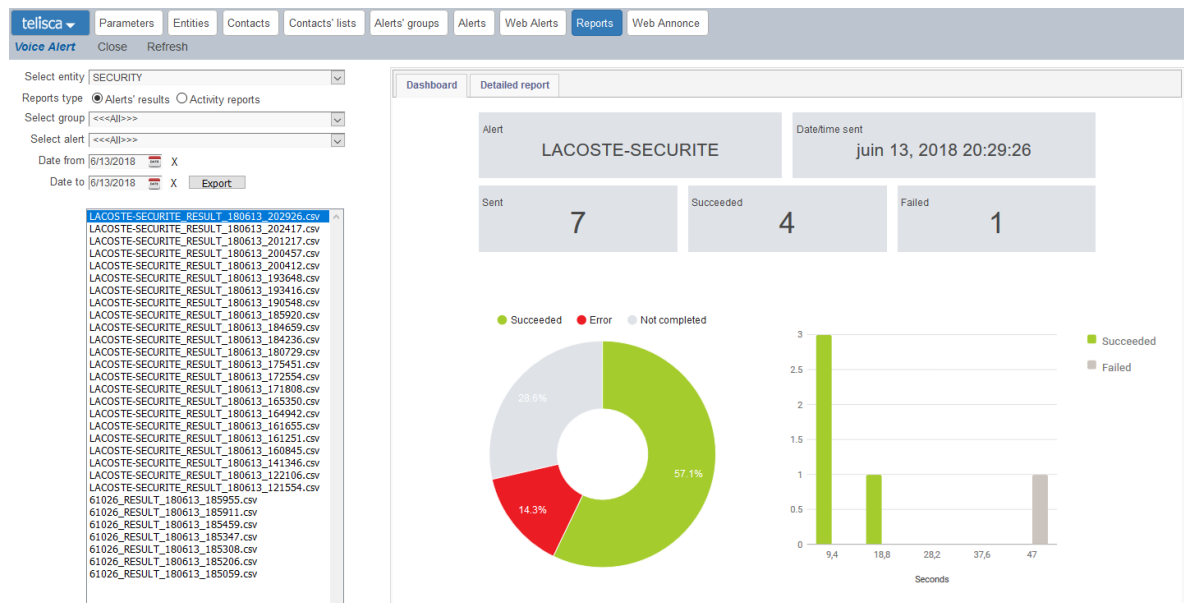
Il est possible de définir plusieurs entités avec leurs propres exploitants, listes de contacts, groupe d'alertes et alertes spécifiques. L'authentification peut être basée sur un groupe de sécurité local ou Active Directory, ou bien sur une liste de login définie dans l'administration.

Nom entité	Adresses email administrateurs (separated by .)	Groupe de sécurité AD	Type d'autorisation
<a href="#">CHALLON</a>	challon@telisca.com		Liste de logins
<a href="#">MORCENX</a>	morcenx@telisca.com,jmlacoste@telisca.com	Morcenx	Groupe de sécurité AD
<a href="#">PAU</a>	pau@telisca.com	Pau	Groupe de sécurité AD
<a href="#">LAON</a>	laon@telisca.com	Laon	Groupe de sécurité AD

## 1.6 Rapports de traitement

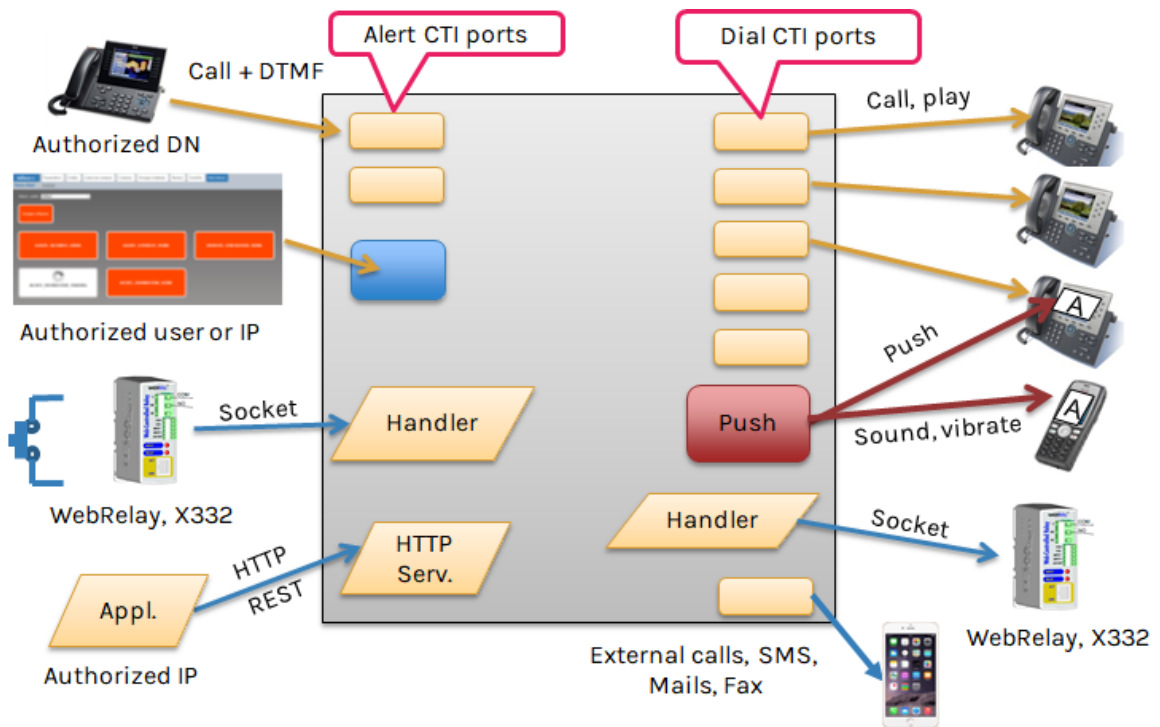
Un rapport est généré pour vérifier le bon fonctionnement de l'alerte et le recyclage des appels. Un autre rapport indique l'état final de la réception/prise en compte de l'alerte par destinataire est disponible. Le rapport peut être envoyé par e-mail à une liste d'exploitants.

Un état synthétique peut être affiché en temps réel ou en différé.



## 1.7 Architecture

Voice Alert permet de déclencher un alerte par appel + code DTMF, interface Web, contact Sec, API sécurisée.



IPS Administration crée dans CUCM un pool de CTI ports utilisés pour appeler les destinataires simultanément et diffuser le message audio (en G711). Suivant la performance du serveur 200 à 500 CTI ports peuvent appeler en simultanément. Le nom appelant du CTI port est paramétrable (ex: \*\*\*\*\* ALERT \*\*\*\*\*).

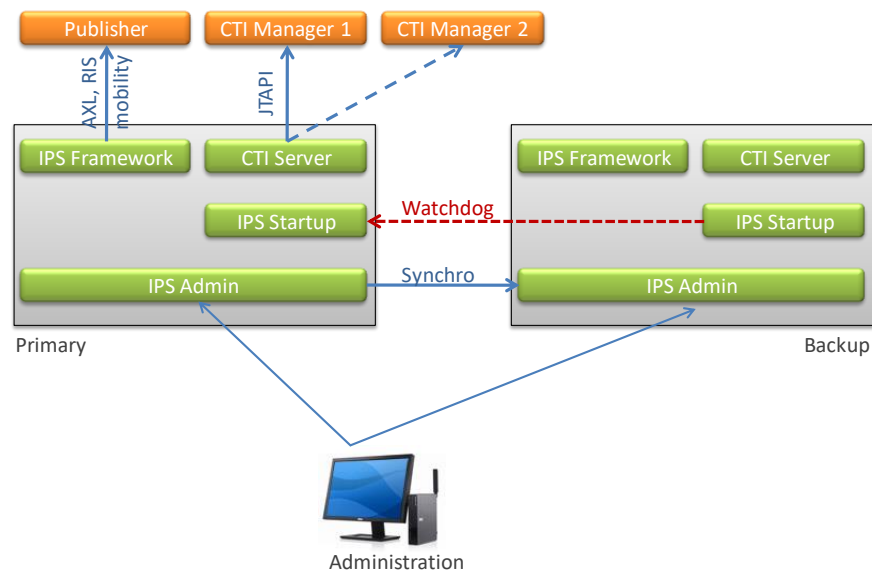
Les messages audios sont chargés par l'administrateur, et converti automatiquement au bon format ou bien généré automatique par synthèse vocale (TTS Microsoft).

IPS Administration crée aussi pour chaque alerter un CTI port de déclenchement qui pourra être appelé pour déclencher l'alerte.

Outre les appels, Voice Alert peut afficher un message texte sur IP Phone Cisco, faire vibrer les mobiles Wifi, envoyer un email, SMS ou Fax.

## 1.8 Tolérance de panne

Voice Alert peut fonctionner en tolérance de panne. Il supporte une reconnexion automatique à un serveur CTI Manager de secours. Par ailleurs, il peut être installé sur deux serveurs avec le module option Hot Standby. Dans ce cas, les configurations sont synchronisées. Par ailleurs, le serveur de secours surveille le serveur primaire et peut le remplacer en cas de défaillance. Il se connecte alors au serveur CTI Manager et réenregistre les CTI ports utilisés par Voice Alert.



## 1.9 Pré-requis

- Serveurs Windows supportés :
  - o Windows Server 2008 R2 SP1 ou SP2 Foundation, EN/FR (pour mise à jour),
  - o Windows Server 2008 R2 SP1 ou SP2 Standard, EN/FR (pour mise à jour),
  - o Windows Server 2012 ou 2012 R2 Essentials, EN/FR,
  - o Windows Server 2012 ou 2012 R2 Standard, EN/FR,
  - o Windows Server 2016 Essentials, EN/FR,
  - o Windows Server 2016 Standard, EN/FR,
- Microsoft DotNet 4.5.1 à 4.6.2 (à installer sur Win 2008)
- Configuration minimum : proc. 1 vCPU, 4Go de mémoire et 50Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.

Voice Alert est supporté sur CUCM 8.6, 9.1, 10.5, 11, 11.5, 12, BE6000, BE7000

Nous fournissons les adaptateurs contact sec/IP et IP/relais ControlByWeb : WebRelay (1 port) et X332 (16 ports).

Envoie de texto (SMS) via passerelle eSindex ou équivalent.

Envoie d'email via SMTP.

Envoie de Fax via passerelle email avec indication numéro de fax dans l'adresse email.