

Fiche Produit

Line Group Manager

Gestion Line Group
Horaires ouvertures
Statistiques temps reel



Directory
Phone Directory
Jabber UDS Server
Web Directory
IPS Popup / Reverse Lookup
Personal Directory
H350 Video Conf directory
Corporate Speed Dials
ClickNDial

Alerting
Voice Alert
IPS Pager

Admin tools
Morning Check
Phone Remote
Phone Robot
Provisioning
Phone Deployment
CMS Admin & Selfcare
Extension Mobility Report

Manager Assistant
IP Phone / Jabber Interface

Productivity tools
IPS Phone Config
IPS Alarm Callback
IPS Lock
Wakeup Call
Missed Call Alerter
Conference Center
Busy Alerter Callback
Desktop Popup
Finesse Gadgets
Spark Bot

Attendant Console / IVR / Group
Tannounce
Line Group Manager
Silent Monitoring

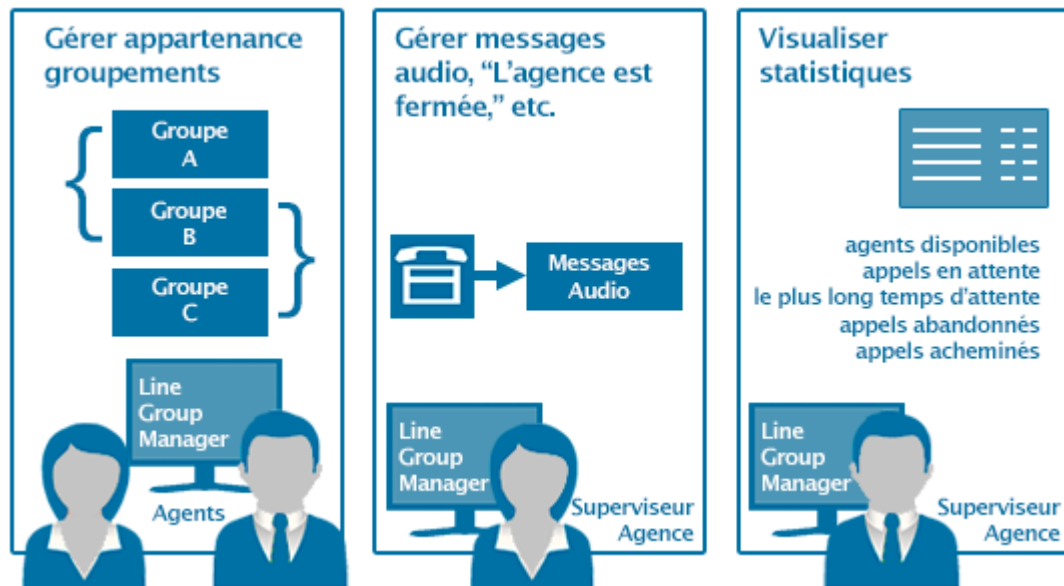
Extension Mobility tools
TSSO
Delog / Relog
Pin & Password Manager

Recording
Call Recording
Recording Notification

1 Description Line Group Manager

1.1 Objectif de la solution

Line Group Manager est un outil pour faciliter le traitement des appels dans une organisation regroupant un grand nombre d'agences.



Les clients appellent directement les agences afin de profiter d'un accueil personnalisé. Par contre en cas de fermeture ou engorgement des appels, il faut pouvoir répartir les appels vers d'autres personnes et éventuellement d'autres agences.

Cet outil fournit une interface personnelle pour gérer sa disponibilité et les appels que l'on souhaite traiter, en fonction des différents groupements. Il permet également de modifier son numéro appelant en fonction de l'appartenance à un groupement.

Le manager peut gérer, les horaires d'ouverture/fermeture de l'agence, et en particulier les horaires exceptionnels.

Enfin cet outil fournit des statistiques d'appels au niveau des groupements pour surveiller la qualité de service.

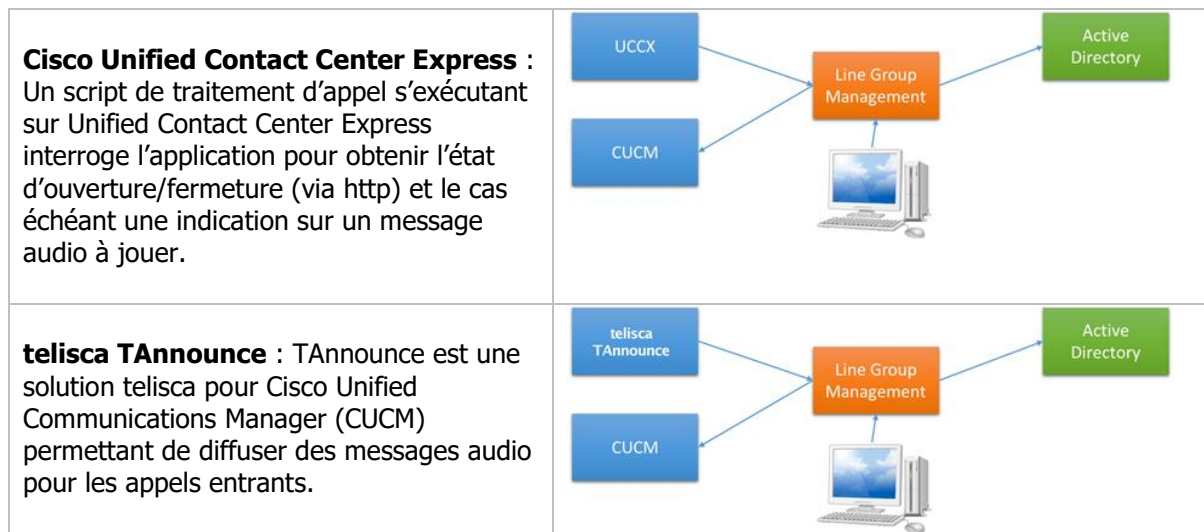
1.2 Architecture

Line Group Manager est une solution s'installant sur un serveur Windows 2008 ou 2012.

Elle s'interface avec Active Directory pour l'authentification et pour déterminer à quelle agence appartiennent le manager et les utilisateurs.

Elle s'interface à Cisco Unified Communications Manager (CUCM) pour lire et modifier l'appartenance au line Group et l'état pause/disponible, pour définir le numéro appelant, pour obtenir des statistiques d'appels (Queued Hunt Pilot).

Pour la diffusion de messages, deux options:



1.3 Authentification

Si le serveur Line Group Manager fait partie du domaine Windows, il est possible d'obtenir directement l'utilisateur identifié. Sinon un écran d'identification apparait.

La détermination des droits d'accès et l'association avec les agences déterminant les Hunt Pilot/Line Groups est basée sur l'appartenance de l'utilisateur Active Directory à des groupes de sécurité :

- Groupes de sécurité pour chaque Hunt Pilot/Line Group associé
- Groupe de sécurité : modification statut personnel
- Groupe de sécurité : modification membres des Line groups associés
- Groupe de sécurité : modification horaires d'ouverture

1.4 Modification statut personnel

L'utilisateur visualise la liste des Hunt Pilots/Line Groups pour les groupes de sécurité dont il fait partie.

Cet écran affiche son appartenance aux Line Groups correspondant. De plus cet écran affiche l'information pause/disponible (HLog) qui s'applique à tous les Line Groups. Un lien hypertexte permet de changer d'état.

Line Groups Management				
Line Group	Description	Status	Members	Schedule
86990	Hunt Pilot 990	OUT	edit	edit
86992	Hunt Pilot 992	OUT	edit	edit

1.5 Modification état membres du groupe

Si l'utilisateur est autorisé, il peut voir la liste des utilisateurs associés au groupement sélectionné avec leur appartenance au Line Group et leur état (HLOG).

Line Groups Management				user1.lgm 8668 Logout
Line groups list / Line group members 86990				
Name	Line number	Line Group	Status	
USER1 LGM	8668	IN	ACTIVE	
USER2 LGM	8695	IN	PAUSED	
USER3 LGM	8694	OUT	PAUSED	
USER4 LGM	8661	OUT	ACTIVE	

1.6 Modification numéro appelant

L'utilisateur peut mettre à jour son numéro appelant, soit en utilisant son numéro SDA direct, soit en choisissant via une liste déroulante qui un groupement auquel il est rattaché.

1.7 Définition des horaires d'ouvertures

Les utilisateurs autorisés peuvent modifier les horaires d'ouverture standard et exceptionnelle de l'agence. Ils peuvent sélectionner un message à diffuser lors des fermetures. Les jours fériés sont gérés automatiquement.

Gestion des groupement							user1.lgm 8668 Logout
Liste des groupements / Gestion des horaires 86990							
	Spécifique	Fermé	Matin		Après-midi		Message
Lundi		<input type="checkbox"/>	09:00	12:30	14:00	17:30	
Lundi 14	<input type="checkbox"/>						
Mardi		<input type="checkbox"/>	09:00	12:30	14:00	17:30	
Mardi 15	<input type="checkbox"/>						
Mercredi		<input type="checkbox"/>	09:00	12:30	14:00	17:30	
Mercredi 16	<input type="checkbox"/>						
Jeudi		<input type="checkbox"/>	09:00	12:30	14:00	17:30	
Jeudi 17	<input type="checkbox"/>						
Vendredi		<input type="checkbox"/>	09:00	11:00	14:00	17:30	
Vendredi 18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09:00	11:00	14:00	17:30	CLOSED_HOLIDAY_FR.wav
Samedi		<input checked="" type="checkbox"/>					CLOSED_FR.wav
Samedi 19	<input type="checkbox"/>						
Dimanche		<input checked="" type="checkbox"/>					CLOSED_HOLIDAY_FR.wav
Dimanche 20	<input type="checkbox"/>						

Les horaires exceptionnels ne sont appliqués que le jour indiqué et ne sont pas repris la semaine suivante.

1.8 Statistiques temps réel

L'utilisateur visualise la liste des Hunt Pilots/Line Groups pour les groupes de sécurité dont il fait partie. Les statistiques temps réels sont obtenues à partir de CUCM pour les Queued Hunt Group (disponibles à partir de CUCM 9.1).

[Liste des groupements](#) / [Statistiques](#) / [Paramètres](#) / [Historique](#)

Hunt Pilot
Description
Nombre Agents disponibles
Nombre d'appels en attente
Le plus long temps d'attente en file d'attente
Nombre d'appels abandonnés dernière heure
Nombre d'appels abandonnés aujourd'hui
Nombre d'appels acheminés dernière heure
Nombre d'appels acheminés aujourd'hui

1.9 Autres fonctionnalités

L'utilisateur peut éventuellement définir la liste des groupements auxquels il est rattaché, en agissant donc sur les groupes de sécurité AD.

Les modifications effectuées par le manager de l'agence sont automatiquement affichées sur l'écran de l'utilisateur.

Un rapport permet de suivre l'historique des différents changements d'état effectués par les utilisateurs.

1.10 Pré-requis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

Installation sur site

Line Group Manager supporte les versions CUCM 10.x, 11.5, 12, 14, BE 6000, BE 7000.

- Serveurs Windows supportés:
 - Windows Serveur 2012 R2 v6.3 build 9600 Essentials/Standard
 - Windows Serveur 2016 Essentials/Standard
 - Windows Serveur 2019 Essentials/Standard
- Microsoft .Net 4.5.1 à 4.6.2
- Configuration minimum : 1 vCPU, 4Go de mémoire et 70Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.

L'interface Web est disponible en Anglais, Français, Flamand.