

Fiche Produit

Manager Assistant SfB

telisca Applications pour
Skype for Business



1 Présentation Manager Assistant SfB

1.1 Introduction

Manager Assistant SfB permet de gérer de façon simple le filtrage Manager / Assistant(e) à partir du client associé au Skype for Business du Manager ou des Assistant(e)s. Le filtrage au jour le jour est facilité par l'utilisation de boutons raccourcis.

Il est possible de définir des listes blanches d'outre passage de filtrage. Les utilisateurs peuvent aussi choisir de ne pas filtrer les numéros internes. Manager Assistant permet également de gérer les renvois vers un numéro personnel et de filtrer puis consulter le Manager sur un numéro personnel.

Un(e) assistant(e) peut gérer plusieurs Managers et plusieurs assistant(e)s peuvent gérer un Manager avec une notion de priorité. L'assistante peut se mettre en non disponible afin de renvoyer les filtrages vers d'autres assistant(e)s.

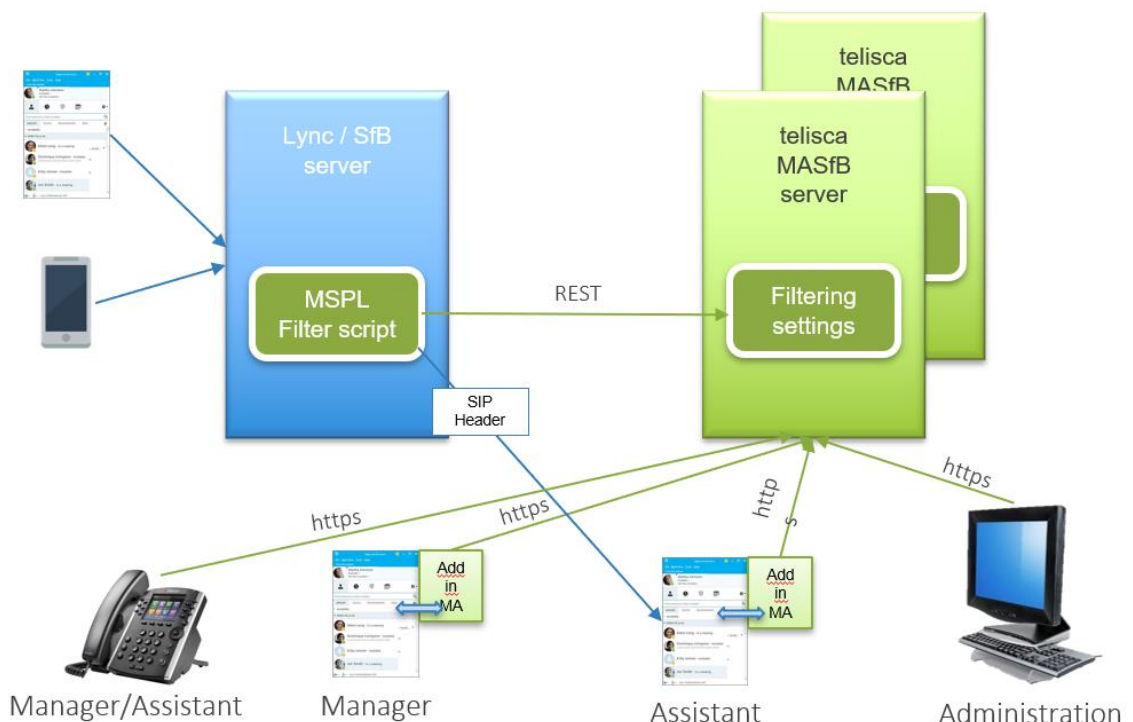
L'utilisateur a une vue sur la présence Skype de son binôme et du statut du filtrage directement sur le client Manager Assistant SfB.

Manager Assistant SfB est une interface associée au client Skype for business de l'utilisateur.

L'objectif de cette solution est également de simplifier le travail de l'administrateur, en permettant une administration centralisée, la définition des managers et assistantes pouvant être modifiée en temps réel, en production.

1.2 Architecture

Le filtrage s'appuie sur les scripts MSPL du serveur Skype for Business. Le serveur telisca pousse un fichier avec la configuration des filtres sur le serveur Skype for Business. Le script MSPL se base sur ce fichier pour savoir comment distribuer l'appel (vers l'assistant(e) ou le manager).



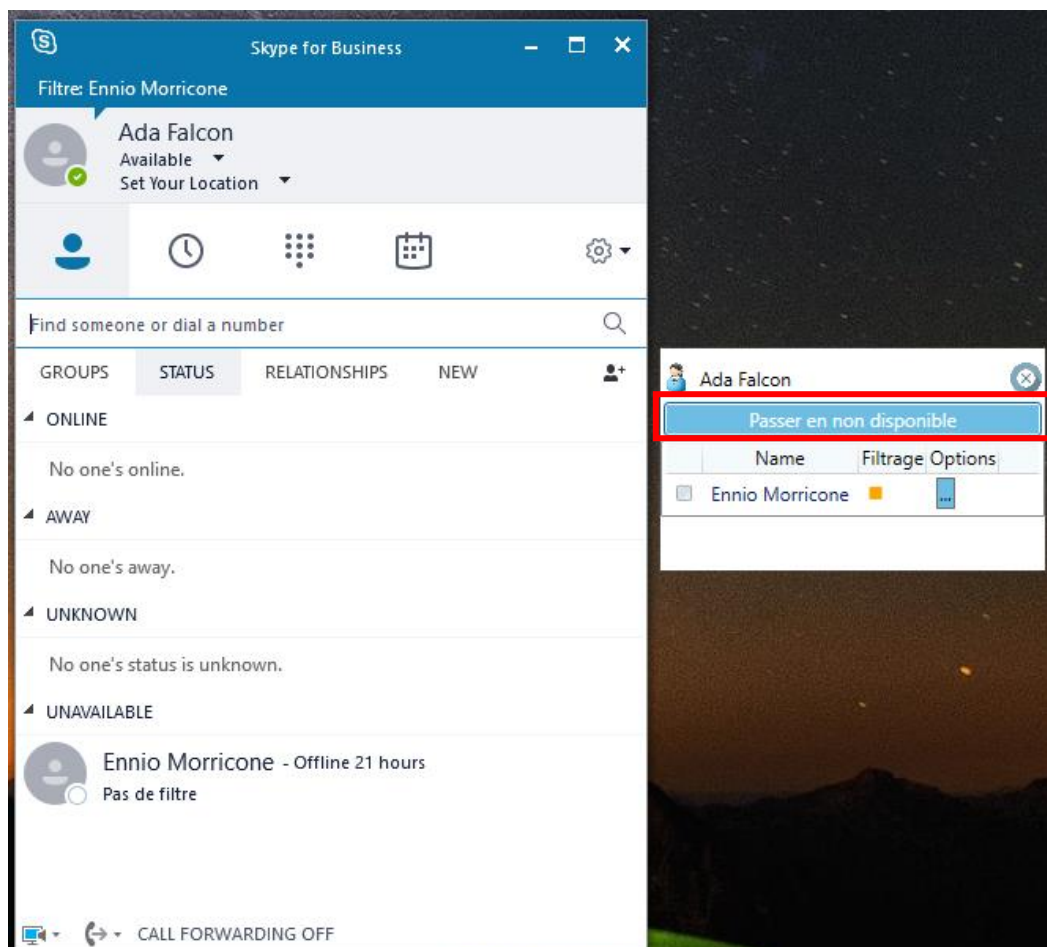
Manager Assistant SfB effectue également un filtrage dynamique ce qui permet de définir des listes de numéros exclus du filtrage. L'application supporte la tolérance de panne en redonnant le serveur telisca.

1.3 Description interface utilisateur assistant(e)

L'assistant(e) associée à un Manager ou plusieurs Managers (via l'interface d'administration) peut décider de filtrer un Manager ou arrêter le filtrage et superviser l'état de filtrage du Manager. Elle peut également, suivant le paramétrage, gérer le renvoi du Manager vers un numéro personnel ou sa messagerie.

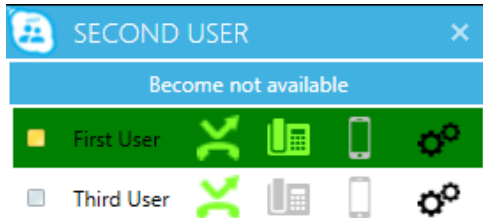
L'ensemble des configurations est disponible sur une fenêtre unique. Le client est accessible via un clic droit sur le manager ainsi que depuis la barre des tâches Windows. Aussi, le client s'ouvre automatiquement à chaque appel filtré.

Le menu propose aussi un choix 'Disponible/Non disponible'. Si l'assistant(e) se met en 'Non disponible', les postes de Manager filtrés sont renvoyés sur l'assistant(e) définie en priorité n+1 via l'administration. L'administrateur et l'utilisateur peuvent configurer le fonctionnement lorsqu'aucune assistant(e) associée au Manager n'est disponible. Soit le filtrage est arrêté, soit le poste est renvoyé vers la messagerie ou, enfin, l'appel peut être directement raccroché (Skype propose un message par défaut pour indiquer que l'utilisateur est indisponible). Lorsque l'assistante se remet en disponible, les filtres correspondant aux Managers associés sont réactivés, ils sont renvoyés vers cette ligne.

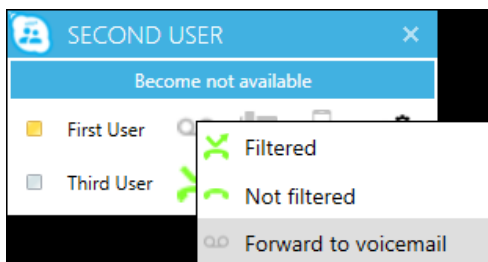


Le client permet de voir le statut du filtrage et la présence du binôme. L'application Manager Assistant SfB peut aussi mettre à jour le statut de l'utilisateur Skype pour informer les correspondants lorsque sa ligne est filtrée ou renvoyée.

Le Manager peut être filtré, puis renvoyé vers un numéro personnel lorsque l'assistante lui transfère l'appel. Le manager a également la possibilité de se mettre en état 'Ne pas déranger'. Dans ce cas l'icône filtrage avertie l'assistant(e). Les appels sont filtrés mais il/elle ne peut plus passer les appels.



Dans cette copie d'écran, l'assistant(e) gère deux Managers. Via un clic droit sur le bouton filtrage en rouge, on peut configurer le filtrage/renvoi du manager



L'assistant(e) peut choisir de filtrer ou arrêter le filtrage. Il est aussi possible de passer le manager en ne pas déranger (personne ne peut passer d'appel au manager pas même ses assistant(es)) ou configurer le renvoi de la ligne du manager directement vers sa messagerie.

Le statut du filtrage est visible grâce à un code couleur :

- Orange : La ligne du manager est filtré
- Vert : Le filtrage est désactivé
- Rouge : Le manager est en « Ne pas Déranger » ou renvoyé sur sa messagerie

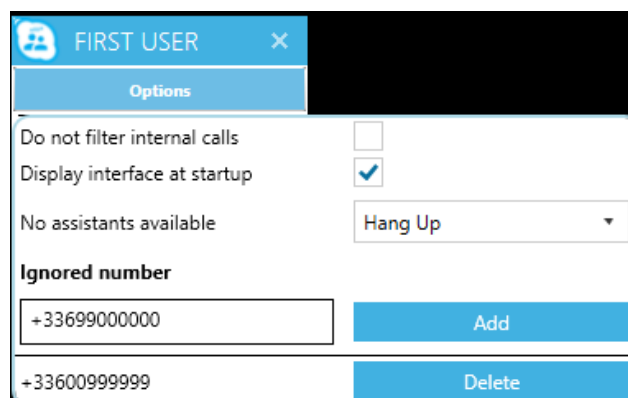
1.4 Description interface utilisateur Manager

Le Manager peut activer le filtrage ou arrêter le filtrage de la ligne, passer en mode ne pas déranger, renvoyer vers la messagerie ou superviser l'état des renvois.

L'interface manager est la même que celle des assistant(e)s. Il voit les assistant(e)s qui lui sont associés et peut configurer le filtrage sur chacune d'entre elle.

Outre passément du filtrage

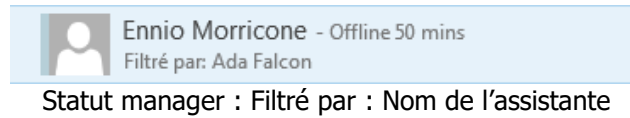
Le Manager et éventuellement l'assistante peuvent définir des numéros personnels qui ne sont pas filtrés. Ceux-ci s'ajoutent aux numéros définis globalement via l'administration et aux assistant(e)s qui lui sont associées. Optionnellement, il est aussi possible de ne pas filtrer que les numéros internes.



Il est aussi possible de configurer le renvoi par défaut si aucune assistante n'est disponible (« Ne pas déranger »). Trois choix sont proposés à l'utilisateur : Ne pas filtré, Envoyer vers boîte vocale ou Raccrocher.

Statut Skype en fonction du filtrage

Le statut Skype est visible par tous les autres utilisateurs. Suivant du filtrage, l'application Manager Assistant SfB modifie le champ de l'utilisateur.

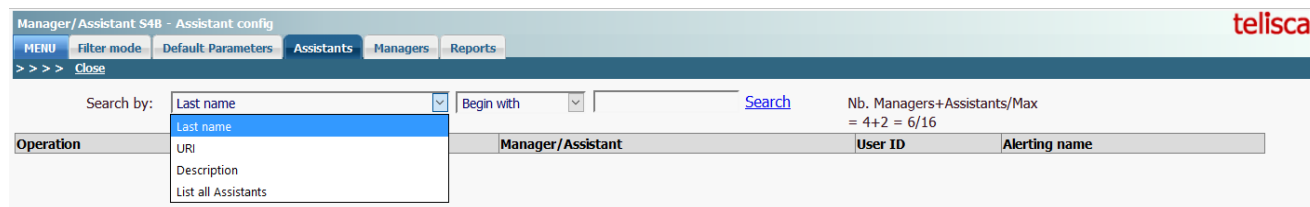


1.5 Interface utilisateur IP Phone

L'interface utilisateur permet depuis un IP Phone Polycom de sélectionner l'état de filtrage côté Manager ou Assistant : non filtré, filtré, renvoyé vers messagerie. Les modèles de la gamme VVX 300, VVX 400, VVX 500 ou VVX 600 sont supportés.

1.6 Administration

La configuration est centralisée dans l'administration telisca afin de simplifier l'administration. Deux niveaux, Administrateur et un niveau Exploitation, sont disponibles.



La définition des Managers / Assistantes s'effectue de façon centralisée via l'interface Web de IPS Administration. Elle permet de définir les Managers et les Assistant(e)s, d'affecter aux Managers une ou plusieurs assistantes avec un ordre de priorité décroissant de définir les paramètres d'utilisation par Manager.

1.7 Liste des fonctionnalités supportées

Fonctions Assistant(e)
Contrôle état de filtrage: non filtré, filtré, ne pas déranger, renvoi VoiceMail
Etat non disponible / Disponible
Option: ne pas filtrer numéros internes
Option: renvoi messagerie si aucune assistante disponible (non filtré, VoiceMail)
Définition numéros non filtrés
Bouton Consultation Manager
Bouton Transfert Manager
Bouton conversation Manager
Fonctions Manager
Contrôle état de filtrage: non filtré, filtré, ne pas déranger, renvoi VoiceMail
Option: ne pas filtrer numéros internes
Option: renvoi messagerie si aucune assistante disponible (non filtré, VoiceMail)
Saisie numéros non filtrés
Bouton redirection appel non filtré vers Assistant(e)
Fonctions filtrages
Redirection appel filtré vers Assistant(e)
Pas de filtrage si appelant est Assistant(e) associé(e)
Pas de filtrage si appelant est dans liste numéros non filtrés
Administration

Définir Assistants et Managers depuis recherche AD
La configuration d'un Manager et d'un(e) Assistant(e) est réalisée en 2 minutes,
Associer Assistant(e)s à Manager avec ordre priorité
Etat par défaut options: filtrage si aucune Assistant(e) disponible, ne pas filtrer appels internes, redirection autre assistante sur occupation/non réponse
Visualiser état filtrage en cours
Rapport d'utilisation
Tolérance aux pannes
Support cluster Sfb server
Tolérance de panne avec Windows Network Load Balancer ou Load Balancer externe
Module tolérance de panne Host Standby (basculement automatique)

1.8 Pré-requis

- Serveurs Windows supportés :
 - Windows Server 2012 ou 2012 R2 Update 1 Essentials
 - Windows Server 2012 ou 2012 R2 Update 1 Standard
 - Windows Server 2016 Essentials
 - Windows Server 2016 Standard
 - Windows Server 2019 Essentials
 - Windows Server 2019 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 : HyperV, VMware vSphere.

Les versions de Skype for Business supportées sont : Lync 2013, Skype for Business 2015, 2019

Le client Manager Assistant for MfB peut être installé sur Windows 7, 8, 8.1 ou 10.

1.9 Fonctionnement en tolérance de panne

Manager Assistant Sfb supporte **en option** un fonctionnement en tolérance de panne de type 'Hot Standby'. Deux serveurs sont synchronisés.

Les requêtes http provenant des Client MA Sfb sont transmises à une adresse IP virtuelle. La solution peut fonctionner en activant la fonction Network Load Balancing de Windows 2008/2012/2016 (Standard ou Enterprise) ou en mettant en place un Load Balancer ou DNS intelligent externe.