

## Fiche Produit

---

# Missed Calls Email Alerter



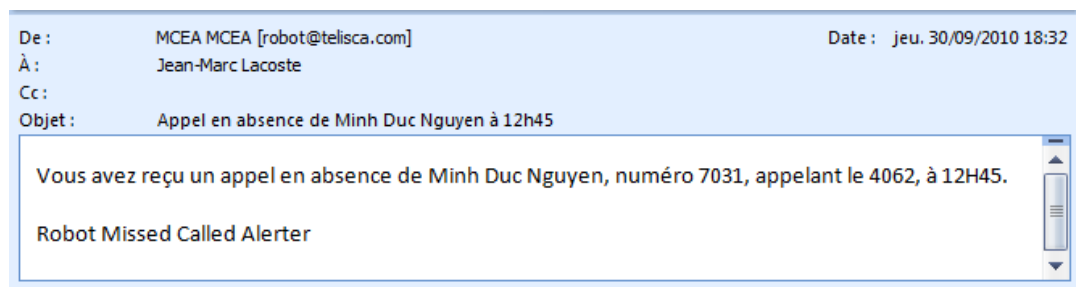
# 1 Présentation Missed Calls Email Alerter

## 1.1 En bref

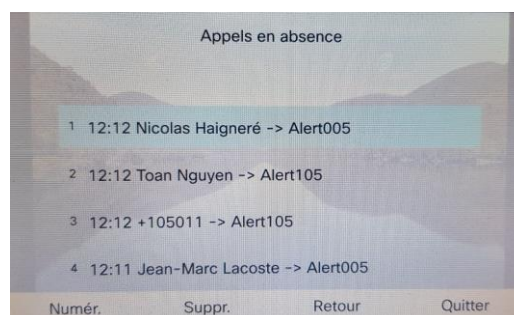
Missed Calls Email Alerter permet de notifier un utilisateur d'un appel en absence sur sa ligne par l'envoi d'un courriel et améliore l'affichage de l'historique des appels.

Cette application est utile à la fois pour les sociétés qui ne sont pas équipées de messagerie vocale unifiée ou lorsque la messagerie vocale n'envoie pas de courriel si l'appelant n'a pas laissé de message vocal.

Le courriel de notification est paramétrable et contient l'heure de l'appel, le numéro initialement appelé, le numéro de l'appelant et pour un appel interne son libellé (Display Name). Couplé à une passerelle email-SMS, il est aussi possible de recevoir un Texto avec ces informations.



Missed Calls Email Alert permet également d'afficher sur le téléphone un historique d'appels en absence, reçus et émis. La particularité est d'afficher le numéro appelant et le numéro appelé, ce qui n'est pas le cas dans l'historique standard des nouveaux IP Phones. Cela est très utile lorsque le téléphone a plusieurs lignes (lignes partagées) ou gère des renvois.



## 1.2 Architecture

Missed Calls Email Alerter s'appuie sur les modules telisca CTI Server qui assure l'interface avec le CTI Manager) et IPS Framework qui assure l'interface avec CUCM (Cisco Unified Communications Manager) via AXL SOAP et RIS. Le serveur CTI supervise tous les IP Phones susceptibles d'utiliser l'application. L'évènement sonnerie est détecté, si l'appel n'est pas répondu avant le délai de non réponse défini ou si l'appel est renvoyé sur non réponse, l'appel est considéré comme en absence et un courriel peut être généré suivant le paramétrage.

## 1.3 Paramètres avancés

Les différents paramètres suivants sont possibles :

- Si non réponse sans renvoi,
- Si non réponse avec renvoi vers numéro autre que messagerie vocale,
- Si renvoi vers la messagerie vocale,

Il est possible de n'activer les notifications que pour les appels sur la première ligne du téléphone, les autres pouvant être des lignes partagées.

Une autre option permet de désactiver l'envoi de courriel si le numéro appelé initialement n'est pas le numéro manquant l'appel.

Si le numéro appelé initialement est un numéro de Hunt Group (distribution d'appels), alors l'application le détectera et enverra un courriel à l'utilisateur CUCM associé au numéro du Hunt Group (numéro initialement appelé).

L'application détermine automatiquement l'utilisateur CUCM associé au numéro appelé et utilise l'adresse de courriel renseignée pour cet utilisateur dans CUCM.

L'application se connecte à un serveur SMTP pour envoyer le courriel. Le titre et le corps du message sont paramétrables et peuvent contenir les informations concernant l'appel. Les messages sont envoyés en Français et Anglais suivant la langue de l'utilisateur CUCM.

The screenshot displays the 'telisca' web interface. The top navigation bar includes the 'telisca' logo, 'telisca Demo', and a user profile 'Utilisateur inconnu'. A sidebar on the left lists various system components like 'Tableau de bord', 'Configuration globale', 'Support', 'Attendant Console', 'Conference Center', 'Silent Monitoring', 'Desktop Popup', 'Busy Alerter Callback', 'IPS Global Directory', 'IPS Manager Assistant', 'IPS Phone Config', 'IPS Pager', 'Missed Calls Alerter', 'Paramètres', 'Config. messagerie', 'Rapports Exploitation', 'Morning Check', 'TAnnounce', 'Phone Robot', and 'Phone Reports'. The main content area is titled 'Accueil / Missed Calls Alerter / Paramètres' and contains the following configuration options:

- Activer Missed Calls Alerter
- Si abandon pendant sonnerie
- Durée maximum sonnerie, si pas renvoi sur abandon: 60
- Si renvoi non réponse autre numéro
- Si renvoi non réponse vers messagerie
- Numéro messagerie vocale: [input field]
- Même si numéro appelé initialement différent
- Uniquement pour les appels externes
- Envoyer à l'adresse associée au numéro du hunt pilot
- Envoyer message même si appelant masqué
- Envoi courriel uniquement pour appel sur 1ère ligne
- Mode recherche utilisateur appelé: Par le numéro de téléphone défini pour l'utilisateur
- Mode obtention adresse courriel N° appelé de: MAILID
- Liste des utilisateurs globaux (séparés par ): [input field]
- Recharger liste numéros Hunt Pilot
- Sélectionner un annuaire inversé (IPS Global Directory): (aucun)

Buttons for 'Annuler' and 'Enregistrer' are located in the top right corner of the configuration area.

## 2 Pré-requis

**Disponible en Cloud privé, [societe.telisca.cloud](https://societe.telisca.cloud)**

### **Installation sur site**

Pré-requis CUCM : 10.5, 11.5, 12, 12.5, BE 6000, BE 7000

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 VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.