

Fiche produit

FLEXCOM Analytics (by telisca)



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 FLEXCOM Analytics Enterprise

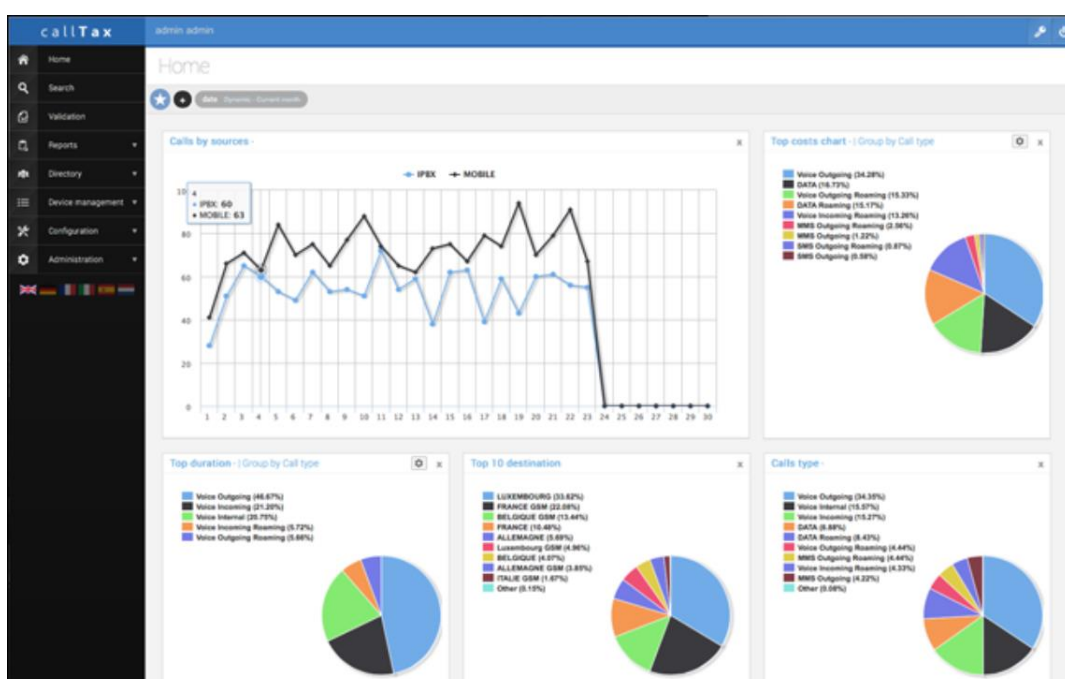
1.1 En bref

FLEXCOM Analytics, est à la base conçue pour collecter les tickets d'appels des centrales téléphoniques (et en particulier Cisco Unified Communication Manager), puis d'appliquer une taxation basée sur des règles spécifiques. Il permet aussi de produire des indicateurs significatifs basés sur des données. Les données collectées sont consolidées avec un annuaire embarqué permettant la génération d'indicateurs. L'outil peut en outre produire des alertes en temps réel en cas d'utilisation anormale, il peut également fournir des indicateurs sur la qualité d'appels, planifier l'exécution des rapports périodiques (journalier, hebdomadaire, mensuel...etc...).

A travers une interface web conviviale, les métriques consolidées sont accessibles par tout type d'utilisateurs : du collaborateur qui ne verra que ses propres appels jusqu'à l'administrateur qui accédera à l'ensemble des données.

1.2 Bénéfices

- Comptage et répartition des appels, taxation
- Qualité des appels (QoS) and alertes (audio / video)
- Contrôle des usages et contrôle du budget
- Alertes en temps réel sur l'utilisation anormale
- Visualisation temps réel de l'activité agent (temps d'attente, taux de réponse, disponibilité...)
- Statistiques d'appels périodiques
- Vérifications croisées entre les équipements téléphoniques connectées et leurs utilisations
- Gestion de l'annuaire de l'équipement téléphonique
- Diffusion des indicateurs et métriques à tous les niveaux d'une organisation, collaborateurs / superviseurs / administrateurs
- Mise en avant des tendances d'utilisation et de son évolution au fur et à mesure du temps



1.3 Fonctionnalités

- Traitement CDR (Call Detail Report) CUCM
- Multisite, multi-PBX
- Traite tout type de trafic (entrant, sortant, interne, vidéo)
- Mesure qualité des appels
- Mesures du trafic
- Large choix de rapports (tableaux ou graphiques)
- Jusqu'à 30 rapports in Html, Xml, Csv, Pdf, MS Excel
- Jusqu'à 6 tableaux de bord synthétiques
- Intégration annuaire CUCM ou autre
- Calcul des coûts téléphoniques
- Support lignes partagées
- Support plusieurs plages horaires
- Différents profils utilisateurs avec droits paramétrables
- Envoie automatique de rapports par courriel
- Alerte, supervision

1.4 Prérequis

FLEXCOM Analytics Enterprise est installé automatiquement avec le setup Global telisca, sur une machine virtuelle, en même temps que les autres produits telisca. Il partage des paramètres de configuration communs.

Versions Windows supportées :

Windows Serveur 2012 R2 v6.3 build 9600 Essentials/Standard
Windows Serveur 2016 Essentials/Standard
Windows Serveur 2019 Essentials/Standard

Configuration minimale machine virtuelle :

- 1 vCPU
- 8Go mémoire (avec autres applications telisca)
- 80Go disque (à adapter suivi volumétrie appels et durée conservation)

Le setup Global telisca installe automatiquement Microsoft SQL Server Express. Analytics peut aussi se connecter à un cluster Microsoft SQL Server tierce.

Cisco CUCM 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14, BE 6000, BE 7000.