

## 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

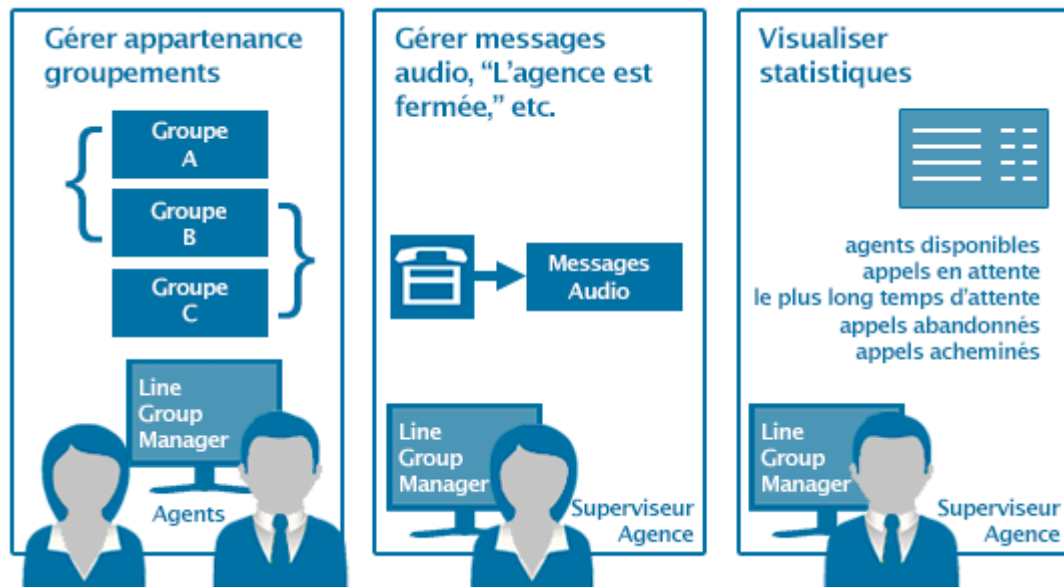
**Extension Mobility tools**  
TSSO  
Delog / Relog  
Pin & Password Manager

**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.

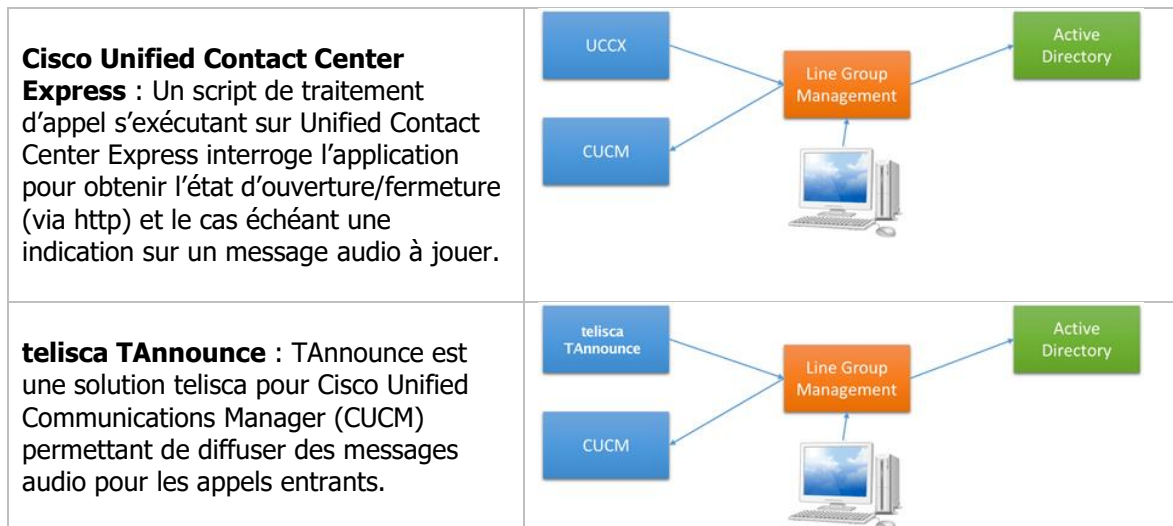
### 1.2 Architecture

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 apparaît.

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 Group	Description	Status	Members	Schedule
86990	Hunt Pilot 990	OUT	<a href="#">edit</a>	<a href="#">edit</a>
86992	Hunt Pilot 992	OUT	<a href="#">edit</a>	<a href="#">edit</a>

## 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.Igm 8668 [Logout](#)

[Line groups list](#) / Line group members 86990

Name	Line number	Line Group	Status
USER1 LGM	8668	IN	<a href="#">ACTIVE</a>
USER2 LGM	8695	IN	<a href="#">PAUSED</a>
USER3 LGM	8694	OUT	<a href="#">PAUSED</a>
USER4 LGM	8661	OUT	<a href="#">ACTIVE</a>

## 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.Igm 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](https://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
  - Windows Serveur 2022 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.