

## Fiche Produit

---

# telisca Microsoft Teams Recording



### **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 telisca Recording

## 1.1 Description en bref

telisca Recording permet d'enregistrer et surveiller les enregistrements dans le cadre de la formation, l'assurance qualité, les risques de harcèlement ou pour des raisons légales.

Agent d'enregistrement telisca pour MS Teams :

- Prise en charge de l'enregistrement audio de tous les types d'appels
- Prise en charge de la pause, reprise
- Les appels sont convertis en MP3
- Assistance, consultation, transfert, conférences téléphoniques
- Prise en charge de la configuration tolérante aux pannes

telisca Recording Manager :

- Archivage des enregistrements sur un stockage réseau économique,
- Cryptage des enregistrements,
- Purge automatique en fonction durée archivage désirée (par service, société),
- Enrichissement des enregistrements avec des informations provenant de l'annuaire interne de la société,
- Authentification/segmentation des superviseurs par groupes de sécurité Windows ou liste interne, vérification postes autorisés,
- Interface Web de recherche des enregistrements par nom, prénom, localisation, ... des contacts, segmentés (filtrée par organisation),
- Ecoute des enregistrements en streaming ou en téléchargement depuis l'interface Web,
- Historique et suivi des écoutes réalisées,
- Ajout de commentaires.

## 1.2 Détails de fonctionnalités

### 1.2.1 Archivage

Les enregistrements intégrés sont sauvegardés en continu au format RAW, puis fusionnés et convertis en MP3.

Les enregistrements sont exportés périodiquement, au fil de l'eau, et convertis au format audio fusionné, sur des partages réseaux sauvegardés pouvant être différents suivant les entités. Il est possible de définir un lieu de stockage différent pour chaque cluster d'agent d'enregistrement telisca ainsi que par service/société.

Il est possible d'utiliser un stockage temporaire sur le serveur puis un déplacement vers des stockages distants. Il est possible de définir des plages horaires pour exporter les fichiers audios depuis l'agent d'enregistrement et vers les stockages distants afin d'économiser la bande passante en heure de pointe.

Un rapport d'exécution quotidien des traitements de l'archivage est disponible depuis l'interface d'administration.

### 1.2.2 Option chiffrement fichiers audio

Optionnellement, il est possible de chiffrer les fichiers audios après leur export et conversion en fichier MP3 sur le partage réseau sécurisé.

## 1.2.3 Base de données enregistrement

En même temps que les enregistrements sont exportés, les informations fournies par l'agent d'enregistrement telisca sont recopiées et enrichies dans la base de données de l'application. Elles sont complétées par des données obtenues à partir de l'annuaire des utilisateurs chargé à partir de Azure Active Directory, ou un fichier texte.

La recherche dans cet annuaire s'effectue à partir du numéro appelant ou appelé. Dans le cas d'appel interne, les informations sur l'appelant et l'appelé sont renseignées.

## 1.2.4 Authentification interface utilisateur

L'interface Web (en https) à la consultation des enregistrements est soumise à authentification basée sur l'utilisateur bien sur un login Azure Active Directory.

L'utilisateur peut être autorisé à écouter ses propres enregistrements. S'il est superviseur, il peut écouter les enregistrements de son entité.

Autorisation et segmentation peuvent être définies dans Azure Active Directory.

- Azure Active Directory : Le superviseur doit appartenir à un groupe de sécurité spécifique. Le superviseur sera autorisé à rechercher et à écouter les enregistrements des agents qui possèdent les mêmes attributs (Compagnie, Département, par exemple).

## 1.2.5 Recherche base de données, consultation enregistrement

Les utilisateurs authentifiés pour rechercher les enregistrements pour une entité sélectionnée parmi la liste autorisée peuvent rechercher par userID, nom, prénom, numéro de téléphone, plage de date/heure, durée communication.

The screenshot shows a web browser window displaying the Telisca interface. At the top, there's a search bar with filters for 'Range between' (01/02/2016 00:00 and 15/06/2016 23:59) and 'Min. call duration (sec.)' (20). A 'Search' button is visible. Below the search bar, there's a table with columns: User ID, Number, Device, Department, Company, and Location. The table contains several rows of data, including users like kate, john, arthur, and SMITH. A 'Comments' dialog box is open over the table, showing a text input field with 'new comment' and 'Update' and 'Cancel' buttons. The footer of the page indicates 'telisca copyright 2016' and 'Licensed to : DEMO'.

User ID	Number	Device	Department	Company	Location		
kate	71101	SEP04DAD2BF1AB9	IT	Telisca	Paris		
john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris		
arthur	71102	SEP544A0036CDF8	SALES	Telisca	Issy les moulineaux		
john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris		
john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris		
arthur	71102	SEP544A0036CDF8	SALES	Telisca	Issy les moulineaux		
SMITH	John	john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris
SMITH	John	john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris
DENT	Arthur	arthur	71102	SEP544A0036CDF8	SALES	Telisca	Issy les moulineaux
SMITH	John	john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris
SMITH	John	john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris
SMITH	John	john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris
ANDREW	Kate	kate	71101	SEP04DAD2BF1AB9	IT	Telisca	Paris
ANDREW	Kate	kate	71101	SEP04DAD2BF1AB9	IT	Telisca	Paris
SMITH	John	john	71103	SEP60735C115338	IT	Telisca	Paris

Les informations disponibles dans la base de données répliquée sont affichées dans une grille de résultat. Il est possible d'écouter en streaming l'enregistrement ou optionnellement de le télécharger (avec un niveau d'autorisation particulier).

## 1.2.6 Purge base de données

En fonction du délai de rétention paramétrable, la recherche dans la base de données filtrera les enregistrements dont le délai de rétention est dépassé. Par ailleurs, une purge physique des fichiers est aussi réalisée automatiquement.

Le délai de rétention peut être différent en fonction du service ou de la filiale.

## 1.3 Architecture & prérequis

### 1.3.1 Architecture

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

L'application est hébergée sur un serveur Windows, virtualisable et qui peut être colocalisé avec d'autres applications telisca. L'application peut également être installée sur Linux Debian ou Ubuntu.

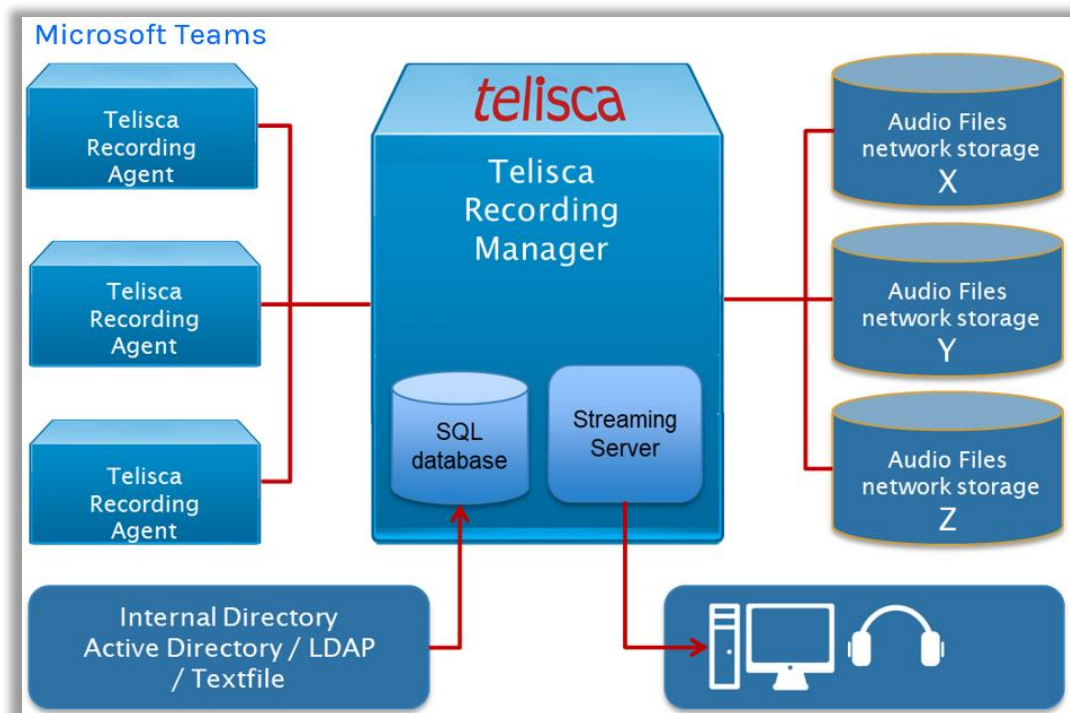
Le volume des fichiers MP3 est d'environ 500Ko/minute de communication. Il est possible d'utiliser un stockage temporaire local, puis recopier sur un partage de réseau.

Il est possible de définir des plages horaires (par service/filiale) pour exporter et recopier les fichiers audios afin de minimiser le débit réseau en heure de pointe.

Le serveur nécessite une base de données SQL qui peut être synchronisée en tolérance de panne. Microsoft SQL Server Standard ou PostgreSQL (installé par le setup) sont supportés.

L'application intègre un serveur de streaming compatible HTML5.

Le service telisca Recording Manager peut gérer plusieurs modules d'enregistrements.



L'accès aux enregistrements se fait via un navigateur compatible HTML5, en HTTPS, et est soumis à authentification.

## 1.3.2 Pré-requis serveur

**Disponible sur cloud privé company.telisca.cloud**

**Installation sur site ou dans le cloud :**

Serveurs Windows pris en charge :

- Windows Server 2012 R2 v6.3 (Build 9600) Essentials ou Standard
- Windows Server 2016 Essentials ou Standard
- Windows Server 2019 Essentials ou Standard
- Norme Windows Server 2022

Configuration matérielle:

- Configuration minimale : 1 processeur virtuel, 4 Go de RAM, 100 Go de disque
- + 8 Go/agent/an d'archivage
- Machine virtuelle VMware vSphere, Hyper-V
- PostgreSQL v14.x (installé par le programme d'installation) ou Microsoft SQL Server Standard 2012, 2014, 2016, 2019 et 2022.

Navigateurs pris en charge :

- Internet Explorer 9.0+
- Chrome 3.0+
- Firefox 21+

### 1.3.1 Agent d'enregistrement pour MS Teams

Système d'exploitation et exigences des serveurs pris en charge :

- Windows Server 2012 R2 v6.3 (Build 9600) Essentials ou Standard
- Windows Server 2016 Essentials ou Standard
- Windows Server 2019 Essentials ou Standard
- Norme Windows Server 2022

- Microsoft exige que l'agent d'enregistrement soit dans Azure.

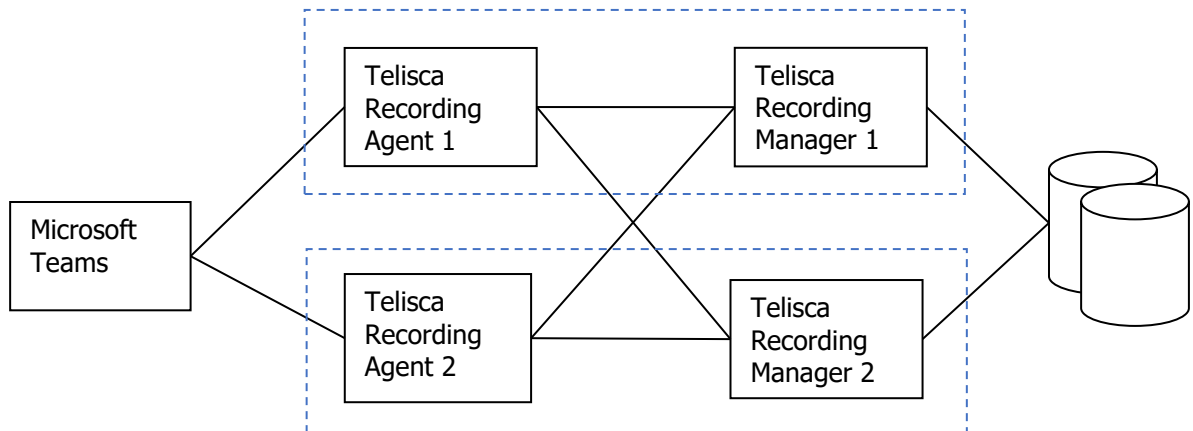
- La machine virtuelle hébergeant un agent d'enregistrement doit avoir une adresse IP publique et un enregistrement CNAME appartenant au domaine qui pointe vers cette adresse IP publique.

Configuration matérielle minimale requise par l'application :

- Standard\_DS3\_v2 - 100 appels
- Standard\_DS4\_v2 - 200 appels
- Standard\_DS5\_v2 - 400 appels

## 1.3.1 Module optionnel de tolérance de panne (Option)

Le module optionnel tolérance de panne permet de continuer à enregistrer les appels et écouter les enregistrements avec un serveur défaillant.



Ce mode nécessite l'enregistrement de deux bots. Les deux robots sont enregistrés sous le même locataire Microsoft.

Le module telisca Recording Manager peut être aussi être dupliqué et fonctionner en mode Actif/Actif. La synchronisation des configurations est réalisée dans la base de données SQL qui doit être sécurisée (cluster).

L'accès transparent au service Web actif, peut se faire par une adresse VIP via un Load balancer externe en mode failover ou Windows Network Load Balancer, ou bien en appelant un DNS reprogrammé manuellement en cas de défaillance d'un serveur.