

Fiche Produit

TAnnounce & Statistics - Dashboard



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
Roomkit Applications

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 TAnnounce

1.1 Introduction

TAnnounce est une solution pour Cisco Unified Communications Manager (CUCM) permettant de diffuser des messages audios pour les appels entrants. TAnnounce peut être utilisé soit en prédécroché pour diffuser un message d'accueil à la place de la sonnerie ou bien pour l'accueil de standards téléphoniques ou encore pour gérer un groupe de support/commercial. Il offre une solution simple de SVI (Serveur Vocal Interactif) et d'ACD (Automatic Call Distribution). Il s'intègre au produit telisca Attendant Console.

TAnnounce peut être utilisé pour les fonctions suivantes :

- Message d'accueil de type pré-décroché,
- Distribution d'appel sur groupement d'agents,
- Filtrage/routage appel en fonction numéro appelant (liste blanche ou rouge),
- Serveur vocal interactif pour diffusion messages d'information (navigation par DTMF),
- Horaires fermetures par jour de la semaine et jours spécifiques, fermeture jours fériés,
- Diffusion du temps d'attente estimé,
- Déclenchement d'envoi de courriel,
- Débordement sur non réponse, occupation, fermeture,
- Statistiques d'appels (option statistiques),
- Tableau de bord temps réel (option statistiques),
- Contrôle par interface IP Phone ou Agent Desktop (contrôle files d'attentes)
- Intégration avec l'application telisca Attendant Console.

TAnnounce, s'appuyant sur la distribution des appels de CUCM, est une solution non intrusive ; son arrêt n'empêche pas la réception des appels.

1.2 Message d'accueil de type pré-décroché

TAnnounce permet de remplacer la sonnerie par un message d'accueil. Pendant la diffusion du message d'accueil, un appel est généré par TAnnounce vers le numéro initialement appelé qui peut être un groupement (Hunt Pilot). TAnnounce affiche néanmoins le véritable numéro appelant (par popup CTI ou via External Call Control Profile).



Lorsque l'appel est décroché, l'appel en attente sur le message d'accueil est transféré. Si l'appel n'est pas décroché, après un certain délai paramétrable il peut être renvoyé vers un autre numéro, un message audio de dissuasion ou raccroché.

Deux modes de configurations sont possibles :

- Les appels vers les numéros de SDA sont redirigés automatiquement par TAnnounce, à la sonnerie du numéro appelé, vers le serveur audio de TAnnounce,
- Les numéros SDA sont renvoyés (via translation patterns) vers des CTI ports gérés par TAnnounce pour diffuser le message audio. Par sécurité les CTI ports sont définis avec une redirection sur non enregistrement, vers numéros destination défini.

TAnnounce peut également distribuer lui-même l'appel vers un groupement de ligne (rotation, priorité, moins occupé).

1.3 Fonctionnalités SVI / ACD

- Diffusion message audio,
- Pré-décroché (diffuse message attente pendant sonnerie),
- Distribution appels vers les IP Phones (par priorité, rotation, simultanée ou le moins occupé),
- Distribution appels vers Agent Desktop ou Attendant Console (sans sonnerie sur IP Phone)
- Horaires fermetures, par jour de semaine et jours spécifiques, fermeture jours fériés,
- Fermeture exceptionnelle depuis IP Phone, Agent Desktop, Attendant Console, Administration,
- Messages temporaires préprogrammes,
- Diffusion du temps d'attente estimé,
- Redirection sur temps d'attente estimé trop élevé,
- Redirection sur non réponse,
- Redirection sur occupation,
- Redirection sur fermeture,
- Traitement sur abandon,
- Navigation par touche DTMF
- Routage sur liste blanche / noire,
- Routage sur préfixe numéro appelant (code pays),
- Envoi courriel de notification (au superviseur) ou vers une passerelle SMS,
- Intégration avec Attendant Console (sélection appel depuis Attend Console, changement état ouverture des files, statistiques temps réels)

Home / TAnnounce / Script Close

Entity (Default) Add a script's item Save order

	Identifier	CTI port #	Type	Destination	On busy	Sec.	On no answer	Schedules	On closed	1	2	3	4	5	6	7	8	9	*	0	#
Edit	ACCUEIL2	105980	AUDIO_MSG			5	TOO_BUSY	HO_ACCUEIL	CLOSED	SALES	ROUTE_SUPPORT										
Edit	SALES	105981	ANNCE_GROUP_DISTRIB	105007, 105006, 105005	TOO_BUSY	200	TOO_BUSY	HO_ACCUEIL	CLOSED												
Edit	SUPPORT	105982	ANNCE_ON_DEMAND	105007, 105006, 105010, 105034	SUPPORT_MISSED_CALL	120	SUPPORT_MISSED_CALL	HO_SUPPORT	CLOSED_SUPPORT												
Edit	SUPPORT_VIP		ANNCE_ON_DEMAND	105007, 105010	SUPPORT_MISSED_CALL	60	SUPPORT_MISSED_CALL														
Edit	ROUTE_SUPPORT		FILTER_ROUTE_CALLS	SUPPORT_VIP		120															

1.4 Horaires d'ouverture, jours fériés

Il est possible de définir des horaires d'ouverture et fermeture pour chaque file ou annonce. Les horaires comprennent deux plages par jour de la semaine ainsi que les jours non ouvrés. Il est possible de définir des horaires spécifiques certains jours de l'année. Par ailleurs, les jours fériés sont définis sur dix années à l'avance.

Lorsque l'annonce est fermée, les appels sont redirigés vers un autre numéro ou un message de dissuasion.

Les horaires peuvent être liés à chaque entité et tiennent ainsi compte du fuseau horaire de l'entité.

Il est également possible d'ouvrir ou fermer une file depuis une interface sur IP Phone, depuis le bandeau agent ou depuis Attendant Console.

Entité: (Default)

Description: ACCUEIL

Jours semaine | Jours spécifiques | Jours fériés

	Ouvert	Période d'ouverture 1		Pause	Période d'ouverture 2	
		Début	Fin		Début	Fin
Lundi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	13:15	18:30
Mardi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	13:15	18:30
Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	13:15	18:30
Jeudi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	13:15	18:30
Vendredi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	<input checked="" type="checkbox"/>	13:15	17:30
Samedi	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Dimanche	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		

Entité: (Default)

Description: ACCUEIL

Jours semaine | Jours spécifiques | Jours fériés

	Date	Ouv.	P1 Début	P1 Fin	P2 Début	P2 Fin	Action
<input checked="" type="checkbox"/>	30/04/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	13:30	16:30	Supprimer
<input checked="" type="checkbox"/>	07/05/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	13:30	16:30	Supprimer
<input checked="" type="checkbox"/>	31/05/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	13:30	16:30	Supprimer
<input checked="" type="checkbox"/>	13/07/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	13:30			Supprimer
<input checked="" type="checkbox"/>	14/08/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	13:30			Supprimer
<input checked="" type="checkbox"/>	11/11/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	08:30	12:30	13:30	18:30	Supprimer
<input type="checkbox"/>	jj/mm/aaaa	<input type="checkbox"/>					Ajouter

1.5 Filtrage des appels (listes blanches, noires)

T'Announce peut permettre de filtrer des appels entrants en fonction du numéro appelant. Il est possible de définir des listes blanches (numéros autorisés) ou des listes noires (numéros interdits, appels malveillant). Les listes de numéros peuvent être définis dans un fichier texte ou être ajoutés depuis une interface IP Phone (qui propose par défaut le numéro appelant du dernier appel reçu).

Les appels non autorisés sont redirigés vers un message audio de dissuasion. Ce message peut être différent en fonction du numéro initialement appelé.

1.6 Serveur vocal interactif

T'Announce peut être utilisé comme un serveur vocal interactif simple. Il permet de définir une arborescence de message audio, accessible via code DTMF.

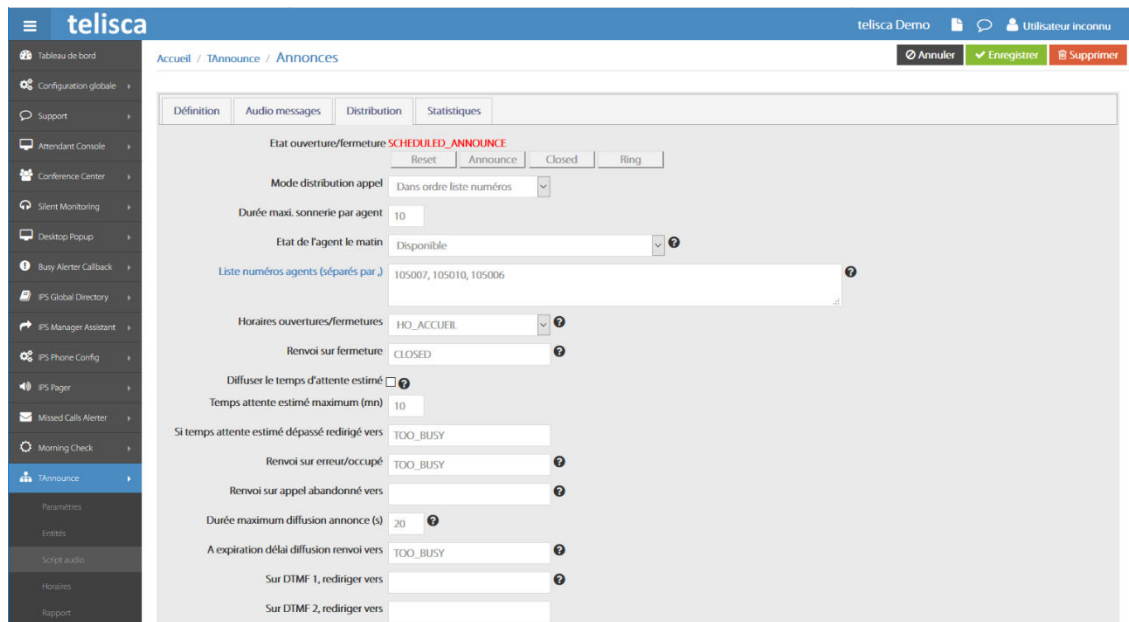
Il est possible de définir un message vocal d'accueil et des messages audios d'informations (Ces messages audios sont chargés à partir de l'interface Web d'administration ou générés en synthèse vocale multi-langue. Ils peuvent éventuellement être mis à jour directement par copie, le rechargement est alors déclenché automatiquement après la copie du fichier audio).

1.7 Administration

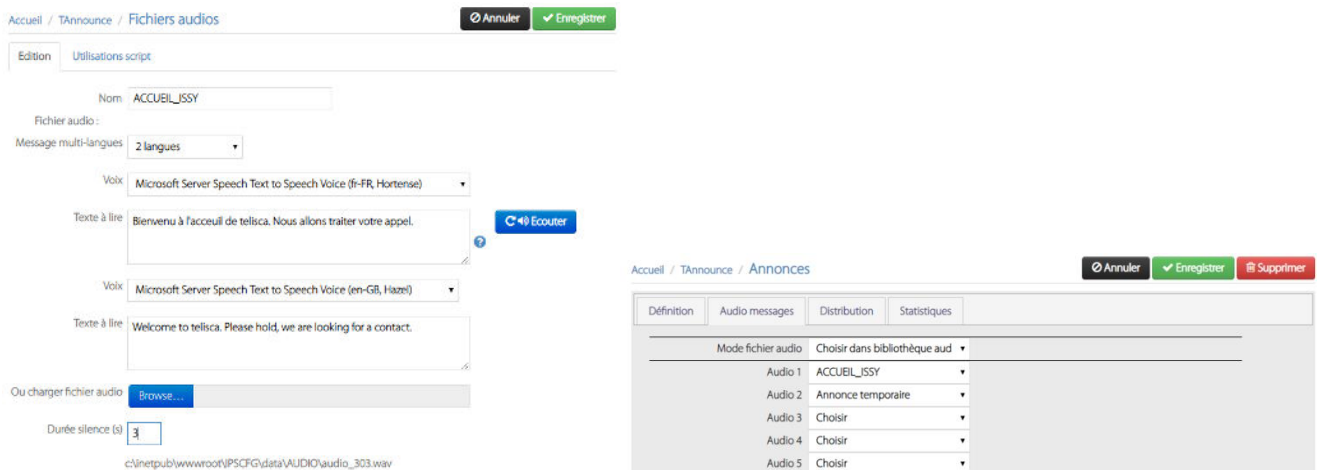
L'interface d'administration permet de définir le script SVI et les traitements pour chaque nœud et charger les fichiers audios qui sont convertis automatiquement au bon format ou saisir un texte en synthèse vocale.

Il est possible de définir une bibliothèque de messages audio réutilisables dans différents scripts.

Il est possible de définir une bibliothèque de modules de scripts paramétrables et réutilisables dans différentes entités. Ceci permet de simplifier l'écriture de scripts en évitant les duplications.



Les messages audios peuvent être chargés depuis l'administration ou bien générés en synthèse vocale en combinant jusqu'à quatre langues. Il est possible de définir une bibliothèque de messages audios qui peuvent être utilisés dans les scripts.



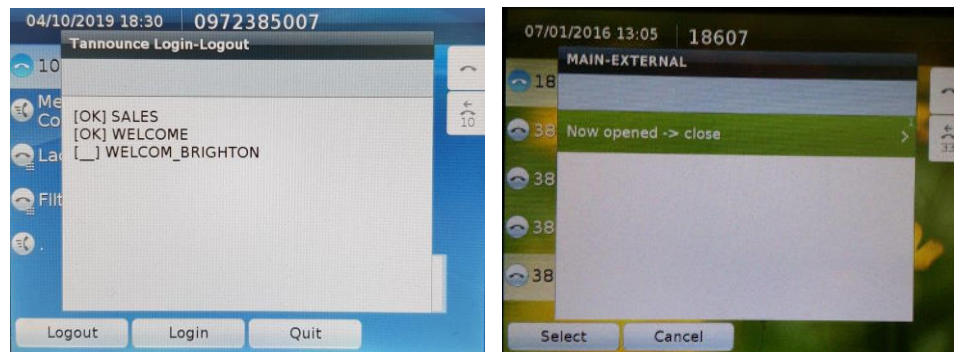
Différents niveaux de définition et contrôle, paramétrable pour les exploitants et superviseurs, par entité.

Name	Managers		Supervisors	
	View	Update	View	Update
Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistics	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agents Control	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schedules		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Audio Files		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Audio files	Basic	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Full	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1.8 IP Phone XML and Agent Desktop (module optionnel)

Une interface utilisateur sur IP Phone XML peut permettre à l'agent :

- Connecter/Déconnecter des files d'attente,
- Fermer/Ouvrir des files d'attente.



L'interface client sur PC, Agent Desktop, permet à l'agent de se connecter/déconnecter d'une file ou de l'ensemble et suivant l'autorisation d'ouvrir/fermer une file. Il permet aussi un contrôle téléphonique et l'affichage des statistiques agent.

ANSWER				HOLD				HANGUP			
SALES[1]...1				INCOMING CALLS				ONLINE and HOLD CALLS			
Calling	Called	Status	Wait	Calling	Called	Status	Wait	Calling	Called	Status	Wait
105007/Jean-Marc Lacoste	SALES	Ringing	9s								
Call from : Jean-Marc Lacoste Number : 105007 Call type : Internal Called number : SALES								Call from : Number : Call type : Called number :			

1.9 Module statistiques optionnel

Ce module permet d'obtenir des statistiques par groupement (Hunt Pilot), ainsi que par agent du groupement. Il comptabilise également les appels directs des agents.

Les statistiques sont associées aux entités et tiennent compte du fuseau horaire de l'entité.

Les statistiques d'appels incluent :

- les appels reçus via les files,
- les appels reçus en direct,
- les appels émis en dehors du groupement.

Les appels entre agents, les interceptions, consultations pour transferts, conférences ne sont pas comptabilisées afin de ne pas comptabiliser plusieurs fois le même appel.

Les statistiques permettent de comptabiliser :

- Le nombre d'appels reçus,
- Le nombre d'appels répondus,
- Le nombre d'appels répondus en moins de X secondes,
- Le nombre d'appels abandonnés,
- Le nombre d'appels émis,
- Le nombre d'appels transférés,
- Le nombre d'appels redirigés sur fermeture,
- Le nombre d'appels redirigés sur occupation,
- Le nombre d'appels redirigés sur non réponse,
- le taux d'appels répondu,
- les temps d'attente avant abandon,
- les temps d'attente avant réponse,
- les durées de communication,
- Les durées de transaction (avec mise en attentes/reprises),
- la répartition des appels par agent.

Les statistiques s'appliquent sur les périodes suivantes : la journée en cours, le jour travaillé précédent, la semaine en cours, la semaine précédente, le mois en cours, le mois précédent, de date à date.

Suivant la période, les données peuvent être regroupées par : heure du jour, jour de la semaine, jour du mois, semaine, mois.

Des graphiques complètent les statistiques.

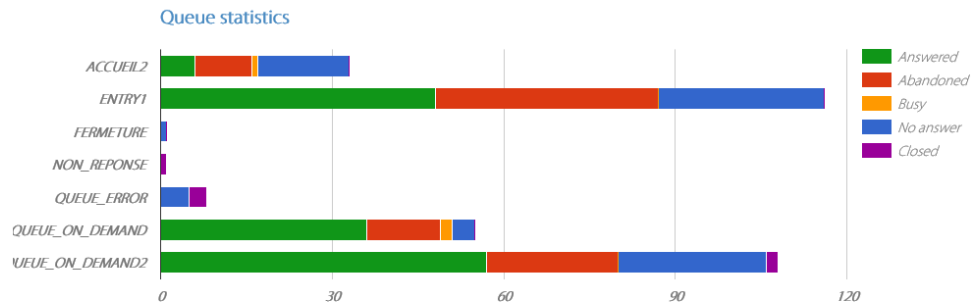
Home / TAnnounce / Call-statistics Close

Entity:
 Group: Period: Group by:

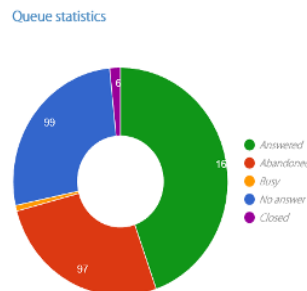
Statistics between 3/1/2019 and 3/27/2019 (nb records=3)

Group by Hour	Received	Answered	Transferred	Callback on transfer	Abandoned	Redirected on busy	Redirected on no answer	Redirected on closed	Dialed	Wait time before abandon	Wait time before answer	On-Line init. dur.	Total comm. duration	% answered	Answered in less than 15 sec.
16	1	1	0	0	0	0	0	0	0	00:00	00:15	00:02	00:02	100%	0
18	3	2	1	1	0	1	0	0	2	00:00	00:03	00:07	00:28	67%	2
19	13	8	0	0	2	1	1	1	0	00:05	00:05	00:08	00:08	62%	7
Total	17	11	1	1	2	2	1	1	2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	9
Calculated average	5	3	0	0	0	0	0	0	0	00:05	00:05	00:07	00:13	65%	3

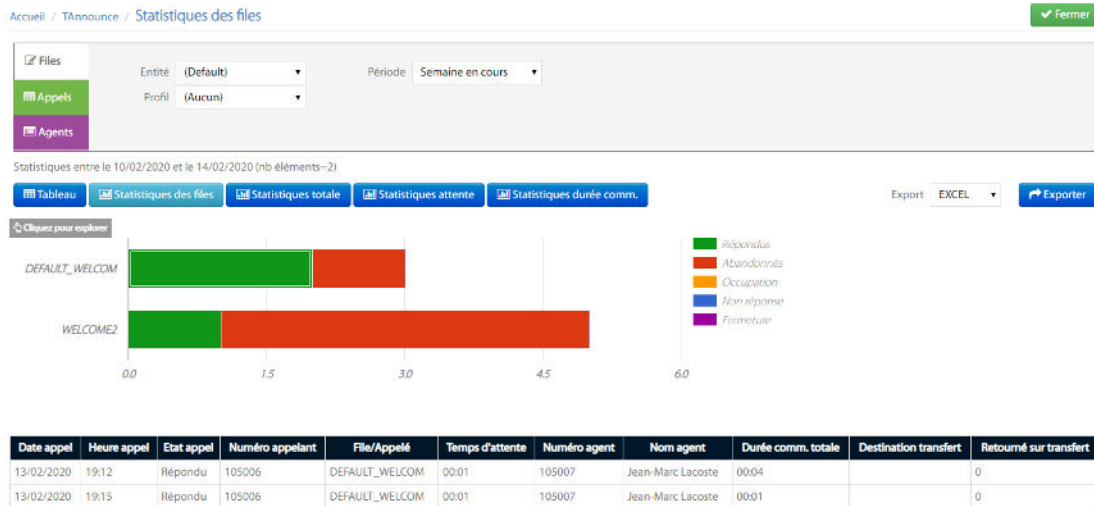
Statistics between 3/1/2019 and 3/31/2019 (nb records=9)



Statistics between 3/1/2019 and 3/31/2019 (nb records=9)

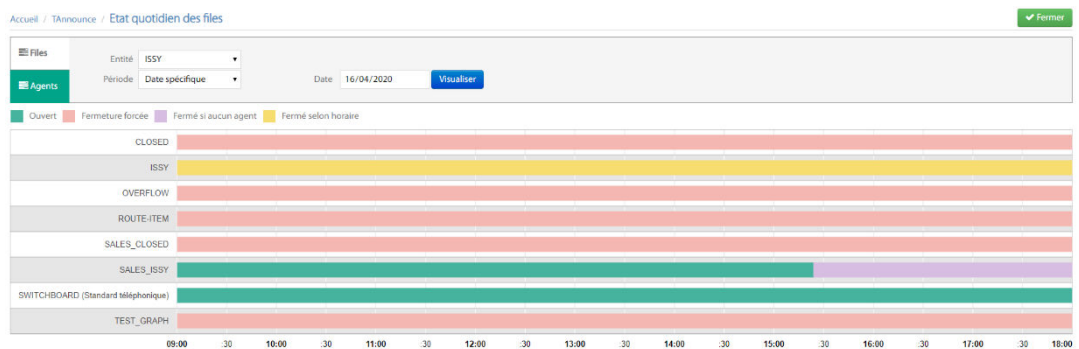


Il est également possible d'obtenir un rapport détaillé, appel par appel. En cliquant sur une zone du graphique barre, il est possible de visualiser le détail des appels.



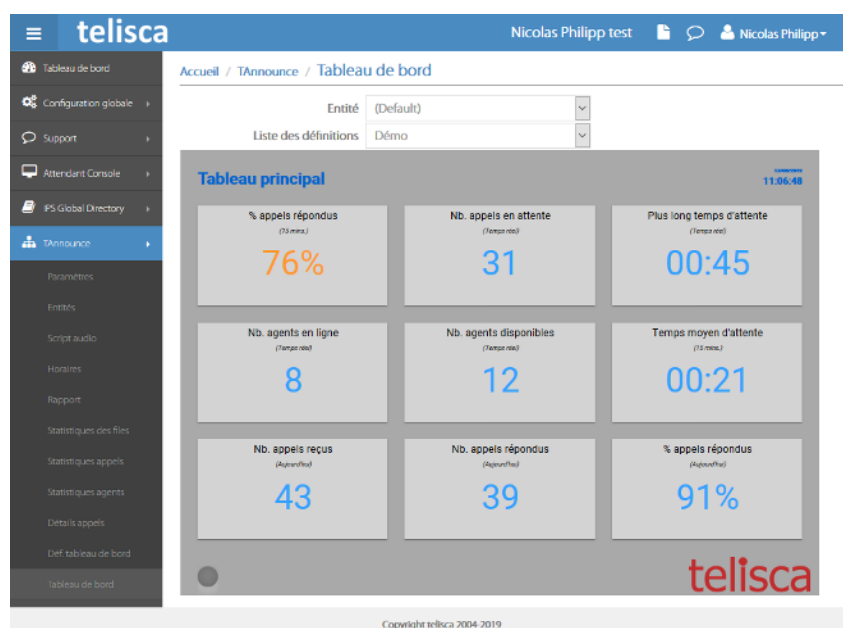
Il est possible de recevoir automatiquement les rapports statistiques par e-mail : quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement. Les rapports sont envoyés au format Excel ou CSV.

Historique quotidien de l'état des files et des agents.



1.10 Module Dashboard/Wallboard

Ce module optionnel permet d'afficher des statistiques et des informations temps réel dans un tableau de bord paramétrable. Ce tableau de bord peut être affiché dans l'administration ou sur un écran dédié.



Il est possible de visualiser les données du jour et des X dernières minutes.

De plus, les données temps réel, disponibles par file sont :

- Nombre d'agents définis
- Nombre d'agents connectés
- Nombre d'agents en ligne
- Nombre d'agents disponibles
- Nombre d'appels en attente
- Plus long temps d'attente

The screenshot shows the 'telisca' dashboard interface. The main content area is titled 'Edition' and 'Définition formats d'affichage'. It includes a 'Filtrer' section with radio buttons for 'Temps réel', 'Du jour', and 'Dernière 15 mn'. Below this is a table with 8 elements. The table has columns for 'Nom', 'Seuil', 'Seuil médian', 'Seuil haut', and 'Ordre'. The table content is as follows:

Nom	Seuil	Seuil médian	Seuil haut	Ordre
Nb total agents (Temps réel)	Aucun			1
Nb agents disponibles (Temps réel)	Bas	1	0	2
Nb agents connectés (Temps réel)	Aucun			3
Plus long temps d'attente (Temps réel)	Aucun			4
Nb appels en attente (Temps réel)	Haut	5	8	5
Nb appels reçus (Du jour)	Aucun			6
Nb appels répondus (Du jour)	Aucun			7
% appels répondus (Du jour)	Aucun			8

Il est possible de définir un tableau de bord pour une ou plusieurs files d'attentes. Il est possible de définir des seuils haut et bas avec des jeux de couleurs.

1.11 Architecture, pré-requis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

La solution est composée d'un CTI Server fonctionnant en Service Windows. Il s'appuie sur l'interface CTI JTAPI et CURRI (External Call Control Profile) disponible dans Cisco CUCM. Il se connecte à un service CTI Manager principale et secours. Il peut fonctionner en tolérance de panne avec le module additionnel Hot Standby.

TAnnounce intègre également un serveur audio. Il supporte les CODECs G711 µLaw, G711 ALaw, G729.

Installation sur site

TAnnounce est supporté sur CUCM versions : 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14, BE 6000, BE 7000.

TAnnounce s'installe sur un serveur avec les prérequis suivant :

Version Windows Server supportées :

- Windows Serveur 2012 R2 v6.3 build 9600 Essentials/Standard
- Windows Serveur 2016 Essentials/Standard
- Windows Serveur 2019 Essentials/Standard
- Windows Serveur 2022 Standard

- .Net 4.5.1 minimum (à mettre à jour pour Windows Server 2008)
- Configuration minimum : 1 vCPU, 4Go de mémoire et 100Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.

Le module statistique optionnel s'appuie sur une base de données PostgreSQL installée automatiquement par le Setup telisca.