

Fiche Produit

Attendant Console



1 Description telisca Attendant Console

1.1 En bref

telisca Attendant Console permet de traiter efficacement et simplement les appels reçus par le standard téléphonique. Elle est disponible en version client PC ou Web.

Desktop Attendant Console

Etat	Nom	Prénom	Service	Fonction	Téléphone	Téléphone autre	Adresse courriel
	Lacoste	Pierre	Tech	Title	368		
	Lacoste	Jean-Marc	Department	M	0972383368		jmlacoste1504...
Occupé	Lacoste	Jean-Marc	Groupe R&D		105005		jmlacoste@tel...

Web Attendant Console

Actions	PRESENCE	LAST_NAME	FIRST_NAME	COMPANY	COUNTRY	OFFICE	EMAIL	PHONENUMBER
✂	Avail	DUFLOS	Henry	FAST AIRLINES	UK	E9-25	PARIS-henry@fastairlines.loc	2311990
✂	Avail	DUFLOS	Pierre	BRITISH AIRWAYS	UK	B15-49	PARIS-Pierre@britairways.loc	2311991
✂	Avail	DUFLOS	Anne	FAST AIRLINES	UK	E9-26	PARIS-Anne@fastairlines.loc	
✂	Busy	DUFLOS	Sylvie	BRITISH AIRWAYS	UK	B15-50	PARIS-Sylvie@britairways.loc	1250048
✂		DUFLOS	Come	FAST AIRLINES	UK	E9-27	PARIS-Come@fastairlines.loc	6889659
✂		DUFLOS	Daniel	FAST AIRLINES	UK	B15-51	PARIS-Daniel@fastairlines.loc	6889659
✂		DUFLOS	Jeanne	FAST AIRLINES	UK	E9-28	PARIS-Jeanne@fastairlines.loc	6889659
✂		PARIS	Gilles	FAST AIRLINES	UK	B15-48	PARIS-Gilles@fastairlines.loc	

Ses points forts sont les suivant :

- Simple à utiliser, interface claire et moderne,
- Fonctionnalités avancées (multi-sociétés, multi-agent, annuaire inversé, supervision des lignes, envoi email, envoi vers messagerie vocale, envoi chat, priorité VIP, ...)
- Présence téléphonique, Cisco Jabber, MS Teams, Exchange,
- Annuaire intégré multi-société (moteur Global Directory Core)
- Annuaire inversé multi-société (moteur Global Directory Core)
- Numéros rapides éditables (personnels ou par équipe)
- Couplé à TAnnounce : serveur audio avec message accueil, SVI, distribution appels, horaires d'ouvertures, statistique, tableau de board,
- Partage le même serveur que les autres applications telisca,
- Economique.

En complément, le module TAnnounce offre les fonctionnalités d'un serveur vocal. Il peut diffuser un message d'attente (pré-décroché) ou un message de dissuasion sur non réponse, occupation ou en dehors des horaires d'ouvertures. Il permet la distribution des appels, le routage en fonction du numéro appelant (ou du préfixe pays), la navigation par code DTMF. Les statistiques d'utilisation peuvent être visualisées ou envoyées par email.

L'interface utilisateur est simple afin de minimiser la formation. Pas ou peu d'icônes, plusieurs interfaces disponibles : contrôle par bouton, glisser-déplacer, double clic, menu contextuel ou touche clavier.

Attendant Console peut traiter les appels correspondant à plusieurs numéros appelés ou file d'attente TAnnounce, un libellé indique le numéro appelé. Depuis Attendant Console il est possible de souscrire/ouvrir/fermer une file d'attente gérées par TAnnounce. Les appels sont affichés dans l'ordre de priorité correspondant à la file d'attente, avec par priorité décroissante : retour sur transfert non répondu, VIP, appel externe, appel interne.

Suivant le mode de distribution d'appel choisi Attendant Console permet de visualiser tous les appels en attente dans la file ou seulement ceux qui ne sont pas distribuer et les sélectionner directement dans la file si un appelant identifié est considéré comme prioritaire.

L'annuaire 'externe' permet de rechercher le numéro appelant et afficher un libellé une fiche contact pour chaque appel.

The image shows two screenshots of the Attendant Console interface. The top screenshot shows a search for 'lac market' with a table of results. The bottom screenshot shows a search for 'lac' with a table of results and a dropdown menu for 'Ventes'.

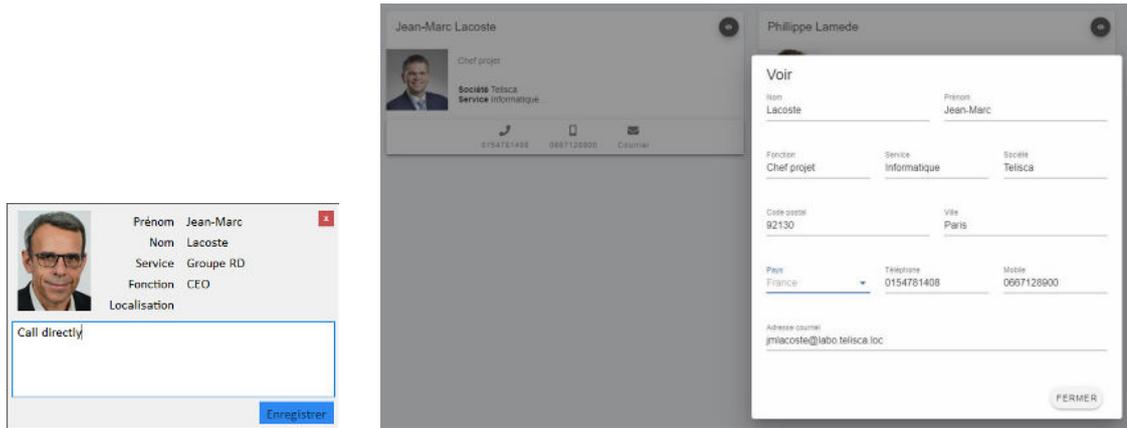
Tél.	MsTeams	Nom	Prénom	Service
Dispo.		Lachenois	Eva	Marketing
Dispo.		LACIRE	Julien	Marketing
R.Msg		Lacourt	Emile	MARKETING

Tél.	MsTeams	Nom	Prénom	Service
		Lacolle	Pierre	Ventes
Dispo.		Lacroix	Pascal	Ventes

Attendant Console permet la recherche intuitive, avec complétion, depuis un champ de recherche unique ou bien sur des champs spécifiques. En mode multi-sociétés, un annuaire interne et externe différent peut être défini pour chaque société.

L'annuaire s'appuie sur le moteur telisca Global Directory (inclus) permettant d'importer, fusionner, retraiter des annuaires depuis Microsoft Active Directory, LDAP, CUCM, Google Suite, Azure AD, bases de données SQL, fichiers textes, Excel,

La fiche contact permet d'afficher des informations détaillées (jusqu'à 20 champs) ainsi que la photo. Un champ Memo multi-ligne peut être accessible en modification par les utilisateurs d'Attendant Console.



Les colonnes pour rechercher dans l'annuaire et afficher le résultat sont paramétrables, différentes colonnes peuvent être affichées suivant l'annuaire sélectionné. Il est possible de rechercher sur le début de chaque mot de chaque champ de recherche. Il est possible de rechercher tous les contacts du même service, groupe, ...

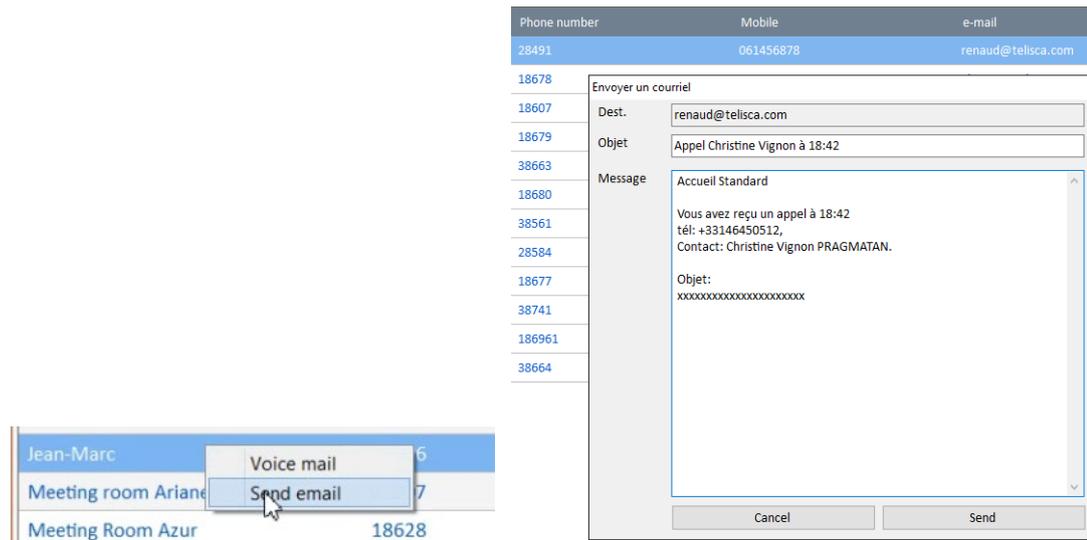
Chaque utilisateur peut définir également des numéros rapides classés par dossiers et importés à partir d'un fichier texte, Excel, XML, de l'annuaire société ou créés manuellement.



Attendant Console permet de visualiser pour chaque contact :

- la présence téléphonique CUCM,
- les lignes renvoyées,
- les lignes déconnectées,
- La présence Jabber,
- La présence MS Teams,
- la disponibilité dans l'agenda Exchange.

Actions	PRESENCE	LAST_NAME	FIRST_NAME	COMPANY	COUNTRY	OFFICE	EMAIL	PHONENUMBER
✎	Avail	DUFLOS	Henry	FAST AIRLINES	UK	E9-25	PARIS-henry@fastairlines.loc	2311990
✎	Avail	DUFLOS	Pierre	BRITISH AIRWAYS	UK	B15-49	PARIS-Pierre@btairways.loc	2311991
✎		DUFLOS	Annie	FAST AIRLINES	UK	E9-26	PARIS-Annie@fastairlines.loc	
✎	Busy	DUFLOS	Sylvie	BRITISH AIRWAYS	UK	B15-50	PARIS-Sylvie@btairways.loc	1250048



Attendant Console permet également si le contact n'est pas disponible de rediriger l'appelant vers la messagerie vocale ou d'envoyer un courriel ou un chat (Jabber) pré-rempli au contact recherché.

Il est possible de visualiser les statistiques de la journée en cours depuis Attendant Console.

Queue name	Answered	Dialed	Transferred	Average duration
Totals	15	0	11	19s

Close

L'historique d'appel permet un traitement post-appel, par exemple suite à un appel abandonné.

Time	Type	Calling	Calling label	Called	Destination	Status	Label	Email	Delete
Wednesday ...	CALLED	18607	Mgr607		18600	Ringin			X
Wednesday ...	MISSED	18656	Lacoste	18607					X
Wednesday ...	CALLED	0146452157	Pradell		18607	Busy			X
Wednesday ...	MISSED	0146450512	Ostvald	18607					X
Wednesday ...	CALLED	18627	Hercouet		18607	Busy			X
Wednesday ...	RECEIVED	18628		18607					X
Wednesday ...	RECEIVED	18627	Line18627	18607					X
Wednesday ...	RECEIVED	18628		18607					X
Wednesday ...	RECEIVED	18627	Line18627	18607					X
Wednesday ...	RECEIVED	18627	Line18627	18607					X

1.2 Architecture

Telisca Attendant Console existe en trois packages :

- Attendant Console
- Attendant Console + option TAnnounce
- Attendant Console + option TAnnounce + option Statistiques

Le serveur communique avec le CTI Manager du cluster CUCM. Il gère le contrôle téléphonique et la présence. Il n'est pas nécessaire d'utiliser le serveur de présence. Dans le cas où Attendant Console n'est pas associé à TAnnounce, il est possible de traiter les appels reçus par un Hunt Pilot ou Queued Hunt Pilot.

La version serveur intègre le moteur d'annuaire Global Directory Core qui permet de s'interfacier ainsi à un grand nombre de format d'annuaires (AD, LDAP, CUCM, bases de données, fichiers plats, ...).

En option, il est possible d'installer le serveur en tolérance de panne avec le module hot standby.

telisca Attendant Console est disponible en Français, Anglais, Allemand, Néerlandais, Espagnol.

1.3 Administration, exploitation

L'administration permet de définir :

- les paramètres globaux,
- le chargement des annuaires,
- les traitements sur les numéros de téléphone,
- l'interface de recherche dans les annuaires,
- la définition des agents,
- La mise à jour du client Attendant Console.

Elle permet un contrôle des agents connectés en temps réel.

Number	Agent name	PC name	Connection time	Version	Queues
105010	Lacoste	PC_JML	16:59:32	2.4.0.0	SUPPORT SUPPORT_VIP
105034	Administrateur	PC_NPH	17:00:06	2.4.1.0	SUPPORT NEW ACCUEIL ISSY
105005	Chollet	PC_DCH	16:59:32	2.4.0.0	SALES
105007			16:59:32	2.3.3.0	WELCOME WELCOM_BRIGHTON SUPPORT NEW ACCUEIL ISSY SALES SUPPORT_VIP

Number of licences used = 4 (max=16)

1.4 Fonctionnalités

telisca Attendant Console est une application de standard téléphonique multi-sociétés complète offrant les fonctionnalités suivantes.

Description
Support différents numéros appelés (multi-sociétés) et différentes files d'attentes
Souscription/retrait des files d'attentes
Visualiser les appels entrants (numéro appelant, n° appelé, temps d'attente)
Visualiser le nom de l'appelant (interne & depuis annuaire inversé)
Fiche détaillée de l'appelant depuis annuaire inversé multi-contacts, jusqu'à 24 champs par contact (multi-sociétés)
Indication appel VIP (interfacé avec IPS Manager Assistant ou liste VIPs)
Gestion paramétrable des priorités des appels par file d'attente et par type (retour non réponse, VIP, externe, interne)
Sélectionner l'appel à décrocher en priorité
Sélectionner l'appel dans la file d'attente
Support téléphone multi-lignes
Support ligne partagée
Support hunt pilot / Line group
Mettre un appel en attente et reprendre
Parquer un appel et partager les appels avec un groupe d'Attendant Console (multi-agent)

Visualiser les appels en attente & parqués avec les durées d'attente
Deux niveaux d'alertes (rouge et clignotement) si durée d'attente trop importante
Rechercher un contact dans l'annuaire société (complétion nom, liste de services)
Rechercher un contact à partir d'un à huit champs paramétrables
Rechercher autres contacts dans même département/site/groupe ...
Fiche contact détaillée avec photo
Champ memo dans l'annuaire modifiable par les utilisateurs
Possibilité plusieurs annuaires société (multi-société)
Champs recherche, résultats et fiche contact différents par annuaire
Rechercher un contact dans une liste de numéros rapides (classés par catégories)
Charger des numéros rapides à partir d'un fichier Excel, XML (Cisco Attendant) ou texte
Interface de création/modification numéros rapides et copie depuis annuaire société
Visualiser l'état téléphonique du contact : libre, en communication, déconnecté, renvoyé
Visualiser la présence de Skype for Business
Visualiser la présence Cisco Jabber
Visualiser la présence Microsoft Teams
Visualiser la présence dans Exchange : réunion, congés, ...
Support de plusieurs numéros de téléphone par contact
Effectuer un appel de consultation vers le contact sélectionné
Effectuer un transfert direct supervisé (retour sur non réponse) vers le contact sélectionné
Rediriger l'appel de consultation vers un autre contact
Transférer l'appel ou raccrocher
Permuter entre appel entrant et appel de consultation
Mettre en conférence avec appel entrant et appel de consultation
Ajouter plusieurs participants à une conférence
Transférer l'appel vers la messagerie vocale du contact
Envoyer un courriel préformaté au contact interne
Envoyer un message Jabber préformaté au contact interne
Appeler un contact à partir des numéros rapides ou de l'annuaire
Appeler par copier/coller
Démarrer / arrêter l'enregistrement d'un appel (avec module telisca Recording)
Afficher l'historique des appels reçus, émis, transférés, abandonnés et permettre de rappeler
Personnaliser son interface utilisateur (actions par défaut, catégories, service, couleurs)
Paramétrer les touches raccourcis pour une gestion des appels entièrement au clavier
Compatible ZoomText (logiciel pour malvoyants)
Compatible JAWS (logiciel non-voyants)
Compatible clavier/afficheur braille United Vision

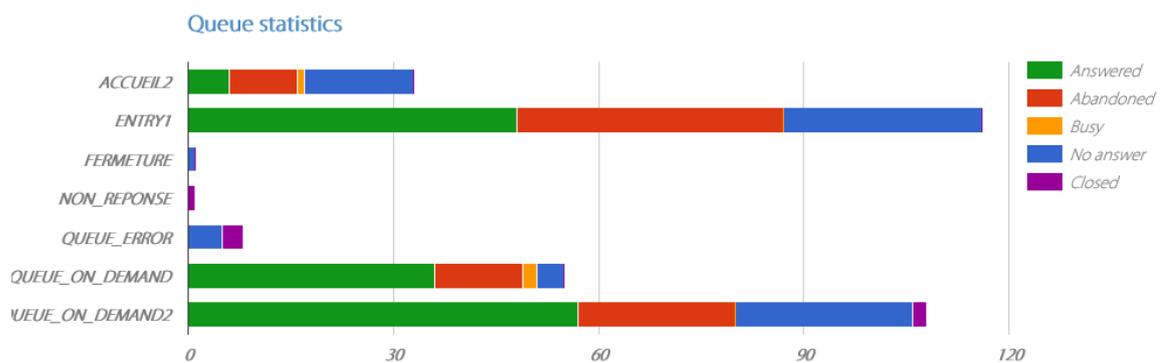
Avec le module optionnel de serveur vocal TAnnounce & Statistics :

Serveur vocal
Serveur audio G711 & G729
Messages d'attente en prédécroché (pendant sonnerie sur Attendant Console)
Message d'attente et présentation dans liste appels Attendant Console ou bandeau Agent
Message d'attente et distribution des appels sur liste numéros par priorité, rotation, disponible depuis le plus longtemps.
Message audio d'information ou dissuasion
Messages générés par synthèse vocale (d'une à quatre langues)
Navigation par code DTMF
Routage des appels sur liste blanche, liste noire, préfixe appelant
Routage des appels sur code pays
Deux plages d'ouverture par jour, différentes suivant les jours de la semaine, jour fériés
Contrôle fermeture/ouverture file exceptionnelle depuis IP Phone, bandeau agent ou Attendant Console

Contrôle connexion/déconnexion par file depuis IP Phone, bandeau agent ou Attendant Console
Redirection sur fermeture
Redirection sur occupation
Redirection sur non réponse
Redirection sur abandon
Redirection si temps d'attente estimé est trop important
Diffusion temps d'attente estimé
Envoi courriel vers superviseur
Message spécifique pour date définie à l'avance
Organisation des scripts, horaires, statistiques par entité
Bibliothèque de messages audios réutilisables dans script
Bibliothèque de modules de scripts réutilisables par entité
Login exploitants et superviseurs différents par entité
Paramétrage fin du niveau de délégation exploitant et superviseurs
Support de fuseaux horaires par entité

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

- [Grid](#)
- [Queue statistics](#)
- [Total statistics](#)
- [Wait time statistics](#)
- [Comm. duration statistics](#)



Statistiques par appel, file d'attente et par agent
Statistiques globales ensemble numéros appelés / files attente
Statistiques détaillées par numéro appelé / file attente
Statistiques par agent
Détail appel par appel
Nombre appels reçus
Nombre appels répondus
Nombre appels répondus en moins de X secondes
Nombre appels transférés
Nombre appels numérotés
Nombre appels abandonnés
Nombre appels redirigés sur occupation
Nombre appels redirigés sur non réponse
Nombre appels redirigés sur fermeture
Pourcentage appels répondus
Temps moyen attente avant abandon
Temps moyen attente avant réponse
Durée moyenne de communication

Plages de statistiques : aujourd'hui, hier, semaine en cours, semaine précédente, mois en cours, mois précédent, trimestre en cours, trimestre précédent, année en cours, année précédente, date à date

Regroupement par : heure du jour, jour de la semaine, jour du mois, semaine, mois

Visualise les statistiques via Interface Web

Affiche des graphiques de type bar graphe, camemberts

Envois statistiques par courriel : quotidien, hebdomadaire, mensuel

Envois statistiques en fichier csv ou Excel

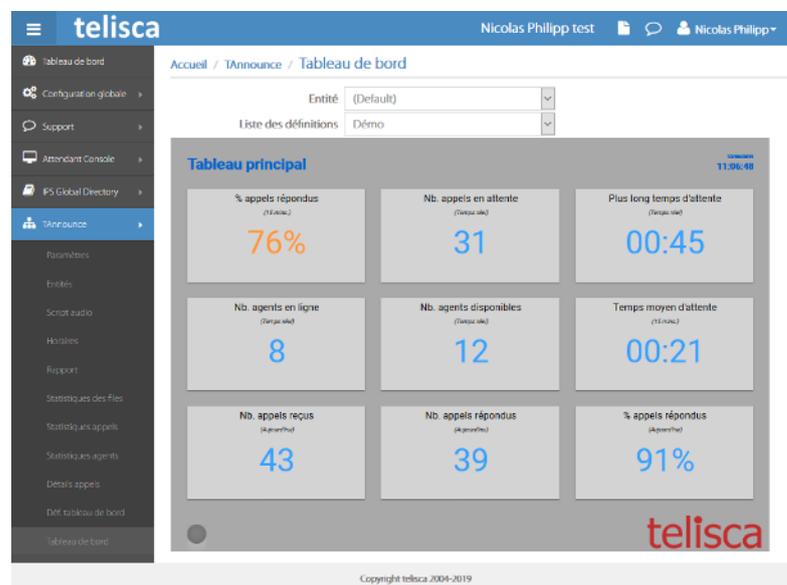
Tableau de bord

Statistiques appels temps réel par file d'attente (agents, agents connectés, agents en ligne, agents disponibles, appels en attente, plus long temps attente)

Statistiques X dernières minutes

Statistiques journée en cours

Présentation paramétrable (par cases)



1.5 Prérequis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

Installation sur site

Versions CUCM supportées :

- CUCM : 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14.
- Cisco IP Phone (tout IP Phone Cisco supervisable par CTI, Jabber, IPC).

• Versions serveurs Windows 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

- Configuration minimum : 1vCPU, 4Go de mémoire et 100Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E,

- Partage le même serveur que TAnnounce ou d'autres applications telisca.

Le serveur supporte jusqu'à 100 clients Attendant Console.

Desktop Attendant Console est basé sur .Net 3.5 ou .Net 4.x, fonctionne sur Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10. 1Go RAM. Résolution d'écran minimum 1024x768. L'application client se déploie facilement (par simple copie).

La mise à jour du client est automatique depuis le serveur Attendant Console. Le serveur peut contrôler la version déployée à exécuter.

Web Attendant Console fonctionne avec un 'browser' Chrome, Edge, Firefox ou Opera. Elle peut être intégrée dans un onglet Cisco Webex ou MS Teams

Annuaire sources : Active Directory, LDAP, Azure AD, CUCM, Google contacts, Google shared, Google directory, toute base de données SQL, fichier texte, fichier Excel, fichier XML, fichier Access, Dossier Exchange, dossier Office 365.