

Fiche Produit

Silent Monitoring

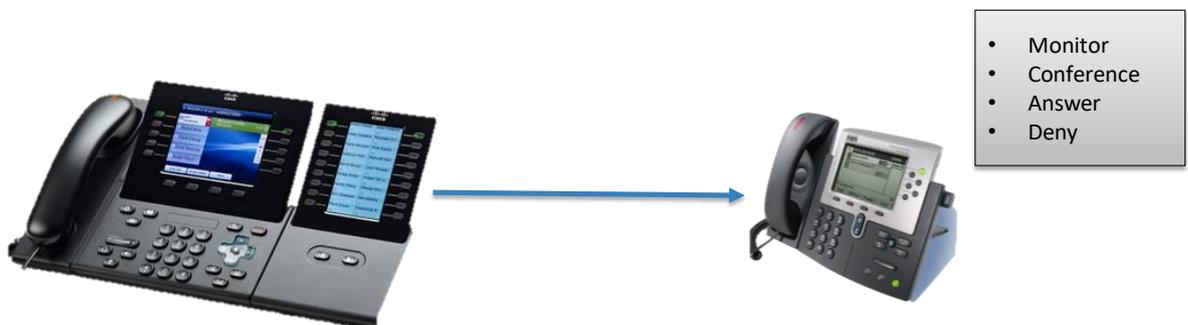


1 Description

telisca Silent Monitoring permet à un superviseur d'écouter un appel pour les agents de son équipe simplement en composant le numéro du poste en ligne. Le superviseur peut écouter – silencieusement - chuchoter ou rejoindre l'appel.

1.1 Fonctionnalités :

- Silent Monitoring - écoute discrète de l'appel (monitoring) avec ou sans chuchotement (coaching).
- Signal sonore - les postes écoutés sont avertis par un signal sonore indiquant que l'écoute est en cours
- Barge In - permet au superviseur de rejoindre l'appel.
- En fonction des paramètres, le poste supervisé peut confirmer ou rejeter l'écoute, répondre en double appel ou entrer en conférence.



- Plusieurs groupes de supervision peuvent être définis. Le superviseur peut, depuis un IP Phone Service, lister les agents avec l'état de leur ligne afin de sélectionner l'agent à superviser.



- Des rapports permettent, à postériori, de contrôler les supervisions réalisées.

1.2 Pré-requis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

Installation sur site

Silent Monitoring est supporté sur CUCM versions 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14, BE 6000, BE 7000.
Activation Built-in-Bridge sur l'IP Phone.

Silent Monitoring fait partie du module Administration/Framework & CTI Server et partage le même serveur/Machine virtuelle que les autres applications telisca, avec les prérequis suivant :

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

DotNet 4.5.1 (minimum) à 4.6.1 (conseillé)

Configuration minimum : proc. 1 vCPU, 4Go de mémoire et 50Go de disque.

Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.