

Fiche Produit

Agent greeting



1 Agent Greeting en bref

Avec Agent Greeting, lorsqu'un agent CUCM répond à un appel entrant, un message d'accueil est automatiquement diffusé. Le message est entendu à la fois par l'appelant et par l'agent.

Le message d'accueil est diffusé uniquement si l'appel est répondu par un agent et non par la messagerie vocale.

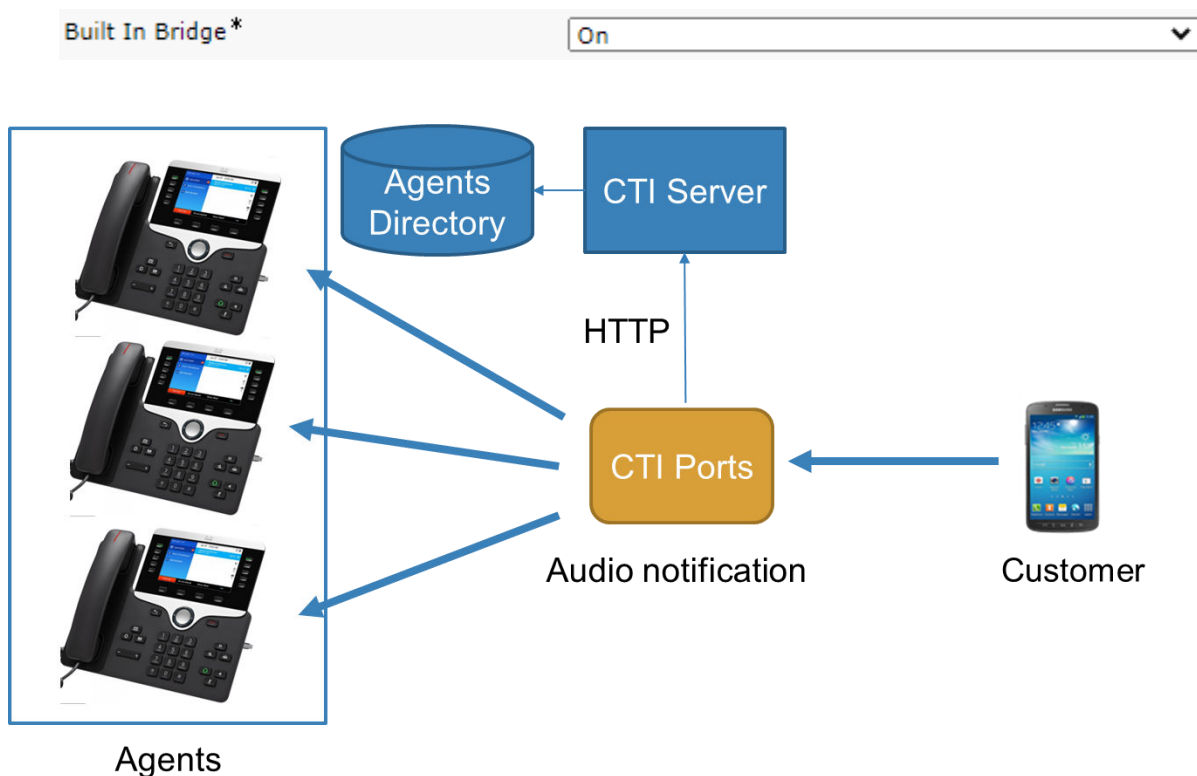
Le message joué peut-être personnalisé pour chaque agent. La configuration est effectuée depuis la page d'administration telisca. L'administrateur peut charger un fichier audio ou le générer par synthèse vocale, disponible directement dans l'interface administration telisca, et l'associer au numéro de chaque agent.

Un message alternatif peut être défini par l'administrateur pour chaque agent pour les appels sortants. Lorsque le correspondant répondra, le message est joué, le correspondant et l'agent entendront le message simultanément.

1.1 Principe de fonctionnalité

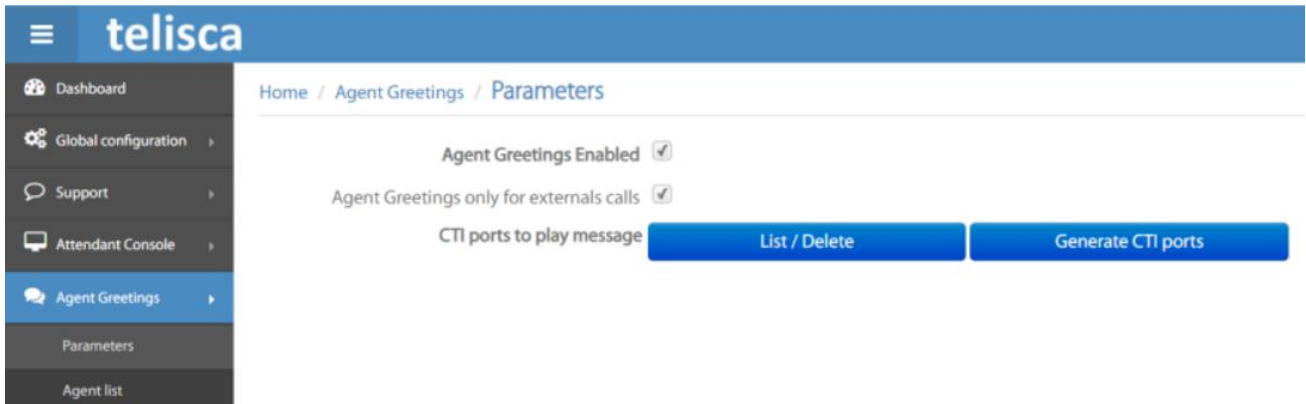
Les téléphones et les numéros de chaque agent sont supervisés via CTI. Lors d'un appel entrant, dès lors que l'agent répond, un flux audio est ajouté, créant un appel virtuel vers le serveur telisca. Le serveur telisca répond et joue le message associé au numéro de l'agent. A la fin du message, le serveur audio coupe l'appel. Aucune conférence téléphonique n'est créée.

La solution utilise le pont intégré du téléphone Cisco pour ajouter le flux média. La fonctionnalité Built in Bridge (BiB) doit être activé sur tous les téléphones agents, le paramètre confidentialité doit être désactivée.

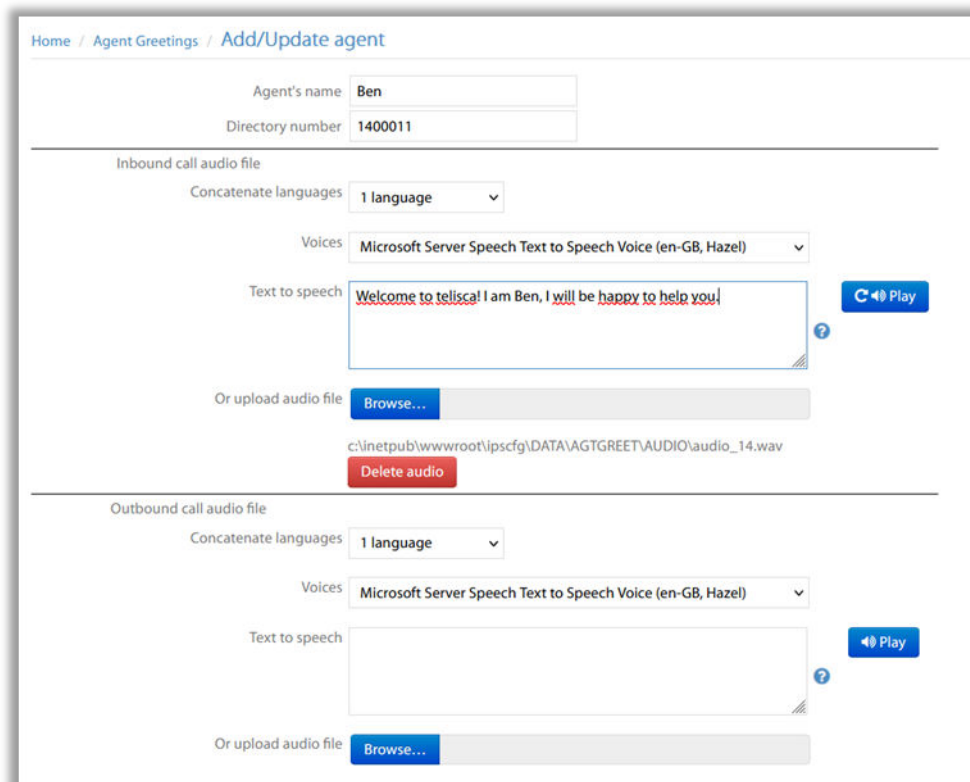
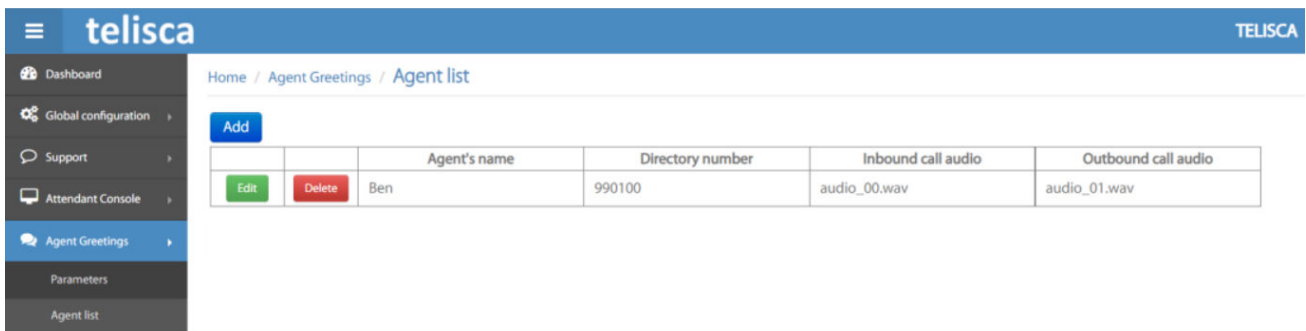


1.2 Administration

Comme pour toutes les autres applications telisca, les paramètres d'Agent Greeting sont accessibles depuis une interface web centralisée.



List of the agents and audio files assigned to them:



2 Prérequis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

Installation sur site

Versions Cisco CUCM supportées :

CUCM version 10.5, 11, 11.5, 12, 12.5, 14, BE6000 & BE7000

Serveurs Windows:

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

Virtual Machine VMware ou Cisco UCS, Cisco UCS-E, Hyper-V

Prérequis VM: 1 vCPU, 4Go RAM, 70Go de disque dur.