

## Fiche Produit

# Busy Alerter Callback



- 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 Busy Alerter Callback

Busy Alerter Callback offre un meilleur service aux utilisateurs lorsqu'ils appellent un IP phone qui est déjà en ligne, occupé (ne peut plus recevoir d'appel) ou ne répond pas. Il propose une interface sur IP phone pour les appels internes ainsi que des messages audios.

Habituellement, si le poste appelé accepte le double appel l'appelant entend une sonnerie normale et ne peut pas savoir que le poste appelé est déjà en ligne. Busy Alerter permet de prévenir l'appelant et offre la possibilité d'être renvoyé directement vers la messagerie vocale, vers le standard ou de programmer un rappel automatique.

Busy Alerter Callback permet également de programmer des rappels automatiques dès que le numéro appelé est disponible.

### 1.1 Appels internes

L'utilisateur interne reçoit alors un message paramétrable sur son IP Phone lui indiquant que le correspondant :

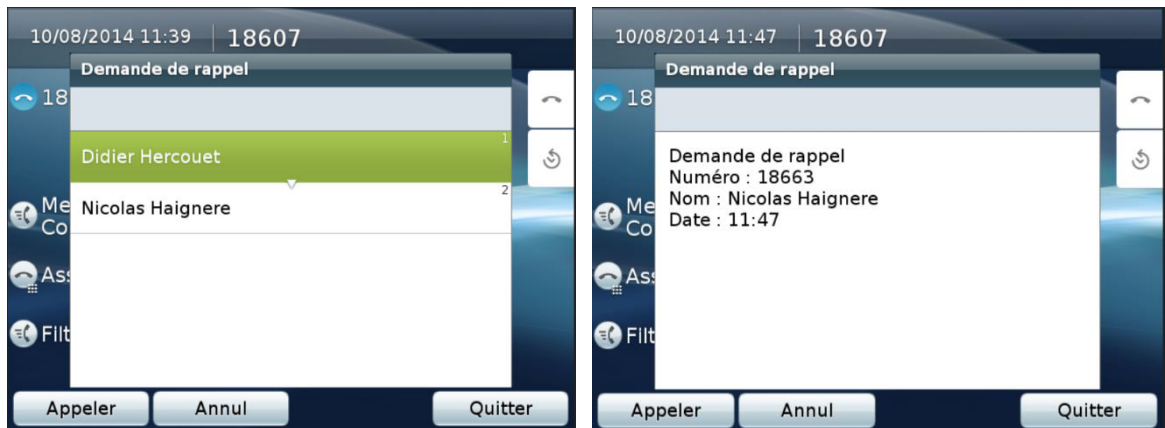
- est déjà en ligne (double appel),
- est occupé (appel échoué),
- ne répond pas.

Il peut alors choisir de :

- Laisser sonner,
- Être redirigé tout de suite vers la messagerie vocale,
- Programmer un rappel.



Lorsque l'appelant a programmé un rappel, un mécanisme de notification se déclenche lorsque l'appelé raccroche l'appel en cours. Un écran de notification est alors envoyé (au choix) sur l'IP phone de l'appelant ou de l'appelé. Depuis cet écran il est possible déclencher le rappel ou annuler la demande. Si plusieurs rappels sont programmés, une liste est affichée et l'utilisateur peut sélectionner le rappel à traiter en priorité.



La demande de rappel reste affichée jusqu'à ce que l'appel soit répondu, une demande de rappel dans l'autre sens soit programmée ou que la demande soit annulée par l'utilisateur.

## 1.2 Appels externes

L'appelant externe ou optionnellement l'appelant interne est, redirigé vers un message préenregistré lui indiquant que son interlocuteur est déjà en communication. Plusieurs messages différents peuvent être diffusés suivant la plage de numéros appelés.

Suivant la configuration, soit à la fin du message l'appel repart en sonnerie sur le poste appelé initialement, soit le message vocal propose plusieurs choix (paramétrables) tels que :

- 1) laisser un message vocal (\*)
- 2) faire quand même sonner le poste de l'appelant,
- 3) Etre renvoyé au standard, sinon raccrocher.

\*) : Le message peut être personnalisé en fonction du fait que l'utilisateur à ou non une messagerie vocale.

## 1.3 Mode attente en ligne

Un nouveau mode de fonctionnement, basé sur External Call Control Profile, pouvant fonctionner pour les appels internes ou externes, permet à l'appelant d'attendre en ligne que l'appelé soit disponible.

Si l'appelé accepte plusieurs appels, un appel est généré vers l'appelé pendant que l'appelant attend avec un message ou une tonalité d'attente. Dès que l'appelé est disponible l'appel sonne normalement sur son poste.

Si l'appelé ne peut plus recevoir d'appel, l'appelant entend un message ou une tonalité différente. Dès que l'appelé accepte un nouvel appel, l'application fait sonner le poste destination et l'appelant en est informé.

## 1.4 Architecture

Busy Alerter Callback utilise la CTI ou éventuellement un External Call Control Profile (associé à un Translation Pattern) pour intercepter les appels sur les IP Phones. L'application intègre également un serveur vocal permettant de diffuser des messages vocaux paramétrables et de 'pousser' des messages textes vers les IP Phones appelant.

Busy Alerter Callback permet de surveiller automatiquement tous les IP Phones supportant les doubles appels ou une liste de numéros sélectionnés.

Busy Alerter Callback intègre un serveur audio permettant de diffuser des messages vocaux.

## 1.5 Administration

L'administration permet de paramétrer le fonctionnement de Busy Alerter et notamment de définir les messages textes et vocaux à envoyer. Des exemples de messages vocaux sont fournis, il est également possible de les générer en synthèse vocale multi-langues, depuis l'administration.

Message multi-langues 2 langues ▾

Voix Microsoft Server Speech Text to Speech Voice (en-GB, Hazel) ▾

Texte à lire The called contact is currently online. Please press 1 to leave a message, or 2 to ring him anyway. [Générer](#) [Ecouter](#) ?

Voix Microsoft Server Speech Text to Speech Voice (fr-FR, Hortense) ▾

Texte à lire Votre correspondant est déjà en ligne. Merci de taper 1 si vous souhaitez être dirigé vers la messagerie ou 2 pour faire sonner quand même son poste.

Ou charger fichier audio Parcourir...

## 1.6 Pré-requis

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

Pré-requis Cisco :

- Cisco SCCP IP Phone 6921, 6941, 6961, 7821, 7841, 7861, 7921, 7926, 7925, 7937, 7940 (SCCP), 7941, 7942, 7945, 7960 (SCCP), 7961, 7962, 7965, 7970, 7971, 7975, 8811, 8821, 8831, 8841, 8845, 8851, 8861, 8865, 8941, 8945, 8961, 9951, 9971 IP Communicator,
- Cisco Unified Communication Manager 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14, BE 6000, BE 7000.

### Installation sur site

Pré-requis Serveur :

- 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
- Configuration minimum : proc. 1 vCPU, 4Go de mémoire et 70Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E, ...

L'interface IP Phone de Busy Alerter est disponible en Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Néerlandais, Polonais.