

Fiche Produit

Recording Notification

Message avertissement
appels enregistrés



1 Description

1.1 Introduction

Recording Notification permet de prévenir le correspondant que la communication sera enregistrée ce qui est une obligation légale.

L'avertissement peut s'afficher sur l'écran de l'IP Phone et/ou par un message vocal.

Recording Notification réduit les coûts d'administration en détectant automatiquement les lignes enregistrées. Recording Notification n'est pas intrusif, si le serveur est arrêté les appels ne sont pas perdus. Il s'interface avec toute application d'enregistrement.

1.2 Avertissement appel enregistré

Lorsqu'une communication téléphonique est enregistrée, il est demandé par la CNIL que les deux correspondants soient avertis que la communication sera enregistrée. Lorsque la ligne téléphonique est appelée directement, en interne ou via un numéro SDA cette obligation est difficile à réaliser. De même lorsque c'est la ligne enregistrée qui appelle.

Recording Notification fournit une solution spécifique à ce problème. Il permet de limiter au minimum l'administration de la solution. Il ne fragilise pas le système téléphonique car en cas de panne du serveur, les appels restent possibles, seul le message d'avertissement n'est plus actif.

Plusieurs messages différents peuvent être diffusés en fonction des plages de numéros appelés. Le message diffusé peut être envoyé lors de la sonnerie par redirection vers le serveur audio intégré, ou au décroché par mise en conférence avec le serveur audio intégré. Pour les appels internes un affichage sur l'écran de l'IP Phone (Popup) peut remplacer la diffusion de message enregistré. Une icône en fond d'écran peut être affichée de façon permanente par exemple pour signaler un poste enregistré.

1.2.1 Message avertissement audio sur appel entrant externe

Sur un appel entrant externe Recording Notification redirige l'appel (par CTI ou External Call Control Profile) vers le serveur audio intégré. A la fin du message vocal, il redirige l'appel à nouveau vers le numéro initialement appelé. Le message vocal d'avertissement est chargé depuis l'administration avec une conversion automatique.

Recording Notification permet également, grâce au External Call Control Profile ajouté automatiquement aux lignes enregistrées, de diffuser une annonce chargée dans Media Resources de CUCM. L'annonce est alors jouée avant que l'appel ne sonne sur le numéro enregistré. Cette solution supporte l'audio chiffrée (SRPT).

1.2.2 Message avertissement audio sur appel sortant externe

Sur un appel sortant externe à partir d'une ligne enregistrée, lorsque le correspondant décroche, Recording Notification met l'appel en conférence avec son serveur audio pour diffuser le message d'avertissement 'ligne enregistré'. A la fin du message, le serveur audio raccroche et la conférence se termine, les deux interlocuteurs restant en ligne. Ce mécanisme permet à l'appelant d'entendre la diffusion du message en même temps que son correspondant.

1.2.3 Message avertissement audio par conférence

Le mode de diffusion du message d'avertissement par mise en conférence au décroché avec le serveur audio intégré peut être étendu aux appels entrants et aux appels internes.

Il a pour avantage de permettre de conserver une trace de la diffusion du message dans l'enregistrement même. Pour cela, le déclenchement de la mise en conférence au serveur audio intégré peut être légèrement décalé (ex : 300ms) pour s'assurer qu'il fait bien partie de l'enregistrement.

La grande majorité des scénarios de contrôles téléphoniques sont supportés par ce mode d'avertissement : groupe de distribution, interception, double appel, transfert avec consultation, conférence avec consultation. Certains scénarios comme transfert ou conférence directe ne peuvent être supportés que si l'ensemble des IP Phones sont supervisés. Il est possible d'exclure certains numéros pour l'envoi de message d'avertissement (comme par exemple le numéro de messagerie ou d'autres services audios).

1.2.4 Message avertissement texte sur IP Phones internes

Optionnellement, Recording Notification peut également 'pousser' un message texte (paramétrable) sur l'IP Phone enregistré pour l'avertir d'un appel entrant, pendant la diffusion du message d'avertissement. Ce message s'efface au bout de quelques secondes (paramétrable).

Sur un appel entrant ou sortant interne, Recording Notification pousse l'affichage d'un message d'avertissement 'ligne enregistré' (paramétrable) vers l'IP Phone du correspondant. Le message s'efface automatiquement après quelques secondes.



1.2.5 Information sur l'IP Phone enregistré

Il est également possible d'afficher une icône et un texte (paramétrables) en fond d'écran indiquant que cet IP Phone est enregistré. Ceci évite d'apposer une étiquette sur le téléphone.

Cette information de fond d'écran peut s'afficher au login (Extended mobility) du poste et disparaître au logout. Il est de plus rafraîchi à chaque appel et/ou périodiquement.



1.2.6 Support multi-messages

Il peut être nécessaire de diffuser des messages d'avertissement différents suivant les lignes enregistrées. En effet, l'intitulé peut dépendre du service, département appelé.

Il est ainsi possible de définir des plages de numéros de téléphones (ex : 51000-51899, 52000-52099), dans lesquelles, se trouvent les numéros de lignes enregistrés (toujours définis par un fichier texte).

L'administrateur définit ensuite un message vocal spécifiques pour un groupe de plages de numéros de téléphones.

Un message vocal par défaut est défini pour les numéros ne faisant pas partie de ces plages.

1.2.7 Gestion de profils

Il est possible d'associer les numéros enregistrés à un profil. Pour chaque profil on peut définir d'activer ou non :

- La notification texte en interne

- La redirection sur appel entrant
- Le message audio entrant personnalisé
- La conférence sur appel sortant
- Le message audio sortant personnalisé.

1.2.8 Exception numéros habituels

Il est possible de définir une liste de numéros internes et lignes enregistrées pour lesquels l'envoi du message d'avertissement est omis.

La liste des exceptions est définie à partir de l'interface d'administration de l'application.

1.2.9 Interface d'administration

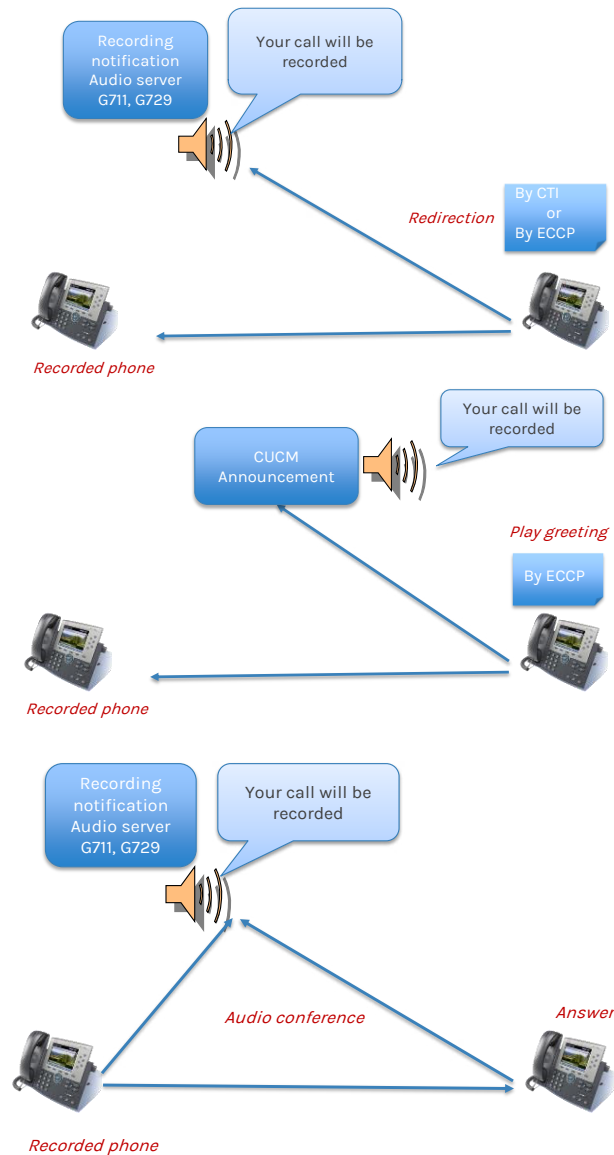
Une interface Web d'administration permet de configurer le fonctionnement de Recording Notification.

Il permet notamment de définir les éléments de configuration CTI, les fichiers audios à diffuser, les messages d'avertissement à pousser, l'icône et le texte d'avertissement en fond d'écran, les paramètres de chargement des numéros de lignes enregistrés.

1.3 Architecture, pré-requis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

La solution est composée d'un CTI Server qui s'appuie sur l'interface CTI JTAPI disponible dans Cisco CUCM. Il se connecte à un service CTI Manager principale et secours. Recording Notification peut aussi utiliser un External Call Control Profile (CURRI) associé à la ligne enregistrée pour rediriger les appels vers le serveur audio (CTI Route Point) ou une annonce CUCM.



L'administration de l'application est automatisée. Pour le module, ligne enregistrée, la liste des lignes enregistrées est disponible soit dans un fichier texte exploité par le serveur d'enregistrement. La liste des numéros enregistrés peut également être obtenu directement à partir de la configuration définie dans le Communications Manager en fonction de la valeur définie dans les champs 'Recording option' et 'Recording profile' au niveau des lignes associées aux IP phones.

Le serveur CTI de Recording Notification observe automatiquement les IP Phones correspondant aux numéros de lignes enregistrées. Ceci réduit au maximum la charge d'administration.

Installation sur site ou Cloud (Azure)

Recording Notification est supporté sur CUCM versions : 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14.

Recording Notification s'installe sur un serveur avec les pré-requis suivant :

- VM Windows supportés:
 - Windows Server 2012 R2 v6.3 build 9600 Essentials/Standard
 - Windows Server 2016 Essentials/Standard
 - Windows Server 2019 Essentials/Standard
 - Windows Server 2022 Standard
- Configuration minimum : 1 vCPU, 4Go de mémoire et 70Go de disque
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E.