

# Fiche Produit

---

## Silent Monitoring



**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

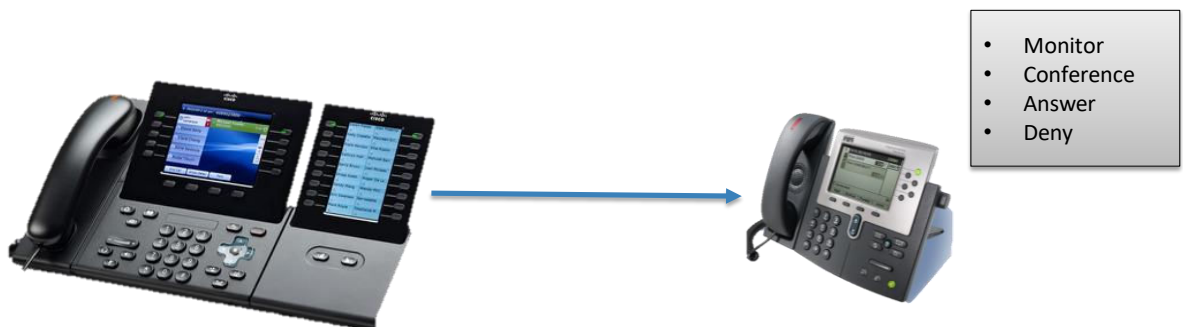
**Recording**  
Call Recording  
Recording Notification

## 1 Description

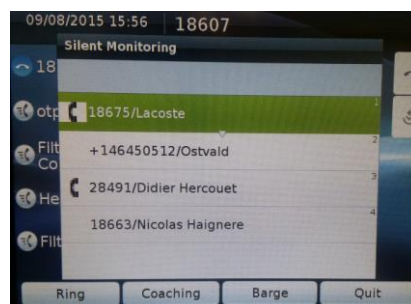
**telisca Silent Monitoring** permet à un superviseur d'écouter un appel pour les agents de son équipe simplement en composant le numéro du poste en ligne. Le superviseur peut écouter – silencieusement - chuchoter ou rejoindre l'appel.

### 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](https://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.