



# RECORD

Configuración y Operación

digitro.

# **Manual de Configuración y Operación de Record**

## **Release: 1.58**

**© 2024**

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Sector de Documentación - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

[www.digitro.com](http://www.digitro.com)

Todos los derechos son reservados. Se prohíbe su reproducción, total o parcial, por toda la gama de formas y medios conocidos. Para tanto, es imprescindible la autorización, por escrito, de Dígitro Tecnologia S.A. Su contenido tiene carácter técnico-informativo y los editores se reservan el derecho de revisar las versiones, para aprovechar la totalidad o parte de este trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, febrero del 2024

# SUMARIO

<b>Sobre este documento</b> .....	<b>9</b>
Bienvenido.....	9
Observaciones Importantes.....	10
A quién se destina este manual.....	13
Organización.....	13
Convenciones .....	14
<b>Introducción</b> .....	<b>16</b>
Características Principales .....	16
Modularidad y escalabilidad .....	17
Recuperación de grabaciones .....	17
Reproducción de grabaciones de audio.....	18
Reproducción de Grabación de Chat y E-mail (opcional).....	18
Reproducción de grabaciones de pantalla (opcional).....	19
Grabación <i>full</i> .....	19
Grabación bajo demanda (opcional).....	20
Grabación programada.....	20
Grabación con alta impedancia (opcional).....	20
Grabación de pantalla (opcional).....	21
IGC en estándar web.....	21
Vínculo con datos corporativos.....	22
Mantenimiento remoto (opcional).....	22

Monitoreo de Audio de Recursos en Grabación (opcional).....	23
Componentes.....	23
IGC web .....	23
Administrador de Grabación.....	23
Base de datos (BD).....	26
Unidad de Control de la Grabación (UCG).....	27
Unidad de Monitoreo y Grabación (UMG).....	28
Grabación en Red Corporativa .....	29
Grabación de extensiones y PAs.....	30
Almacenamiento de los archivos de audio.....	30
Almacenamiento de los archivos de chat y e-mail (opcional).....	31
Grabación de pantalla (opcional).....	31
Expurgo de grabaciones .....	32
Backup (opcional).....	32
Modularización de <i>Hardware</i> .....	33
Topologías Posibles.....	34
Administración y grabación en la misma plataforma.....	35
Administración interna con grabador(es) externo(s).....	37
Grabación de audio ya sumado.....	40
Grabación con suma en la UCG.....	40
Grabación con suma en la UMG.....	41
Grabación remota de extensiones IP vía <i>RecordScreen</i> .....	42
Especificaciones Técnicas.....	42
<b>Acerca de la aplicación WEB .....</b>	<b>47</b>
Iconos de Ayuda y Portal Dígito .....	47

Licencias de Uso .....	48
Login <sup>(1) (2)</sup> .....	50
Modificar datos del usuario y Salir.....	54
Perfiles de Acceso x Facilidades .....	56
Tiempo máximo de inactividad.....	63
Página principal .....	63
Menú Registro <sup>(1) (2)</sup> .....	66
Personas <sup>(1)</sup> .....	68
Registro de Grupos <sup>(1) (2)</sup> .....	69
Operador/Grupos <sup>(1) (2)</sup> .....	76
Programación de Grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	79
Listas de Excepciones <sup>(1)(2)</sup> .....	94
Grabadores <sup>(1)</sup> .....	100
Recursos <sup>(1)</sup> .....	105
Exclusión en Cascada <sup>(1)</sup> .....	110
Servidor de Almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	114
Base de Almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	118
Exclusión de audio <sup>(1)</sup> .....	121
Menú Consulta <sup>(1) (2)</sup> .....	126
Consulta de Grabaciones <sup>(1) (2)</sup> .....	126
<b>Consulta de Programación de Grabación <sup>(1) (2)</sup></b> .....	157
Supervisión del Sistema <sup>(1) (2)</sup> .....	159
Supervisión General <sup>(1) (2)</sup> .....	160
Grabaciones .....	161
Grabaciones en las Últimas 24 horas .....	162

Grabaciones en los Últimos 31 días .....	162
Recursos <sup>(1) (2)</sup> .....	162
Reproducciones/Monitoreos <sup>(1) (2)</sup> .....	167
Alarmas Actuales <sup>(1) (2)</sup> .....	168
Alarmas Historial <sup>(1) (2)</sup> .....	173
Arquitectura del sistema <sup>(1) (2)</sup> .....	178
Ocupación del HD <sup>(1) (2)</sup> .....	180
Menú Descarga <sup>(1) (2)</sup> .....	181
Descarga de Grabaciones .....	182
Menú Informes <sup>(1)</sup> .....	190
Menú Licencias <sup>(1)</sup> .....	190
Menú Log <sup>(1)</sup> .....	192
Opciones Ayuda y Salir <sup>(1) (2)</sup> .....	193
<b>Anexo A: Reproducción de archivos .WAV .....</b>	<b>196</b>
<b>Anexo B: Alarmas del sistema.....</b>	<b>200</b>
<b>Anexo C: Instalación de Máquina Virtual Java .....</b>	<b>207</b>
<b>Anexo D: Instalación de RecordScreen .....</b>	<b>214</b>
<b>FAQs .....</b>	<b>218</b>
<b>Glosario.....</b>	<b>222</b>

# LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Realizar el login en la interfaz Record <sup>(1) (2)</sup> .....	50
Modificar la contraseña del usuario <sup>(1) (2)</sup> .....	54
Modificar e-mail <sup>(1) (2)</sup> .....	55
Registrar un grupo de grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	71
Modificar un grupo de grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	73
Excluir un grupo de grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	75
Asociar un grupo a un operador <sup>(1) (2)</sup> .....	77
Desasociar un grupo de un operador <sup>(1) (2)</sup> .....	78
Registrar una nueva programación <sup>(1) (2)</sup> .....	82
Editar una programación registrada <sup>(1) (2)</sup> .....	86
Copiar una programación registrada <sup>(1) (2)</sup> .....	90
Excluir una programación registrada <sup>(1) (2)</sup> .....	93
Registrar una lista de excepciones <sup>(1) (2)</sup> .....	96
Editar una lista de excepciones <sup>(1) (2)</sup> .....	98
Excluir una o más listas de excepciones <sup>(1) (2)</sup> .....	100
Registrar una nueva UCG <sup>(1)</sup> .....	102
Registrar una nueva UMG <sup>(1)</sup> .....	103
Editar el registro de una UCG o de una UMG <sup>(1)</sup> .....	104
Registrar un nuevo recurso o rango de recursos <sup>(1)</sup> .....	106
Editar un recurso registrado <sup>(1)</sup> .....	109

Excluir un recurso registrado <sup>(1)</sup> .....	110
Excluir en cascada <sup>(1)</sup> .....	112
Incluir un servidor de almacenamiento <sup>(1) (2)</sup> .....	114
Editar un servidor de almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	116
Excluir un servidor de almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	117
Editar una base de almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	118
Excluir una base de almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	119
Incluir una Base de Almacenamiento <sup>(1)</sup> .....	120
Excluir audios por fecha .....	122
Consultar grabaciones <sup>(1) (2)</sup> .....	127
Consultar grabaciones del medio Chat (opcional) <sup>(1) (2)</sup> .....	137
Consultar grabaciones del medio E-mail (opcional) <sup>(1) (2)</sup> .....	139
Excluir vínculos de grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	141
Seleccionar la fecha deseada por medio de la ventana calendario <sup>(1) (2)</sup> .....	141
Reproducir una grabación en <i>kít</i> multimedia <sup>(1) (2)</sup> .....	142
Reproducir una grabación en una Extensión, PA o número externo <sup>(1) (2)</sup> .....	143
Reproducir una grabación de pantalla <sup>(1) (2)</sup> .....	145
Asociar una descripción a la grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	148
Desasociar una descripción <sup>(1) (2)</sup> .....	149
Acceder a una descripción asociada a la grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	150
Anexar un archivo a la grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	150
Acceder un archivo adjuntado a la grabación <sup>(1) (2)</sup> .....	152
Excluir de la grabación un archivo adjuntado <sup>(1) (2)</sup> .....	152
Recuperar una grabación respaldada por <i>backup</i> <sup>(1) (2)</sup> .....	152
Visualizar SMS <sup>(1) (2)</sup> .....	154



<b>Descargar SMS <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>155</b>
<b>Consultar programaciones de grabación por entidad <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>157</b>
<b>Visualizar el estado de los recursos programados de un grupo <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>164</b>
<b>Monitorear un recurso* en grabación <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>165</b>
<b>Liberar un recurso* en reproducción <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>168</b>
<b>Consultar alarmas actuales del sistema <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>171</b>
<b>Consultar el historial de alarmas <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>175</b>
<b>Consultar alarmas reiniciadas <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>177</b>
<b>Consultar la ocupación de HDs <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>181</b>
<b>Descargar grabaciones <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>182</b>
<b>Descargar a partir de la página Consulta de Grabaciones <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>188</b>
<b>Finalizar manualmente una sesión y liberar la licencia <sup>(1)</sup> .....</b>	<b>191</b>
<b>Cerrar automáticamente la sesión con el sistema <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>193</b>
<b>Visualizar la versión de software de la aplicación <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>194</b>
<b>Reproducir archivos .WAV <sup>(1) (2)</sup> .....</b>	<b>196</b>
<b>Acceder directamente a los archivos de audio .....</b>	<b>199</b>
<b>Instalar el JAVA <i>Runtime Enviroment</i> .....</b>	<b>209</b>
<b>Instalar RecordScreen.....</b>	<b>214</b>

# 1

## SOBRE ESTE DOCUMENTO

### BIENVENIDO

Bienvenido a la aplicación **Record**, utilizada en las familias de equipamientos **NGC** y elaborada para atender las necesidades de grabación de audio y pantalla (opcional) de las computadoras asociadas a las extensiones en plataformas de telecomunicaciones (desde pequeñas plataformas PBX hasta grandes *Call Centers*).

Este manual permite al usuario conocer la solución **Record**, sus posibilidades y características principales, su interfaz, a la que se accede vía navegador y que permite configurar y operar el software según la clase de operación del usuario – como administrador o como operador.

Para optimizar el uso de la solución **Record**, el administrador y los operadores del sistema deben tener conocimientos previos acerca de la estructura del PBX y de la utilización de navegador de Internet.

## OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Por tratarse de una solución que permite la grabación de audio de las llamadas del sistema, Dígitro orienta a sus clientes para que informen adecuadamente a todos los usuarios del sistema de que las llamadas podrán ser grabadas durante su ocurrencia. Para los casos en que ocurra grabación de pantalla, chat o e-mail (se graban chat y e-mail cuando hay integración con Interact). Dígitro también informa que, durante la grabación, todos los contenidos de las pantallas o diálogos serán grabados, por lo tanto, en esos momentos se debe tener cuidado con las pantallas de la aplicación que tengan contraseñas y otra información confidencial, además del contenido enviado en las conversaciones de chat o e-mail.
2. En plataformas que trabajan con la solución EasyCall Dígitro, tanto extensiones como Posiciones de Atención (PAs) son tratadas como extensiones del sistema. De esta forma, las partes del presente manual referentes a PAs y que distingan esas de Extensiones se refieren a soluciones de plataforma que no son EasyCall (Ej.: solución ACD e Interact).
3. Para optimizar el uso de la solución **Record**, el administrador y los operadores del sistema deben tener conocimientos previos sobre la estructura del PBX y la utilización de navegador.
4. Para la plena operación del sistema, el microcomputador en red con la plataforma y en el cual deberá instalarse la Interfaz Gráfica debe tener la siguiente configuración mínima requerida:
  - Procesador: 2,5 GHz.
  - Memoria: 2 GB.
  - Sistema Operativo: Windows® 7, Windows® 8 y Windows® 10. También se pueden utilizar plataformas Linux.
5. Navegador: Firefox ESR 52.0, Internet Explorer 11.0 y Chrome 57.0.

*Sobre este Documento*  
CAPÍTULO 1

6. Las contraseñas de acceso son establecidas por el administrador y son de su entera y exclusiva responsabilidad.
7. Dígitro no asume cualquier responsabilidad por modificaciones promovidas por terceros, autorizados o no por el administrador, por la falta de cuidado en la selección de los procedimientos de seguridad, por fuga de contraseñas o de cualquier otro procedimiento operativo del administrador.
8. Para la interfaz gráfica **Record**, se sugiere utilizar resolución gráfica de vídeo mínima de 800 X 600 píxeles. La resolución 640 X 480 píxeles no debe utilizarse, puesto que esa configuración podrá perjudicar determinadas pantallas.
9. Quedará a criterio de DÍGITRO suministrar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.
10. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen modificaciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos, elaborados por DÍGITRO y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.
11. Toda funcionalidad identificada con la palabra Opcional, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica.
12. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contengan errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asume eventuales perjuicios financieros resultantes de esas fallas o de problemas de responsabilidad de terceros.
13. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
14. Dígitro no se responsabiliza por pérdida de información, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole para que, regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma a disponer de contingencia externa.

*Sobre este Documento*  
CAPÍTULO 1

15. Si ocurren errores o fallas tras la aceptación o la puesta en marcha del sistema, estos solo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, de acuerdo con la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
16. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
17. La información presente en los campos de las ventanas exhibidas y descritas en este manual es meramente ilustrativa.
18. La configuración de la aplicación depende de los ítems adquiridos por el cliente. El manual describe la versión más actual de la aplicación. Así, podrán existir versiones de aplicaciones diferentes de la versión descrita en este manual. Los ítems constantes en este documento que no estén habilitados podrán adquirirse separadamente.
19. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidades del mercado u otro motivo. Para más información, acceda al entorno exclusivo para clientes en [www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br).

## A QUIÉN SE DESTINA ESTE MANUAL

Este manual fue elaborado para prestar soporte al **usuario** responsable por la configuración y operación de la solución **Record Dígitro**.



## ORGANIZACIÓN

<b>Capítulo 1</b>	Presenta información sobre este manual: organización y convenciones utilizadas.
<b>Capítulo 2</b>	Presenta las posibilidades de la solución <b>Record</b> , las principales características, los componentes, la modularización, las topologías posibles y las especificaciones técnicas.
<b>Capítulo 3</b>	Informa sobre las licencias de uso de la aplicación; enumera las facilidades de la aplicación en relación a las clases de <i>login</i> , alertando sobre el tiempo máximo de inactividad; presenta los menús y opciones de la página principal y describe las páginas y los procedimientos para cada menú.
<b>Anexo A</b>	Describe el procedimiento para reproducir el volumen de grabaciones generado por la “Descarga de Grabaciones en masa”.
<b>Anexo B</b>	Presenta un listado de las <b>alarmas del sistema</b> e informa sobre la instalación de la máquina virtual java.
<b>Anexo C</b>	Describe el proceso de <b>instalación de la máquina virtual java</b> , utilizada para acceder a la IGC web.

<b>Anexo D</b>	Presenta la instalación y configuración de la solución <b>RecordScreen</b> .
<b>FAQs</b>	Presenta las FAQs (Frequently Asked Questions) de la solución <b>Record</b> .
<b>Glosario</b>	Glosario de los términos utilizados en este manual.

## CONVENCIONES

<b>Botones e ítems</b>	Cuando figuren en el medio del texto, los nombres de los botones y de los ítems de una página se escribirán en <b>negrilla</b> .
Campos	Las iniciales mayúsculas identifican los nombres de Campos en el medio del texto.
PÁGINAS Y MENÚS	Los nombres de las páginas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, se escribirán en VERSALITA.
<i>Palabras de origen extranjero</i>	Las palabras de origen extranjero se escribirán en letra cursiva.
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deban resaltarse en un determinado contexto, serán <u>subrayadas</u> .
<b>Programación</b> <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>	<p>En la instalación, el sistema cuenta con 2 perfiles de acceso preconfigurados (<b>Record Administrador</b> y <b>Record Operador</b>).</p> <p>Las facilidades y procedimientos son destacados por números, según el ejemplo al lado, para identificar las funciones que pueden ser ejecutadas por usuarios asociados a los perfiles <b>Record Administrador</b> <sup>(1)</sup> y/o <b>Record Operador</b> <sup>(2)</sup>.</p> <p>El administrador del sistema podrá crear, a cualquier</p>

*Sobre este Documento*  
CAPÍTULO 1

	momento, otros perfiles con otros privilegios. Para obtener más información, consulte el manual <b>Registro de Personas</b> .
* <b>Asterisco</b>	El asterisco* indica un término que consta en el Glosario.



# 2

## INTRODUCCIÓN

La solución **Record** ha sido desarrollada para atender las necesidades de grabación de audio, pantalla (opcional), chat y e-mail (cuando estén integrados a Interact, opcional) de las computadoras asociadas a las extensiones en plataformas de telecomunicaciones (desde pequeñas plataformas PBX hasta grandes Call Centers).

En esta parte del manual, el usuario encontrará información acerca de la solución **Record**.

## CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Modularidad y escalabilidad.
- Recuperación y reproducción de grabaciones.
- Grabación de audio integral, bajo demanda o programada.
- Grabación de pantalla vinculada a la grabación de audio (opcional).
- Grabación de chat y *e-mail*, de *e-mail* con contenido del *chat* y de anexos de *chat*, cuando esté integrado con la solución Interact (opcional).
- Interfaz estándar web.

*Introducción*  
CAPÍTULO 2

- Vínculo de datos corporativos a las grabaciones.
- Mantenimiento remoto (opcional).
- Monitoreo de recursos\* en grabación (opcional).
- Control de acceso por contraseña y privilegios.

## Modularidad y escalabilidad

En los casos en que el cliente necesita muchos canales de grabación de audio, por ejemplo, un *Call Center*, podrá usar varios módulos grabadores controlados por un único administrador (Administración de Grabación) y con datos concentrados en una única Base de Datos\* (BD), lo que le posibilitará acceder a los datos como si utilizara un único grabador.

### ATENCIÓN

*La estructura del grabador suministrada al cliente es previamente definida en propuesta comercial a este cliente.*

## Recuperación de grabaciones

El sistema de consultas de la interfaz gráfica (web) **Record** permite recuperar las grabaciones realizadas como se describe en el ítem Consulta de Grabaciones, en la página 126.

### **NOTA**

*Dependiendo de los privilegios del usuario, él podrá recuperar todas las grabaciones del sistema o solo las grabaciones realizadas por él mismo por medio de los grupos a los que tiene acceso.*

## **Reproducción de grabaciones de audio**

La reproducción de las grabaciones de audio puede hacerse vía extensión, PA\* o aun por medio del kit multimedia instalado en la computadora en que la IGC\* web de la solución **Record** está operando.

### **ATENCIÓN**

*El suministro de computadora y del kit multimedia depende de especificación previa en propuesta comercial hecha al cliente.*

## **Reproducción de Grabación de Chat y E-mail (opcional)**

La reproducción de las grabaciones de chat y e-mail puede hacerse vía IGC web de la solución **Record**. Los archivos de chat están en el formato .html y los de e-mail, en el formato .eml. Para obtener más detalles, véase el procedimiento de consulta y reproducción de una grabación de chat o e-mail, a partir de la página 145.

**ATENCIÓN**

*Los vídeos de las llamadas de chat serán grabados juntamente con el contenido del chat. Si se realiza más de una interacción por vídeo en una misma llamada, los archivos no serán concatenados.*

## Reproducción de grabaciones de pantalla (opcional)

La reproducción de las grabaciones de pantalla debe hacerse vía IGC web de la solución **Record**. Los archivos de las grabaciones de pantalla están en el formato SWF (*shockwave flash*). Véase el procedimiento para reproducir una grabación de pantalla en la página 146.

## Grabación *full*

La solución **Record** permite grabar simultáneamente llamadas en extensiones, PAs o troncales. Esta facilidad es desenable en plataformas multiusuario como, por ejemplo, en los casos en que una misma plataforma opera como PBX y Call Center: en la solución PBX, el operador define las extensiones que serán grabadas y, en la solución Call Center, define las PAs que serán grabadas.

Dependiendo de la solución suministrada al cliente, podrán grabarse simultáneamente, por ejemplo, las llamadas realizadas de extensión para extensión, de extensión para PA, de extensión para troncal (número externo), de troncal para extensión, de troncal para PA, de troncal para troncal, de PA para troncal, de PA para extensión y/o de PA para PA.

## Grabación bajo demanda (opcional)

La grabación bajo demanda solo está disponible para audio. Esta facilidad permite al agente elegir la llamada que desea grabar y, por medio de las aplicaciones opcionales Consola PA\*, VirtualFone\*, EasyCall Agent\*, inicia y finaliza la grabación, según los procedimientos descritos en los respectivos manuales de operación de esas aplicaciones.

Ese tipo de grabación se utiliza frecuentemente para definir el punto de la conversación en que se debe iniciar la grabación.

## Grabación programada

La facilidad grabación programada permite al supervisor definir, por medio de la página de programación de grabaciones de la solución **Record**, el período (fecha/horario de inicio y fin) en que se deberá efectuar cada grabación (véase procedimiento en la página 82).

Esta facilidad se utiliza, por ejemplo, cuando un supervisor de Call Center necesita verificar cómo están trabajando los agentes de las PAs. Para eso, el supervisor configura la fecha y el horario de grabación de las PAs deseadas y después analiza los archivos de audio grabados.

## Grabación con alta impedancia (opcional)

La grabación en alta impedancia solo está disponible para audio. Es una arquitectura opcional que permite generar grabaciones en el enlace E1\* o en la extensión analógica de la plataforma PBX, y depende de hardware específico para la solución **Record** adquirida por el cliente.

## Grabación de pantalla (opcional)

Este recurso permite grabar la pantalla, en el formato de vídeo, de una computadora durante la llamada de audio de una extensión específica. Esta funcionalidad depende de software y hardware específicos para almacenamiento de la solución **Record** adquirida por el cliente.

### **ATENCIÓN**

- 1) *Para grabar la página de una extensión o PA, se debe instalar RecordScreen, véase la Instalación de **Record** Screen, en la página 214.*
- 2) *La grabación de pantalla por medio de RecordScreen depende de hardware y licencias específicos.*
- 3) *Dígito advierte que, durante la grabación, todos los contenidos de las páginas serán grabados, por lo tanto, en esos momentos, se debe tener cuidado con las páginas de la aplicación que contengan contraseñas y otra información confidencial.*

## IGC en estándar web

La solución **Record** dispone de una interfaz gráfica (IGC) web, a la que se accede vía navegador, para configurar y operar el sistema.

## Vínculo con datos corporativos

La solución **Record** permite asociar una descripción a la grabación realizada para servir como índice para consultas.

Ejemplo: un operador de un Call Center desea grabar un pedido de compra. A partir de ahí, el operador podrá, por ejemplo, añadir a la grabación de este pedido el nombre del cliente que solicitó la compra, para posteriormente recuperar la grabación por ese índice.

El usuario podrá asociar la descripción a la grabación utilizando:

- la **IGC web** de la solución **Record**, por medio del botón **Descripción** de la página de reproducción de audio, según el procedimiento descrito en la página 148;
- la interfaz **opcional** CTI **Record**, según se describe en el manual técnico/operacional de esa interfaz.

## Mantenimiento remoto (opcional)

Dígito, por medio de un control de permiso de acceso, podrá realizar mantenimiento remoto a partir de cualquier estación de trabajo conectada vía módem (telemantenimiento).

### **ATENCIÓN**

*El mantenimiento remoto depende de contrato de soporte técnico específico.*

## Monitoreo de Audio de Recursos en Grabación (opcional)

Si el cliente lo prefiere, podrá adquirir opcionalmente la licencia de la facilidad de monitoreo de audio de los recursos en grabación del sistema.

Esa facilidad opcional permite al usuario oír el audio de un dispositivo/extensión mientras está en grabación, según el procedimiento descrito en la página 165.

## COMPONENTES

La Figura 1 presenta los componentes de *software* y *hardware* de la solución **Record** que pueden componer el sistema según la solución adquirida por el cliente.

### IGC web

La Interfaz de Administración y Configuración (IGC) *web Record* es un componente presente en todas las topologías posibles de la solución y permite a la aplicación cliente acceder a las funciones de configuración y operación del sistema.

### Administrador de Grabación

El Administrador de Grabación es un componente presente en todas las topologías posibles de la solución, y para el sistema de grabación (pequeño o grande) se utiliza un único gerente de grabación, que desempeña las siguientes funciones:

- Comunicación con la aplicación cliente.



*Introducción*  
CAPÍTULO 2

- Administración de las grabaciones, monitoreos y/o reproducciones que estén realizándose en la UCG o UMG de cada plataforma del sistema.
- Administración de la base de datos del sistema.

Proporciona el interfaceamiento con la **IGC** del sistema para el suministro de datos en tiempo real sobre el estado del sistema.

Introducción  
CAPÍTULO 2

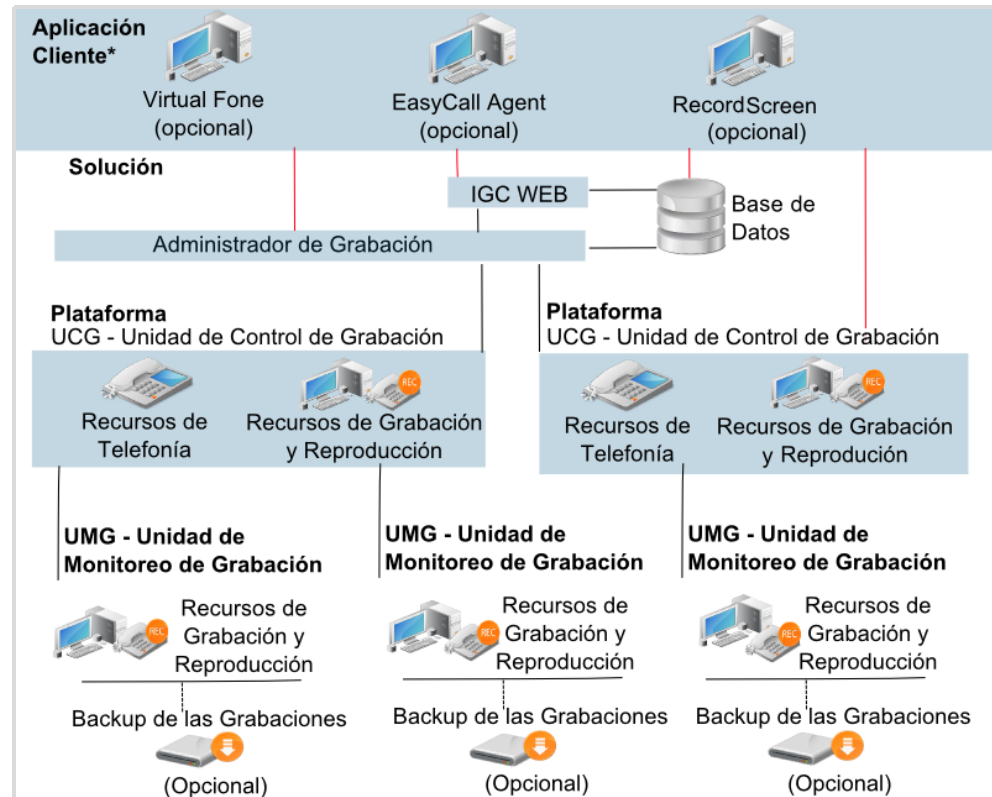


Figura 1. Componentes de la solución Record

### **NOTA**

*En la Figura 1, la Aplicación Cliente designa las aplicaciones VirtualFone o EasyCall Agent o RecordScreen o aun cualquier otra aplicación cliente que se comunique con el lenguaje CTI de la solución **Record**.*

## **Base de datos (BD)**

La BD es un componente presente en todas las topologías posibles de la solución y es suministrado por **Dígito**.

Una única BD permite almacenar toda la información del sistema referente a registro de operadores, recursos, grabadores (UCGs y UMGs) y/o grupos, grupos asociados a operadores, enlaces de archivos y/o descripciones asociados a las grabaciones y programaciones de grabaciones.

Consulte el ítem **Almacenamiento de los archivos de audio**, en la página 30, para saber dónde se graban los archivos de audio.

### ATENCIÓN

- 1) *La computadora en que deberá funcionar la BD debe tener la siguiente configuración mínima requerida:*
  - *HD para almacenar la base de datos.*
  - *Memoria RAM de 512 MB.*
  - *Sistema Operativo Linux.*
- 2) *Según lo descrito en el ítem Expurgo de grabaciones, la solución **Record** dispone de un sistema automático de expurgo de grabaciones. Si el cliente lo prefiere, podrá adquirir opcionalmente la solución Backup para realizar previamente el backup de esas grabaciones.*

## Unidad de Control de la Grabación (UCG)

Se entiende por UCG cada módulo grabador interconectado a una plataforma PBX de la red.

La UCG realizará la grabación, el monitoreo y/o la reproducción del audio, comandados por el Administrador de Grabación, controlando los canales de grabación y reproducción de voz así como las troncales, las extensiones y las PAs interconectados con ella, según la solución suministrada al cliente.

Cuando se necesita sumar el audio transmitido y el audio recibido por la entidad que está siendo monitoreada, la UCG puede ser el módulo responsable por esa suma. La UCG deberá estar interconectada a la red de telefonía o a la *switch*\* externa por medio de las siguientes interfaces:

- Extensiones analógicas (detección de voz u ocupación).
- Extensiones Digitales (*switch* **Dígito**).

*Introducción*  
CAPÍTULO 2

- Extensiones IP (*switch Dígitro*).
- Troncales digitales.
- Troncales analógicas.

Cuando la demanda por canales de grabación sobrepase la capacidad de grabación interna de la UCG, se deberán utilizar UMGs y podrán utilizarse tantas como sean necesarias en la solución y comportadas por el *hardware* del PBX/*switch* instalados.

## Unidad de Monitoreo y Grabación (UMG)

Tiene las funciones de suma de los audios de transmisión y recepción de cada canal monitoreado, así como la grabación, monitoreo y reproducción de grabaciones de esos mismos canales.

La interconexión de cada UMG con la UCG se hace vía Enlace E1 dedicado. Las funciones de la UMG son controladas directamente por el Administrador de Grabación.

La utilización de UCGs y UMGs depende de la solución acordada previamente en propuesta comercial y adquirida por el cliente. La Tabla 1 presenta dos ejemplos de solución:

**Tabla 1. Ejemplos de solución**

Caso	Ejemplo de Solución
<b>Usuario necesita grabar pocos canales</b>	La solución podrá ser contemplada por medio de una única plataforma con una UCG interna (en el caso de plataforma <b>Dígitro</b> ) y sin UMGs.

<p><b>Usuario necesita grabar muchos canales</b></p>	<p>La solución podrá utilizar tres plataformas.</p> <p>Si, por ejemplo, dos son plataformas <b>Dígitro</b> y una es plataforma de otro fabricante, las plataformas <b>Dígitro</b> tendrán una UCG interna a cada una de ellas y la plataforma que no sea <b>Dígitro</b> tendrá una UCG externa.</p> <p>Como este ejemplo de solución requiere la grabación de muchos canales, una o más de las tres plataformas podrán tener UMGs conectadas.</p>
--	---

El *backup* de las grabaciones realizadas en las UCGs o UMGs puede ser realizado por la solución **opcional Backup**, que es un módulo opcional y que puede adquirirse a parte.

## Grabación en Red Corporativa

En los casos de red corporativa, las grabaciones pueden realizarse en cada una de las plataformas PBX y administrarse de forma integrada a partir de un único punto, con una base de datos también centralizada, formando un sistema de grabación único. Así, cada PBX estará interconectado a una UCG administrada por el ADMINISTRADOR DE GRABACIÓN, que realizará la interfaz con la **IGC web** y la BASE DE DATOS.

En el caso de *switch Dígitro*, la UCG podrá estar instalada dentro de la propia *switch* como un módulo adicional de *software/hardware*.

## Grabación de extensiones y PAs

En una plataforma multiuso, por ejemplo, en que funcionan al mismo tiempo un *Call Center* y un PBX, la UCG de la solución podrá:

- Monitorear las extensiones del PBX y tratar eventos de *off-hook* (atención) y *on-hook* (finalización), que indican respectivamente el inicio y el fin de las llamadas.
- Monitorear las PAs del PBX y tratar eventos de *off-hook* (atención) y *on-hook* (finalización) que indican respectivamente el inicio y fin de atención de las llamadas.

Las identidades de origen y de destino, así como la troncal (para llamadas externas), también son especificadas por el PBX. Esos eventos e información son enviados al ADMINISTRADOR DE GRABACIÓN para registro en el BASE DE DATOS.

## Almacenamiento de los archivos de audio

El audio grabado es catalogado internamente en la UCG/UMG en una estructura propia. Para cada grabación realizada, el ADMINISTRADOR DE GRABACIÓN creará un registro en la BASE DE DATOS que relacionará este archivo a los demás datos de la llamada.

En función del espacio libre en HD, el expurgo automático del sistema borra los archivos más antiguos (véase página 32), pero los vínculos de esos archivos permanecen en el sistema.

## Almacenamiento de los archivos de chat y e-mail (opcional)

Así como el audio, los archivos de chat y e-mail se almacenan en las Unidades de Grabación (UCG/UMG) en una estructura propia. Para cada grabación realizada, el administrador de grabación creará un registro en la base de datos que relacionará este archivo a los demás datos de la llamada.

En función del espacio libre en HD, el expurgo automático del sistema borra los archivos más antiguos (véase página 32), pero los vínculos de esos archivos permanecen en el sistema.

## Grabación de pantalla (opcional)

Este recurso permite grabar la pantalla, en formato de vídeo, de una determinada computadora durante la llamada de audio de una extensión específica. La grabación de pantalla se hace por medio de **RecordScreen (opcional)**, que debe instalarse en cada computadora que será grabada y debe configurarse según las necesidades del cliente.

La grabación de pantalla siempre se inicia y se finaliza junto con la grabación de audio de la extensión. Tras finalizar la grabación, el archivo que contiene la grabación de pantalla será transferido al mismo local en que se realizó la grabación de audio, que podrá ser una **UCG** o **UMG**, dependiendo de la topología.

Las grabaciones de pantalla se hacen en el formato **SFW** (*shockwave flash*).



### ATENCIÓN

*Para grabar la pantalla de una extensión o PA, se debe instalar RecordScreen, véase el Anexo D.*

## Expurgo de grabaciones

El sistema de **Record** realiza automáticamente el expurgo (exclusión permanente) de las grabaciones más antiguas, con el objetivo de garantizar un espacio mínimo, configurado en fábrica, para las nuevas grabaciones, permitiendo una ocupación rotativa del HD.

### ATENCIÓN

*El expurgo de grabaciones se hace automáticamente y no depende de la adquisición del producto Backup por parte del cliente, como tampoco depende de haber realizado o no el backup.*

## Backup (opcional)

Para realizar el *backup* de la solución **Record**, el cliente podrá adquirir opcionalmente por medio de propuesta comercial la solución **Backup**.

Al adquirir la solución **Backup**, será posible realizar el *backup* de las grabaciones periódicamente, en diversos tipos de medio como cinta DAT, cinta LTO, CD, DVD y, también, en servidor externo (HD).

Además de eso, esa interfaz permite configurar el horario de realización del *backup* y el período de audio que debe grabarse en el medio. Para obtener más información, consulte el manual de configuración y operación de la solución **Backup**.

## MODULARIZACIÓN DE *HARDWARE*

La solución **Record** podrá estar totalmente instalado en la propia plataforma (PBX) o modularizado en varias partes, según los siguientes módulos:

**Tabla 2. Tabla de Módulo x Hardware x Recursos Necesarios**

Módulo	Hardware	Recursos Necesarios
<b>UCG</b> (grabación <u>sin</u> UMG)	<i>Switch Dígitro</i> (en la misma plataforma del PBX <b>Dígitro</b> o en plataforma <b>Dígitro</b> externa)	<i>Mixers*</i> y canales de grabación (recursos proporcionales a la cantidad de canales de grabación). HD para almacenar las grabaciones. Grabaciones en formato WAV ADPCM: 70 horas/Gigabyte.
<b>UCG</b> (grabación <u>con</u> UMG)	<i>Switch Dígitro</i> (en la misma plataforma del PBX <b>Dígitro</b> o en plataforma <b>Dígitro</b> externa)	Disponibilización de <i>mixers</i> según la cantidad de canales E1 que se interconectan con la UMG. 1 canal E1 para cada 30 canales de interconexión con la UMG cuando hay necesidad de UMG.
<b>UMG</b>	<i>Switch Dígitro</i>	30 canales de reproducción para cada E1

Módulo	Hardware	Recursos Necesarios
		interconectado con la UCG. HD para almacenar las grabaciones. Grabaciones en formato WAV ADPCM: 70 horas/Gigabyte.
<b>Base de datos</b>	Computadora	HD para almacenar la BASE DE DATOS. Memoria RAM de 512 MB. Sistema Operativo LINUX. La <b>IGC</b> se instala en la misma computadora que la BASE DE DATOS.

## TOPOLOGÍAS POSIBLES

La solución **Record** integrada a la plataforma PBX permite grabar audio de forma integrada al PBX **Dígito** o en estructuras *stand alone*\* y se puede modularizar con las siguientes topologías:

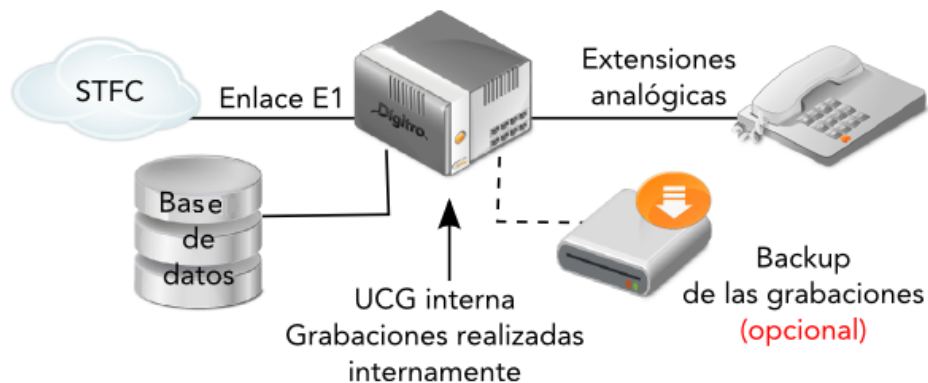
- Administración y grabación en la misma plataforma.
- Administración interna con grabador(es) externo(s):
- Grabación de audio ya sumado.
- Grabación con suma en la UCG.
- Grabación con suma en la UMG.
- Grabación remota de extensiones IP vía **RecordScreen** (véase **Anexo D: Instalación de RecordScreen** en la página 214).

### ATENCIÓN

*Todas las topologías descritas a continuación deben estar previamente acordadas en propuestas comerciales, debido a la necesidad de dimensionamiento del hardware/software de la solución.*

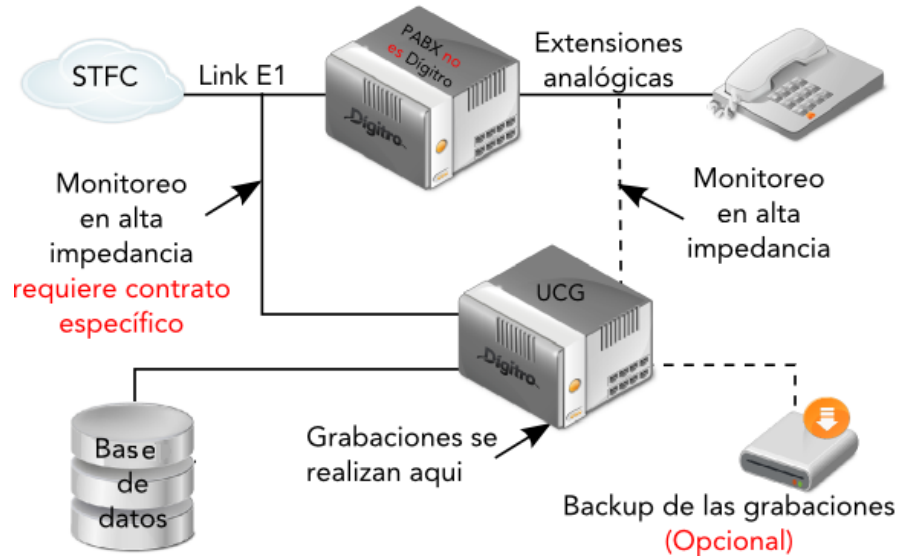
## Administración y grabación en la misma plataforma

La Figura 2 se refiere a los casos de pequeñas soluciones PBX y/o *Call Centers*, en que la solución **Record** se basará en una única **switch Dígitro**. En esa topología, la parte de administración y la parte de grabación estarán instaladas en el mismo equipamiento, que podrá ser aquel en que funcionará el PBX (cuando se trata de PBX **Dígitro**).



**Figura 2. Administración y grabación en la misma plataforma**

Cuando el PBX está instalado en plataforma de otro fabricante, los módulos de administración y de grabación deben funcionar juntos en módulo externo (en plataforma **Dígitro**), como muestra la Figura 3, o en módulo externo y en separado, según la Figura 4.



**Figura 3. PBX en plataforma de terceros + Administración y Grabación en plataforma Dígitro**

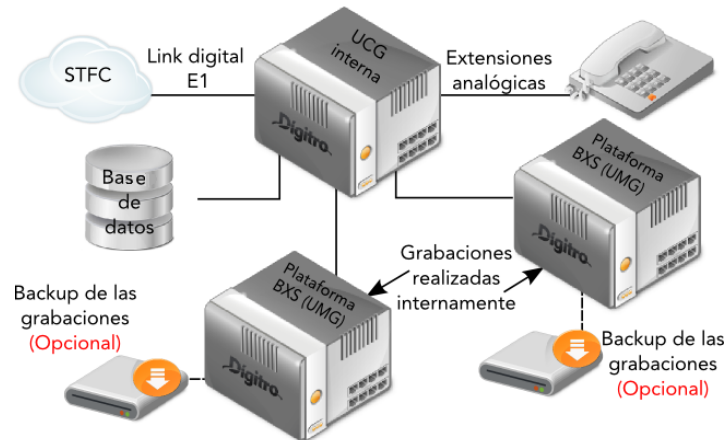
La Figura 3 presenta los casos en que el PBX del cliente funciona en plataforma de otro fabricante. En ese caso, la administración y la grabación podrán operar aun en un mismo módulo, sin embargo este módulo deberá operar en plataforma **Dígitro**, en este caso externamente a la plataforma en que opera el PBX del cliente.

Cuanto a la grabación de audio realizada en alta impedancia, por medio de la Figura 3 es posible observar también que la solución podrá realizar grabación de audio en troncal y/o en extensiones analógicas.

### ATENCIÓN

*Las soluciones de grabaciones de audio en troncal y alta impedancia dependen de contrato específico.*

## Administración interna con grabador(es) externo(s)



**Figura 4. PBX y administración interna en la plataforma Digitro + grabador(es) externo(s)**

La Figura 4 se refiere a los casos en que:

- Se utiliza sistema PBX instalado en plataforma **Dígitro** y se necesita una cantidad de canales de grabación mayor que la cantidad disponible en la UCG.
- Se utiliza sistema PBX instalado en plataforma **Dígitro** y se necesita que las grabaciones ocurran en módulos externos a esta plataforma, como en el caso de plataformas NGC\*.

En esos casos, la administración es interna a la plataforma **Dígitro** y las grabaciones deberán realizarse en las Unidades de Monitoreo y Grabación (UMGs), en plataformas **Dígitro** externas.

La Figura 5, se refiere a los casos en que se utiliza sistema PBX instalado en plataforma de otro fabricante y se necesita una cantidad de canales de grabación mayor que la disponible en la UCG.

En esos casos, la administración realizada por las Unidades de Control y Administración (UCGs) y las grabaciones realizadas en las Unidades de Monitoreo y Grabación (UMGs) estarán externas a la plataforma en que está instalado el sistema PBX y en plataformas **Dígitro** distintas.

### **ATENCIÓN**

*Las soluciones de grabaciones de audio en troncal y alta impedancia dependen de contrato específico.*

En las topologías en que las UCGs (administración) y las UMGs (grabación) funcionan en módulos separados, es sumamente importante la forma como deberá hacerse la suma de los audios de una llamada que será grabada.

Los audios podrán enviarse por la STFC ya sumados, podrán sumarse en la UCG o en la UMG del sistema.

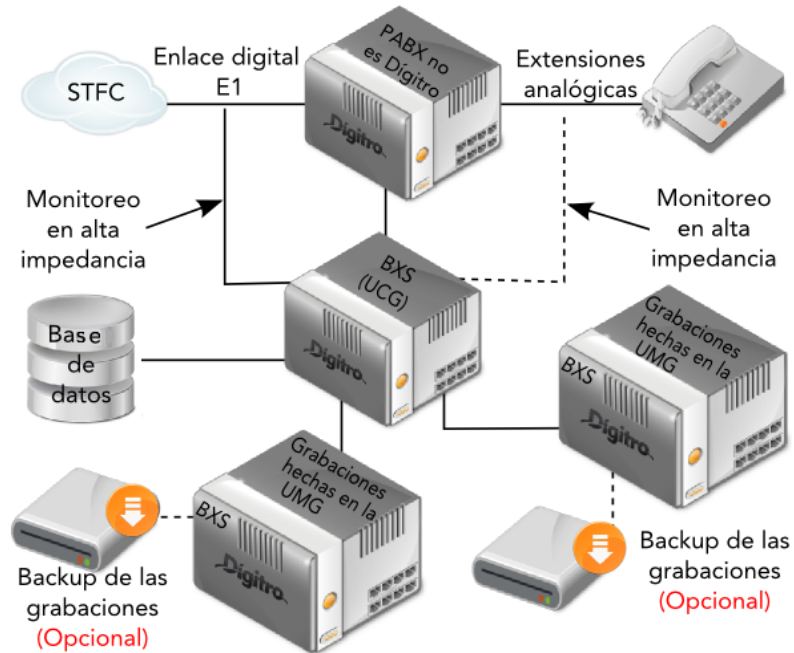
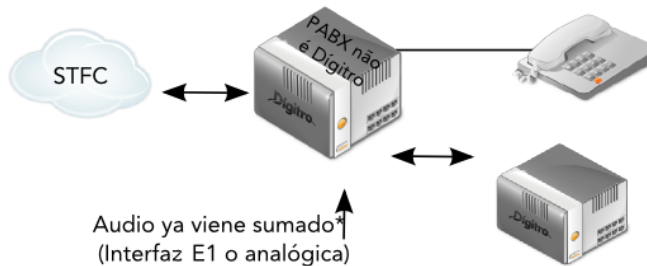


Figura 5. Administración y grabador(es) externo(s) y en módulos separados



## Grabación de audio ya sumado

En este caso, la UCG ya recibe el audio sumado y solo extiende este audio vía enlace E1 para la grabación en una de las UMGs.



**Figura 6. Grabación de audio ya sumado**

## Grabación con suma en la UCG

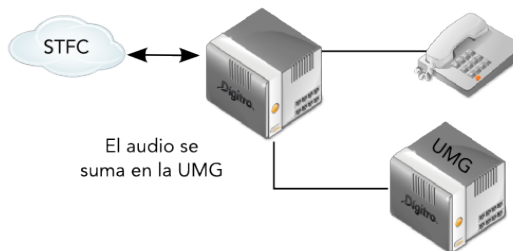
En este caso, la UCG hace la suma y la extiende por un único canal de voz del enlace E1 a una de las UMGs.



**Figura 7. Grabación con suma en la UCG**

## Grabación con suma en la UMG

En este caso, se extienden los dos canales de voz del enlace E1 a una de las UMGs y la suma se hace en esta UMG.



**Figura 8. Grabación con suma en la UMG**

## Grabación remota de extensiones IP vía RecordScreen

La Figura 9 se refiere a los casos en que el cliente tiene extensiones IP (por ejemplo, **FaleWeb Dígitro**) y realiza la grabación de audio y de pantalla simultáneamente. La grabación se realiza en las PAs y se transfiere a la UMG.

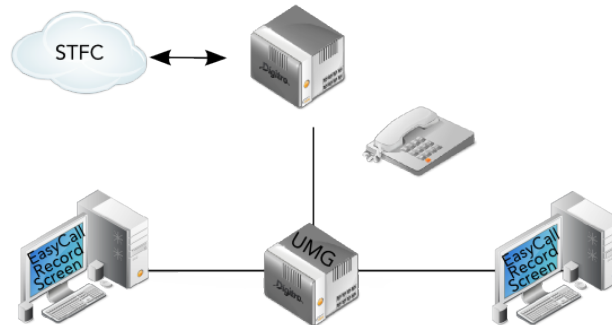


Figura 9. Grabación remota de extensiones IP vía RecordScreen

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La siguiente tabla presenta especificaciones técnicas de la solución:

<b>Tipo de Equipamiento</b>	Grabador Digital. Podrá ser en formato <i>stand alone</i> (por módulos) o integrado a una <i>switch</i> Dígitro (módulos integrados en una única plataforma).
<b>Sistema Operativo</b>	Sistema: Linux(Servidor para IGC, Base de datos, UCG y UMG).
	Interfaz (IGC): vía web. Servidor: Linux. Verifique los requisitos mínimos de Navegador y Sistema Operativo a partir del ítem 4, en la página 10 de este manual.
<b>Conectividad y Señalización</b>	Con el PBX: a) digital: vía enlace E1; b) analógico: vía troncal o extensión. Con la Red de Telefonía: vía señalización R2D, E&M (4 y 6 cables), 5C, 5S.
<b>Señalización utilizada en la integración con otras switches</b>	Digital: vía enlace E1, CAS, CCS, SS#7, ISDN. Analógica: vía troncal o extensión (tarjetas DRAL / DITA).
<b>Almacenamiento en HD</b>	Grabaciones en formato ADPCM: 70 horas/Gigabyte. Grabaciones en formato MP3: 140 horas/Gigabyte. <u>Obs. 1:</u> la capacidad (tiempo de grabación) y el consumo de memoria por hora de grabación dependen de la capacidad del HD y dependen de análisis en propuesta suministrada al cliente. <u>Obs. 2:</u> cuando el almacenamiento en HD alcanza su límite máximo, se realiza un expurgo automático de las grabaciones más antiguas del sistema. Si el cliente quiere, podrá adquirir la solución <i>opcional</i> Backup para realizar el backup de esas grabaciones antes de la exclusión por el expurgo automático. <u>Obs. 3:</u> el consumo de memoria depende también de la cantidad de canales utilizados.

<b>Memoria <i>flash dom</i></b>	32 MB.
<b>Módem externo</b>	Item opcional.
<b>Formato del archivo</b>	WAVE ADPCM y MP3 para archivos de audio. eml para archivos de e-mail. html para archivos de chat.
<b>Modularidad y Capacidades de la UCG</b>	Número de grabaciones simultáneas: es limitado por la <i>switch</i> (máximo de 90 grabaciones, dependiendo del hardware). Tiempo de Grabación: depende de la capacidad del HD (70 horas/Gigabyte en formato ADPCM, proporción de 140 horas/Gigabyte en formato MP3). Cantidad de Canales Digitales con PBX: según la cantidad de enlaces E1 de la <i>switch</i> en la topología. Cantidad de Conexiones Analógicas (Extensión/PA): según la cantidad de enlaces E1 de la <i>switch</i> en la topología.
<b>Reproducción de las grabaciones</b>	Audio: vía PA, extensión, troncal o en el microcomputador (vía kit multimedia). Pantalla: vía IGC <i>web</i> (opcional). E-mail y Chat (opcional): vía IGC <i>web</i>
<b>Tipos de consulta / búsqueda</b>	Se pueden realizar búsquedas por la fecha/hora, extensión, interlocutor*, grupo o aun por la descripción del archivo de grabación.
<b>Permiso para grabación de conversaciones telefónicas</b>	Permite grabar conversaciones telefónicas de las Posiciones de Atención (PAs) del Distribuidor Automático de Llamadas (ACD), de las extensiones y de las troncales del PBX.
<b>Tipos de Grabación</b>	Integral: graba todas las llamadas del sistema (PA, troncal o extensión).

	<p>Bajo demanda: permite que el usuario del sistema (PA o extensión) controle el inicio y el fin de la grabación.</p> <p>Programada: permite al administrador del sistema programar y definir las PAs o extensiones que serán grabadas.</p> <p>De pantalla: graba la pantalla (opcional), en el formato de vídeo, de un PC durante la llamada de audio.</p> <p><u>Obs. 1:</u> Grabación Digital en HD.</p> <p><u>Obs. 2:</u> Para grabación de pantalla, se debe instalar <i>RecordScreen</i> (opcional).</p>
<b>Activación de la Grabación</b>	<p>Automática: al establecer (iniciar) la llamada.</p> <p>Manual: iniciada por el operador.</p>
<b>Interfaz Record</b>	<p>Permite, vía <i>web</i>:</p> <p>Recuperar y reproducir grabaciones vía mecanismos de búsqueda por fecha/hora, extensión, interlocutor, grupo y/o descripción.</p> <p>Configurar parámetros de grabación.</p> <p>Monitorear alarmas del sistema.</p>
<b>Interfaces</b>	<p>V-35, V-36 o G.703 (SLDD o <i>Frame Relay</i>) e RJ 45 para Red <i>Ethernet 10/100 Base T</i>.</p> <p>Analógica: vía <i>loop</i>, tierra, DID/DDI o extensiones analógicas.</p> <p>Salida: vía altavoz, auricular (estándar), reproducción vía LAN (Kit Multimedia) o DTMF (vía Teléfono) para audio; vía IGC <i>web</i> para pantalla (opcional).</p>
<b>Backup (opcional)</b>	<p>Se puede hacer <u>opcionalmente</u> si el cliente adquiere la solución <i>Backup</i>, cuyos tipos de medio utilizados para realizar el backup se encuentran descritos en el manual de configuración y operación de esa solución.</p>

*Introducción*  
CAPÍTULO 2

<b>Montaje</b>	Montaje de la mesa en <i>rack</i> 19".
<b>Alimentación</b>	110V (100 a 121Vca), 220V (198 a 242Vca), con frecuencia de 50/60 Hz.
<b>Consumo</b>	110V-7A, 220V-3A.

# 3

## ACERCA DE LA APLICACIÓN *WEB*

La aplicación **Record** dispone de una Interfaz de Administración y Configuración (IGC) *web* que permite a la aplicación cliente acceder, de forma amigable, a las funciones de configuración y operación del sistema **Record**.


Este capítulo presenta información acerca de la aplicación *web* **Record**. Las facilidades y procedimientos están identificadas con números para mostrar cuáles se destinan al perfil **Record Administrador** <sup>(1)</sup> y/o cuáles se destinan al perfil **Record Operador** <sup>(2)</sup>. El administrador del sistema puede crear, a cualquier momento, otros perfiles con otros privilegios. Para obtener más información, consulte el manual **Registro de Personas**.

## ICONOS DE AYUDA Y PORTAL DÍGITRO



El botón **Ayuda**, localizado a la derecha de la barra de título de las páginas de la interfaz **Record**, permite acceder a la ayuda en línea acerca de la página en cuestión.



Algunos campos presentan el botón  de acceso a la ayuda local, que es una explicación o sugerencia sobre el llenado de un campo (Figura 10).

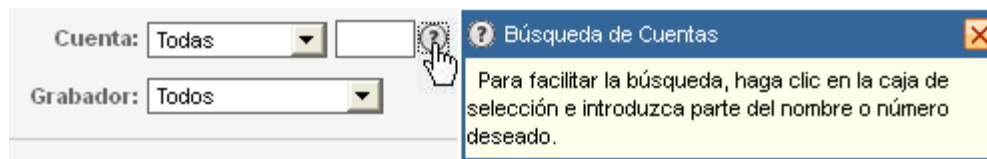


Figura 10. Botón ayuda

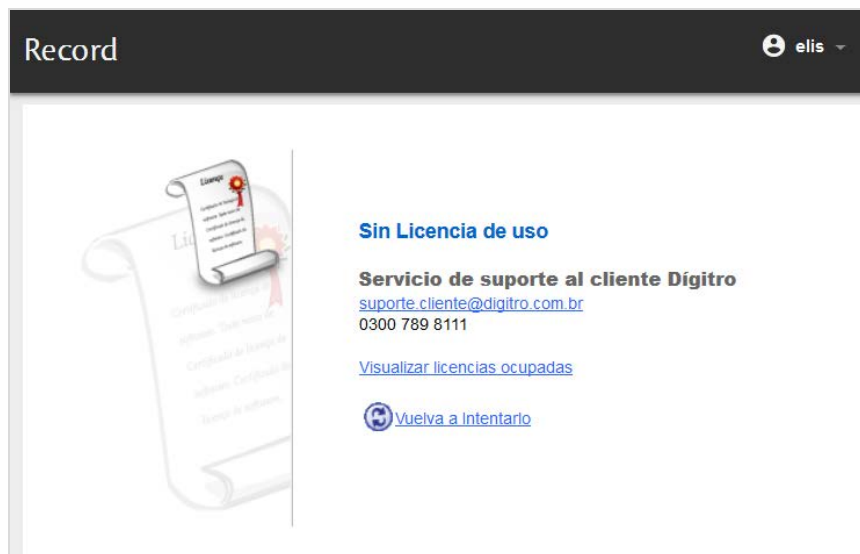
Algunas páginas de la interfaz **Record** presentan el icono **Digitro** (como muestra la figura al lado). Al hacer clic en él, se abrirá un nuevo navegador con la dirección [www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br) para acceder al portal **Digitro**.



## LICENCIAS DE USO

La interfaz **Record** es un producto licenciado y, por eso, cuando un usuario realiza el *login*, esta interfaz, en su inicialización, busca información acerca de las licencias disponibles en la plataforma.

Si no hay licencias disponibles en el momento del *login*, se presentará al usuario una página (Figura 11) que informa que no hay licencia de uso disponible, así, el usuario deberá esperar hasta que una licencia de usos sea liberada para que pueda conectarse al sistema.



**Figura 11. Sin licencia de uso**

Esta página también presenta el número telefónico y el *e-mail* de contacto del Servicio de Soporte al Cliente (SSC) **Dígitro**.

Solo al operador con privilegio, esta página también presenta el enlace **Visualizar licencias ocupadas**, que permite acceder a la Lista de Licencias en Uso y visualizar la relación de licencias utilizadas.

## LOGIN (1) (2)

El acceso a la Interfaz de Administración y Configuración (IGC) **Record** se hace vía navegador y el usuario podrá utilizar las facilidades según su Perfil de Acceso (administrador u operador – para saber más acerca de los perfiles, véase la tabla en la página 56 y el ítem *Perfil de Acceso* en la página 56).

A continuación se presenta la página de *login* de **Record** (Figura 13) y sus ítems se describen en el procedimiento de *login*.

### PROCEDIMIENTO

#### Realizar el login en la interfaz Record (1) (2)

1. Abra un navegador <sup>1</sup>de Internet e introduzca, en la barra de direcciones, la dirección IP de la computadora o el hostname en que está instalada la **IGC Record**, seguida de la expresión **"8080/grabador/"**, como muestra la Figura 12:

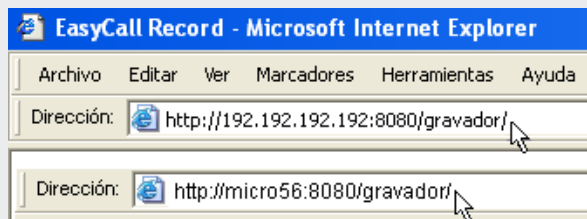
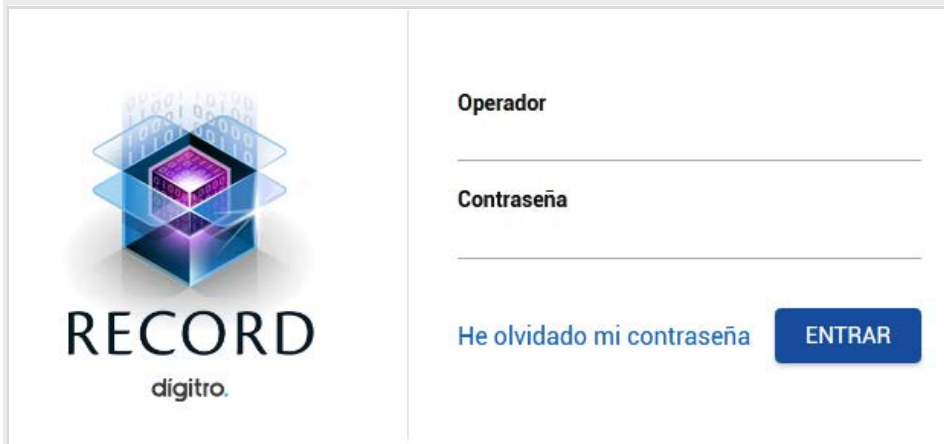


Figura 12. Ejemplos de acceso a la página de login

<sup>1</sup> Verifique los requisitos del navegador en el ítem 7, en la página 11 de este manual.

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

2. Pulse **ENTER**. Se abrirá, según el ejemplo de la Figura 13, la página de login a la interfaz gráfica **Record**.



The screenshot shows the login interface for the RECORD application. On the left, there is a logo featuring a blue cube with a purple cube inside, surrounded by binary code, with the text 'RECORD' and 'digitro.' below it. On the right, there are two input fields labeled 'Operador' and 'Contraseña'. Below these fields is a link that says 'He olvidado mi contraseña' and a blue button labeled 'ENTRAR'.

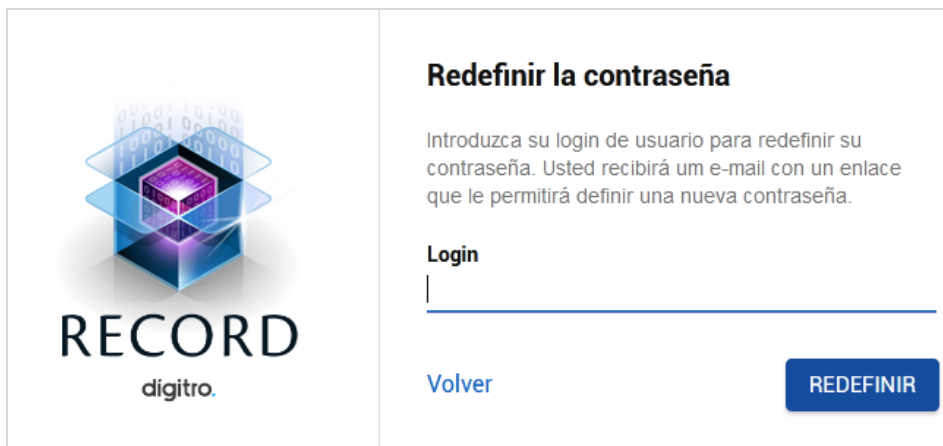
**Figura 13. Página de login de la IGC Record**

3. En los campos **Operador** y **Contraseña**, introduzca, respectivamente, el nombre (u otro tipo de identificación) y la contraseña de usuario.
4. Haga clic en **Entrar**. Se abrirá la página de login de la aplicación (Figura 13).

### **ATENCIÓN**

- 1) *La identificación del usuario tiene un límite máximo de 20 caracteres y acepta caracteres mayúsculos, minúsculos, guión (-) y/o raya (\_), (\*), (,) y espacio. La contraseña de usuario tiene un límite máximo de 15 caracteres de todos los tipos.*
- 2) *El usuario debe digitar su nombre de operador y contraseña según estos fueron registrados. Ejemplo: si el operador fue registrado como Jose e intenta realizar login digitando JOSE, jose o José, será considerado como operador no registrado y no logrará conectarse al sistema.*

El usuario puede redefinir su contraseña de acceso a la interfaz seleccionando la opción **He olvidado mi contraseña** en la página de login de **Record**.



**Redefinir la contraseña**

Introduzca su login de usuario para redefinir su contraseña. Usted recibirá un e-mail con un enlace que le permitirá definir una nueva contraseña.

Login  
| \_\_\_\_\_

[Volver](#) [REDEFINIR](#)

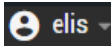
**Figura 14. Redefinir la contraseña**

Introduzca el login del usuario y haga clic en el botón **Redefinir**. Se presentará un mensaje que confirma el envío de un e-mail al usuario asociado con el enlace para redefinir la contraseña.

### ATENCIÓN

*La opción **He olvidado mi contraseña** no estará disponible si el Registro de Personas está integrado al LDAP.*

## Modificar datos del usuario y Salir

Las opciones **Modificar datos del usuario** y **Salir** se presentan al hacer clic en el botón usuario , ubicado en la parte superior derecha de la interfaz y permiten, respectivamente, modificar los datos del usuario y cerrar la sesión activa del usuario.

### PROCEDIMIENTO

#### Modificar la contraseña del usuario<sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú **Modificar datos del usuario** > **Contraseña**. Se presentará la Figura 15.

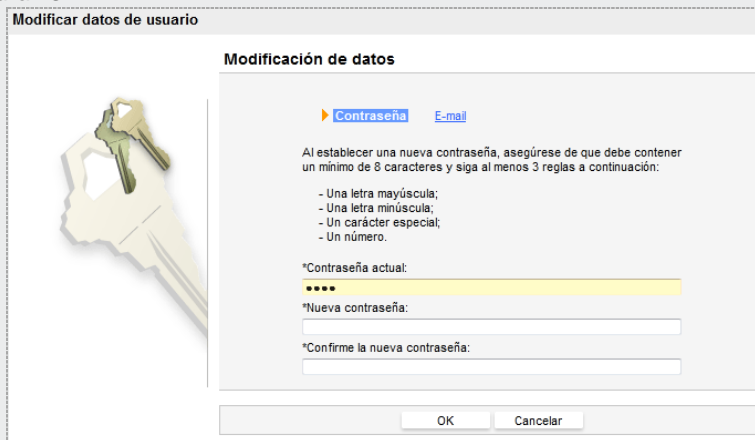


Figura 15. Modificar la Contraseña

2. Introduzca la Contraseña Actual, la Nueva Contraseña y confírmela.


3. Haga clic en **OK** para confirmar la modificación.

## PROCEDIMIENTO

### Modificar e-mail<sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú Modificar datos del usuario > **E-mail**. Se presentará la Figura 16.

Modificar datos de usuario



**Modificación de datos**

[Contraseña](#) ▶ [E-mail](#)

Al modificar el e-mail principal, se debe confirmar la modificación usando la contraseña actual del usuario.

\*Contraseña actual:

\*Correo electrónico actual:

\*Nuevo correo electrónico:

\*Confirme el nuevo correo electrónico:

OK Cancelar

Figura 16. Modificar el e-mail

2. Introduzca la Contraseña Actual, el Nuevo e-mail y confírmelo.
3. Haga clic en **OK** para confirmar la modificación.



## Perfiles de Acceso x Facilidades

La aplicación web **Record** presenta las siguientes facilidades que el usuario podrá utilizar según su perfil de acceso.

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
<b>Contraseña para Login</b>	<p>Puede modificar la propia contraseña o la de cualquier usuario.</p> <p>Para modificarla, necesita la contraseña actual de administrador.</p>	<p>Solo puede modificar su propia contraseña.</p> <p>Para modificarla, necesita la contraseña actual de operador.</p>
<b>Asociación de Archivo a las Grabaciones</b>	<p>Puede asociar 1 camino de archivo a cualquier grabación del sistema que no tenga camino asociado.</p> <p>Puede editar/desasociar cualquier asociación.</p> <p>Puede visualizar todas las asociaciones del sistema.</p>	<p>Puede asociar 01 camino de archivo a cualquiera de las propias grabaciones que no tengan camino asociado.</p> <p>Solo puede editar y desasociar las asociaciones que él mismo realiza.</p> <p>Solo visualiza las asociaciones que él mismo realiza.</p>
<b>Asociación de Descripción a las Grabaciones</b>	<p>Puede asociar una descripción a cualquier grabación que no tenga descripción asociada.</p> <p>Puede editar/desasociar cualquier</p>	<p>Puede asociar una descripción a cualquiera de las propias grabaciones que no tengan descripción</p>

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
	<p>asociación.</p> <p>Puede visualizar todas las asociaciones del sistema.</p>	<p>asociada.</p> <p>Solo puede editar/desasociar las asociaciones que él mismo realiza.</p> <p>Solo visualiza solo las asociaciones que él mismo realiza.</p>
<p><b>Asociación de Grupos a Operadores</b></p>	<p>Solo puede utilizar los grupos que registra en el sistema.</p> <p>Puede asociar uno o más de estos grupos a cualquier operador del sistema.</p> <p>Solo puede modificar/desasociar las asociaciones que realiza.</p> <p>Solo visualiza las asociaciones que realiza.</p>	<p>Solo utiliza los grupos que él mismo registra o aquellos asociados al propio operador por otro usuario del sistema.</p>
<p><b>Registro de Grabadores</b></p>	<p>Puede registrar grabadores (UMGs y/o UCGs) y modificar grabadores ya registrados.</p> <p>Para excluir grabadores, contacte a Dígito.</p>	<p>Sin acceso a esta facilidad.</p>
<p><b>Registro de Grupos</b></p>	<p>Puede registrar grupos utilizando todos los recursos registrados en el</p>	<p>Solo puede registrar grupos utilizando los</p>

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
	<p>sistema.</p> <p>Puede visualizar, modificar o excluir cualquier grupo.</p> <p>En el momento de la exclusión, los grupos que serán excluidos no deben estar asociados a ningún operador, no deben estar grabando ni deben tener ninguna programación asociada de grabación.</p>	<p>recursos que le son asociados por otro operador o por el administrador.</p> <p>Solo puede visualizar, modificar o excluir a los grupos que registra.</p>
<b>Registro de Listas de Excepciones</b>	<p>Puede registrar listas con números que deben incluirse o excluirse en la programación de grabaciones.</p> <p>Puede visualizar todas las listas de excepciones.</p> <p>Puede modificar o excluir todas las listas de excepciones.</p>	<p>Solo puede visualizar las listas que registra o aun las listas públicas registradas por otro usuario.</p> <p>Solo puede modificar o excluir las listas que registre o aun las listas públicas registradas por otro usuario y que tienen permiso para edición/exclusión.</p>
<b>Registro de Personas</b>	<p>Puede registrar operadores en el sistema.</p> <p>Puede visualizar, modificar o excluir el registro de cualquier operador del sistema.</p>	<p>Sin acceso a esta facilidad.</p>

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
<p><b>Registro de Programaciones</b></p>	<p>Puede visualizar, modificar o aun excluir todas las programaciones del sistema.</p> <p>Al registrar programaciones de grabación, solo puede utilizar los grupos de grabadores que estén registrados.</p>	<p>Solo puede visualizar, modificar o aun excluir las programaciones que él mismo registra.</p> <p>En el registro de programaciones de grabación solo puede utilizar los grupos de grabadores que estén registrados o que sean asociados por el administrador o por otro operador.</p>
<p><b>Registro de Recursos</b></p>	<p>Puede visualizar todos los recursos registrados en el sistema.</p> <p>Puede registrar nuevos recursos, modificar y excluir recursos registrados.</p>	<p>Sin acceso a esta facilidad.</p>
<p><b>Consulta de grabaciones</b></p>	<p>Puede consultar cualquier grabación asociada a cualquier entidad del sistema por cualquier usuario.</p> <p>Puede utilizar filtros de búsqueda para consulta entre todas las grabaciones existentes en el sistema.</p>	<p>Solo puede consultar las grabaciones que él mismo registró.</p>

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
	Puede excluir cualquier vínculo de grabación del sistema.	
<b>Consulta de programaciones</b>	Puede consultar todas las programaciones de grabación del sistema.	Solo puede consultar las programaciones de grabación que él mismo asocie a cualquier entidad del sistema.
<b>Reproducción de Grabaciones</b>	<p>Puede reproducir cualquier grabación .WAV del sistema en Kit Multimedia.</p> <p>Puede utilizar la página de reproducción de <b>Record</b> para: reproducir la grabación, visualizar información asociada a la grabación o sobre la llamada grabada, asociar información a la grabación, realizar descarga de la grabación y restaurar grabaciones respaldadas.</p> <p>Puede reproducir las grabaciones de pantallas en la propia computadora.</p>	Solo puede reproducir las grabaciones que él mismo registró.
<b>Descarga de Grabaciones</b>	Puede descargar todas las grabaciones del sistema.	Solo puede descargar las grabaciones que él mismo realizó.
<b>Emisión de Informes</b>	Puede emitir informes inmediatamente o programarlos para	Sin acceso a esta facilidad.

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
	emisión posterior.	
<b>Supervisión de Licencias</b>	<p>Puede visualizar todas las licencias del software utilizadas por los usuarios cuya sesión esté en ejecución, siendo esas licencias de:</p> <p>(1) Accesos simultáneos a la interfaz.                      (2) Cantidad de grabaciones de pantalla simultánea. (3) Cantidad de grabaciones de audio.</p> <p>Puede finalizar sesiones para liberar licencia.</p>	Sin acceso a esta facilidad.
<b>Supervisión General del Sistema</b>	Puede visualizar estadísticas detalladas sobre las grabaciones realizadas, los grabadores y el sistema de grabación.	
<b>Supervisión de Recursos</b>	<p>Puede seleccionar un grupo de recursos* para visualizar el estado de los recursos programados para que sean grabados.</p> <p>Puede monitorear grabaciones en curso.</p>	
<b>Supervisión de reproducciones / monitoreos</b>	<p>Puede visualizar cualquier recurso* del sistema que esté en proceso de reproducción de una grabación.</p> <p>Puede visualizar recursos que están</p>	

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

Facilidad	Perfil Record Administrador	Perfil Record Operador
	<p>siendo monitoreados.</p> <p>Puede desasignar recursos que están en reproducción.</p>	
<b>Supervisión de Alarmas</b>	Puede visualizar/consultar las alarmas actuales del sistema y/o la lista de alarmas del historial.	
<b>Supervisión de la Arquitectura del Sistema</b>	Puede visualizar el diagrama con la arquitectura de UMGs y UCGs del sistema, con información específica sobre cada grabador visualizado (Ej.: nombre y número IP, estatus de conexión y porcentaje de ocupación del HD del grabador).	

**NOTA**

*La operación bajo demanda, que abarca la grabación, reproducción y monitoreo, puede ser comandada por medio de las aplicaciones Console de la PA\* o VirtualFone\*.*

## Tiempo máximo de inactividad

La interfaz *web Record* dispone de un tiempo máximo de inactividad de 15 minutos, es decir, si se realiza el *login* y la interfaz permanece por 15 minutos sin utilizarse, el acceso a ella podrá expirar y será necesario realizar el *login* nuevamente.


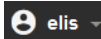
Si el usuario intenta realizar operaciones tras el tiempo máximo de inactividad, se exhibirá la página de *login* y se deberá realizar el *login* nuevamente.

Los casos de usuario no autorizado, es decir, aquel que tuvo su sesión interrumpida, ocurren cuando el administrador excluye a un operador que no está en actividad pero permanece con la **IGC web Record** abierta. De esta forma, cuando el operador excluido intente realizar alguna operación, él ya no estará autorizado y se exhibe un mensaje avisándole que no está autorizado a acceder a la aplicación.

## PÁGINA PRINCIPAL

Tras efectuar el login, se presenta la página principal de **Record**. La Figura 17 presenta el ejemplo visualizado por el administrador del sistema. En el ángulo superior izquierda,

el botón  permite abrir la barra vertical de menús; en la parte superior derecha, el

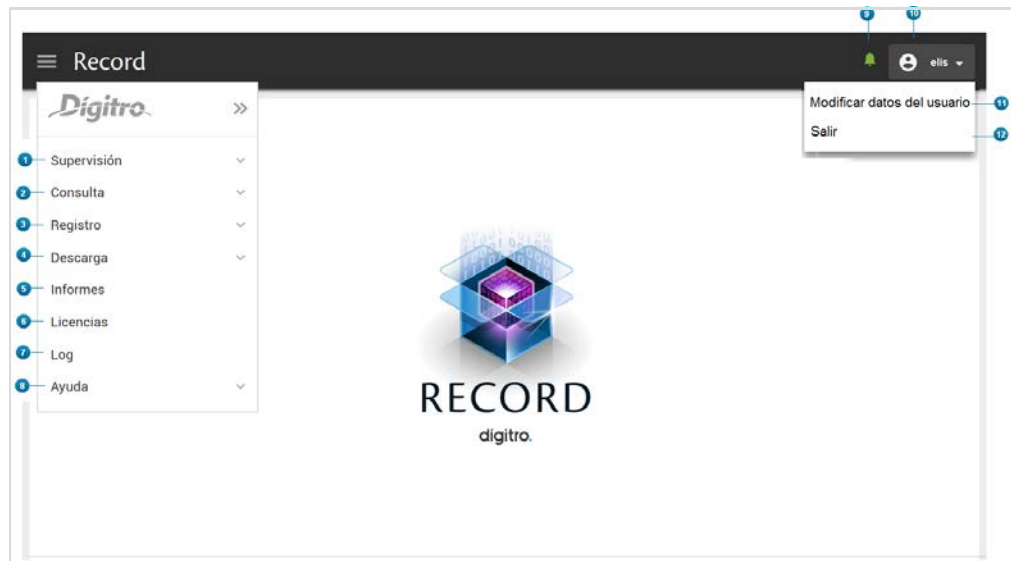
botón  permite acceder a las alarmas generadas por el sistema; y el botón  **elis** presenta la identificación del usuario conectado y permite acceder a las opciones MODIFICAR CONTRASEÑA y SALIR.

Al autenticarse en la aplicación, el usuario visualiza la ventana principal (Figura 17), correspondiente al menú Supervisión. Las facilidades de cada ítem presentado por la Figura 17 dependen de los privilegios del operador.



### NOTA

*Todos los ítems del menú y el acceso a información de otros operadores (programaciones, grabaciones, listas de excepción, grupos) son controlados por privilegios.*



**Figura 17. Página principal**

## Sobre la aplicación WEB

CAPÍTULO 3

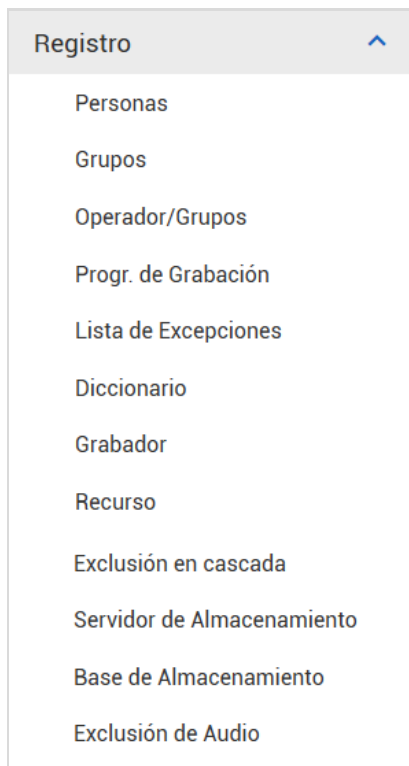
- 1. Menú Supervisión:** permite verificar datos estadísticos, de los recursos en grabación y/o monitoreo, de las alarmas, de la arquitectura y de la ocupación de HDs del sistema. Más información en **Supervisión del Sistema** <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>.
- 2. Menú Consulta:** permite consultar programaciones de grabaciones (por entidad) y grabaciones ya realizadas (por filtros de consulta). Más información en la página 120.
- 3. Menú Registro:** permite registrar operadores, grupos de recursos, programaciones de grabación, listas de excepción, asociar grupos de recursos a operadores, exclusión en cascada, servidores de almacenamiento y bancos de almacenamiento. Al administrador, le permite aun registrar grabadores y recursos del sistema. Más detalles en **Menú Registro** <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>, página 66.
- 4. Menú Descarga:** permite descargar las grabaciones seleccionadas. Más información en **Menú Descarga** <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>, página 181.
- 5. Menú Informes:** permite emitir informes historiales del *Call Center*, utilizando modelos prontos e información de la base de datos relacional de la plataforma.
- 6. Menú Licencias:** disponible solo para el administrador del sistema, permite visualizar y liberar licencias en uso. Más detalles en la página 190.
- 7. Menú Log:** permite visualizar el LOG DE OPERACIONES, siempre y cuando esa opción esté habilitada. Más información en **Menú Log**, página 192.
- 8. Menú Ayuda:** permite acceder a la información sobre la versión de la aplicación Record y obtener más información acerca de los productos Dígitro.
- 9. Botón Alarmas:** permite acceder a las alarmas generadas en el sistema, más detalles en **Anexo B: Alarmas del sistema Alarmas** <sup>Actuales</sup> <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>, página 200. Este botón cambia de color según la prioridad de las alarmas generadas.
- 10. Usuario:** el icono ubicado en el ángulo superior derecho de la interfaz presenta el nombre del usuario conectado y, al hacer clic en él, las opciones **Modificar Contraseña** y **Salir**.
- 11. Modificar datos del usuario:** accede a la página que permite modificar la contraseña y el e-mail del usuario.

- 12. Salir:** permite cerrar la sesión en uso antes de cerrar la página del usuario. Haga clic en ese botón cuando desee finalizar las actividades en la interfaz **Record**. Al hacer clic únicamente sobre el botón **Cerrar** del navegador para salir, la licencia que está actualmente en uso deberá aguardar un tiempo mínimo para ser liberada.

## Menú Registro <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

El menú REGISTRO de la página principal de **Record** permite registrar grupos, asociar operadores a grupos y registrar listas de excepciones (para saber más acerca de la lista de excepciones, véase la página 94).

Las opciones registrar personas, grabadores, recursos, exclusión en cascada, servidor de almacenamiento, base de almacenamiento y exclusión de audio solo estarán disponibles a usuarios con privilegios (para saber más, véase la página 66).



**Figura 18. Menú Registro**

## Personas<sup>(1)</sup>

El menú REGISTRO > PERSONAS permite al administrador acceder a la interfaz Registro de Personas, que permite registrar nuevos usuarios operadores de las interfaces web de la plataforma y configurar sus perfiles de acceso.

Para más información, consulte el manual **Registro de Personas**.

## Perfil de Acceso

Por medio del menú REGISTRO > PERSONAS > PERFIL DE ACCESO es posible acceder al registro de perfiles de acceso y privilegios de la solución **Record**, y crear nuevos perfiles o editarlos.

Los perfiles de acceso básicamente definen un conjunto de privilegios. Los privilegios, a su vez, identifican funcionalidades de la aplicación y pueden ser configurados en más de un perfil de acceso.

El perfil **Administrador General** dispone de todos los privilegios para el acceso completo a las aplicaciones que utilizan el **Registro de Personas**. No es posible modificar este perfil, tan solo se puede asociarlo a otros usuarios operadores de la interfaz.

A continuación, se presentan los perfiles estándar que son instalados con la solución **Record**:

- **Record Administrador:** los usuarios con este perfil pueden utilizar todos los recursos de **Record**, acceder a la interfaz de emisión de informes, acceder a los informes relacionados a la aplicación e incluir nuevos operadores.
- **Record Operador:** los usuarios con este perfil solo pueden utilizar algunos recursos de **Record**, como registrar Grupos, Programaciones de Grabación y

Lista de Excepciones, asociar operadores y grupos, consultar grabaciones de sus programaciones, reproducir y descargar grabaciones.

- **Operador Record Consulta de Grabaciones:** Los usuarios con este perfil solo tienen permiso para consultar la programación de grabación (creada por el administrador) y consultar grabaciones correspondientes a su programación de grabación.

## Registro de Grupos <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Para acceder al Registro de Grupos, haga clic en el menú REGISTRO > GRUPOS. Se abrirá la página REGISTRO DE GRUPOS, según el ejemplo de la Figura 19.

**Registros de Grupos de Grabación** ?

**Grupos Asociados:** 2000-2015 (root )

**Recursos del Grupo:**

- Ramal 2000 vts110
- Ramal 2001 vts110
- Ramal 2002 vts110
- Ramal 2003 vts110
- Ramal 20032003 vts110
- Ramal 2006 vts110
- Ramal 20062006 vts110
- Ramal 2007 vts110
- Ramal 2008 vts110
- Ramal 2009 vts110

Nuevo    Modificar    Excluir

*Figura 19. Registro de grupos de grabación*

El administrador podrá utilizar cualquier recurso\* para registrar un grupo.

El operador podrá registrar un nuevo grupo utilizando los recursos (PA, extensión o troncal) suministrados por el administrador o por otro operador.

Así, si el operador no tiene ningún grupo asociado\* por el administrador, solo visualizará el siguiente mensaje: “¡El **operador autenticado no tiene grupos registrados y/o asociados!**”.

Si el operador ya tiene grupos asociados por el administrador pero aún no ha registrado ningún grupo, solo visualizará el siguiente mensaje: “**El operador autenticado no tiene grupos registrados!**”.

#### NOTA

Si la solución **Record** está integrada a *Interact* (opcional), en Recursos del Grupo aparecerán también agentes que pueden ser asociados al Grupo, si así lo desea.

## PROCEDIMIENTO

### Registrar un grupo de grabación <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Un usuario con los debidos privilegios puede registrar nuevos grupos de recursos utilizando los recursos asociados a su(s) grupo(s).
2. En la página principal de la interfaz **Record**, haga clic en el menú REGISTRO > GRUPOS para abrir la página REGISTRO DE GRUPOS DE GRABACIÓN (Figura 19).
3. Haga clic en **Nuevo** para abrir la página NUEVO GRUPO, según el ejemplo de la Figura 20.
4. En la caja Nombre del Grupo, introduzca el nombre del nuevo grupo de grabación (máximo de 15 caracteres).
5. La caja Recursos exhibe los recursos (PA, extensión, troncal o agente) disponibles para el usuario. Seleccione los recursos deseados y haga clic en **Agregar**.
6. En el campo Máximo de Grabaciones Simultáneas, defina el número máximo de grabaciones simultáneas permitido al grupo.
7. La caja Grupo de Origen, dentro del campo Recursos, presenta todos los recursos disponibles. Seleccione los recursos deseados y haga clic en **Agregar**. Los recursos seleccionados serán exhibidos en la caja Nuevo Grupo.



8. *Para excluir uno o más recursos incluidos equivocadamente, seleccione los recursos que desea excluir y haga clic en **Retirar**.*
9. *Haga clic en **OK**.*

### **ATENCIÓN**

- 1) *El campo **Máximo de Grabaciones Simultáneas** solo estará visible al administrador.*
- 2) *Al rellenar el campo **Nombre del Grupo**, el administrador solo podrá utilizar: caracteres alfanuméricos sin acento; caracteres asterisco ( \* ), guión ( - ) y raya ( \_ ); espacio en blanco. Ejemplos: Cuentas a pagar (15 caracteres), Reuniones\_2003 (14 caracteres), 1-Cuentas Mayo (14 caracteres), Especiales (11 caracteres).*

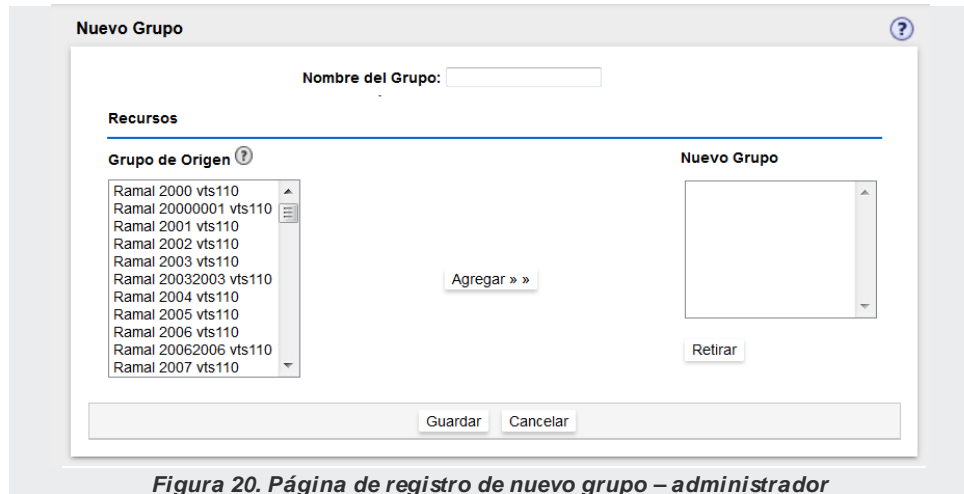


Figura 20. Página de registro de nuevo grupo – administrador

## PROCEDIMIENTO

### Modificar un grupo de grabación <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Un operador puede modificar los grupos de recursos que registre, utilizando solo los recursos (Extensión, PA y Troncal) de un mismo grupo suministrado por el administrador o por otro operador.
2. Haga clic en menú REGISTRO > GRUPOS. Se abrirá la página REGISTRO DE GRUPOS DE GRABACIÓN (Figura 19).
3. Seleccione en la caja Grupos Asociados el grupo que desea modificar. Los recursos actuales del grupo se presentarán en el campo Recursos del Grupo.
4. Haga clic en **Modificar**. Se abrirá la página MODIFICACIÓN DE GRUPO (Figura 21):

**Modificación de Grupo** ?

Nombre del Grupo:

**Recursos**

---

**Grupo de Origen** ?

- Ramal 20000001 vts110
- Ramal 2004 vts110
- Ramal 2005 vts110
- Ramal 2016 vts110
- Ramal 2017 vts110
- Ramal 2018 vts110
- Ramal 2019 vts110
- Ramal 2020 vts110
- Ramal 2022 vts110
- Ramal 2023 vts110
- Ramal 2024 vts110

**Nuevo Grupo**

- Ramal 2000 vts110
- Ramal 2001 vts110
- Ramal 2002 vts110
- Ramal 2003 vts110
- Ramal 20032003 vts110
- Ramal 2006 vts110
- Ramal 20062006 vts110
- Ramal 2007 vts110

**Figura 21. Página para modificar nuevo grupo - operador**

5. En la caja **Nombre del Grupo**, edite el nombre del grupo (máximo de 15 caracteres).
6. En la caja **Grupo de Origen**, seleccione los recursos que desea añadir al grupo y haga clic en **Agregar**.
7. En la caja **Grupo**, seleccione los recursos que deb en excluirse del grupo y haga clic en **Retirar**.
8. Haga clic en **OK**

### ATENCIÓN

*Al editar un grupo, el nombre del grupo debe contener solo: caracteres alfanuméricos sin acento; caracteres asterisco ( \* ), guión ( - ) y raya ( \_ ); espacio en blanco.*

## PROCEDIMIENTO

### Excluir un grupo de grabación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. *Cualquier usuario puede excluir un grupo que él mismo haya registrado.*

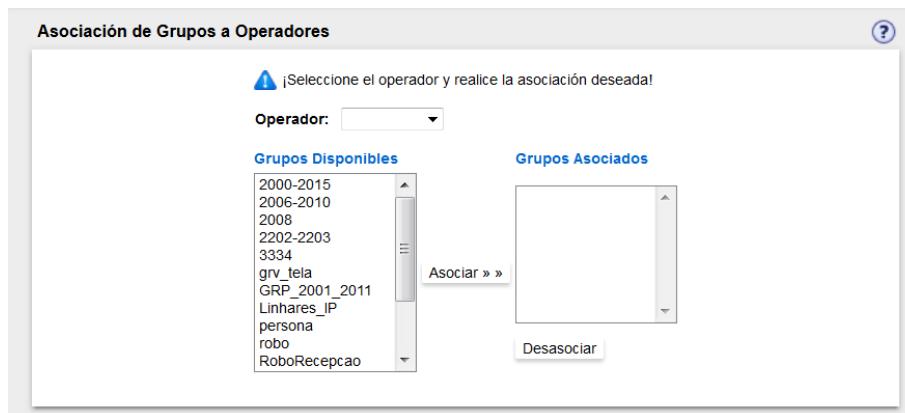
### ATENCIÓN

- 1) *Antes de excluir a un grupo de grabación, verifique si el grupo tiene programaciones de grabación y/o subgrupos asociados.*
- 2) *Si los tiene, primero se deberán excluir las programaciones del grupo y desasociar los subgrupos del grupo que se desea excluir.*

2. *Haga clic en menú REGISTRO > **GRUPOS**. Será abrirá la página REGISTRO DE GRUPOS DE GRABACIÓN (Figura 19).*
3. *En la caja Grupos Asociados, seleccione el grupo que desea excluir. Los recursos actuales del grupo se presentan en el campo Recursos del Grupo.*
4. *Haga clic en **Excluir**. Se presentará un mensaje para confirmar la exclusión.*
5. *Haga clic en **OK**.*

## Operador/Grupos <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Para acceder a esta opción, haga clic en el menú REGISTRO > Operador/Grupos, se abrirá la siguiente página:



**Figura 22. Página asociación de grupos a operadores**

Esta página permite hacer nuevas asociaciones o modificar las asociaciones existentes, incluyendo o excluyendo grupos.

El operador tiene permiso para asociar cualquier grupo, excepto los grupos creados por el administrador.

Los grupos asociados a un usuario con perfil de operador también pueden ser utilizados por el mismo usuario para asociar grupos a operadores.

El listado del campo Operador contiene todos los operadores registrados en el sistema (menos el administrador), la caja de exhibición Grupos Disponibles muestra todos los grupos disponibles para asociar al usuario y la caja de exhibición Grupos Asociados muestra los grupos ya asociados al operador elegido en el campo Operador.

## PROCEDIMIENTO

### Asociar un grupo a un operador <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

*Este procedimiento permite facilitar uno o más grupos de grabación a operadores del sistema.*

- 1. En la página principal de la interfaz **Record**, haga clic en el menú REGISTRO > OPERADOR/GRUPOS. Se abrirá la página ASOCIACIÓN DE GRUPOS - OPERADORES (Figura 22).*
- 2. En la caja Operador, seleccione el nombre del operador al que desea asociar uno o más grupos. En el campo Grupos Asociados se presentan los grupos actualmente asociados al operador seleccionado.*
- 3. En la caja Grupos Disponibles, seleccione el grupo que desea asociar. Para seleccionar dos o más grupos, haga clic sobre uno de los grupos deseados, pulse la tecla CTRL y, manteniéndola presionada, haga clic en cada uno de los grupos que desea seleccionar.*
- 4. Haga clic en **Asociar**. El sistema actualizará la página y presentará el grupo asociado en Grupos Asociados y, en la parte inferior de la página, el mensaje “¡Asociación operador / grupo realizada con éxito!”.*

## PROCEDIMIENTO

### Desasociar un grupo de un operador <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

*Este procedimiento permite desasociar grupos de grabación de los operadores del sistema.*

1. *En la página principal de la interfaz **Record**, haga clic en el menú REGISTRO > OPERADOR/GRUPOS. Se abrirá la página ASOCIACIÓN DE GRUPOS A OPERADORES (Figura 22).*
2. *En la caja Operador, seleccione el nombre del operador del que desea desasociar grupos de grabación.*
3. *Seleccione, en la caja Grupos Asociados el grupo que será desasociado. Para seleccionar dos o más grupos, haga clic en uno de los grupos deseados, pulse la tecla CTRL y, manteniéndola presionada, haga clic en cada uno de los grupos que desea seleccionar.*
4. *Haga clic en **Desasociar**. El sistema actualizará la página y presentará el grupo desasociado en Grupos Disponibles y, en la parte inferior de la página, el mensaje “**Desvinculación operador / grupo realizada con éxito!**”.*

### ATENCIÓN

1. *No es posible desasociar ni excluir un grupo de recursos de un operador si este operador tiene registrada una o más programaciones de grabación en este grupo.*
2. *El hecho de que un operador haya asociado un grupo a otros operadores no le impide de desasociarse a sí mismo de ese grupo.*

## Programación de Grabación <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Para acceder a esta opción, haga clic en el menú REGISTRO > PROGRAMACIÓN DE GRABACIÓN, se abrirá la página PROGRAMACIÓN DE GRABACIÓN (Figura 23).

Esta página permite al administrador visualizar sus propias programaciones de grabación y las programaciones de cualquier operador. Cada operador, sin embargo, solo podrá visualizar las programaciones que él mismo registró.

Para cada programación listada, se especifican: el nombre de la programación, el grupo de recursos que permiten realizar la grabación, el operador a que la programación está asociada y las fechas y los horarios en que se deberá iniciar y finalizar la grabación.

Es posible ordenar la lista de programaciones de grabación por las columnas Nombre, Grupo, Fecha Inicio y Fecha Término. Para ordenar la lista, haga clic en el título de la columna correspondiente.



	Nombre	Grupo	Operador	Fecha Inicio	Fecha Término
<input type="checkbox"/>	IP 2202	VoIP	root	03/02/2016 - 12:15:06	03/02/2018 - 12:15:15
<input type="checkbox"/>	Ramais 2000-2022	2000-2015	root	12/01/2012 - 15:02:35	31/12/2020 - 00:00:01

Excluir  **Mostrar tan solo las programaciones activas.**

**Figura 23. Programación de Grabación**

Las programaciones de grabación, aunque tengan la fecha de término expirada, seguirán presentándose en la lista en la página de programaciones de grabación mientras no se marque la casilla **Mostrar tan solo las programaciones activas** y podrán ser excluidas según el procedimiento **Excluir una programación registrada** descrito en la página 93.



*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

La información de la programación son configuradas por el operador o por el administrador del sistema al realizar un nuevo registro (Figura 24), como se describe en los siguientes procedimientos.

**Programación de Grabación** ?

Nombre:

Sitio: vts110 ▼

Programar grabación para usuario:

Grupo a Grabar: 2000-2015 ▼

Fecha Inicio: 02/08/2017 10:18:44 i

Fecha de Término:   i

**Opciones de Grabación:**

**Origen de la llamada**

entrante  saliente

**Tipo de la llamada:**

**Voz**

**PAs:**

PA  Ramal  Tronco

**Extensiones:**

Ramal  Tronco

**Troncales:**

Tronco

**SMS**

Ramal

Grabar Pantalla

**Listas de excepciones**

Excluir de la Grabación:


Incluir en la Grabación:

Figura 24. Registro de la programación de grabación

## Sobre la aplicación WEB

CAPÍTULO 3

Cualquier usuario puede editar o excluir las programaciones está visualizando o, aun, programar nuevas grabaciones de audio por medio de cualquier recurso del sistema (en el caso de administradores), o por medio de los recursos suministrados por el administrador o por otro operador al mismo usuario.

También es posible copiar una programación de grabación por medio del botón  que se presenta en el listado de las grabaciones (véase procedimiento de la página 90).

Las programaciones de grabación, aunque tengan la fecha de término expirada, seguirán presentándose en la lista de la página de programaciones de grabación, y podrán ser excluidas según el procedimiento de exclusión descrito en la página 93

### NOTA

Quando la solución **Record** esté integrada a *Interact* (opcional), las Opciones de Grabaciones serán presentadas.

## PROCEDIMIENTO


### Registrar una nueva programación <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú REGISTRO > **Programación de Grabación**. Se abrirá la página PROGRAMACIÓN DE GRABACIÓN (Figura 23).
2. Haga clic en **Nuevo**. Se presentará la página PROGRAMACIÓN DE GRABACIÓN (Figura 24).
3. En el campo Nombre, introduzca el nombre (máximo de 25 caracteres) de la nueva programación.
4. En el campo Sitio, seleccione el sitio por el cual se deberá realizar la grabación.
5. La opción **Programar grabación para el usuario** depende de privilegio y permite programar una grabación para un operador. Para eso, marque la casilla de verificación y seleccione el operador en la caja de listado.

6. En el campo Grupo a Grabar, seleccione el grupo de recursos que será asociado a la programación. Así, cuando llegue la fecha y el horario de inicio de la grabación programada, todos los recursos configurados en el grupo asociado recibirán comando para realizar grabación por el período configurado.
7. En los campos Fecha de Inicio y Hora de Inicio, especifique la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) en que se deberá iniciar la grabación programada.
8. En los campos Fecha de Término y Hora de Término, especifique la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) en que se deberá finalizar la grabación programada.

#### NOTA

- 1) Solo el administrador podrá visualizar, en el campo Grupo a Grabar, todos los grupos disponibles en el sistema. Los operadores solo visualizan los grupos que les fueron asociados por el administrador o por otro operador.
- 2) La opción Programar grabación para usuario depende de privilegio.

9. Especifique las fechas y los horarios de inicio y término de la grabación en el formato dd/mm/aaaa (Ej.: 26/12/2003) y hh:mm:ss (Ej.: 18:30:17). Las barras de separación en las fechas y los puntos de separación en los horarios son insertados automáticamente (no es necesario digitarlos). Si lo prefiere, utilice el botón  (calendario) para configurar y seleccionar las fechas deseadas, según el procedimiento descrito en la página 141.
10. En el área Opciones de Grabación Configure los siguientes campos:
  - **Origen de la Llamada:** marque la casilla de verificación de los tipos de origen de las llamadas que desea grabar:
  - **Entrantes:** llamadas recibidas.

– **Salientes:** llamadas generadas.

- **Tipos de la Llamada:** marque la casilla de verificación de los tipos de llamadas que desea grabar, según las siguientes explicaciones:

**VOZ:**

- **PA:** grabar llamadas de voz que serán recibidas o generadas por una PA (Posición de Atención) a otra PA, a una **Extensión** y/o a una **Troncal** (número externo). Para grabar las llamadas generadas por una PA a una Troncal en un sistema que no sea EasyCall (ej.: sistema ACD), se deberá seleccionar el ítem Troncal.
- **Extensión:** grabar llamadas de voz que serán recibidas o generadas por una Extensión a otra **Extensión** y/o a una **Troncal**.
- **Troncal:** grabar llamadas de voz que serán recibidas o generadas por una Troncal a otra Troncal.

**CHAT:** solo se presentará si la solución **Record** está integrada a Interact – (Opcional)


- **Servicio:** grabar llamadas de chat recibidas o generadas por un servicio.
- **Personal:** grabar llamadas de chat realizadas entre agentes (PAs).
- **Consulta de servicio:** grabar llamadas de chat de consulta realizadas entre agentes cuando estén relacionadas a una llamada de servicio.

**E-MAIL** solo se presentará si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional)

- **Servicio:** grabar llamada de e-mail recibido o generado por un servicio.
- **Consulta de servicio:** grabar llamada de e-mail de consulta de un agente a otro agente relacionado a una llamada de servicio.

**SMS:**

**SMS:** grabar las llamadas del medio SMS.

11. Para seleccionar las opciones deseadas, haga clic en la casilla  **Entrante**

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3


12. Para grabar las pantallas de los tipos de llamadas seleccionadas anteriormente, habilite la caja **Grabar Pantalla**.
13. En Lista de Excepciones, seleccione las opciones según lo desee:
  - **Excluir de la Grabación:** al activar esta opción y seleccionar la lista en la caja de listado, todos los números, cuentas y servicios de esa lista no serán considerados.
  - **Incluir en la Grabación:** al activar esta opción y seleccionar la lista en la caja de listado, todos los números, cuentas y servicios de esa lista serán grabados.
14. Haga clic en el botón **Guardar**.
15. Las configuraciones realizadas serán enviadas a la base de datos y la nueva grabación será programada. A continuación, se actualizará la página Programación de Grabación y se exhibe el mensaje “**¡Programación de grabación incluida con éxito! ¡Todos los recursos fueron asignados con éxito!**”.

### ATENCIÓN

- 1) Si se rellena el año de las fechas de inicio y término con dos dígitos, se exhibirá un mensaje de error que solicita el llenado correcto (con cuatro dígitos).
- 2) Los horarios de inicio y término de la grabación deben tener valores entre 00 y 23 (para las horas) y entre 00 y 59 (para los minutos y segundos), de lo contrario se exhibirá un mensaje de error que solicita el llenado correcto.
- 3) El inicio y el término de las grabaciones deben ser configurados con fechas y horarios obligatoriamente mayores que la fecha actual del servidor del sistema en el momento del registro de la programación, de lo contrario, el horario será configurado para la fecha y la hora actuales.
- 4) Si uno o más recursos de grupo asociado están indisponibles para el sistema durante el registro de la programación, se presentará el mensaje “No fue posible excluir la programación de grabación”, los recursos que no pudieron ser asignados y el motivo de no haber sido asignados.

### PROCEDIMIENTO

#### Editar una programación registrada <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú REGISTRO > **Programaciones de Grabación**. Se abrirá la página PROGRAMACIONES DE GRABACIÓN (Figura 23), que presenta todas las programaciones registradas por el usuario.
2. Seleccione la programación que desea editar y haga clic en el botón **Editar** . Se abrirá la página PROGRAMACIÓN DE GRABACIÓN (Figura 25), que presenta toda la información actual de la programación.

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3


3. *Configure los campos según lo desee, respetando las observaciones de cada campo. Estos campos se encuentran descritos en el procedimiento Registrar una nueva programación, página 82.*
4. *Haga clic en **OK**.*

### **ATENCIÓN**

*Las observaciones cuanto a la asignación de recursos (explicada en el procedimiento anterior) también son válidas en la modificación de un registro de programación.*

En algunos casos, es necesario cambiar el Operador del **Record**, haciendo con que las grabaciones del antiguo Operador puedan ser accedidas por el nuevo Operador. Para



eso, se utiliza el icono , que permite abrir una página para cambiar el nombre del Operador – siempre que no sea el administrador. Una vez que se haga eso, todas las grabaciones de la Programación antigua (que está siendo copiada a la nueva) podrán ser accedidas por el nuevo Operador. Si el Operador anterior ya no tiene acceso a la programación antigua, lo ideal es finalizarla y excluirla para evitar la duplicidad de información. Para saber más acerca de la copia de programación, véase el procedimiento de la página 90.



**Programación de Grabación** ?

**Nombre:** Ramais 2000-2022

**Operador:** root

**Sitio:** vts110

**Grupo a Grabar:** 2000-2015

**Fecha Inicio:** 12/01/2012 15:02:35

**Fecha de Término:** 31/12/2020 00:00:01

**Opciones de Grabación:**

**Origen de la llamada**

entrante  saliente

**Tipo de la llamada:**

**Voz**

**PAs:**

PA  Ramal  Tronco

**Extensiones:**

Ramal  Tronco

**Troncales:**

Tronco

**SMS**

Ramal

Grabar Pantalla

**Listas de excepciones**

Excluir de la Grabación: [dropdown]

Incluir en la Grabación: [dropdown]

Guardar Cancelar

**Figura 25. Modificación de la programación de grabación**

**Programación de Grabación**

Nombre: prog\_agentes

Operador: root

Sitio: site\_interact

Grupo a Grabar: agentes

Fecha Inicio: 31/05/2017 09:41:22

Fecha de Término: 31/05/2018 10:00:00

**Opciones de Grabación:**

**Origen de la llamada**

entrante  saliente

**Tipo de la llamada:**

**Voz**

**PAs:**

PA  Ramal  Tronco

**Extensiones:**

Ramal  Tronco

**Troncales:**

Tronco

**Chat**

Serviço  Pessoal  Consulta de serviço

**E-mail**

Serviço  Consulta de serviço

**SMS**

Ramal

Grabar Pantalla

**Listas de excepciones**

Excluir de la Grabación: [dropdown]


Incluir en la Grabación: [dropdown]

Guardar Cancelar

Figura 26. Editar programación de grabación – Record integrado a Interact (opcional)

## PROCEDIMIENTO

### Copiar una programación registrada <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú REGISTRO > PROGRAMACIONES DE GRABACIÓN. Se abrirá la página PROGRAMACIONES DE GRABACIÓN (Figura 23), que presenta todas las programaciones registradas por el usuario.
2. Seleccione la programación que desea copiar y haga clic en . Se abrirá la página para copiar la Programación de Grabación (Figura 27). Solo los campos Nombre, Copiar programación para el usuario, Fecha Inicio y Fecha de Término estarán habilitados. Los demás campos solo podrán visualizarse, sin que sea posible modificarlos.
3. En el campo Nombre, especifique el nombre de la copia de la programación registrada o mantenga el nombre actual.
4. En el campo Copiar programación para el usuario seleccione el usuario que será propietario de la programación. El sistema listará, en este campo, solo a los usuarios que están asociados al Grupo a Grabar de la programación de grabación en cuestión.
5. Tras informar el usuario, rellene los campos Fecha Inicio y Fecha de Término. Tales campos ya vienen rellenos con el valor de la Programación de Grabación.
6. Al marcar la casilla de verificación **Copiar las grabaciones**, se copiarán todas las grabaciones, incluso las antiguas a la nueva programación de grabación.
7. Haga clic en **Copiar** para efectuar la copia de la Programación de Grabación. El sistema copiará la programación y también todas las grabaciones que ocurrieron para aquella programación en el periodo especificado. Al finalizar la copia, el sistema volverá a la página de listado de Programación de Grabación (Figura 29) con el mensaje «¡Programación de grabación copiada con éxito!».
8. Para ignorar la copia de la programación, haga clic en **Cancelar**. El sistema volverá a la página de listado de Programación de Grabación.

**Programación de Grabación** ?

Nombre:

Sitio: **vts110**

Copiar Programación para el usuario:

Grupo a Grabar: **VoIP**

Fecha Inicio:

Fecha de Término:

Copiar las grabaciones

**Opciones de Grabación:**

**Origen de la llamada**

entrante  saliente

**Tipo de la llamada:**

**Voz**

**PA:**

PA  Ramal  Tronco

**Extensiones:**

Ramal  Tronco

**Troncales:**

Tronco

**SMS**

Ramal

Grabar Pantalla

**Listas de excepciones**

Excluir de la Grabación:

Incluir en la Grabación:

**Figura 27. Copia de Programación de Grabación**

Programación de Grabación

Nombre: prog\_agentes

Sitio: site\_interact

Copiar Programación para el usuario: [dropdown]

Grupo a Grabar: agentes

Fecha Inicio: 31/05/2017 09:41:22

Fecha de Término: 31/05/2018 10:00:00

Copiar las grabaciones

Opciones de Grabación:

Origen de la llamada

entrante  saliente

Tipo de la llamada:

Voz

PAs:

PA  Ramal  Tronco

Extensiones:

Ramal  Tronco

Troncales:

Tronco

Chat

Servicio  Pessoal  Consulta de serviço

E-mail

Servicio  Consulta de serviço

SMS

Ramal

Grabar Pantalla

Listas de excepciones

Excluir de la Grabación: [dropdown]

Incluir en la Grabación: [dropdown]

Copiar Cancelar

Figura 28. Copia de Programación de Grabación – Record integrado a Interact (opcional)

**Programación de Grabación** ?

¡Programación de grabación copiada con éxito!

[Nuevo](#)

<input type="checkbox"/>	Nombre ▾	Grupo	Operador	Fecha Inicio	Fecha Término
<input type="checkbox"/>	 copia prog	VoIP	diana	03/02/2016 - 12:15:06	03/02/2018 - 12:15:15
<input type="checkbox"/>	 IP 2202	VoIP	root	03/02/2016 - 12:15:06	03/02/2018 - 12:15:15
<input type="checkbox"/>	 Ramais 2000-2022	2000-2015	root	12/01/2012 - 15:02:35	31/12/2020 - 00:00:01

Excluir  **Mostrar tan solo las programaciones activas.**

**Figura 29. Resultado de la Copia de Programación de Grabación**

## PROCEDIMIENTO

### Excluir una programación registrada <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

- Haga clic en **REGISTRO** > **Programaciones de Grabación**. Se abrirá la página **PROGRAMACIONES DE GRABACIÓN** (Figura 23), que presenta todas las programaciones registradas por el usuario.
- Seleccione la programación que desea excluir y haga clic en **Excluir**. Se abrirá una página que solicita la confirmación de la exclusión de la programación. Para ignorar la exclusión, haga clic en **Cancelar**. Para confirmar la exclusión, haga clic en **OK**.
- La página **Programaciones de Grabación** se actualizará, con el mensaje «¡Programación de grabación excluida con éxito! Todos los recursos fueron desasignados con éxito!».

### NOTA

- 1) *Antes de excluir un registro de programación, haga clic en el sub menú Grabaciones del menú Consulta, en la página principal de la aplicación **Record**, y verifique si hay alguna grabación cuyo grupo utilizado esté asociado a la programación que desea excluir.*
- 2) *El sistema solo podrá excluir programaciones cuyos grupos involucrados no estén asociados a ninguna grabación.*

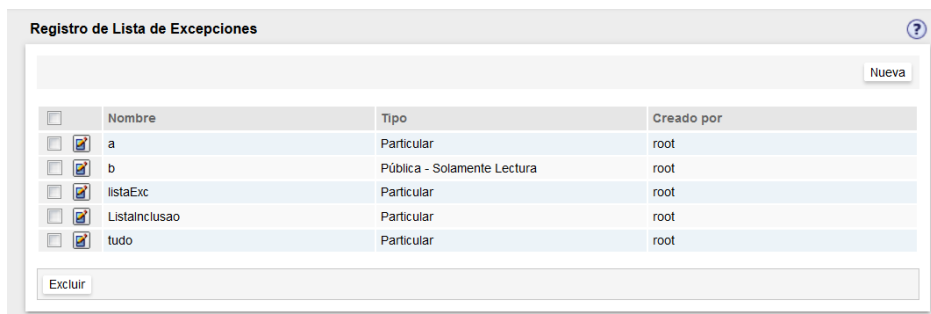
### ATENCIÓN

*Si uno o más recursos de grupo asociado están indisponibles en el momento de la exclusión, se presentará el mensaje « ¡No fue posible excluir la programación de grabación! Algunos recursos no pudieron ser desasignados!», seguida de los recursos que no pudieron ser desasignados y del respectivo motivo.*

## Listas de Excepciones <sup>(1)(2)</sup>

Al hacer clic en el menú REGISTRO > LISTA DE EXCEPCIONES en la página principal de la interfaz **Record**, se presentará la página REGISTRO DE LISTA DE EXCEPCIONES (Figura 30).

Esa página permite registrar, modificar y excluir listas con números telefónicos y/o cuentas de usuario y/o servicios tipo ACD o no ACD.



**Figura 30. Listas de Excepciones**

Posteriormente el usuario podrá utilizar listas de excepciones para definir números telefónicos y/o cuentas que deben ser incluidos o excluidos de la programación de grabación (véase el ítem 13 del procedimiento descrito en la página 85).

Las listas se visualizan y/o se modifican según la clasificación:

- **Listas particulares (tipo particular):** solo el usuario que las registró o los usuarios con el perfil «Lista de excepción de otros operadores» podrán visualizarlas, utilizarlas y alterarlas.
- **Listas públicas sin permiso de edición (tipo pública – solo lectura):** cualquier usuario podrá visualizarlas y utilizarlas, pero solo el usuario que las registró podrá alterarlas.
- **Listas públicas con permiso de edición (tipo pública - lectura y edición):** cualquier usuario podrá visualizarlas, utilizarlas y alterarlas.



### NOTA

*El administrador puede visualizar y modificar las listas particulares registradas por otros operadores.*

## PROCEDIMIENTO

### Registrar una lista de excepciones <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

4. Haga clic en menú REGISTRO > LISTA DE EXCEPCIONES. Se presentará la página REGISTRO DE LISTA DE EXCEPCIONES (Figura 30).
5. Haga clic en **Nuevo**, en la parte superior derecha de las listas de excepciones registradas. Se presentará la página NUEVA LISTA DE EXCEPCIÓN (Figura 31).
6. En el campo Nombre, introduzca el nombre del nuevo grupo.
7. En Utilización, haga clic en una de las siguientes opciones:
  - **Particular**: si marca esta opción, la lista podrá ser utilizada/editada tanto por el usuario que la creó como por usuarios que tengan el perfil «Lista de excepciones de otros operadores».
  - **Pública**: si marca esta opción, la lista podrá ser utilizada por cualquier usuario del sistema **Record** para registrar programaciones de grabación. Al selecciona esta opción, se habilitarán las siguientes subopciones:
    - **Solo Lectura**: si marca esta opción, todos podrán utilizar la lista al registrar nuevas programaciones y solo usted podrá alterarla.
    - **Lectura y Edición**: si marca esta opción, todos podrán utilizar la lista para registrar nuevas programaciones y cualquier usuario podrá alterarla.

**Figura 31. Registro de nueva lista de excepciones**

El área en la parte derecha de la página de registro de nuevas listas permite incluir los números telefónicos y/o cuentas, servicio ACD y/u otros servicios que deberán formar parte de la lista, según los siguientes procedimientos.

8. Seleccione el tipo de ítem que desea añadir a su lista y haga clic en **Incluir**. Los tipos de ítems disponibles son
  - **Número Telefónico:** permite incluir un número telefónico en la nueva lista de excepciones.
  - **Cuenta:** permite incluir una cuenta-usuario en la lista de excepciones.
  - **Servicio ACD:** Permite incluir un servicio tipo ACD en la lista de excepciones. Para facilitar la búsqueda, haga clic en la caja de selección e introduzca parte del número deseado.
  - **Otros servicios:** permite incluir servicios del tipo no ACD en la lista de excepciones.
  - **Agente: este ítem solo estará visible si Record está integrado a Interact (opcional):** permite incluir un Agente en la lista de excepciones. Para eso seleccione el agente en la caja de selección o introduzca parte del nombre deseado en el campo al lado.

**Figura 32. Opción Agente - disponible si Record está integrado a Interact (opcional)**

9. Tras seleccionar los ítems, haga clic en **Guardar** para validar el registro de la nueva lista.


Las listas registradas se presentarán según el perfil de operación y podrán utilizarse durante el registro de una programación de grabación, según el procedimiento descrito en la página 82.

## PROCEDIMIENTO

### Editar una lista de excepciones <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú REGISTRO > LISTA DE EXCEPCIONES. Se presentará la página REGISTRO DE LISTA DE EXCEPCIONES (Figura 30).

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

2. Haga clic en el botón  de la lista que desea editar. Se abrirá la página para editar la lista de excepción (Figura 31).
3. Modifique la clasificación de la lista según lo desee. Si lo prefiere, también podrá incluir nuevos ítems en la lista o aun modificar o excluir ítems ya existentes.
4. Para modificar un ítem de la lista:
  - Selecciónelo en la lista de ítems de la Lista de Excepciones.
  - Si necesita modificar el tipo, utilice la casilla de selección. Digite correctamente las cifras de la cuenta o del número telefónico en la caja de digitación.
  - Haga clic en **Modificar**.
5. Para excluir un ítem de la lista:
  - Selecciónelo en la lista de ítems de la Lista de Excepciones.
  - Haga clic en **Excluir**.
6. Para incluir un nuevo ítem en la lista:
  - Defina el tipo de ítem en la caja de selección.
  - Digite correctamente las cifras del nuevo ítem.
  - Haga clic en **Incluir**.
7. Haga clic en **Guardar** para validar las modificaciones de la lista de excepciones.

### ATENCIÓN

Al modificar una lista de excepciones, asegúrese de hacer clic en el botón **Guardar**, de lo contrario, esas modificaciones no serán consideradas.

## PROCEDIMIENTO

### Excluir una o más listas de excepciones <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú **REGISTRO >Lista de Excepciones**. Se presentará la página **REGISTRO DE LISTA DE EXCEPCIONES** (Figura 30).
2. Marque la casilla de las listas que desea excluir. Para excluir todas, haga clic en **Seleccionar Todos**.
3. Haga clic en **Excluir**. El sistema solicitará la confirmación de la exclusión.
4. Haga clic en **OK**.

## Grabadores <sup>(1)</sup>

El menú **REGISTRO > GRABADOR** permite acceder al **REGISTRO DE GRABADORES** (Figura 33).

Esa página, permite registrar UMGs o UCGs y/o editar el nombre/IP de grabadores registrados, además de presentar sus estados.

La leyenda de la Figura 33 presenta el significado de los iconos.

**Registro de Grabadores**

Nueva Ucg Nueva Umg

	Grabador	IP	Sitio
	teste	192.192.192.192	vts110
	ucg2	192.192.192.192	ucg2
	ugip66	192.192.192.192	vts110
	UG-IP	192.192.192.192	vts110
	vts110	192.192.192.192	vts110
	vts111	192.192.192.192	vts110
	vts132	192.192.192.192	vts110
	vts133	192.192.192.192	vts110
	vts134	192.192.192.192	vts110

**Leyenda**

- Conectado
- No Conectado
- Bloqueando
- Bloqueado

**Figura 33. Registro de grabadores**

Un grabador puede encontrarse en los estados Bloqueado o Bloqueando cuando es necesario hacer algún mantenimiento en el equipamiento del cliente por parte de Dígitro. Una vez que el mantenimiento se haya finalizado, el grabador volverá al estado Conectado.

**ATENCIÓN**

*Para excluir un grabador (UCG o UMG), consulte el Servicio de Soporte al Cliente (SSC) Dígitro por medio del teléfono 0300-7898111.*

## PROCEDIMIENTO

### Registrar una nueva UCG <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en menú Registro > Grabador > Nueva UCG. Se abrirá la Figura 34.

#### Nuevo Grabador - UCG ?

nombre sitio:	<input type="text"/>
nombre grabador:	<input type="text"/>
IP:	<input type="text"/>
Cant. Canales:	<input type="text" value="30"/>
Cant. Mixers:	<input type="text" value="30"/>
Tiempo máx Grabación Diario:	<input type="text" value="30"/> (Horas)
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

**Figura 34 Registro de UCG**

2. En el campo Nombre Sitio, introduzca el nombre del sitio a que pertenece la UCG. El nombre del sitio servirá posteriormente para registrar recursos del sistema.
3. En el campo Nombre Grabador, introduzca el nombre de la nueva UCG.
4. En el campo IP, introduzca el número IP de la nueva UCG. Si introduce el número en formato incorrecto, el sistema presentará un mensaje de error y le solicitará que lo introduzca nuevamente.
5. En Cant. Canales, introduzca la cantidad de canales de grabación de la nueva UCG. El campo ya se presenta configurado con la cantidad estándar de 30 canales.
6. En Cant. Mixers, introduzca la cantidad de mixers de la nueva UCG. El campo ya se presenta configurado con la cantidad estándar de 30 mixers.

7. En *Tiempo Máx. Grabación*, introduzca el tiempo máximo diario de horas<sup>2</sup> de grabación de la nueva UCG. El campo se presenta configurado con la cantidad estándar de 30 horas diarias.
8. Haga clic en **OK**.

## PROCEDIMIENTO

### Registrar una nueva UMG <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en menú **REGISTRO** > **Grabador** > **Nueva UMG**. Se abrirá la Figura 35.

**Nuevo Grabador - UMG** ?

**nombre grabador:**

**UCG:** vts110 ▼

**IP:**

**Cant. Canales:**

**Cant. Mixers:**

**Tiempo máx Grabación Diario:**  (Horas)

**Figura 35. Registro de UMG**

2. En el campo *Nombre Grabador*, introduzca el nombre de la nueva UMG.

<sup>2</sup> Ejemplo: una UMG realizará, diariamente, la grabación simultánea de 10 Posiciones de Atención (PAs). Si el tiempo máximo de grabación de la UMG es igual a 300 horas diarias, será posible grabar 30 horas diarias de audio para cada PA.



*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

3. *En la caja UCG, seleccione la UCG a que deberá asociarse la nueva UMG.*
4. *En el campo IP, introduzca el número IP de la nueva UMG. Si introduce el número en formato incorrecto, el sistema presentará un mensaje de error y le solicitará que lo introduzca nuevamente.*
5. *En Cant. Canales, introduzca la cantidad de canales de grabación de la nueva UMG. El campo ya se presenta configurado con la cantidad estándar de 30 canales.*
6. *En Cant. Mixers, introduzca la cantidad de mixers de la nueva UMG. El campo ya se presenta configurado con la cantidad estándar de 30 mixers.*
7. *En Tiempo Máx. Grabación, introduzca el tiempo máximo diario de horas<sup>3</sup> de grabación de la nueva UMG. El campo ya se presenta configurado con la cantidad estándar de 30 horas diarias.*
8. *Haga clic en OK.*

## **PROCEDIMIENTO**

### **Editar el registro de una UCG o de una UMG <sup>(1)</sup>**

1. *Tras registrar una UCG o UMG, el administrador solo podrá modificar el nombre y/o la dirección IP.*
2. *Haga clic en el menú REGISTRO > GRABADOR. Se abrirá la página REGISTRO DE GRABADORES (Figura 33).*

---

<sup>3</sup> Véase la nota de pie de página anterior.

**Modificación de Grabador - UCG** ?

nombre sitio: ucg2

Nuevo Nombre:


Nuevo Ip:

Cant. Canales: 30

Cant. Mixers: 30

Tiempo máx Grabación Diario: 30 (Horas)

**Figura 36. Modificación de UCG**

3. Haga clic en el icono  correspondiente al grabador que desea editar. Se abrirá la página MODIFICACIÓN DE GRABADOR.
4. En el campo Nuevo Nombre, introduzca nuevamente el nombre del grabador según lo desee.
5. En el campo Nuevo IP, introduzca nuevamente el número IP del grabador según lo desee.
6. Haga clic en **OK**.

## Recursos <sup>(1)</sup>

Al hacer clic en el menú REGISTRO > RECURSOS, se abrirá la página REGISTRO DE RECURSOS DEL SISTEMA (Figura 37), que permite registrar nuevos recursos\* de grabación o, aun, modificar los registros existentes.

**Figura 37. Registro de Recursos del Sistema**

El campo Recurso presenta una caja de selección con todos los recursos registrados en el sistema y el sitio (plataforma) al que cada recurso está asociado.

## PROCEDIMIENTO

### Registrar un nuevo recurso o rango de recursos <sup>(1)</sup>

1. Antes de registrar uno o más recursos de grabación, el administrador debe saber que solo el tipo de activación de grabación podrá ser alterado en un recurso registrado.
2. Haga clic en menú REGISTRO > RECURSO. Se abrirá la página REGISTRO DE RECURSOS DEL SISTEMA (Figura 37).
3. Haga clic no botón **Nuevo**. Se abrirá la página NUEVO RECURSO DEL SISTEMA (Figura 38).
4. En la caja Sitio, seleccione la plataforma a que se asociará el nuevo recurso (o rango).
5. En la caja Tipo, seleccione el tipo (Extensión, PA o Troncal) del recurso (o rango) que desea incluir.
6. En el campo Recursos, especifique el recurso o rango de recursos que desea registrar:

▪ Para incluir un recurso: introduzca la identidad del recurso en la caja izquierda del campo Recursos, dejando la caja derecha en

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

blanco, como muestra la figura al lado.

▪ Para incluir un rango de recursos: introduzca la identidad del recurso inicial en la caja izquierda del campo Recursos. En la caja derecha, introduzca la identidad del recurso final, como muestra la figura al lado.

7. El campo *Recurso Externo* solo se utiliza cuando la solución del cliente trabaja con monitoreo por alta impedancia en un PBX legado, permitiendo realizar el mapeo entre un dispositivo físico de **Record** y el dispositivo del PBX legado que se desea grabar. Ese mapeo facilita las consultas y programaciones por medio del dispositivo del PBX que está siendo grabado.
8. Para registrar un recurso externo o un rango de recursos, utilice el mismo modelo de llenado explicado anteriormente en el paso 5. Según el ejemplo ilustrado en la Figura 39, se registrarían como recursos externos los recursos 9900 a 9910.

**Nuevo Recurso del Sistema** ?

**Figura 38. Nuevo recurso del sistema**

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

9. En el campo Tipo de Activación, seleccione la forma de activación de la grabación en el recurso (o rango). Las opciones de selección se presentarán según la configuración realizada por el usuario en el campo Tipo.
10. La Figura 39 presenta un ejemplo de monitoreo en alta impedancia.
11. Como los recursos 9900 a 9910 son externos a la plataforma **Dígitro** en que se realizará la grabación, se deberán registrar como recursos externos, los recursos 2000 a 2010, para que el sistema entienda que las grabaciones se refieren a las identidades de recursos del PBX legado.



**Figura 39. Ejemplo de PBX legado y monitoreo en alta impedancia**

12. **Alta Impedancia:** disponible para recursos del tipo Troncal. Se debe configurar en alta impedancia un canal de grabación cuando esté conectado físicamente a **Record** vía enlace E1 y este enlace esté conectado en alta impedancia con el PBX que está siendo grabado.

## Sobre la aplicación WEB

### CAPÍTULO 3

13. **Monitoreo:** es el tipo de grabación normalmente más utilizado, disponible para recursos del tipo Extensión o PA. Al habilitar esta opción, será posible iniciar y finalizar las grabaciones de extensiones del PBX **Digitro** por medio del monitoreo que **Record** realiza de los estados de las extensiones del PBX.
14. **Ocupación:** tipo de grabación normalmente utilizada para los casos de PBX legado. Disponible para recursos del tipo Extensión o Troncal, cuando **Record** recibe una ocupación del PBX externo y el dispositivo grabado (troncal o extensión) tiene la función exclusiva de recibir el audio del PBX legado.
15. **RecordScreen:** se utiliza para grabar pantallas vía **RecordScreen**, véase Anexo D en la página 214.
16. **Voz:** ese tipo de grabación es el tipo más utilizado para los casos de PBX legado. Disponible para recursos del tipo Extensión o Troncal. Al habilitar esta opción, será posible iniciar y finalizar las grabaciones programadas posteriormente por los usuarios utilizando el nuevo recurso (o rango), respectivamente al detectar voz o silencio en la extensión o troncal de origen de la grabación que será efectuada. Al habilitar esta opción, será posible editar las cajas de configuración del campo Ganancia:
17. Haga clic en **OK**.

## PROCEDIMIENTO

### Editar un recurso registrado <sup>(1)</sup>

1. Tras registrar un recurso, el administrador podrá editar la configuración de recurso externo y/o tipo de activación de grabación de los recursos registrados.
2. Para eso, haga clic en el menú REGISTRO > Recurso. Se abrirá la página REGISTRO DE RECURSOS DEL SISTEMA (Figura 37).
3. Seleccione el recurso que desea editar y haga clic en **Modificar**. Se abrirá la página MODIFICACIÓN DE RECURSO DEL SISTEMA (semejante a la Figura 38).

4. *Altere la identidad del recurso externo y el tipo de activación según lo necesite. La descripción de cada tipo de activación consta en el procedimiento Para registrar un nuevo recurso o rango de recursos, en la página 107.*
5. *Haga clic en **OK**.*

### ATENCIÓN

*Antes de excluir un recurso, asegúrese de que el recurso que será excluido no está asociado a ningún grupo de recursos.*

## PROCEDIMIENTO

### Excluir un recurso registrado <sup>(1)</sup>

1. *Haga clic en el menú REGISTRO > **Recurso**. Se abrirá la página REGISTRO DE RECURSOS DEL SISTEMA (Figura 37).*
2. *En la caja Recurso, seleccione el recurso que desea excluir y haga clic en **Excluir**.*
3. *Haga clic en **OK** para confirmar la exclusión.*

### Exclusión en Cascada <sup>(1)</sup>

Haga clic en el menú REGISTRO > **Exclusión en Cascada**. Se abrirá la Figura 40

**Figura 40. Exclusión en Cascada**

En la página representada por la Figura 40, el administrador puede excluir los registros de las grabaciones y las programaciones de forma simple y en cascada.

Es posible excluir registros de grabación por: Programación, Grupo, Operador y Recurso.

### **ATENCIÓN**

*No es posible recuperar los registros excluidos, por tanto, asegúrese de que desea excluirlos antes de realizar la operación.*

Para los registros mencionados, se habilitan las siguientes opciones de exclusión:



Registros de grabación por:	Opciones:
<b>Programación</b>	Excluir Programaciones Relacionadas.
<b>Grupo</b>	Excluir Programaciones Relacionadas. Excluir Grabaciones de los Grupos y Subgrupos. Excluir Grupos (incluso Subgrupos).
<b>Operador</b>	Excluir Programaciones Relacionadas. Excluir Grabaciones de los Grupos y Subgrupos. Excluir Grupos (incluso Subgrupos). Excluir Operador.

#### NOTA

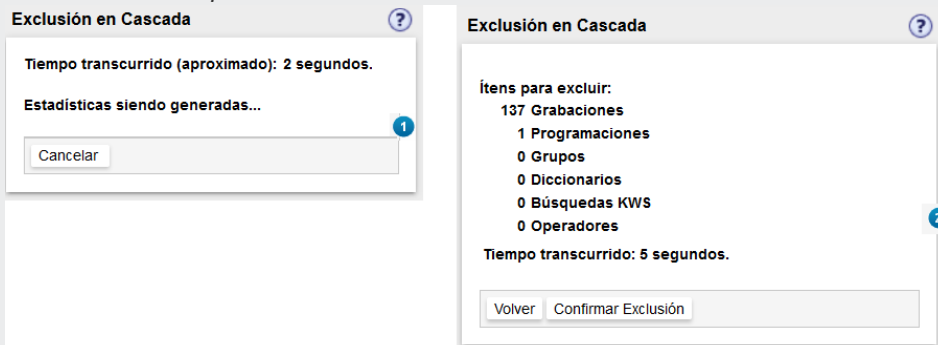
*Si la solución **Record** está integrada a *Interact* (opcional), en **Recurso** (Figura 37) también se presenta la opción Agente.*

## PROCEDIMIENTO

### Excluir en cascada <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en menú **REGISTRO** > **Exclusión en Cascada**. Se abrirá la Figura 40 que exhibe los registros de grabación y las opciones de exclusión para los registros.
2. En **Excluir registros de grabación por**, seleccione uno de los ítems: **Programación**, **Grupo**, **Operador** o **Recurso**.
3. Abajo, seleccione las opciones deseadas disponibles para el ítem elegido anteriormente: **Excluir Programaciones Relacionadas**, **Excluir Grabaciones de los Grupos y Subgrupos**, **Excluir Grupos (incluso Subgrupos)**, **Excluir Operador**.

- Haga clic en **Próximo**. Se presentará una página con el mensaje **“Estadísticas siendo generadas, aguarde...”** y el tiempo aproximado transcurrido. A continuación, en la Figura 41, se presentará el resultado de las estadísticas con las opciones seleccionadas para la exclusión.



**Figura 41. Exclusión en cascada – generando estadísticas**

- Para modificar los registros y las opciones para exclusión, haga clic en **Volver** (se presenta la Figura 40), o
- para proseguir la exclusión, haga clic en **Confirmar Exclusión**. Se presentará el mensaje **“¿Está seguro de que desea proceder con la exclusión? ¡Esta operación es irreversible!”**
- Haga clic en **OK** para confirmar la exclusión.
- Tras realizar la exclusión, el sistema presentará la página con los ítems excluidos y el mensaje **“¡Procedimiento de exclusión concluido!”**
- Haga clic en **OK**, para volver a la Figura 40.

## Servidor de Almacenamiento <sup>(1)</sup>

El Servidor de Almacenamiento es el equipamiento destinado a almacenar grabaciones o recibir restauraciones de *backups*.

Este equipamiento puede ser del tipo *File System*, que pueden ser varios HDs o un único HD dividido en particiones, así como también puede ser del tipo Google Cloud (GCP), que es un repositorio remoto en la nube GCP.

En el registro de un servidor de almacenamiento se podrá definir si cada *File System* se destinará a almacenamiento.

Al seleccionar el ítem Registro de Servidor de Almacenamiento del menú Registro, se exhibe la página con la lista de Servidores de Almacenamiento previamente registrados (Figura 42).

### PROCEDIMIENTO

#### Incluir un servidor de almacenamiento <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú Registro > Servidor de Almacenamiento. Se abrirá la página que lista los Servidores de Almacenamiento (Figura 42).





<input type="checkbox"/>	Nombre	Dirección	Tipo de almacenamiento	Nuevo
<input type="checkbox"/>	google-ok	-	Google Cloud (GCP)	
<input type="checkbox"/>	maquina211	192.192.192.192	Filesystem	

Excluir

**Figura 42. Lista de Servidores de Almacenamiento**

2. Haga clic en **Nuevo**, se abrirá la página Registro de Servidor de Almacenamiento.

**Figura 43. Registro de servidor de almacenamiento: Filesystem**


3. Seleccione el tipo de almacenamiento deseado: *Filesystem* o *Google Cloud (GCP)*.
4. Al seleccionar *Filesystem*, complete el campo *Dirección* con la IP del equipamiento en el que están los *FileSystems*. Haga clic en **Buscar**, se presentará la lista de *FileSystems* disponibles para la dirección especificada.
5. En el campo *Nombre*, introduzca el nombre del *Servidor de Almacenamiento* que desea registrar.
6. Seleccione al menos un *File System* en la lista *Disponibles* y haga clic en los botones  o  para añadirlo o excluirlo respectivamente de la lista de *Almacenamiento* o *Restauración*.
7. Al seleccionar *Google Cloud (GCP)*, en el campo **Nombre**, introduzca el nombre del *Servidor de Almacenamiento* que se va a registrar.

**Figura 44. Registro de servidor de almacenamiento: Google Cloud\_GCP**

8. En el campo **Número del proyecto**, introduzca el número del proyecto en el entorno Google Cloud.
9. En el campo **Clave (Archivo Json)**, elija el archivo json generado en el entorno Google Cloud para autenticación, para que el sistema pueda acceder al repositorio en cuestión.
10. En el campo **Repositorio remoto**, introduzca la partición (directorio) dentro del proyecto en el entorno Google Cloud.
11. Haga clic en **Guardar** para validar el registro o, en **Cancelar** para ignorar la operación.

## PROCEDIMIENTO

### Editar un servidor de almacenamiento <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en el menú REGISTRO > **Servidor de Almacenamiento**. Se abrirá la página que presenta la lista de Servidores de Almacenamiento (Figura 42).
2. Haga clic en el botón  del Servidor de Almacenamiento que desea editar, se abrirá la página REGISTRO DE SERVIDOR DE ALMACENAMIENTO.
3. Realice las modificaciones deseadas y haga clic en **Guardar** para validar la operación o haga clic en **Cancelar** para volver a la lista de servidores.

## PROCEDIMIENTO

### Excluir un servidor de almacenamiento <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en el menú REGISTRO > **Servidor de Almacenamiento**. Se abrirá la página que presenta la lista de Servidores de Almacenamiento (Figura 42).
2. Marque la casilla  del Servidor de Almacenamiento que desea excluir, se presentará el siguiente mensaje: « Todos los Servidores de Almacenamiento seleccionados serán definitivamente excluidos. ¿Desea continuar? ».
3. Haga clic en **OK** para concluir la exclusión. Se presentará el mensaje « ¡**Servidor(es) de Almacenamiento excluido(s) con éxito!** »
4. Para excluir todos los Servidores de Almacenamiento, marque la primera casilla de verificación y, a continuación, en **Excluir**.

### ATENCIÓN

- 1) Si el Servidor de Almacenamiento que se desea excluir está asociado a una base de Almacenamiento se presentará el siguiente mensaje: « No fue posible excluir el Servidor de Almacenamiento XX. Él está asociado a la Base de Almacenamiento XX ».
- 2) No se podrá cambiar el nombre ni el repositorio remoto de servidores de almacenamiento en la nube cuando el servidor de almacenamiento ya tenga grabaciones en la GCP.
- 3) No se podrá registrar un nuevo servidor de almacenamiento con un nombre de clave json que ya exista en el sistema. Para ello, el archivo json deberá tener un nombre distinto.

## Base de Almacenamiento <sup>(1)</sup>

La Base de Almacenamiento es un agrupamiento de servidores que no existe físicamente. Un grabador puede almacenar sus grabaciones en una o más bases de almacenamiento.


Haga clic en el menú REGISTRO > **Base de Almacenamiento**, se presentará la lista de Bases de Almacenamiento (Figura 45) con las bases registradas.



Figura 45. Lista de bases de almacenamiento

## PROCEDIMIENTO

### Editar una base de almacenamiento <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en el menú REGISTRO > BASE DE ALMACENAMIENTO, se abrirá la página que presenta la lista de Bases de Almacenamiento (Figura 45). Haga clic en el botón  correspondiente a la Base de Almacenamiento que desea editar, se abrirá la página REGISTRO DE BASE DE ALMACENAMIENTO (Figura 46).
2. Realice las modificaciones deseadas y haga clic en **Guardar** para validar la operación o haga clic en **Cancelar** para volver a la lista de servidores.

## PROCEDIMIENTO

### Excluir una base de almacenamiento <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en el menú REGISTRO > BASE DE ALMACENAMIENTO. Se abrirá la página que presenta la lista de Bases de Almacenamiento (Figura 45).
2. Haga clic en la casilla  correspondiente a la Base de Almacenamiento que desea excluir, se presentará el siguiente mensaje: **“Todas las Bases de Almacenamiento seleccionados serán definitivamente excluidas. ¿Desea continuar?”**.
3. Haga clic en **OK** para confirmar la exclusión. Se presentará el mensaje **“¡Base(s) de Almacenamiento excluido(s) con éxito!”**
4. Para excluir todas las Bases de Almacenamiento haga clic en **Seleccionar Todos**, a continuación, haga clic en **Excluir**.



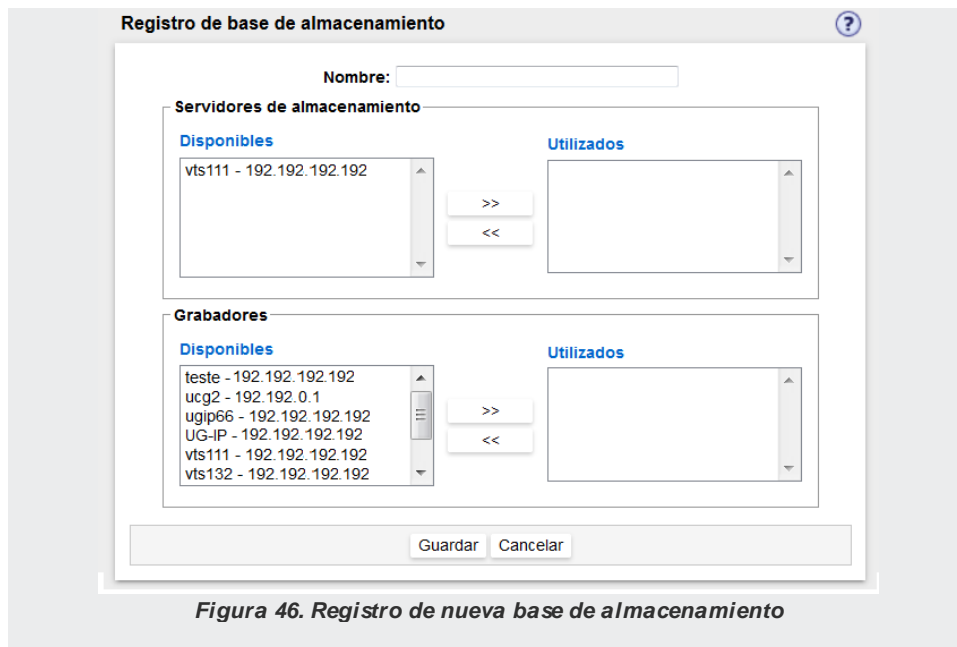


Figura 46. Registro de nueva base de almacenamiento

## PROCEDIMIENTO

### Incluir una Base de Almacenamiento <sup>(1)</sup>

1. Haga clic en el menú REGISTRO > BANCO DE ALMACENAMIENTO, se abrirá la página Lista de los Bancos de Almacenamiento (Figura 45).

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

2. Haga clic en el botón **Nuevo**, se abrirá la página REGISTRO DE BANCO DE ALMACENAMIENTO (Figura 46).
3. En el campo Nombre, introduzca el IP del equipamiento en que se encuentra la base de almacenamiento.
4. Seleccione al menos un **Servidor de Almacenamiento** y un **Grabador** y haga clic en los botones  o  para añadirlos o excluirlos respectivamente de la nueva Base de Almacenamiento.
5. Haga clic en **Guardar** para validar el registro o haga clic en **Cancelar** para ignorar la operación.

## Exclusión de audio <sup>(1)</sup>

### ATENCIÓN

- 1) Este recurso se habilita vía configuración.
- 2) Por defecto, solo el "Admin" o el "Record Administrador" (en el caso del cliente que dispone del Registro de Personas) tiene este privilegio.
- 3) El período máximo de exclusión es de dos años.
- 4) No es posible excluir archivos de la fecha actual.
- 5) El proceso de exclusión se realiza por día. Tan pronto el usuario haga clic en Parar, el proceso concluirá la exclusión del día que estaba siendo excluido para entonces cancelar el proceso de exclusión del período seleccionado por el usuario.

El recurso de Exclusión de audio permite excluir grabaciones realizadas en un intervalo de tiempo identificado por la fecha inicial y por la fecha final (día, mes y año).

La exclusión de audio se refiere tan solo a la exclusión de los archivos con el audio grabado del servidor, es decir, los registros de esas grabaciones se mantendrán en el no sistema. Para excluir los audios y los registros, se debe utilizar el recurso exclusión en cascada.

## PROCEDIMIENTO

### Excluir audios por fecha

1. Haga clic en menú REGISTRO > **Exclusión de audio**. Se presentará la Figura 47.

**Exclusión de Audio** ?

1. Inicio    **2. Revisar y Confirmar**    3. Excluyendo    4. Fin

Serán excluidos los audios del período de 03/07/2017 a 07/07/2017

UG(s)  
ug\_interact : 27


Storage(s)  
No identificado : 12

Total de archivos que serán excluidos: 39

**Atención:** los archivos excluidos no podrán ser recuperados

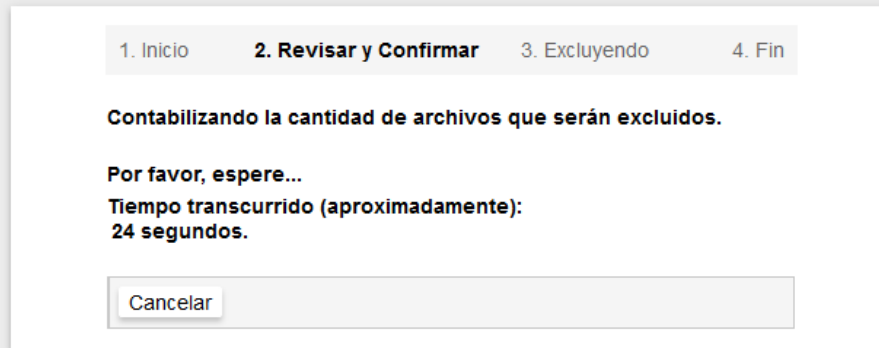
Excluir    Cancelar

Figura 47. Exclusión de audio – Inicio

2. Especifique las fechas inicial y final de las grabaciones deseadas y haga clic en **Continuar**. El botón  permite seleccionar la fecha (a respecto de esa selección, véase página 141).

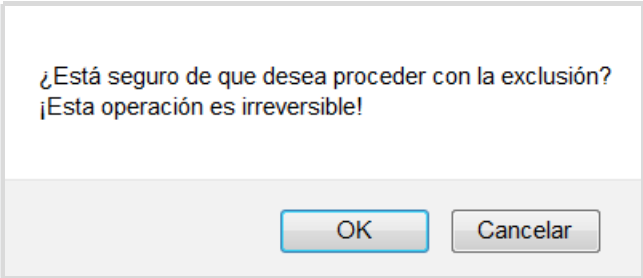
- Se presentará la Figura 48 que informa que el sistema está contabilizando los archivos. Esta página también informa el tiempo de consulta transcurrido. Si desea concluir la operación y volver a la página inicial, haga clic en **Cancelar**.

#### Exclusión de Audio



**Figura 48. Exclusión de audio – revisar y confirmar**

- Se presentará la Figura 49 con la fecha inicial de exclusión, la fecha final, la cantidad de archivos que serán excluidos y un mensaje que avisa que no es posible recuperar los archivos excluidos.
- Para eliminar todos los archivos localizados, haga clic en **Excluir**. Se presentará la Figura 50.
- Para cancelar la exclusión y volver a la página inicial, haga clic en **Cancelar** (Figura 49).



¿Está seguro de que desea proceder con la exclusión?  
¡Esta operación es irreversible!

OK

Cancelar

**Figura 49. Exclusión de audio – Confirmación**

7. La Figura 50 muestra una barra de progreso que representa el porcentaje del número de días excluidos dividido por el total de días de la exclusión.

#### Exclusión de Audio

1. Inicio

2. Revisar y Confirmar

**3. Excluyendo**

4. Fin

Archivos que serán excluidos: de 14/06/2017 a 16/06/2017

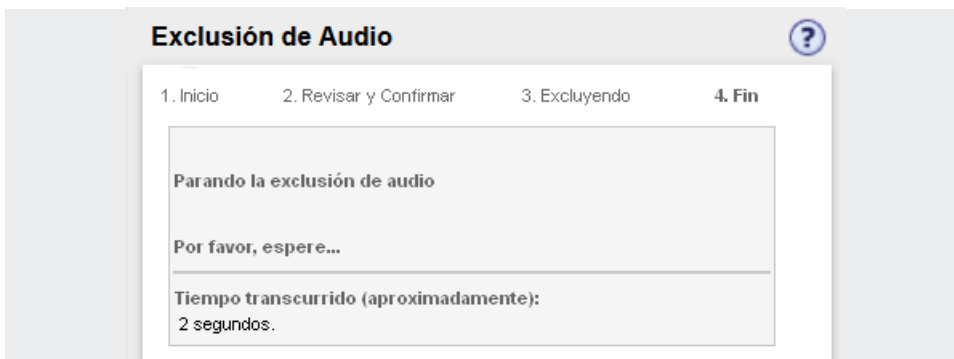


Tiempo transcurrido (aproximadamente):  
**9 segundos.**

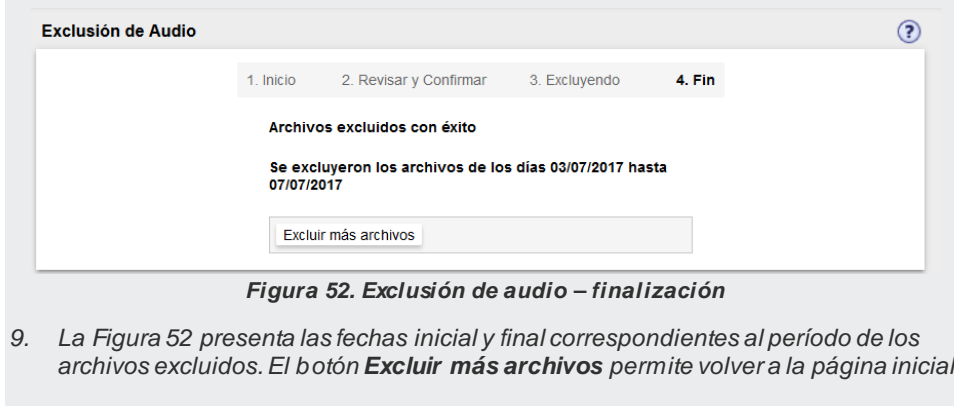
Parar

**Figura 50. Exclusión de audio – Parar exclusión**

8. Para cancelar la exclusión, haga clic en **Parar** (Figura 50). En este caso, se presentará la Figura 51 y, posteriormente, la Figura 52.



**Figura 51. Exclusión de audio – Parar la exclusión**



**Figura 52. Exclusión de audio – finalización**

9. La Figura 52 presenta las fechas inicial y final correspondientes al período de los archivos excluidos. El botón **Excluir más archivos** permite volver a la página inicial.

## Menú Consulta <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

El menú CONSULTA permite consultar las grabaciones realizadas y las programaciones de grabación registradas en el sistema por medio de las opciones:

- Grabaciones.
- Progr. de Grabación (Programación de Grabación).

El administrador puede consultar cualquier programación o grabación del sistema. El operador solo puede consultar las grabaciones o las programaciones que él mismo realizó.

### ATENCIÓN

*Es importante saber cómo funciona el proceso de expurgo de grabaciones del sistema, pues él podrá interferir en el resultado de la consulta: las grabaciones realizadas se almacenan en base de datos, cuya capacidad máxima de almacenamiento depende de su dimensionamiento. Al alcanzar la capacidad máxima, el sistema comienza el proceso de expurgo de las grabaciones, sin importar si ellas han sido o no respaldadas por medio de backup (opcional).*

## Consulta de Grabaciones <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Al hacer clic en menú CONSULTA > Grabaciones, es posible:

- Consultar grabaciones realizadas.
- Consultar documentos anexos a las grabaciones.
- Reproducir grabaciones.

Figura 53. Consulta de Grabaciones


## PROCEDIMIENTO

### Consultar grabaciones <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú Consulta > **Grabaciones**. Se abrirá la página Consulta de Grabaciones (Figura 53).

#### ATENCIÓN

Cada operador solo puede consultar las grabaciones que él mismo realizó. El administrador del sistema puede consultar todas las grabaciones.

2. Configure los filtros de consulta según los datos que desea recuperar:
  - **Fecha inicial:** filtro obligatorio. Especifique la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) de inicio de las grabaciones deseadas. Para llenar el campo fecha, introduzca la fecha o haga clic en el botón  y selecciónela en la página



## Sobre la aplicación WEB

### CAPÍTULO 3

*Calendario (véase procedimiento en la página 141). Si no se especifica el horario inicial, el sistema lo considerará como 00:00:00.*

- **Fecha final:** es la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) de finalización de las grabaciones deseadas. La forma de llenado de la fecha final es igual a la de la Fecha inicial y, si no se especifica el horario final, el sistema lo considerará como 59:59.
- **Duración:** los campos Mínima y Máxima sirven para indicar las duraciones de las grabaciones que serán listadas en el resultado. El formato es hh:mm:ss.
- **Operador:** permite consultar las grabaciones realizadas por un determinado operador. Solo el administrador podrá consultar grabaciones por operador.
- **Extensión:** extensión de destino o de origen de las grabaciones. Si la solución **Record** está integrada a **Interact** (opcional), es posible filtrar las grabaciones seleccionando una Extensión junto con un Agente.
- **PA:** Posición de Atención (PA) de destino o de origen de las grabaciones. Si la solución **Record** está integrada a **Interact** (opcional), este campo se presentará como el recurso **Agente**.
- Al seleccionar el recurso **Agente**, automáticamente se activarán los tipos de medio – **Voz, Chat y E-mail** – para utilizar en el filtraje.
- **Grupo:** grupo cuyos recursos fueron utilizados para realizar las grabaciones.
- **Cuenta:** permite consultar grabaciones realizadas por cuenta utilizada por la extensión.
- **Grabador:** permite consultar solamente las grabaciones del grabador seleccionado.
- **Descripción:** consulta grabaciones por su descripción. Seleccione la caja al lado del campo para ignorar la diferencia entre letras mayúsculas y minúsculas.
- **Servicio ACD:** consulta grabaciones por servicio tipo ACD. La consulta devolverá solo llamadas grabadas del tipo entrantes ACD. Si hay servicios ACD previamente registrados en base de datos EasyCall, se exhibe una caja de selección con las cifras y los nombres de los servicios registrados, de lo contrario, aparecerá un campo de texto para digitar el número del servicio ACD.
- **Otros Servicios:** permite adicionar números en el filtro para consultar por servicios

del tipo no ACD. Seleccione solo uno de los filtros: Servicios ACD u Otros Servicios.

- **Interlocutor:** permite consultar grabaciones por identidad de origen, de destino o ambos. Si lo prefiere, además de seleccionar el tipo de interlocutor, también es posible especificar la identidad (extensión) que será consultada.
3. Seleccione la caja del ítem **Solo grabaciones de audio y/o vídeo que aún no están disponibles (opcional)** para consultar solo las grabaciones que aún no han sido transferidas a la UG/Storage, es decir, aun no están disponibles para reproducir o descargar. Este campo es opcional y depende de configuración específica.
  4. La casilla **Ordenar por más recientes**, permite ordenar el resultado de la consulta de las grabaciones en orden de las más recientes a las más antiguas.
  5. En el campo **Máximo de Registros**, especifique el número de registros solicitados en la consulta. El límite máximo de registros exhibidos es de 500.
  6. Haga clic en **Buscar**. La Figura 54 presenta un ejemplo de resultado.

Lista de Grabaciones

Buscar Nueva consulta Descarga Generar Arch. para Discador Grabaciones 1 a 20 de 20

<input type="checkbox"/>	Fecha Inicial	Duración	Sitio	Origen	Destino	Cuenta-Usuario	Operador	Servicio	Descripción
<input type="checkbox"/>	05/07/2017 14:52:02	00:00:06	site_interact	Ramal-2016	Ramal-2003		root		
<input type="checkbox"/>	10/07/2017 15:13:29	00:00:13	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2001		root		
<input type="checkbox"/>	10/07/2017 15:13:29	00:00:13	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2001		root		
<input type="checkbox"/>	11/07/2017 16:51:32	00:00:07	site_interact	max	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 09:58:50	00:00:46	site_interact	Tiburcio	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 10:00:27	00:00:39	site_interact	Tiburcio	w1		w1	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 10:09:14	00:00:52	site_interact	Tiburcio	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 10:15:57	00:00:50	site_interact	Tiburcio	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 11:30:02	00:00:15	site_interact	nil	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 11:30:02	00:00:18	site_interact	nil	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 11:30:02	00:00:20	site_interact	nil	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 11:30:02	00:00:22	site_interact	nil	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	12/07/2017 11:42:03	00:00:15	site_interact	nil	gui		gui	3	
<input type="checkbox"/>	18/07/2017 14:48:33	00:00:56	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2002		root		
<input type="checkbox"/>	18/07/2017 14:51:01	00:00:24	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2002		root		
<input type="checkbox"/>	18/07/2017 14:58:44	00:00:33	site_interact	Ramal-2002	Ramal-2031		root		
<input type="checkbox"/>	18/07/2017 15:22:45	00:01:52	site_interact	Ramal-2002	Ramal-2031		root		
<input type="checkbox"/>	18/07/2017 15:28:58	00:00:14	site_interact	Ramal-2002	Ramal-2031		root		

Seleccionar Todos Excluir 1

Figura 54. Lista de Grabaciones

La página con el resultado de una consulta de grabaciones (Figura 54) presenta los siguientes campos:

1. El mensaje “**Se omitieron los resultados que sobrepasaron el límite máximo de XX registros**” (en que XX = número de registros) se exhibe en la parte superior cuando se selecciona, en **Máximo de Registros**, en la página de CONSULTA DE GRABACIÓN (Figura 53) el número de registros que desea visualizar.
2. El botón **Buscar** que permite actualizar la búsqueda con la misma configuración de los filtros utilizada para la búsqueda actual.
3. El botón **Nueva Búsqueda** que permite volver a la página CONSULTA DE GRABACIÓN (Figura 53). Los filtros estarán configurados según la búsqueda anterior.

## Sobre la aplicación WEB

### CAPÍTULO 3

4. El botón **Descarga** que permite descargar todas las grabaciones de la consulta actual, véase el procedimiento descrito en la página 182. Al hacer clic en este botón se abrirá la página para que el usuario prosiga la descarga de las grabaciones, usando los parámetros de la consulta efectuada.
5. El botón **Generar Arch. p/discador (Opcional)** que solo se presenta mediante la adquisición de licencia. Por medio de este botón se abre la interfaz (variable según el navegador utilizado) que permite abrir o guardar el archivo txt con una línea de registro generada para cada grabación resultante de la consulta que tenga asociación de descripción, según el procedimiento descrito en la página 148. Estos archivos de *mailing* podrán ser importados por el Discador (adquirido a parte, **EasyCall Dialer**) y utilizados posteriormente por las PAs del *call center* para realizar campañas a los números registrados en el archivo.
6. El número de grabaciones exhibidas y el total de grabaciones listadas.
7. La tabla con la lista de grabaciones encontradas. Para cada grabación se informan:
  - **Fecha Inicial:** la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) iniciales de la grabación.
  - **Duración:** la duración (hh:mm:ss) de la grabación.
  - **Sitio:** el nombre del sitio (plataforma PBX) por medio del cual se asignó un recurso y se realizó la grabación.
  - **Origen:** la identidad del que realizó la llamada grabada. Cuando la Central de Telefonía Pública no envía la identificación del teléfono llamador a la plataforma PBX, esta columna presenta el campo en blanco.
  - **Destino:** la identidad del que recibió la llamada.
  - **Cuenta/Usuario:** corresponde a la cuenta-usuario de un agente en sistemas de Call Center legados Dígito o el usuario del agente en el sistema de Call Center actual Dígito cuando se trata de grabación de agentes.

- **Operador de la programación:** es el operador de la grabación, es decir, aquel que tiene alguna programación de grabación asociada que tiene la extensión o agente de la llamada grabada.
- **Servicio:** presenta la cifra y el nombre del servicio a que pertenece la grabación, siempre que haya un servicio asociado a la grabación.
- **Descripción:** puede presentar el camino del directorio en que está archivada la grabación. Generalmente este campo se presenta en blanco. Esta columna es diferente del campo **Descripción** de la página de reproducción de grabaciones de la solución **Record** descrita en la página 126.
- Si se selecciona la casilla de verificación **Ignorar registros duplicados**, mostrada en la Figura 50, el resultado de la consulta presentará un único registro para cada grabación realizada, independientemente de la cantidad de programaciones de grabación. Al utilizar este filtro, la columna “**Operador**” dejará de exhibirse.


Lista de Grabaciones

Grabaciones 1 a 15 de 15

	Fecha Inicial	Duración	Sitio	Origen	Destino	Cuenta-Usuario	Operador	Servicio	Descripción
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 14 01 55	00 00 04	vs110	32812004	Ramal-2008	0019-aklopes	root		
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 14 01 55	00 00 04	vs110	Ramal-2004	32812008		root		
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 14 03 42	00 00 03	vs110	32812004	Ramal-2007		root		
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 14 03 42	00 00 03	vs110	Ramal-2004	32812007		root		
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 14 07 56	00 00 00	vs110	Ramal-2004	32812008		root		
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 15 15 19	00 00 33	vs110	32812004	Ramal-2007		root		
<input type="checkbox"/>	03/07/2017 15 15 19	00 00 33	vs110	Ramal-2004	32812007		root		
<input type="checkbox"/>	04/07/2017 10 42 49	00 00 06	vs110	32812004	Ramal-2007		root		
<input type="checkbox"/>	04/07/2017 10 42 49	00 00 06	vs110	Ramal-2004	32812007		root		
<input type="checkbox"/>	04/07/2017 11 06 03	00 00 23	vs110	32812004	Ramal-2007		root		
<input type="checkbox"/>	04/07/2017 11 06 03	00 00 23	vs110	Ramal-2004	32812007		root		
<input type="checkbox"/>	10/07/2017 09 14 59	00 00 04	vs110	32812005	Ramal-2004	0048-rufino	root	2143-TesteTHV	
<input type="checkbox"/>	13/07/2017 15 03 33	00 00 15	vs110	32812008	Ramal-3334	0019-aklopes	root	2053-TesteAlan	
<input type="checkbox"/>	13/07/2017 15 03 33	00 00 15	vs110	32812008	Ramal-3334	0019-aklopes	diana	2053-TesteAlan	
<input type="checkbox"/>	13/07/2017 15 03 33	00 00 15	vs110	Ramal-2008	32812053		root		

Seleccionar Todos Excluir

Figura 55. Lista de Grabaciones

- Al hacer clic en el botón Detalles , se presentará la página **Lista de Grabaciones – Detalles** (Figura 56) que presenta una lista de todos los registros de una grabación. Esa página permite visualizar el Operador de cada registro de la grabación, además de permitir seleccionar y excluir los registros. También es posible cerrar la ventana por medio del botón **Cerrar**.

**Lista de Grabaciones** ?

Buscar Nueva consulta Descarga Generar Arch. para Discador Grabaciones 1 a 20 de 20


	Fecha Inicial	Duración	Sitio	Origen	Destino	Cuenta-Usuario	Servicio	Descripción
	05/07/2017 14:52:02	00:00:06	site_interact	Ramal-2016	Ramal-2003			
	10/07/2017 15:13:29	00:00:13	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2001			
	10/07/2017 15:13:29	00:00:13	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2001			
	11/07/2017 16:51:32	00:00:07	site_interact	max	gui	gui	3	
	12/07/2017 09:58:50	00:00:46	site_interact	Tiburcio	gui	gui	3	
	12/07/2017 10:00:27	00:00:39	site_interact	Tiburcio	w1	w1	3	
	12/07/2017 10:09:14	00:00:52	site_interact	Tiburcio	gui	gui	3	
	12/07/2017 10:15:57	00:00:50	site_interact	Tiburcio	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:30:02	00:00:15	site_interact	nil	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:30:02	00:00:18	site_interact	nil	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:30:02	00:00:20	site_interact	nil	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:30:02	00:00:22	site_interact	nil	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:32:03	00:00:10	site_interact	nil	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:34:03	00:04:41	site_interact	nil	gui	gui	3	
	12/07/2017 11:42:03	00:00:15	site_interact	nil	gui	gui	3	
	18/07/2017 14:48:33	00:00:56	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2002			
	18/07/2017 14:51:01	00:00:24	site_interact	Ramal-2031	Ramal-2002			
	18/07/2017 14:58:44	00:00:33	site_interact	Ramal-2002	Ramal-2031			
	18/07/2017 15:22:45	00:01:52	site_interact	Ramal-2002	Ramal-2031			
	18/07/2017 15:28:58	00:00:14	site_interact	Ramal-2002	Ramal-2031			








1









Figura 56. Lista de grabaciones – Detalles

## Sobre la aplicación WEB



### CAPÍTULO 3

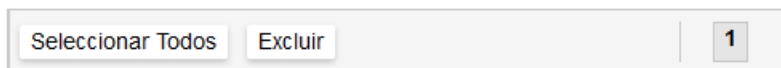
A la izquierda de cada grabación se presenta un icono, cuyo significado está descrito en la leyenda  (ubicada de la parte superior derecha de la Lista de Grabaciones) y la casilla de selección descrita a continuación.

-  **Abrir documento anexo:** permite acceder al enlace de archivo anexo (solo 1 por grabación y usuario, en cualquier formato) a la grabación.
-  **Reproducir grabación:** permite abrir la página en que se puede reproducir el archivo de audio de la grabación (en formato *wave*) en una extensión o PA, recuperar grabaciones respaldadas, asociar y/o desasociar enlace de archivo y/o descripción a la grabación.
-  **Grabación de audio aún no disponible:** se presenta mientras no se concluye la transferencia de la grabación para la UG/Storage, es decir, la grabación de audio aún no está disponible para reproducción/descarga.
-  **Ver Grabación de Pantalla:** permite abrir la página (véase Figura 63) en que se visualiza la grabación de pantalla de una extensión o PA, programados para realizar la grabación de pantalla.
-  **Grabación de pantalla aún no disponible:** se presenta cuando la transferencia de la grabación para la UG/Storage aún no ha sido concluyó, es decir, cuando la grabación de pantalla aún no está disponible para reproducción/descarga.
-  **Visualizar SMS:** permite abrir la página en que se visualiza el mensaje SMS asociado a la grabación.
-  **SMS aún no disponible:** solo se presenta si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional), e informa que el SMS no está disponible para visualización.

-  **Visualizar Chat:** solo se presenta si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional), y permite visualizar el Chat grabado.
-  **Chat aún no disponible:** solo se presenta si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional), e informa que el Chat no está disponible para visualización.
-  **Visualizar E-mail:** solo se presenta si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional), y permite visualizar el e-mail grabado.
-  **E-mail aún no disponible:** solo se presenta si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional), e informa que el e-mail aún no está disponible para visualización.
-  **Descargar la grabación:** permite descargar un archivo (.WAV) de grabación. Realiza la descarga según las características de configuración de la computadora utilizada (navegador, sistema operativo etc.) y abre una página del editor estándar de medio (Ej.: Windows® Media Player) para reproducir la grabación.
-  **Descarga de grabación aún no disponible:** se presenta cuando aún no es posible descargar la grabación.
-  **Grabaciones de Llamadas Cifradas:** este icono indica que la llamada está cifrada. La exhibición de este icono depende de licencia para liberar la grabación aunque las llamadas estén cifradas. Si el usuario no dispone de licencia, los botones de reproducción y descarga de grabación no se presentarán.
-  **Extensión bloqueada para grabación:** siempre que la llamada implique una extensión que tenga la configuración del PBX para no permitir grabación, la llamada no será grabada y será registrada con este estado.



-  **Extensión bloqueada para grabación en conferencia:** similar al bloque de la extensión, en este escenario incluye la conferencia de llamada. Es decir, en una conferencia en que varias extensiones estén siendo grabadas, si se añade a la conferencia una extensión que tenga configuración del PBX para no permitir la grabación, todas las grabaciones serán finalizadas y solo se volverá a grabar si dicha extensión sale de la conferencia.
  -  **Sin licencia de grabación de voz:** indica, en la lista de consulta de grabaciones, que la llamada no ha sido grabada debido a la falta de licencias de grabación de voz.
8.  Casilla de verificación para **Excluir vínculo de la grabación:** permite al usuario excluir de su computadora el enlace de la grabación seleccionada, según el procedimiento descrito en la página 141. Así, la grabación seguirá archivada en el sistema, pero ya no será visualizada por el usuario cuando él realice una nueva consulta de grabaciones. Las grabaciones guardadas en el sistema no serán excluidas hasta que se realice el proceso de expurgo o hasta que el último usuario de una misma grabación excluya su enlace de la computadora.
9. **Paginación de la lista:** para navegar por la lista de grabaciones encontradas, haga clic en el número de la página deseada. Si el sistema encuentra más de 500 registros, presentará un mensaje solicitándole que refine su consulta. Cuando el sistema encuentra entre 51 y 500 registros, los registros se presentan en grupos de 50, por medio de la paginación del resultado. La paginación se presenta en la parte inferior de la página de consulta (Figura 57). Observe que el número correspondiente a la página de resultado actual se presenta destacado.



**Figura 57. Ejemplo de Paginación – pie de página de la Lista de Grabaciones**

10. Al hacer clic en el botón **Seleccionar todas las grabaciones de esta página**, se seleccionarán todas las grabaciones presentadas en la página actual y el botón cambiará para **Desmarcar todas las grabaciones de esta página**.
11. Al hacer clic en el botón **Seleccionar Todos**, se seleccionarán todas las grabaciones constantes en todas las páginas de la lista y el botón cambiará para **Desmarcar Todos**.
12. El botón **Excluir** permite excluir las grabaciones seleccionadas. Al hacer clic en ese botón, el sistema presentará un mensaje para confirmar la exclusión.

#### ATENCIÓN

- 1) *Para reproducir la grabación de pantalla de una extensión o PA, se debe instalar RecordScreen, véase Anexo D – Instalación de **Record** Screen.*
- 2) *La opción **Generar archivos para discador** es Opcional, es decir, adquirida mediante licencia y configuración específicas.*

## PROCEDIMIENTO


### Consultar grabaciones del medio Chat (opcional) <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

#### ATENCIÓN

*Esta opción solo estará disponible si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional).*

1. *Siga el procedimiento Consultar Grabaciones (descrito en la página 127), y seleccione el medio Chat como filtro. Se abrirá la página Lista de Grabaciones.*

Sobre la aplicación WEB  
CAPÍTULO 3

2. Haga clic en el icono  de la grabación para visualizar el chat.
3. En la página del Chat, en el caso de grabaciones que tienen anexo, se presentará, debajo de la conversación, un botón para cada archivo anexo a la grabación como muestra la Figura 58.

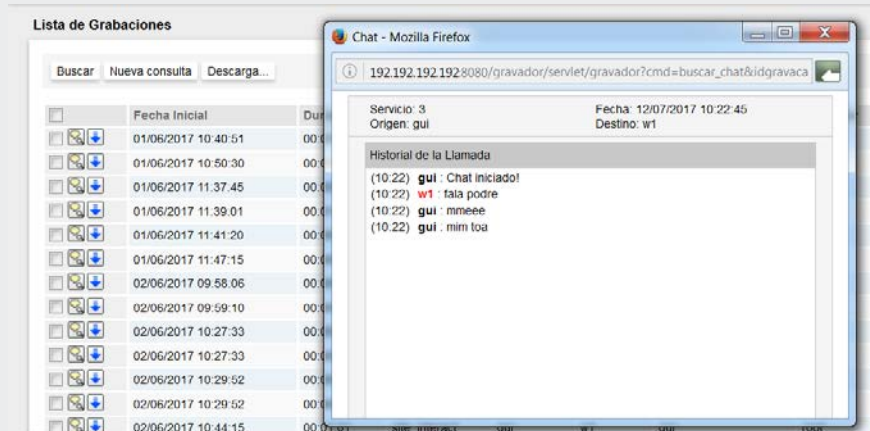
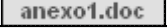

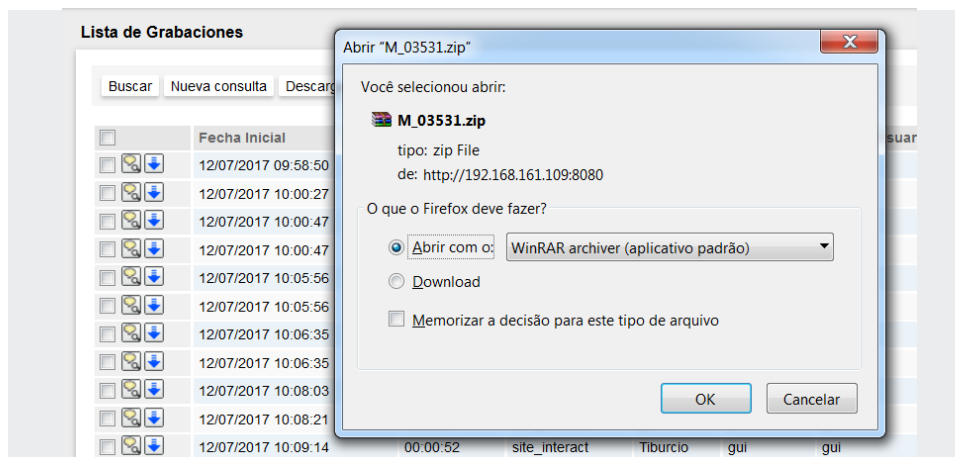



Figura 58. Selección y visualización de Chat grabado – Anexo

4. Para descargar el archivo anexo, haga clic en el botón .
5. Haga clic en el icono  para descargar la grabación del chat.
6. Para las grabaciones que tengan anexos, se facilitará la descarga de un archivo en el formato ZIP, como muestra la Figura 59.





**Figura 59. Descarga de grabación con archivos anexos**

7. Para visualizar la grabación del chat, descomprima el archivo ZIP en su computadora y en su carpeta de contenido, abra el archivo M\_xxxx.htm. Se presentará la Figura 58.
8. Para visualizar el e-mail del contenido del chat grabado, haga clic en el icono  del chat.

## PROCEDIMIENTO

### Consultar grabaciones del medio E-mail (opcional) <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Siga el procedimiento Consultar Grabaciones (descrito en la página 127), y seleccione el medio E-mail como filtro. Se abrirá la página Lista de Grabaciones.

2. Haga clic en el icono  de la grabación para visualizar el e-mail – se presentará la Figura 60 con el e-mail Recibido grabado. ▶ **Recibido** **Enviado**
3. Si ha enviado un e-mail relativo a esta grabación, haga clic en Enviado para visualizarlo.
4. Haga clic en el icono  para descargar los e-mails recibidos y enviados relativos a la grabación deseada, seleccione los que desea bajar, como muestra el icono de la Figura 60.

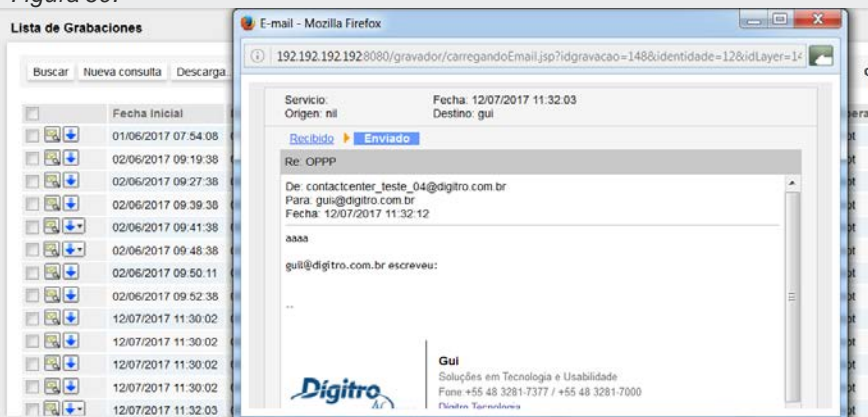


Figura 60. Selección y visualización de E-mail grabado

## ATENCIÓN

*Esta opción solo estará disponible si la solución **Record** está integrada a **Interact** (opcional).*






## PROCEDIMIENTO

### Excluir vínculos de grabación <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Cuando un usuario excluye un vínculo de grabación, ella será efectivamente excluida del sistema.
2. Haga clic en el menú CONSULTA > **Grabaciones**. Se abrirá la página CONSULTA DE GRABACIONES.
3. Consulte las grabaciones deseadas, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
4. Seleccione las grabaciones deseadas.
5. Haga clic en **Excluir**. La página CONSULTA DE GRABACIONES se actualizará y presentará el mensaje “¡La grabación se excluyó con éxito!”. Si lo prefiere, seleccione toda la lista de grabaciones para exclusión, marque la primera casilla de verificación y, a continuación, en **Excluir**.

## PROCEDIMIENTO

### Seleccionar la fecha deseada por medio de la ventana calendario <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. En la página de consulta de grabaciones, haga clic en . Se abrirá la página CALENDARIO, como muestra la siguiente figura:  
 Utilice los botones volver  y avanzar  para seleccionar el mes deseado. Haga clic en uno de esos botones para abrir la caja que permite seleccionar rápidamente del mes deseado.  
 Utilice los botones volver  y avanzar  para seleccionar el año deseado. Haga clic en él para abrir la caja que permite la selección rápidamente el año deseado. (Figura 61)  
 Utilice el botón **Hoje** para volver rápidamente a la fecha actual. Mantenga el botón del ratón presionado en el área azul oscuro para arrastrar el

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

calendario por la página del navegador.

Haga clic en uno de los días de la semana para que aparezca en la primera columna del calendario: **Dom Lun Mar Mii Jue Vie Sab**

Otra forma de seleccionar la fecha es al hacer clic con el cursor del ratón sobre el día deseado, la fecha se rellenará automáticamente.

Para cerrar el calendario, haga clic en el botón **×**.




Figura 61. Selección rápida del año

## PROCEDIMIENTO

### Reproducir una grabación en *kit* multimedia <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>


1. Haga clic en el menú **Consulta > Grabaciones**. Se abrirá la página **CONSULTA DE GRABACIONES** (Figura 53).

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

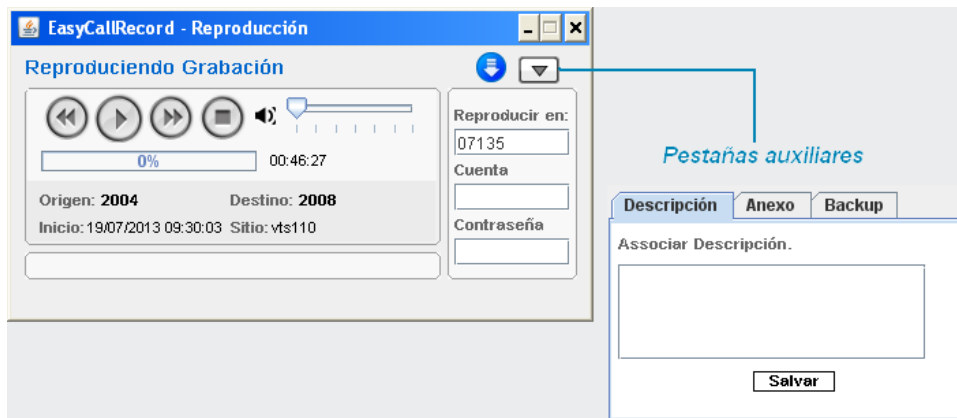
2. Consulte las grabaciones deseadas, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
3. Haga clic en el botón  de la grabación deseada. El sistema descargará la grabación, según las características de configuración de la computadora utilizada (navegador, sistema operativo etc.), y abrirá una página del editor estándar de medio (Ej.: Windows® Media Player) para reproducirla.

## PROCEDIMIENTO

### Reproducir una grabación en una Extensión, PA o número externo <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú CONSULTA > **Grabaciones**. Se abrirá la página CONSULTA DE GRABACIONES (Figura 53).
2. Consulte la grabación deseada según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
3. Haga clic en el botón  de la grabación deseada. Se abrirá la Figura 62.





**Figura 62. Ventana de reproducción de grabación**

La Figura 62 presenta el **Origen** y el **Destino** de la llamada, el **sitio** utilizado en la grabación y la fecha/horario de **inicio** de la grabación.

**Reproducir en:** Identidad de la extensión o de la PA (si la solución del usuario no es EasyCall Dígitro) o del número externo en que desea reproducir la grabación.

**Cuenta:** Número de la cuenta del usuario del PBX que reproducirá la grabación.

**Contraseña** del usuario del PBX en que desea reproducir la grabación.

Botones: ◀ volver 6%, ▶ reproducir, ▶▶ avanzar 6% y ◻ para la grabación.

🔊 Adjusta el volumen del audio de la grabación.

0% 00:21:45 Presenta el porcentaje ya reproducido de la grabación y, al lado, el tiempo total de la grabación en formato hh:mm:ss.



Reproduce el archivo wave en el editor de audio estándar instalado en su computador (Ej.: Windows® Media Player).



Abre las pestañas auxiliares – **Descripción**, **Anexo** y **Backup** (Figura 62) – que permiten, respectivamente, asociar una descripción, asociar el camino de archivo (en cualquier formato) o recuperar grabaciones respaldadas que ya no se encuentran en HD del sistema.

El campo en blanco  localizado en la parte inferior de la página exhibe el estado de la última ejecución de la página de reproducción. Mientras se reproduce grabación, presenta el estado “Reproduciendo...”

## PROCEDIMIENTO

### Reproducir una grabación de pantalla <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>



1. Consulte la grabación deseada, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
2. Haga clic en  de la grabación deseada. El sistema abrirá la página de reproducción de pantalla de la interfaz **Record** (Figura 63).



Figura 63. Reproducción de pantalla

Esta página permite visualizar, en la barra superior, el inicio (fecha y horario de la grabación), duración (hh:mm:ss), origen y destino de la llamada, cuenta-usuario y host. También se ven las siguientes opciones:

 Descargar

En la barra inferior, se presentan los botones de reproducción de la grabación y la duración de la grabación.

En la barra inferior externa, se presentan los siguientes controles de reproducción:

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

- *Stop: parar la reproducción.*
- *Play: iniciar la reproducción.*
- *Pause: pausar la reproducción.*
- *Retroceder: retrocede dos segundos el tiempo de la reproducción.*
- *Avanzar: avanza dos segundos el tiempo de la reproducción.*
- *Barra de progreso: permite navegar a cualquier momento de la reproducción de la grabación.*
- *Tiempo: indicador del momento actual de la reproducción.*

**ATENCIÓN**



*Para la reproducción, se recomienda el navegador Chrome.*

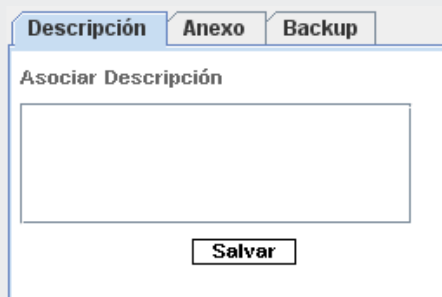
**ATENCIÓN**

- 1) *Para grabar la pantalla de una extensión o PA, se debe instalar **RecordScreen**, véase Anexo D, página 214.*
- 2) *La grabación de pantalla no se asocia al audio.*
- 3) *Para reproducir la grabación de pantalla se debe instalar el shockwave flash.*

## PROCEDIMIENTO

### Asociar una descripción a la grabación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Consulte la grabación deseada, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
2. Haga clic en el botón  de la grabación deseada. Se abrirá la página de reproducción de la interfaz **Record** (Figura 62).
3. Haga clic en el botón . A partir de ahí será posible asociar o desasociar una descripción. Se presentará una caja para introducir el texto, como muestra la Figura 64.
4. Para asociar una descripción a la grabación, en la pestaña Descripción (Figura 64), introduzca el texto deseado en el campo en blanco (máximo de 255 caracteres). No utilice los caracteres "?", "&" y "\".
5. Haga clic en Guardar.
6. Se presentará una página con el mensaje: "Operación realizada con éxito".



The image shows a dialog box titled 'Asociar Descripción'. At the top, there are three tabs: 'Descripción' (highlighted in blue), 'Anexo', and 'Backup'. Below the tabs, the text 'Asociar Descripción' is displayed. Underneath is a large, empty rectangular text input field. At the bottom center of the dialog is a button labeled 'Salvar'.

Figura 64. Asociar descripción a la llamada

### ATENCIÓN

*Si la grabación se realizó a partir de la IVR (Respuesta de Voz Interactiva) de Voice Mail de Dígitro, que se adquiere aparte, la descripción ya estará inicialmente preformatada con el siguiente texto y solo será necesario rellenar los campos.*

*VM\_PERSONA; Nombre;; Teléfono;; Dirección;; Barrio;; CP;;*

## PROCEDIMIENTO

### Desasociar una descripción <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>


1. *Para desasociar una descripción, borre el contenido de la caja de texto Asociar Descripción y haga clic en **Guardar**.*

### ATENCIÓN

*Para visualizar una descripción asociada poco después de asociarla a la grabación, vuelva a la página Consulta de Grabaciones, haga clic en **Buscar** y acceda nuevamente a la pestaña Descripción, para que la información se muestre actualizada.*


## PROCEDIMIENTO

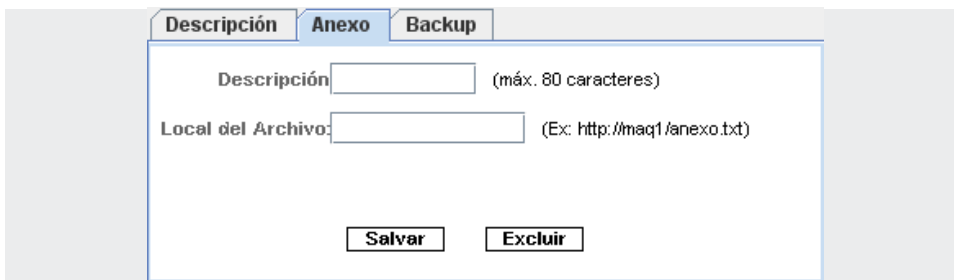
### Acceder a una descripción asociada a la grabación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Hay dos posibilidades para acceder a una descripción, una es directamente por la consulta, columna Descripción, y la otra es por medio del applet de reproducción, pestaña Descripción, descrita a continuación:
2. Haga clic en el menú Consulta > **Grabaciones**. Se abrirá la página CONSULTA DE GRABACIONES (Figura 53).
3. Consulte la grabación deseada, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
4. Haga clic en el botón  de la grabación deseada para abrir la página de reproducción.
5. Haga clic en el botón de exhibición de las pestañas auxiliares (Figura 62). La descripción se presentará en el campo Asociar Descripción de la pestaña Descripción.

## PROCEDIMIENTO

### Anexar un archivo a la grabación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Siga los mismos pasos del procedimiento de acceso a una descripción ya asociada (página 150).
2. Haga clic en la pestaña **Anexo**. Se presentarán los campos para asociar el camino del archivo (Figura 65).
3. En el campo Descripción, introduzca un nombre (máximo de 80 caracteres) de asociación del archivo a la grabación.
4. No utilice los caracteres "?", "&" o "\". Posteriormente, ese nombre se presentará siempre que el usuario pase el cursor del ratón sobre el botón  de la grabación y servirá como una descripción del archivo anexado.



The image shows a web interface with three tabs: 'Descripción', 'Anexo', and 'Backup'. The 'Anexo' tab is active. Below the tabs is a form with two input fields. The first field is labeled 'Descripción' and has a maximum length of 80 characters. The second field is labeled 'Local del Archivo:' and has an example URL 'http://maq1/anexo.txt'. At the bottom of the form are two buttons: 'Salvar' and 'Excluir'.

**Figura 65. Pestaña Anexo**

5. En el campo **Local del Archivo**, especifique la dirección *http* del archivo que será asociado. Solo se aceptan enlaces de páginas *http*:
  - Introduzca **http://** antes de la dirección.
  - Máximo de 150 caracteres, no utilice los caracteres "?", "&" o "\".
6. Haga clic en **Guardar**.


### **ATENCIÓN**

*Para visualizar el enlace de asociación de archivo apenas haya sido asociado a la grabación, vuelva a la página Consulta de Grabaciones y realice una nueva consulta.*



## PROCEDIMIENTO

### Acceder un archivo adjuntado a la grabación <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú *CONSULTA* > **Grabaciones**. Se abrirá la página *CONSULTA DE GRABACIONES* (Figura 53).
2. Consulte la grabación deseada, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
3. Haga clic en el botón  de la grabación deseada.

## PROCEDIMIENTO

### Excluir de la grabación un archivo adjuntado <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Siga los mismos pasos del procedimiento de acceso a una descripción ya asociada (página 151).
2. Haga clic en la pestaña **Anexo**. Se presentarán los campos para asociar el camino del archivo (Figura 65).
3. Borre el contenido de las cajas *Descripción* y *Local del Archivo*.
4. Haga clic en **Guardar**.

## PROCEDIMIENTO

### Recuperar una grabación respaldada por *backup* <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Antes de restaurar una grabación respaldada por *backup*, asegúrese de haber insertado correctamente el medio con la grabación (cinta DAT/LTO, CD o DVD) en el drive de lectura del grupo de *backup* utilizado para la restauración.
2. Realice los mismos pasos del procedimiento de acceso a una descripción ya asociada (página 151).

3. Haga clic en la pestaña **Backup**. Se presentarán los campos que permiten seleccionar el grupo de backup que deberá utilizarse para restaurar el contenido respaldado (Figura 66).
4. En la caja Grupo de Backup, seleccione el grupo de grabadores que deberá restaurar la grabación.

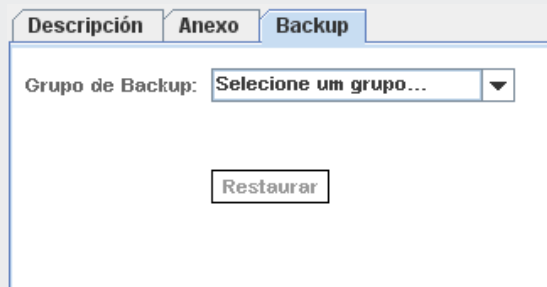



Figura 66. Pestaña Backup

5. Haga clic en **Restaurar**. El sistema identificará el medio e iniciará la restauración. Al finalizar la restauración, se presentará el mensaje «¡Fin! ¡Archivo restaurado!».
6. Cierre la página RESTAURAR BACKUP y haga clic en el botón  de la página de reproducción para iniciar la reproducción de la grabación.
7. Tras recuperar una grabación respaldada, el usuario podrá reproducirla siempre que lo desee, pues ella será copiada al del sistema y estará disponible hasta que sea borrada nuevamente.

## PROCEDIMIENTO

### Visualizar SMS <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Consulte la grabación deseada, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
2. Haga clic en el botón **Visualizar SMS**  de la grabación deseada. El sistema abrirá la página SMS (Figura 67), que permite visualizar el contenido del mensaje.



The screenshot shows a web browser window titled "SMS". The content area displays the following details:

- De:** 2005
- Fecha:** 06/08/2013 14:44:42
- Para:** Ramal-2004


Below the details is a text box containing the message content: "teste gysele". At the bottom of the window, there are two buttons: "Guardar SMS" and "Cerrar".

Figura 67. Visualizar SMS

3. Al hacer clic en **Guardar SMS** se abrirá la página Descarga de Archivo (Figura 69) que permite abrir o guardar el archivo en el formato .txt.
4. Seleccione una de las opciones o haga clic en **Cancelar** para cerrar la operación.

## PROCEDIMIENTO

### Descargar SMS <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Consulte la grabación deseada, según el procedimiento descrito a partir de la página 126.
2. Haga clic en el icono **Descargar SMS**  de la grabación deseada. El sistema abrirá la página **DESCARGA DE ARCHIVO** (Figura 69), que permite **Abrir** o **Guardar** el archivo, o aun, interrumpir el procedimiento por medio del botón **Cancelar**.
3. Para visualizar el contenido del mensaje en el formato .txt (Figura 68), haga clic en **Abrir**.

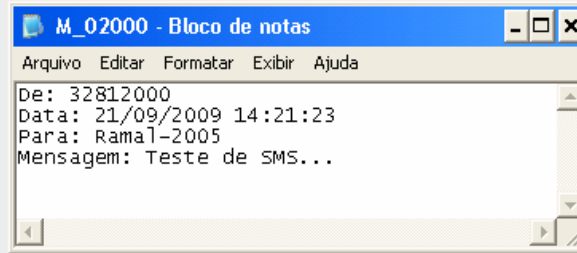


Figura 68. Abrir archivo

4. Para guardar el contenido del mensaje, haga clic en **Guardar**. Se abrirá la página **GUARDAR COMO** (Figura 70) que permite seleccionar el directorio en que se guardará el mensaje.

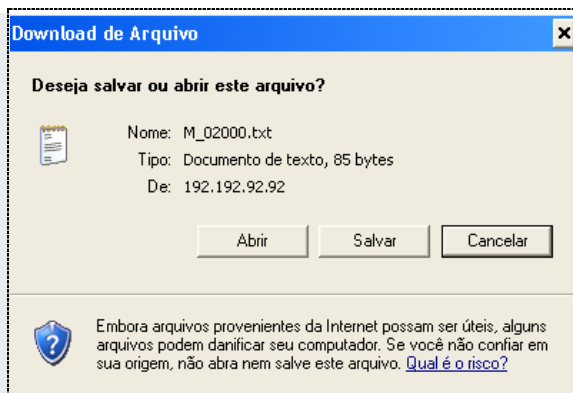


Figura 69. Descarga de Archivo

5. Haga clic en **Guardar** para validar la operación o haga clic en **Cancelar** para cerrar la página e interrumpir el procedimiento.

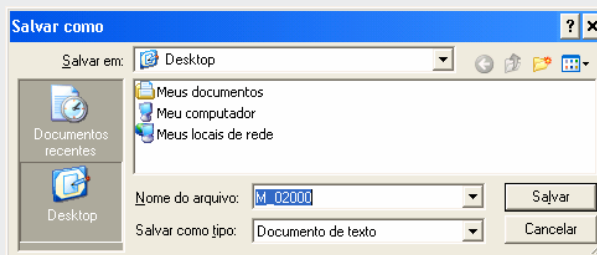
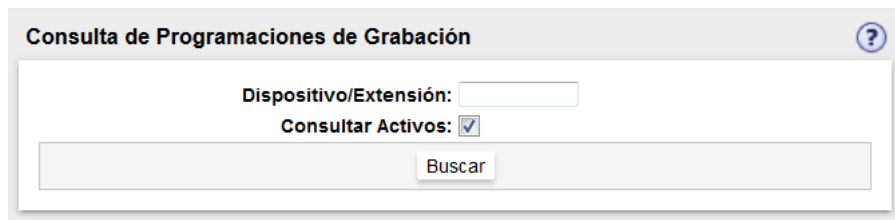


Figura 70. Guardar Como

## Consulta de Programación de Grabación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

El menú Consulta > Consulta de Programación (Figura 71) permite consultar las programaciones de grabación asociadas a cualquier entidad del sistema.

Cualquier operador tiene acceso a esa funcionalidad, pero solo puede consultar las programaciones que él mismo registró para las entidades.



Consulta de Programaciones de Grabación

Dispositivo/Extensión:

Consultar Activos:

Buscar

**Figura 71. Consulta de programación de grabación por entidad**

### NOTA

El ítem Agente solo estará visible si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional).

## PROCEDIMIENTO

### Consultar programaciones de grabación por entidad <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú CONSULTA > **Programaciones de Grabación**. Se abrirá la página CONSULTA DE PROGRAMACIÓN DE GRABACIÓN (Figura 71).

2. En el campo *Dispositivo/Extensión/Agente* (véase nota anterior sobre *Agente*), introduzca el número de la extensión/PA o el nombre del agente que desea consultar.
3. Si lo prefiere, seleccione **Consultar Activos** para consultar solo las programaciones activas, es decir, que ya se iniciaron y que aún no expiraron.
4. Haga clic en **Buscar**.
5. A los operadores, el resultado de la consulta presentará la lista de programaciones asociadas por el operador a la entidad. Al administrador, se presentará la lista de programaciones asociadas por cualquier usuario a la entidad. La Figura 72 presenta un ejemplo de resultado para consulta realizada por administrador:
6. El resultado de esta consulta presenta, para cada registro de programación encontrado, el título de registro de la programación, el nombre del usuario que la registró, el grupo utilizado para realizar la grabación y las fechas y horarios de inicio y término de realización de la grabación programada.
7. En el ejemplo de la Figura 72, el administrador consultó las programaciones asociadas al *Dispositivo/Extensión 2000* y obtuvo un resultado con el listado de 2 programaciones para esta entidad, ambas programadas por ATD.

Consulta de Programaciones de Grabación ?

Dispositivo/Extensión: 2000

Consultar Activos:

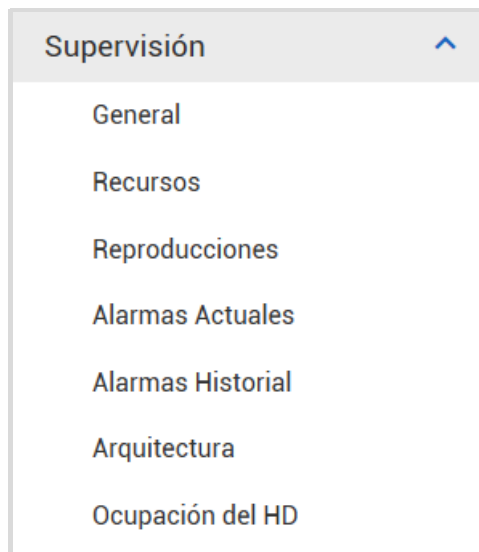
**Leyenda:**  
i Dispositivo/Extensión configurado para autograbación

Nombre	Operador	Grupo	Fecha Inicio	Fecha Término
Ramas 2000-2022	root	2000-2015	12/01/2012 - 15:02:36	31/12/2020 - 00:00:01

**Figura 72. Resultado de consulta por entidad - administrador**

## Supervisión del Sistema <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Al hacer clic en el ítem SUPERVISIÓN > GENERAL, se presentará la página GENERAL (Figura 73).



**Figura 73. Menú Supervisión**

Permite verificar datos estadísticos de los recursos en grabación y/o monitoreo, de las alarmas, de la arquitectura y de la ocupación de HDs del sistema.





La suma del número de grabaciones en curso con el número de reproducciones en curso es siempre menor o igual al número de canales de grabación.

El campo **Estadísticas de las Grabaciones** presenta el total de grabaciones ya realizadas en el sistema, la cantidad de grabaciones realizadas y el tiempo total de grabaciones en el último día y en la última hora.

Presenta aun información referente a las grabaciones, como se describe a continuación.

## Grabaciones

Presenta al usuario acerca de cada grabador:

- Grabador: cuando figura la dirección IP 00.00.00.00, significa que el grabador en cuestión está actualmente desconectado del sistema de grabación.
- Tiempo grabado: indica el tiempo ya grabado en el equipamiento.
- Cantidad de canales de grabación disponibles en el grabador para realizar grabaciones y/o reproducciones.
- Cantidad de canales de grabación actualmente ocupados por el grabador.
- Espacio libre en disco duro de los grabadores.

### **ATENCIÓN**

*Cuando haya alguna UG compartida en nube, no se presentará la información sobre la Cantidad de canales ni sobre Canales ocupados.*

## Grabaciones en las Últimas 24 horas

Presenta un gráfico con el número de grabaciones realizadas en las últimas 24 horas (gráfico dividido en periodos de una hora)

## Grabaciones en los Últimos 31 días

Presenta un gráfico con el número de grabaciones realizadas en los últimos 31 días (gráfico dividido en periodos de un día).

## Recursos<sup>(1)(2)</sup>

Al hacer clic en el menú SUPERVISIÓN > RECURSOS, se presentará la página RECURSOS (Figura 75).

Esa página permite al usuario seleccionar un grupo<sup>4</sup> de recursos para visualizar el estado actual de los recursos del grupo consultado y presenta los siguientes campos:

Los recursos aquí mencionados pueden ser una extensión, una troncal, una PA o un agente que pueda ser grabado/monitoreado por **Record**.

---

<sup>4</sup> Para saber más acerca de Grupos, véase la página 62.




**Figura 75. Recursos en Grabación**


1. Caja de listado **Grupos**: permite seleccionar el grupo de recursos deseado.
2. Caja **Recursos Ocupados**: al habilitar esta opción, el sistema presentará tan solo los recursos del grupo que tienen actualmente programaciones de grabación.
3. **Botón de actualización**: permite interrumpir o proseguir la actualización automática del estado de los recursos del grupo seleccionado.
4. **Leyenda**: al hacer clic en esa barra, se presentará la leyenda completa (5, Figura 75) de los iconos. Para arrastrar la leyenda dentro de la página de los recursos en grabación, haga clic en el área de la leyenda, manteniendo el botón del ratón presionado y arrástrela al local deseado.

Los recursos que se estén grabando en el momento presentarán un icono que permite monitorear la grabación, según los procedimientos descritos a continuación.

## PROCEDIMIENTO

### Visualizar el estado de los recursos programados de un grupo <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú SUPERVISIÓN > RECURSOS. Se presentará la página de recursos en grabación (Figura 75).
2. En la caja **Grupos**, seleccione el grupo cuyos recursos desea visualizar. Se presentará una tabla con los recursos del grupo (Figura 76).
3. El operador visualizará un listado de todos los grupos creados por el operador o adicionados a este por otro usuario (normalmente por el administrador). El administrador solo visualizará los grupos creados por él mismo.
4. Cada recurso presenta el sitio utilizado para realizar la grabación, la fecha y el horario programados para el inicio de la grabación, la entidad programada para grabarse y el interlocutor de la conversación de los recursos que están actualmente en grabación. Los recursos en estado libre (que no están en grabación) presentarán, en blanco, el campo Interlocutor.
5. Cuando uno de los recursos presente el icono  (Monitorear), el usuario podrá hacer clic en ese icono para oír la llamada que está en grabación, según el siguiente procedimiento.



Recursos

Grupos: agentes  recursos ocupados

	Sitio	Fecha/hora	Dispositivo/Extensión/Agente	Interlocutor
	site_interact		gui	
	site_interact		j1	
	site_interact		w1	

Figura 76. Listado de los Recursos en Grabación

### NOTA

El ítem Agente solo estará visible si la solución **Record** está integrada a *Interact* (opcional).

### ATENCIÓN

La facilidad de monitoreo de audio de la grabación es un ítem opcional, es decir, depende de adquisición previa de licencia de uso. Cualquier usuario (operador o administrador) que tenga la licencia podrá realizar el monitoreo.

## PROCEDIMIENTO

### Monitorear un recurso\* en grabación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>


1. Haga clic en el menú SUPERVISIÓN > RECURSOS. Se presentará la página de recursos en grabación.
2. En el campo Grupos, seleccione el grupo con el recurso deseado y haga clic en **Actualizar**. Se presentará la tabla con los recursos programados para grabarse o ya en grabación.
3. Haga clic en el icono  (**Monitorear**) del recurso en grabación deseado. Se presentará la página de monitoreo del recurso (Figura 77).



Figura 77. Ventana de monitoreo

4. En el campo **PA/Extensión**, introduzca la identidad del dispositivo que deberá utilizarse para monitorear la entidad en grabación.
5. El campo **Entidad monitoreo** presenta la entidad que está en grabación y que será monitoreada.
6. Haga clic en **Iniciar**.
  - Si el usuario está utilizando una PA para monitorear, la PA recibirá un bip y pasará a monitorear la grabación.
  - Si el usuario está utilizando una extensión, la extensión sonará, y bastará con que el usuario descuelgue el auricular para monitorear la grabación.
7. Para finalizar el monitoreo, haga clic en el botón **Finalizar** de la página de monitoreo (en el caso de PA o extensión) o cuelgue el auricular (en el caso de extensión).

## Reproducciones/Monitoreos <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Al hacer clic en menú SUPERVISIÓN > REPRODUCCIONES/MONITOREOS, se presentará la página REPRODUCCIONES/MONITOREOS (Figura 78).



Esa página permite visualizar cualquier recurso\* del sistema que esté en proceso de reproducción de una grabación o que esté siendo utilizado para monitorear otro recurso.

Para cada recurso se presenta:

- El sitio utilizado para realizar la reproducción.
- La fecha y el horario de inicio de la reproducción.
- El dispositivo o extensión de la reproducción.
- El interlocutor de la grabación.

Observe que a la izquierda de cada recurso se presentan iconos, que indican el estado actual del recurso y permiten desasignar recursos actualmente en reproducción.

Para saber acerca de cada icono, haga clic en **Leyenda**. Se presentará la leyenda completa de los iconos (Figura 78).

Los recursos en reproducción presentan el icono  (**Reproduciendo**) e el botón  (**Liberar Canal de Reproducción**), para liberar el recurso, según el siguiente procedimiento.

### NOTA

El ítem Agente solo estará visible si la solución **Record** está integrada a Interact (opcional).



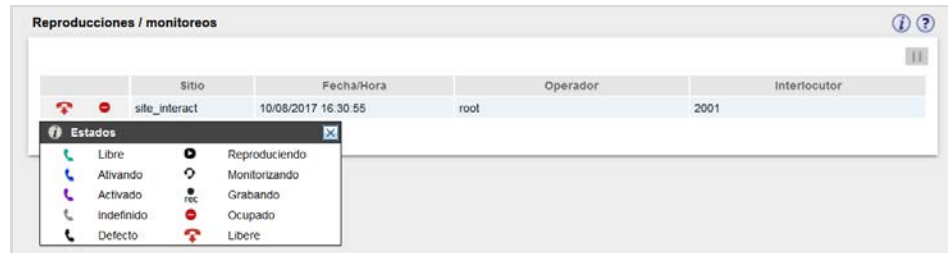



Figura 78. Página de recursos en reproducción

## PROCEDIMIENTO

### Liberar un recurso\* en reproducción <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú SUPERVISIÓN > Reproducciones/Monitoreos. Se presentará una tabla con todos los recursos actualmente en proceso de reproducción (Figura 78).
2. Haga clic en el botón  (**Liberar Canal de Reproducción**) del recurso deseado. La reproducción será finalizada y el recurso será liberado en el sistema y excluido de la tabla de recursos en reproducción.


## Alarmas Actuales <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

La alarma indica que ocurrió (o que está ocurriendo) un problema en determinado sitio, para que el usuario autenticado (operador o administrador) pueda tomar las debidas providencias.

Al registrar la ocurrencia de una alarma en el sistema **Record**, se considera esa alarma como actual. Tras la corrección del problema, el operador autenticado podrá actualizar la alarma, es decir, modificar la condición de la alarma de **actual** para **historial**, indicando,

por ejemplo, que el problema informado por la alarma ya fue corregido, o que alguien ya tiene conocimiento del problema.

Al hacer clic en el menú SUPERVISIÓN > ALARMAS ACTUALES, será posible consultar las alarmas actuales del sistema (Figura 79). También es posible visualizarlas por medio del

botón , que cambia de color según la prioridad de la alarma.

1. El ítem **Período**, en la Figura 79, permite consultar las alarmas por fecha y horario.
2. El ítem **Prioridad** presenta la leyenda de colores adoptada para visualizar la prioridad de las alarmas.
3. El ítem **Grabador** permite seleccionar un determinado grabador o todos los grabadores.
4. El ítem **Tipos de Alarma** permite marcar los tipos de alarma que se desea consultar. Por configuración estándar, todos los campos figuran seleccionados, el usuario debe desmarcar los que no desea consultar.

**Consulta de Alarmas Actuales**

**Periodo**

Fecha Inicial: 09/08/2017 (HHmmss)

Fecha Final: (HHmmss)

**Prioridad**

Alta

Mediana

Baja

Grabador: Todos

**Tipos de Alarma:**

Todos

Alarme de Sinalização

Alteração Configuração

Alterada a quantidade de licenças de gravacao

Atingiu o limite máximo de instancias para gravação

Backup da Storage pendente

Bloqueio Canal

Computação Necessária

Ordenar por más reciente

Máximo de Registros: Máx: 500

Filtrar


*Figura 79. Consulta de Alarmas Actuales*

5. Al marcar el ítem **Ordenar por más recientes**, el resultado de la consulta se presentará ordenado desde los más recientes a los más antiguos.
6. El botón **Filtrar** permite que el usuario visualice los resultados de la consulta de Alarmas Actuales según la configuración de los filtros.

7. El campo **Máximo de Registros**, permite especificar el número de registros solicitados en la consulta. El límite máximo de registros presentados es 500. Si se sobrepasa el límite, se presentará el siguiente mensaje en lo alto de la página: "Se omitieron los resultados que sobrepasaron el límite máximo de 500 registros".

## PROCEDIMIENTO

### Consultar alarmas actuales del sistema <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú SUPERVISIÓN > ALARMAS ACTUALES. Se presentará la página ALARMAS ACTUALES.
2. En los campos Fecha Inicial y Fecha Final, digite las fechas de inicio y término del período que desea consultar, las fechas deben tener el formato dd/mm/aaaa (Ej.: 26/12/2003) y los horarios en el formato hh:mm:ss (Ej.: 18:30:17). Las barras y los puntos de separación se añaden automáticamente (no hace falta digitarlos).
3. Si lo prefiere, utilice el botón  (calendario) para configurar y seleccionar las fechas deseadas, según el procedimiento descrito en la página 141.
4. Haga clic en **Filtrar**. La Figura 80 presenta un ejemplo de resultado de una consulta de las alarmas actuales ocurridas en un determinado período.

### SUGERENCIA

- 1) Se pueden consultar períodos solo por sus fechas inicial y final (sin especificar los horarios).
- 2) Se puede acceder a la lista de alarmas actuales rápidamente por medio del botón Alarmas localizado en la parte superior derecha de la página.

**Lista de Alarmas Actuales**

● Prioridad Alta ● Prioridad Mediana ● Prioridad Baja

Buscar Nueva consulta Alarmas 1 a 50 de 92

<input type="checkbox"/>	Descripción	Fecha	Grabador
<input type="checkbox"/>	Estouro do timer de consulta ao BD - Conta programacoes alteradas - TimerBD:300	08/08/2017 09:53:11	vts110
<input type="checkbox"/>	Inatividade de chamadas para gravacao - UG 3 esta a 72 Hs sem receber chamadas para gravacao	07/08/2017 09:43:02	vts110
<input type="checkbox"/>	Falha conexao com HOST -- FALHA de Conexao com BDG (HOST)	04/08/2017 09:43:58	vts110
<input type="checkbox"/>	Falha conexao com Banco de Dados -- FALHA BDG(HOST) sem Conexao com BD	04/08/2017 09:49:22	vts132
<input type="checkbox"/>	Falha conexao com Banco de Dados -- FALHA BDG(HOST) sem Conexao com BD	04/08/2017 09:49:22	vts111
<input type="checkbox"/>	Conexão/Desconexão Storage - STORAGE: vts111 - 192.168.166.112 CONECTADA.	04/08/2017 09:43:47	vts110

Reiniciar 1 | 2

**Figura 80. Resultado de consulta de las alarmas actuales**

5. El resultado de la consulta de alarmas actuales presenta la descripción, la fecha de ocurrencia de cada alarma y el sitio que la registró, además de la prioridad de las alarmas listadas según una leyenda de colores:
- ● **Alarma de Alta Prioridad:** alarma urgente, significa que el evento ocurrido afecta el desempeño del sistema, puede causar su paralización parcial o total, y que la causa debe eliminarse inmediatamente.
  - ● **Alarma de Mediana Prioridad:** significa que el evento ocurrido puede afectar el desempeño del sistema (con el tiempo causa paralización parcial o total), y que la causa debe eliminarse lo más pronto posible.
  - ● **Alarma de Baja Prioridad:** alarma informativa, indica la ocurrencia de un evento que no afecta el desempeño del sistema.

**SUGERENCIA**

Consulte el ítem Anexo B – Alarmas del sistema para saber más detalles sobre cada alarma presentada en la página Alarmas Actuales.

6. La paginación de la lista, en la parte inferior derecha de la página, permite navegar por las páginas de la lista resultante de la consulta. Para eso, haga clic en el enlace de la página que desea visualizar.
7. Si el sistema encuentra más de 500 registros, se presentará un mensaje que solicita que refine la consulta.
8. Si el sistema encuentra entre 51 y 500 registros, los registros se presentarán en grupos de 50, por medio de la paginación del resultado.
9. El número de la página actual se presentará destacado en azul.
10. Tras visualizar las alarmas y resolver los problemas, se podrá marcar la casilla de verificación al lado de la alarma y hacer clic en **Resetear**.
11. Se abrirá una página para confirmar la acción. Al hacer clic en **OK**, las alarmas seleccionadas serán reiniciadas, pasarán al historial de alarmas y la página ALARMAS ACTUALES será actualizada.

## Alarmas Historial <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Al hacer clic en el menú SUPERVISIÓN > ALARMAS HISTORIAL es posible visualizar el historial de alarmas del sistema (Figura 81).

Esa página permite consultar por fecha y horario, en un historial de alarmas, las alarmas reiniciadas por el usuario, es decir, cuyos problemas el usuario considere resueltos. Los parámetros de consulta son los mismos de la Consulta de Alarmas Actuales:

*Sobre la aplicación WEB*  
CAPÍTULO 3

- **Prioridad:** presenta la leyenda de colores adoptada para visualizar la prioridad de las alarmas.
- **Período:** permite definir el período en que ocurrieron las alarmas que desea consultar.
- **Grabador:** permite seleccionar el grabador que desea consultar.
- **Tipos de alarma:** permite seleccionar los tipos de alarmas para refinar la consulta.
- **Ordenar por más recientes:** al seleccionar este campo, los registros se presentarán ordenados desde los más recientes a los más antiguos.
- **Máximo de Registros:** permite definir el número máximo de registros que serán consultados, el número máximo predefinido por el sistema es de 500 registros.
- **Filtrar:** presenta los registros resultantes de la configuración de los filtros.

**Consulta alarmas del historial**

**Periodo**

Fecha Inicial: 09/08/2017 (HHmmss)

Fecha Final: (HHmmss)

**Prioridad**

Alta

Mediana

Baja

Grabador: Todos

**Tipos de Alarma:**

- Todos
- Alarme de Sinalização
- Alteração Configuração
- Alterada a quantidade de licencias de gravacao
- Atingiu o limite máximo de instancias para gravacao
- Backup da Storage pendente
- Bloqueio Canal
- Comunicação Normal

Ordenar por más reciente

Máximo de Registros: Máx: 500

Filtrar

Figura 81. Consulta alarmas del historial

## PROCEDIMIENTO

### Consultar el historial de alarmas <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú SUPERVISIÓN > ALARMAS HISTORIAL. Se abrirá la página HISTORIAL DE ALARMAS.
2. Siga los mismos procedimientos descritos en la consulta de alarmas actuales descritas en la página 171.



3. Haga clic en **Filtrar**. La Figura 82 presenta un ejemplo de resultado de una consulta del historial de alarmas ocurridas en el período seleccionado.

**Lista de Alarmas Históricas** ?

● Prioridad Alta 
 ● Prioridad Mediana 
 ● Prioridad Baja

Alarmas 1 a 50 de 85

<input type="checkbox"/>	Descripción	Fecha	Grabador
<input type="checkbox"/>	Criação da base interna - OK	08/08/2017 11:24:16	vts110
<input type="checkbox"/>	Criação da base interna - OK	08/08/2017 11:24:10	vts110
<input type="checkbox"/>	Criação da base interna - OK	08/08/2017 11:18:34	vts110
<input type="checkbox"/>	Criação da base interna - OK	08/08/2017 11:14:37	vts110
<input type="checkbox"/>	Criação da base interna - OK	08/08/2017 10:08:09	vts110
<input type="checkbox"/>	Criação da base interna - OK	08/08/2017 10:06:59	vts110


1 2

**Figura 82. Lista de alarmas históricas**

4. Tras visualizar la lista, se pueden seleccionar los registros deseados mediante la casilla de verificación o, si desea seleccionar todas las alarmas de la página presentada, marque la primera casilla de verificación y, a continuación, haga clic en **Excluir** para eliminarlas de la lista o, en **Nueva Busca** para volver a la página de consulta.

## PROCEDIMIENTO

### Consultar alarmas reiniciadas <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú SUPERVISIÓN > ALARMAS HISTORIAL. Se abrirá la página HISTORIAL DE ALARMAS.
2. En los campos Fecha Inicial y Fecha Final, digite las fechas de inicio y término del período que desea consultar, las fechas deben tener el formato dd/mm/aaaa (Ej.: 26/12/2003) y los horarios, el formato hh:mm:ss (Ej.: 18:30:17). Las barras y los puntos de separación se incluyen automáticamente (no hace falta digitarlos).
3. Si lo prefiere, utilice el botón  (calendario) para configurar y seleccionar las fechas deseadas, según el procedimiento descrito en la página 141.

### SUGERENCIA

Se puede consultar períodos solo por sus fechas inicial y final (sin especificar los horarios).

4. Haga clic en **Actualizar**. La Figura 81 presentada en la página 175 presenta un ejemplo de resultado de una consulta, en el historial de alarmas, de las alarmas ocurridas en un determinado período.

El resultado de la consulta de alarmas reseteadas permite visualizar la descripción, la fecha de ocurrencia de cada alarma y el sitio que la registró, además de la prioridad de las alarmas listadas según la misma leyenda de colores adoptada para las alarmas actuales del sistema.

Tras visualizar las alarmas, es posible marcar las casillas de verificación de las alarmas para excluirlas del sistema.

### SUGERENCIA

*Consulte el Anexo B de este manual para saber mayores detalles acerca de cada una de las alarmas presentadas en la página Historial de Alarmas.*

5. *Se abrirá una página para confirmar la acción. Al hacer clic en **OK**, las alarmas seleccionadas serán excluidas.*

## Arquitectura del sistema <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Al hacer clic en el menú SUPERVISIÓN > ARQUITECTURA, se abrirá la página ARQUITECTURA DEL SISTEMA (Figura 83).

Esa página presenta la versión de la base de datos del sistema, las Unidades de Control de Grabación (UCGs) y las Unidades de Monitoreo de Grabación (UMGs) utilizadas.

Para cada plataforma, el sistema especifica: el nombre (configurado en fábrica), la dirección IP de la plataforma y si está o no conectada al sistema vía red.

Si la plataforma está conectada, se presentará la fecha (día y mes del año corriente) y hora (hh:mm:ss) de la última conexión vía red al sistema y el porcentaje de ocupación del HD de la plataforma.

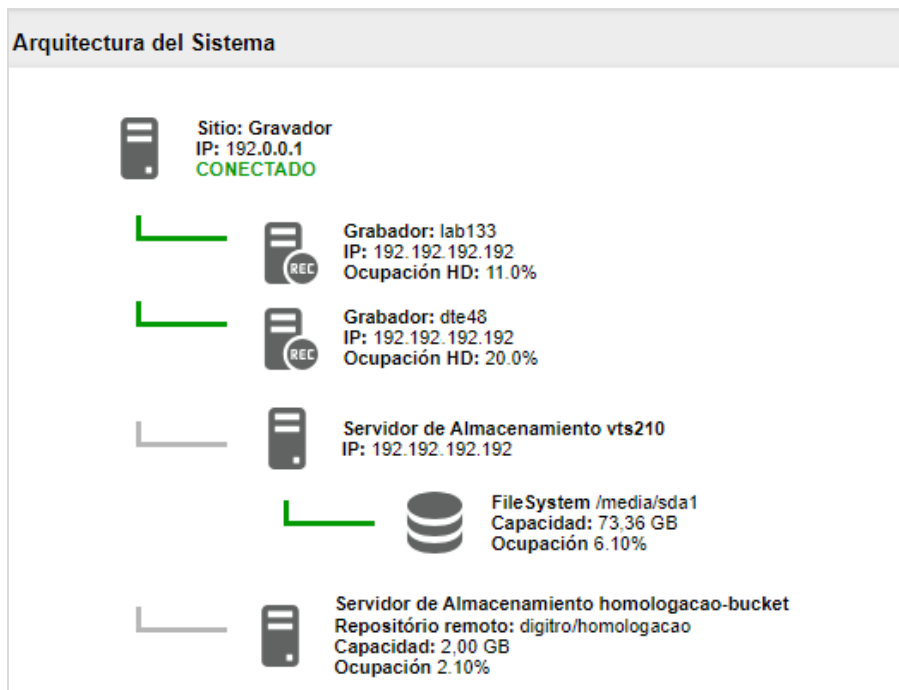


Figura 83. Arquitectura del Sistema

#### NOTA

El icono  representa el uso de unidades de grabación en nube.

## Ocupación del HD <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

Al hacer clic en el menú ARQUITECTURA > OCUPACIÓN DEL HD, se abrirá la página mostrada en la Figura 84.

Fecha	Tamaño (MB)
20/05/2021	0,19
27/05/2021	0,39
02/06/2021	0,04
21/06/2021	1,34
22/06/2021	0,30
23/06/2021	2,98
24/06/2021	8,28
25/06/2021	2,75

**Figura 84. 1 – Ocupación del HD; 2 - Resultado de Consulta de Ocupación de HD**

Esta página permite consultar los grabadores del sistema y visualizar los espacios totales, ocupado y libre del grabador seleccionado, la fecha y el tamaño de las ocupaciones ocurridas.

## PROCEDIMIENTO

### Consultar la ocupación de HDs <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú SUPERVISIÓN > OCUPACIÓN DEL HD para exhibir una página similar a la Figura 84.
2. En la caja **Grabador – Sitio**, seleccione el grabador cuyo HD desea verificar.
3. Haga clic en **Buscar**. El sistema presentará el resultado (Figura 84).  
**Espacio total:** presenta el espacio total del HD (en Gigabytes).  
**Espacio ocupado:** presenta el espacio ocupado actualmente en el HD (en Gigabytes).  
**Espacio libre:** presenta el espacio actualmente libre en HD (en Gigabytes).
4. Debajo de esos campos se presenta una tabla con las fechas de ocupación del HD, el tamaño de las ocupaciones (en Megabytes).

## Menú Descarga <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

El menú *DESCARGA* presenta la opción **Descarga de Grabaciones** (Figura 85).

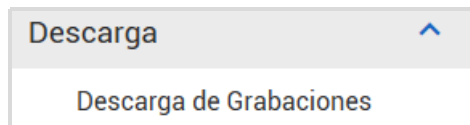


Figura 85. Menú Descarga

## Descarga de Grabaciones

La aplicación **Record** permite descargar archivos .wav de grabación según las características de configuración de la computadora (navegador, sistema operativo etc.) y abrir el *player* estándar reproductor de medio (Ej.: *Windows® Media Player*) para reproducir la grabación (véase página 196).

### PROCEDIMIENTO

#### Descargar grabaciones <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú *DESCARGA* > **Descarga de Grabaciones**. Se abrirá la Figura 86:

**Descarga de grabaciones**

**Fecha**  
**Fecha Inicial:** 10/08/2017  
**Fecha Final:**

**Duración**  
**Mínima:**  
**Máxima:**

**Recurso**  
 **Extensión:** Todos  
 **Agente:** Todos  
 **Medios:**  
 Voz  
 Chat  
 E-mail

**Servicio**  
**Servicio:** Todos  
**Otros Servicios:**

**Otros**  
**Descripción:**  
 Ignorar mayúsculas/minúsculas  
**Interlocutor:** Ambos  
**Cuenta:** Todas  
**Grupo:** Todos  
**Operador:** Todos  
**Grabador:** Todos

Descarga | Limpiar

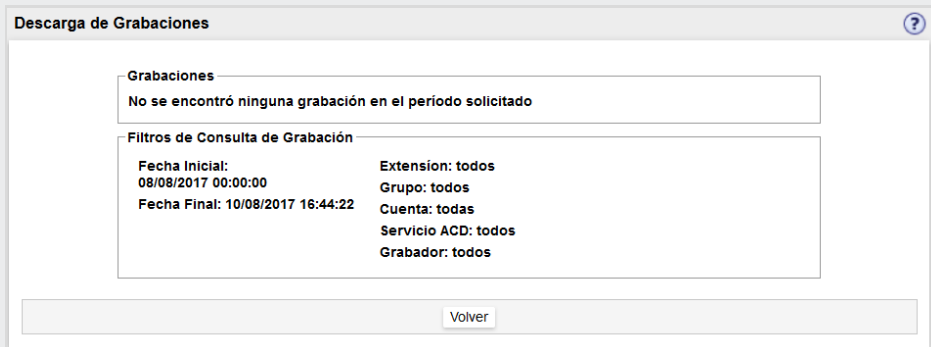
Recursos disponibles cuando el Record esté integrado al Interact (opcional).

Figura 86. Filtros de descarga de grabaciones

## ATENCIÓN

*Un operador solo podrá descargar sus propias grabaciones. El administrador del sistema podrá descargar todas las grabaciones.*

2. Configure los filtros según lo desee y haga clic en **Descargar** (Figura 86) (Para saber más sobre los filtros de la consulta de grabaciones, véase el procedimiento descrito en la página 127). Se presentará la Figura 87.



The screenshot shows a web interface titled "Descarga de Grabaciones" with a help icon in the top right corner. Below the title, there are two main sections:

- Grabaciones:** A box containing the text "No se encontró ninguna grabación en el periodo solicitado".
- Filtros de Consulta de Grabación:** A box containing a list of filter settings:

Fecha Inicial:	08/08/2017 00:00:00	Extension:	todos
Fecha Final:	10/08/2017 16:44:22	Grupo:	todos
		Cuenta:	todas
		Servicio ACD:	todos
		Grabador:	todos

At the bottom of the interface, there is a "Volver" button.

**Figura 87. Ninguna grabación encontrada**

3. Si los filtros devuelven alguna grabación, se presentará la siguiente figura.



**Descarga de Grabaciones** ?

**⚠ La descarga de las grabaciones podrá tardar**

**Grabaciones** Cantidad de grabaciones: 260

**Filtros de Consulta de Grabación**

Fecha Inicial: 01/06/2017 00:00:00	Extension: todos
Fecha Final: 10/08/2017 16:44:22	Grupo: todos
	Cuenta: todas
	Servicio ACD: todos
	Grabador: todos

**Volúmenes**

Generar un único volumen

Dividir en volúmenes de:

<input type="radio"/> 100 MB	<input type="radio"/> 700 MB
<input type="radio"/> 250 MB	<input type="radio"/> 4.5 GB
<input type="radio"/> 650 MB	<input type="radio"/> <input style="width: 50px;" type="text"/> MB

**Opciones páginas de índice de grabaciones (HTML)**

Logo:  Nenhum arquivo selecionado.

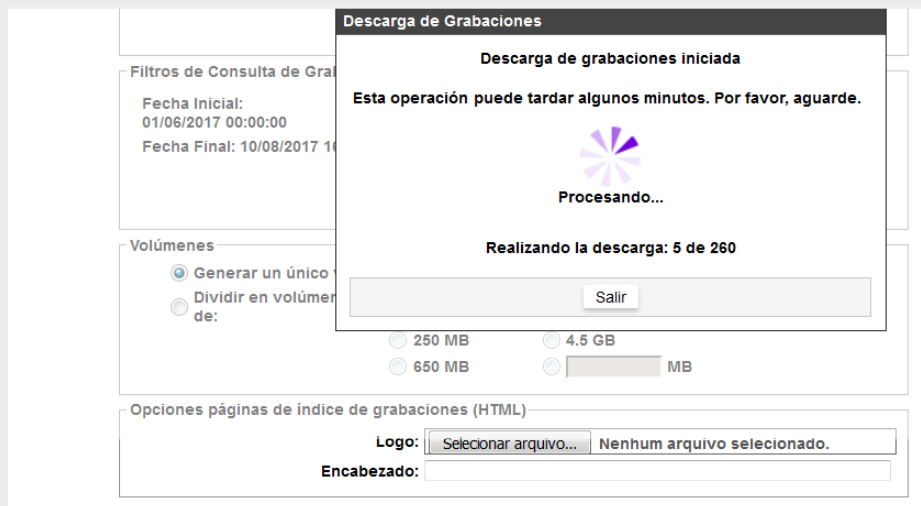
Encabezado:

**Figura 88. Descarga de Grabaciones**

4. Esta página permite visualizar la cantidad de grabaciones filtradas junto con los siguientes parámetros de configuración:
- Volúmenes:** permite definir el tamaño de los volúmenes que serán creados en la descarga. Es posible dividir la descarga en varios volúmenes o crear un volumen único. Estos son creados como directorio en el archivo compactado (.zip) en que se realizará la descarga, y los nombres seguirán la siguiente regla: Volumen\_01, Volumen\_02 y así por adelante.

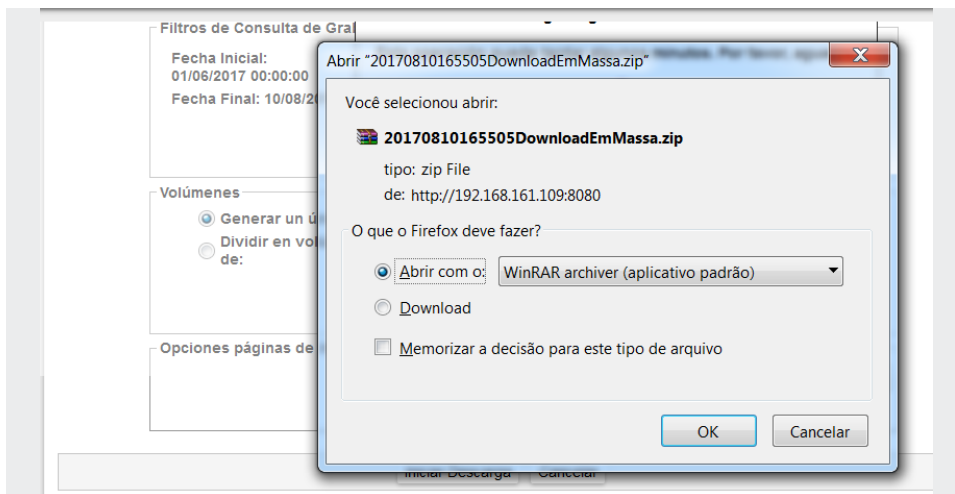
**Opciones de las páginas de índice de grabaciones (HTML):** permite definir un Logo y un Encabezado para la página HTML creada en cada volumen para indexar las grabaciones.

5. **Iniciar Descarga:** al hacer clic en este botón, el usuario dará inicio a la descarga de las grabaciones seleccionadas, como muestra la siguiente figura.



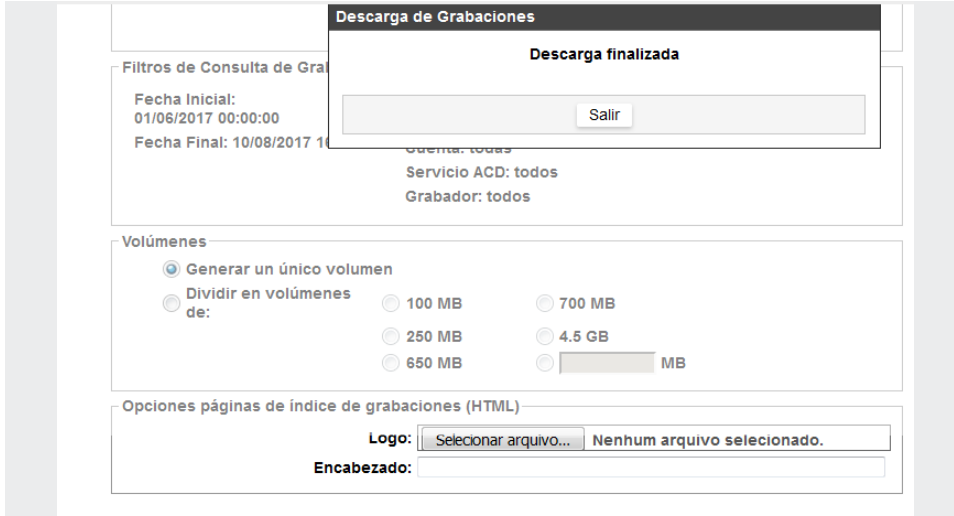
**Figura 89. Descarga de grabaciones iniciada**

6. Esta página permite hacer el seguimiento del progreso de la descarga. Se presenta una ventana emergente al usuario para que este elija entre abrir o guardar un archivo con todas las grabaciones, como muestra la siguiente figura.



**Figura 90. Abrir o guardar las grabaciones**

7. Al terminar la descarga el archivo se queda disponible al usuario y se presenta la siguiente página.



The screenshot shows a web application interface for downloading recordings. A modal dialog box titled "Descarga de Grabaciones" is open, displaying "Descarga finalizada" (Download completed) and a "Salir" (Exit) button. In the background, the main interface includes a "Filtros de Consulta de Grabaciones" section with date filters (Fecha Inicial: 01/06/2017 00:00:00, Fecha Final: 10/08/2017 11:59:59) and filters for "Cuenta: todas", "Servicio ACD: todos", and "Grabador: todos". Below this is a "Volúmenes" section with radio buttons for "Generar un único volumen" (selected) and "Dividir en volúmenes de:" (with options 100 MB, 250 MB, 650 MB, 700 MB, 4.5 GB, and a custom input field). At the bottom, there is an "Opciones páginas de índice de grabaciones (HTML)" section with a "Logo:" field (containing "Seleccionar archivo... Nenhum arquivo selecionado.") and an "Encabezado:" field.

**Figura 91. Descarga finalizada**

### NOTA

- 1) Cuando se inicia la descarga, el usuario puede salir de la página y aun así la descarga continuará, para eso, se debe mantener el navegador abierto. Sin embargo, si el usuario sale de la página, no será posible hacer el seguimiento de la descarga.
- 2) Esta forma de descargar grabaciones en masa es configurable y por defecto se encontrará habilitada.

8. **Cancelar:** al hacer clic en este botón (Figura 88), el usuario cancelará el proceso de descarga y volverá a la página de filtros.

### NOTA

No es posible pausar la descarga. Si el usuario la pausa por el navegador, no será posible volver a la descarga y el archivo se quedará corrompido.

## PROCEDIMIENTO

### Descargar a partir de la página Consulta de Grabaciones <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en menú CONSULTA > GRABACIONES e siga el procedimiento para realizar una consulta de grabación descrito en la página 126 e haga clic en **Buscar** (Figura 92).
2. Se abrirá la Figura 93.

Figura 92. Página Consulta de Grabaciones

- Haga clic en **Descargar** para bajar todas las grabaciones filtradas (descarga en masa).

### NOTA

- En la parte inferior de la página, figura el botón *Leyenda* que presenta el significado de los iconos.
- Si el usuario no dispone de licencia para liberar la grabación de llamadas encriptadas, esas grabaciones no serán descargadas en la descarga en masa.

**Lista de Grabaciones** i ?

Buscar Nueva consulta Descarga... Grabaciones 1 a 50 de 262

<input type="checkbox"/>	Fecha Inicial	Duración	Sitio	Origen	Destino	Cuenta-Usuario	Operador	Servicio	Descripción
<input type="checkbox"/>	01/06/2017 07:54:08	00:00:55	site_interact	r76ncardo@gmail.com	gui	gui	root	3	
<input type="checkbox"/>	01/06/2017 10:40:51	00:00:21	site_interact	Usúario	j1	j1	root	4	
<input type="checkbox"/>	01/06/2017 11:37:45	00:00:29	site_interact	Usúario	j1	j1	root	4	
<input type="checkbox"/>	01/06/2017 11:39:01	00:01:49	site_interact	Tiburcio	gui	gui	root	3	
<input type="checkbox"/>	01/06/2017 11:41:20	00:00:26	site_interact	magali	gui	gui	root	3	
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:42:04	00:00:07	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2008		root		aa
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:42:04	00:00:07	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2008	j1	root	4	
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:42:04	00:00:07	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2008	j1	root	4	
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:43:15	00:00:03	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2002		root		
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:43:25	00:00:21	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2008		root		
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:43:25	00:00:21	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2008	j1	root	4	
<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2017 11:43:25	00:00:21	site_interact	Ramal-2007	Ramal-2008	j1	root	4	

Seleccionar Todos Excluir 1 2 3 4 5 ▶▶

Figura 93. Lista de grabaciones para descarga

#### NOTA

- 1) *La primera casilla de verificación permite seleccionar todas las grabaciones de la página actual.*
- 2) *El botón **Seleccionar Todos** selecciona todas las grabaciones de la lista distribuidas en todas las páginas del resultado. Tras accionarlo, ese botón cambiará para **Desmarcar Todos**.*

## Menú Informes <sup>(1)</sup>

Este menú permite acceder a la **Interfaz Web para Emisión de Informes** de las plataformas Dígitro y permite al usuario emitir informes inmediatamente o programarlos para emisión posterior.

Por ser un módulo común a otras aplicaciones, se describe separadamente en el manual Interfaz Web para Emisión de Informes.

#### ATENCIÓN

*Para acceder al menú INFORMES, se debe tener privilegio previo, configurado por el administrador del sistema por medio del Registro de Personas.*

## Menú Licencias <sup>(1)</sup>


Cuando el administrador accede a ese menú, se presenta la página LISTA DE LICENCIAS EN Uso, según el ejemplo de la Figura 94.

## Sobre la aplicación WEB

CAPÍTULO 3

Esa página permite visualizar la lista de las sesiones activas de **Record** que están utilizando licencias, informa el *login* del operador, la fecha de *login* y el tiempo de inactividad de cada una.

El sistema finaliza automáticamente las sesiones que permanezcan inactivas por 15

minutos, pero, también es posible finalizar una sesión haciendo clic en el icono  a la izquierda del nombre de la sesión deseada, según el siguiente procedimiento.




Finalizar sesión		
Nombre	Login	Tiempo Inactivo
root	09/08/2017 15:53:38	00:00

Figura 94. Página lista de licencias en uso

## PROCEDIMIENTO

### Finalizar manualmente una sesión y liberar la licencia <sup>(1)</sup>

1. En la barra de menús de la página principal de la aplicación **Record**, haga clic en el menú **Licencias**. Se presentará la página **Lista de Licencias en Uso**, según el ejemplo de la Figura.
2. Haga clic en el icono  de la sesión que desea finalizar. Se presentará una página con el mensaje: «¿**Realmente desea finalizar la sesión de ese usuario?**»
3. Para confirmar la exclusión, haga clic en **OK**. Así, el sistema finalizará la sesión y la licencia utilizada será liberada para uso.



## Menú Log<sup>(1)</sup>

El Menú *Log* permite acceder a la interfaz de visualización del *Log* de Operaciones, que registra las operaciones realizadas por los usuarios en **Record**. Por ser común a otras aplicaciones, el módulo **Log de Operaciones** tiene su propio manual.

### NOTA


*El Log de Operaciones es una funcionalidad opcional e inhabilitada por defecto. Para habilitar/inhabilitar esa función, póngase en contacto con el Servicio de Soporte al Cliente Dígitro.*

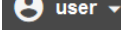
El registro de operaciones (log) es un nuevo recurso de **Record**, que puede estar o no habilitado, y aunque esté habilitado, el *log* de algunas acciones descritas a continuación podrá o no estar habilitado.

- Login/Logout.
- Realizar modificación en el sistema, ya sea inclusión, modificación o exclusión de algún registro.
- Reiniciar/Excluir alarmas.
- Programar grabación.
- Visualizar/descargar grabación de pantalla.
- Visualizar/descargar grabación de SMS.
- Iniciar/Finalizar monitoreo.
- Abrir los Applets de reproducción y monitoreo.
- Oír/descargar grabación de audio.

- Modificar descripción de una grabación de audio.
- Anexar archivo.
- Excluir en cascada.

## Opciones Ayuda y Salir <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

La opción **Ayuda** se presenta al hacer clic en el botón menú , ubicado en el ángulo superior izquierdo de la interfaz. Esta opción presenta los submenús MÁS PRODUCTOS y SOBRE, que permiten, respectivamente, acceder al Portal **Dígito** ([www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br)) para obtener más información acerca de las soluciones **Dígito** y verificar la versión de *software* de la aplicación según el siguiente procedimiento.

La opción **Salir** se presenta al hacer clic en el botón usuario , ubicado en el ángulo superior derecho de la interface y permite finalizar correctamente la sesión activa del usuario.

### PROCEDIMIENTO

#### Cerrar automáticamente la sesión con el sistema <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

1. Haga clic en el menú **SALIR** y espere hasta que su sesión con el sistema se cierre correctamente.

### **NOTA**

*Para finalizar su sesión con el sistema, haga clic en el menú SALIR, de lo contrario, la licencia usada por la sesión no será liberada hasta que la sesión complete el tiempo máximo de inactividad de 15 minutos y el sistema la finalice automáticamente, o hasta que el administrador cierre la sesión manualmente por medio de la página Lista de Licencias en Uso, descrita en la página 48.*

### **PROCEDIMIENTO**

#### **Visualizar la versión de software de la aplicación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>**

1. *En la barra de menús de la página principal de la aplicación, haga clic en el menú AYUDA > Sobre. Se abrirá la página Sobre, que informa la versión de software aplicación web **Record**, según el ejemplo de la Figura 95.*

**Versión release**

1.54.115

**Versión paquete**

IgcGravador.tgz.0789.37122775

Desarrollado por Dígítro Tecnología  
S.A. Todos los derechos reservados.



*Figura 95. Ventana Acerca de*

# ANEXO A: REPRODUCCIÓN DE ARCHIVOS .WAV

Para reproducir los archivos en formato .WAV, ejecute el siguiente procedimiento:

## PROCEDIMIENTO

### Reproducir archivos .WAV <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>

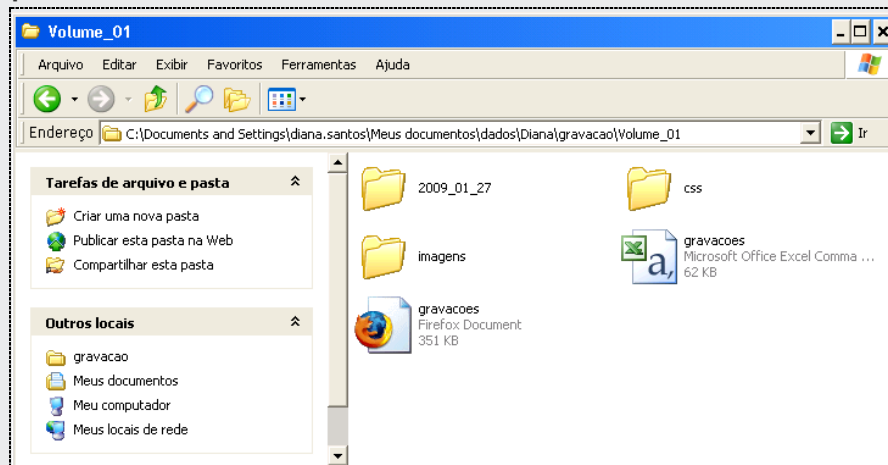






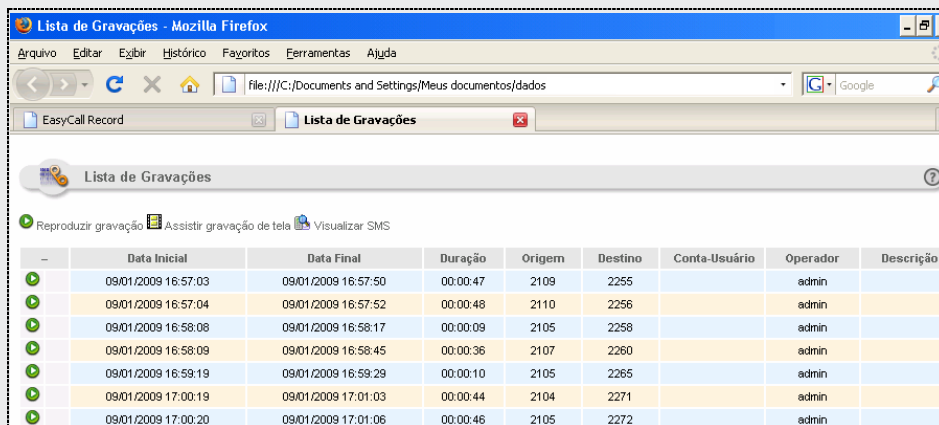
Figura 96. Ejemplo de volumen (carpeta)

1. Acceda al volumen (carpeta) generado según el directorio especificado por el campo **Destino**. Se abrirá la página del volumen:
2. Haga doble clic en el archivo **gravaco.es.html**. Se abrirá la página que presenta los archivos de audio del volumen.
3. Haga clic en el botón  de la grabación listada para reproducir el archivo de audio en kit multimedia.

La lista de grabaciones presenta:

- **Fecha Inicial:** la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) iniciales de la grabación.
- **Fecha Final:** la fecha (dd/mm/aaaa) y el horario (hh:mm:ss) finales de la grabación.
- **Duración:** informa la duración (hh:mm:ss) de la grabación.
- **Origen:** la identidad del que generó la llamada grabada. Cuando la Central de Telefonía Pública no envía la identificación del teléfono llamador a la plataforma PBX, esta columna presenta el campo en blanco.
- **Destino:** presenta la identidad del que recibió la llamada.
- **Cuenta/Usuario:** corresponde a la cuenta-usuario de un agente en sistemas de Call Center legados Dígitro o el usuario del agente en el sistema de Call Center actual Dígitro cuando se trata de grabación de agentes.
- **Operador de la programación:** es el operador de la grabación, es decir, aquel que tiene alguna programación de grabación asociada que tiene la extensión o agente de la llamada grabada.
- **Descripción:** presenta las descripciones de la grabación, asociadas por medio de la página de Reproducción, descrita en la página 144.
- **Audio:** botón  que representa los enlaces para reproducir los archivos listados. Al hacer clic en ese enlace, se abrirá una página del editor estándar de audio en la computadora del usuario (Ej.: Windows® Media Player), para reproducir el audio seleccionado.

- **Vídeo:** botón  que representa los enlaces para reproducir los archivos listados. Al hacer clic en ese enlace, se abrirá la página (Figura 63) que permite reproducir el archivo seleccionado.
- **Visualizar SMS:** botón  que representa los enlaces para visualizar los archivos listados. Al hacer clic en ese enlace, se abrirá la página que permite visualizar el SMS del archivo seleccionado.










	Data Inicial	Data Final	Duração	Origem	Destino	Conta-Usuário	Operador	Descrição
	09/01/2009 16:57:03	09/01/2009 16:57:50	00:00:47	2109	2255		admin	
	09/01/2009 16:57:04	09/01/2009 16:57:52	00:00:48	2110	2256		admin	
	09/01/2009 16:58:08	09/01/2009 16:58:17	00:00:09	2105	2258		admin	
	09/01/2009 16:58:09	09/01/2009 16:58:45	00:00:36	2107	2260		admin	
	09/01/2009 16:59:19	09/01/2009 16:59:29	00:00:10	2105	2265		admin	
	09/01/2009 17:00:19	09/01/2009 17:01:03	00:00:44	2104	2271		admin	
	09/01/2009 17:00:20	09/01/2009 17:01:06	00:00:46	2105	2272		admin	

Figura 97. Lista de grabaciones del volumen seleccionado

### ATENCIÓN

*Para reproducir el archivo de audio .WAV seleccionado, el usuario debe tener previamente una aplicación que permita ejecutar el audio instalado en la computadora. Ejemplo: Windows® Media Player.*

## PROCEDIMIENTO

### Acceder directamente a los archivos de audio

1. *Acceda al volumen (carpeta) generado según el directorio especificado por el campo Destino. En esa carpeta hay sub carpetas con la fecha de grabación de los audios:*
2. *Para reproducir los audios, haga doble clic en el icono del archivo .WAV deseado (véase el siguiente ejemplo). Se abrirá la página del editor estándar de audio de su computadora (Ej.: Windows® Media Player), para reproducir el archivo.*



**Figura 98. Archivo .WAV**



# ANEXO B: ALARMAS DEL SISTEMA

A continuación se presenta la lista de alarmas del sistema:

---

## Alarmas

---

Alarma: Bloqueo Canal.

Bloqueo o defecto de canal de grabación o reproducción.

---

Alarma: Falla en la Asignación de PA.

Sistema no consiguió activar PA/Extensión para reproducción y/o monitoreo, en función de uno de los siguientes motivos:

No fue posible enrutar la llamada.

Falla de llamada.

PA/Extensión no existe.

PA/Extensión ocupada.

---

Alarma: Timeout Asignación PA.

Se sobrepasó el límite de tiempo para atención por la PA/Extensión que está siendo activada.

---

Alarma: Falla Asignación Canal para Reproducción.

---

*Alarmas del Sistema*  
ANEXO B

---

Se seleccionó un canal para reproducir grabación pero él no pudo ser asignado.

---

Alarma: Conmutación Negada.

---

Alarma: Falla Reproducción.TMMSG

---

Se seleccionó un canal para realizar reproducción, pero ésta no pudo ser realizada.

---

Alarma: Falla Asignación Canal de Grabación.

---

Se seleccionó un canal para realizar grabación pero él no pudo ser asignado.

---

Alarma: Falla Desconmutación.

---

Alarma: Falla BDG.

---

Falla con base de datos.

---

Alarma: Falla en la Grabación.

---

La grabación programada presentó falla y no pudo ser realizada.

---

Alarma: Falla Sígueme.

---

Siga-me = monitoreo.

---

Alarma: DDE no configurado.

---

Alarma: Falla no se asignó Mixer.

---

Alarma: Falla asignación canal CA\_RA.

---

Alarma: Falla canal CA\_RA.

---

Alarma: Falla asignación del PC Filtro.

---

Alarma: Reporte falla extensión.

---

*Alarmas del Sistema*  
ANEXO B

---

Alarma: Falla asignación de extensión.

---

Alarma: Alarma de señalización.

---

Alarma: Pérdida de conexión con BD.

---

Alarma: Falla en la conexión con BD.

---

Alarma: Timeout al renombrar archivo.

---

Alarma: Error al renombrar archivo.

---

Alarma: Defecto filtro.

---

Alarma: Timeout recurrencia.

---

Alarma: Falla ticket recurrencia.

---

Alarma: Falla en la asignación de CODEC

---

Alarma: Falla en la liberación de CODEC.

---

Alarma: Falla en el CODEC.

---

Alarma: Nueva conexión con UCG/UMG.

---

Alarma: Pérdida de conexión con UCG/UMG.

---

Alarma: Falla Asignación JR UMG para Grabación.

---

El conector de la UMG seleccionada para grabación no pudo ser asignado.

---

Alarma: Falla Asignación JR UMG para Reproducción.

---

El conector de la UMG seleccionada para reproducción de grabación no pudo ser asignado.

---

Alarma: Falla Reproducción.

---

*Alarmas del Sistema*  
ANEXO B

---

Alarma: Falla Inserción Grabación en la BD.

La grabación se realizó pero no fue guardada en la Base de datos.

---

Alarma: Falla UMG Negó Grabación.

---

Alarma: Falla Asignación Extensión / PA.

La extensión / PA seleccionada no pudo ser asignada.

---

Alarma: Nueva Conexión con BD.

---

Alarma: Defecto JR UCG->UMG.

El conector seleccionado que interconecta la UCG a la UMG presentó defecto de operación.

---

Alarma: Sin licencia disponible.

---

Alarma: Falla en la reserva de licencia.

---

Alarma: Nueva conexión con Grabador de Pantalla.

---

Alarma: Pérdida de conexión con Grabador de Pantalla.

---

Alarma: Nueva conexión con ECMonitor.

---

Alarma: pérdida de conexión con ECMonitor.

---

Alarma: Falla negó grabación de Pantalla ECMonitor

---

Alarma: ECMonitor - Falla grabación de audio negada.

---

Alarma: Falla activación Extensión/PA.

---

Alarma: Grabación de pantalla negada.

---

Alarma: Falla en la copia de grabación.

---

*Alarmas del Sistema*  
ANEXO B

---

Alarma: Transferencia de grabación pendiente.

---

Alarma: Timeout recibimiento llamada.

---

Alarma: Falla conexión GerGravCC.

---

Alarma: Pérdida de conexión con HOST.

---

Alarma: Falla conexión con HOST.

---

Alarma: Falla hook captura pantalla.

---

Alarma: Falla en la transferencia de archivos.

---

Alarma: Modificación configuración.

---

Alarma: Transferencias de grabaciones vía RecordScreen suspensas.

---

Alarma: Conexión RecordScreen con dispositivo inválido.

---

Alarma: Falla configuración RecordScreen.

---

Alarma: Grabación negada en todas las UMGs configuradas.

---

Alarma: Grabación recuperada vía ERecordScreen.

---

Alarma: Log RecordScreen.

---

Alarma: Versión incorrecta.

---

Alarma: Tanqueando SQL - sin conexión con la BD.

---

Alarma: Tanqueando SQL - falló SQL.

---

Alarma: Creación de la base interna.

---

Alarma: Falla en la ejecución de SQL para construcción de la base interna.

---

*Alarmas del Sistema*  
ANEXO B

---

Alarma: Falla en la ejecución de SQL.

---

Alarma: Se sobrepasó el timer de consulta a la BD.

---

Alarma: Conexión/desconexión Storage.

---

Alarma: Falla en la copia para Storage.

---

Alarma: Falla al extender punto.

---

Alarma: Problema en la escritura del archivo de audio.

---

Alarma: Sin conexión con Interact.

---

Alarma: Pérdida de la conexión con Interact.

---

Alarma: Rango de bloqueo de conectores no coincide con la estructura física.

---

Alarma: Inactividad de llamadas para grabación.

---

Alarma: Caída de conexión con la Storage.

---

Alarma: Caída de conexión entre las UGs y Storages.

---

Alarma: Falla al copiar la grabación.

---

Alarma: Falla solicitud de copia inválida.

---

Alarma: Grabaciones pendientes para copiar a la Storage.

---

Alarma: Backup de la Storage pendiente.

---

Alarma: Falla al procesar las copias de las grabaciones en el SQLite.

---

Alarma: Storage está inactiva.

---

Alarma: Se alcanzó el límite máximo de instancias para grabación.

---

*Alarmas del Sistema*  
ANEXO B

---

Alarma: Error de configuración de los conectores.

---

Alarma: Se sobrepasó el tiempo límite de grabación configurado.

---

Alarma: Falla requisición de copia inválida.

---

Alarma: Grabaciones pendientes para copiar a la Storage.

---

Alarma: Caída de conexión con la Storage.

---

Alarma: Backup de la Storage pendiente.

---

Alarma: Falla al procesar las copias de grabaciones en el SQLite.

---

Alarma: Caída de conexión entre las UGs y Storages.

---

Alarma: La Storage esta inactiva.

---

Alarma: Falla al copiar la grabación a la Storage.

---

# ANEXO C: INSTALACIÓN DE MÁQUINA VIRTUAL JAVA

Para acceder a la página de reproducción de archivo, el operador debe tener la máquina virtual *java* instalada en la computadora utilizada para acceder a la **IGC** web.

La dirección para instalar **Record** es: <http://servidor/install/>

Ej.: <http://192.192.92.192/install/>

La Figura 99 ejemplifica el servidor de aplicaciones.





**EasyCall - Dígito**

**Instrucciones de Instalación de los Módulos**

Para los módulos Java, haga clic en su respectivo ícono para iniciar la ejecución, sin embargo es necesario que la máquina virtual java esté instalada.  
Para los otros módulos, es necesario apenas bajar el instalador a través del ícono del módulo correspondiente.

**Instalar la Máquina Virtual Java**

Para ejecutar los módulos Java, es necesario tener instalado en su computadora la máquina virtual java, que está disponible en los links a continuación y también en el CD de Instalación y Manuales que vienen junto con el equipo.

**Windows** [Java JRE 7u45](#)

**Módulos Disponibles**  necesita de la máquina virtual java

**Figura 99. Servidor de aplicaciones**

**NOTA**

*En esta página también figura un enlace para instalar JAVA Runtime Environment, que debe ser instalado antes de la solución **Record**.*

## PROCEDIMIENTO

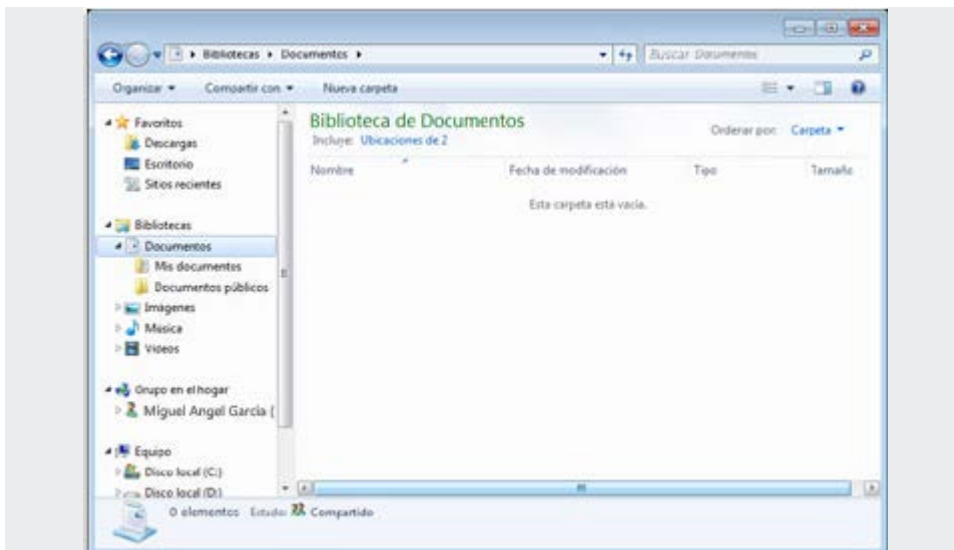
### Instalar el JAVA *Runtime Enviroment*

1. Acceda al servidor de aplicaciones, como se describe en el ítem anterior, y seleccione la opción de instalación de la máquina virtual Java.
2. Para instalar el **JAVA Runtime Environment (JRE)**, de Oracle, se debe acceder al sitio de instalación de **Record**, según lo descrito en el ítem anterior y seleccionar la opción de instalación de la máquina virtual **JAVA**, según la plataforma utilizada (Windows® o Linux). Se presentará la siguiente ventana:



**Figura 100. Descarga del archivo**

3. Haga clic en el botón **Descargar** para abrir el archivo directamente del servidor o, en el botón **Guardar archivo** para guardar el archivo de instalación del JRE en su computador, como muestra la Figura 101.



**Figura 101. Guardar instalación**

4. Seleccione el directorio en que se deberá guardar el archivo de instalación y haga clic en el botón **Guardar**.
5. Una vez que se haya finalizado la descarga, localice el archivo guardado (**jre-7u45-windows-i586.exe**) y ejecute el programa de instalación.
6. Se presentará la ventana inicial de instalación del Java, mostrada a continuación. Haga clic en el botón **Instalar** para iniciar la instalación.



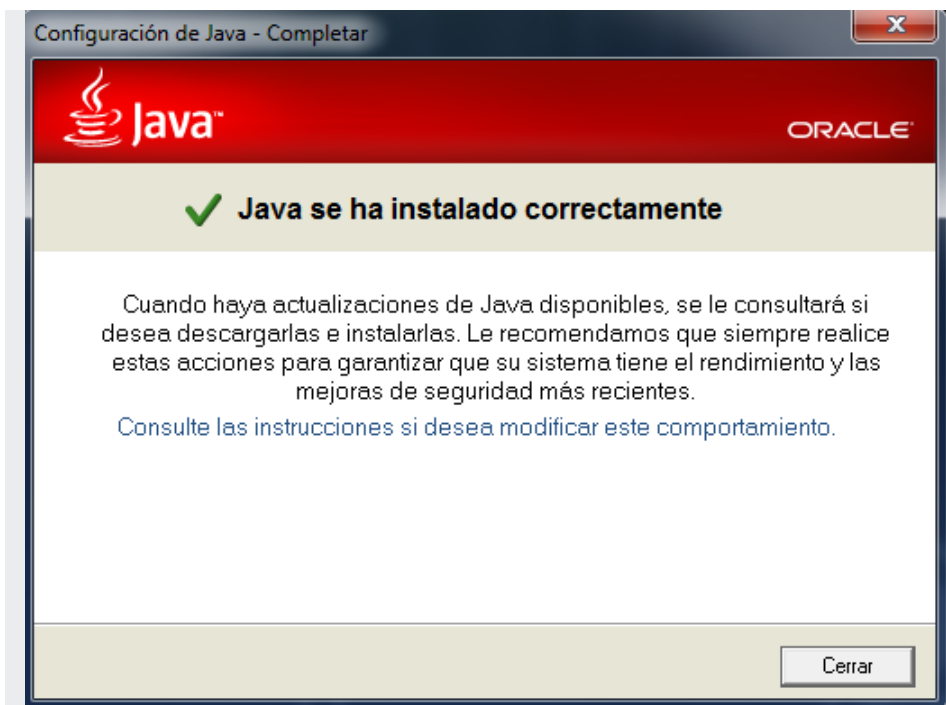
**Figura 102. Instalación del Java – Bienvenido**

7. Una vez que se haya iniciado la instalación, se presentará una ventana que informa acerca del curso del proceso, como muestra la siguiente figura (Figura 103).



*Figura 103. Instalación del Java - Progreso*

8. Al concluirse la instalación, se presentará la ventana que muestra la siguiente figura (Figura 104).



*Figura 104. Instalación del Java - Concluida*

9. Haga clic en **Cerrar** para finalizar la instalación.

# ANEXO D: INSTALACIÓN DE RECORDSCREEN

La solución **Record** puede utilizarse para grabar las pantallas de PCs (**opcional**), los archivos se generan en archivos Flash y son referenciados a los archivos de audio. Para realizar la grabación de pantalla, se debe instalar **RecordScreen**.

**RecordScreen (opcional)** se instala vía Internet, por medio del portal **Dígito** ([www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br)) o por medio del servidor del cliente. La dirección para realizar la instalación es: <http://servidor/instal>.

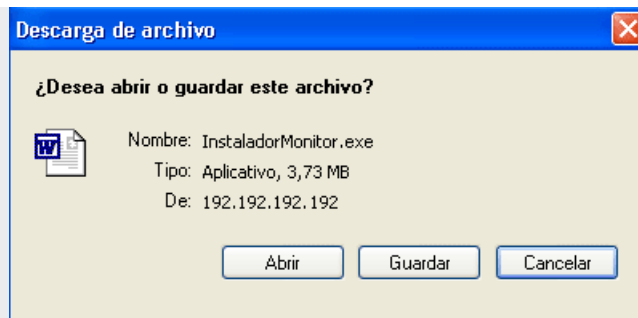
## ATENCIÓN

1. *La grabación de pantalla por medio de RecordScreen depende de hardware y licencias específicas.*
2. *Solo el administrador puede instalar RecordScreen.*

## PROCEDIMIENTO

### Instalar RecordScreen

1. *A partir del portal Dígito o del servidor del cliente, haga clic en el enlace de instalación de RecordScreen. Se abrirá la siguiente ventana:*



**Figura 105. Abrir Instalador de RecordScreen**

2. Haga clic en **Guardar archivo**. Se abrirá una ventana estándar del Windows para guardar el archivo.
3. Seleccione el directorio en que desea guardar el programa de instalación y haga clic en **Guardar**.
4. Al finalizar la descarga, localice el archivo guardado (*InstaladorECMonitor.exe*) y haga doble clic en el archivo para ejecutar el programa de instalación. Se abrirá la siguiente página:





Figura 106. Instalación RecordScreen: paso 1

5. Haga clic en **Avanzar** para iniciar la instalación. Se presentará una ventana con el mensaje: "Listo para Instalar. El programa de Instalación está listo para comenzar la instalación de RecordScreen en su computadora. Haga clic en Instalar para iniciar la instalación".
6. Haga clic en **Instalar** para proseguir la instalación de **RecordScreen**. Se presentará la Figura 107:

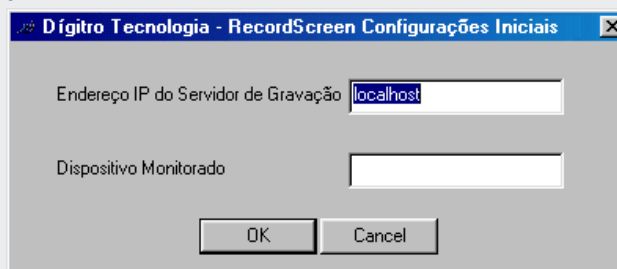



Figura 107. Instalación de RecordScreen: paso 2

7. En la Figura 107, introduzca la dirección IP del servidor a que debe conectarse **RecordScreen** y el dispositivo (Extensión/PA) a que estará vinculado este terminal.
8. A continuación, haga clic en **OK**. El sistema presentará la siguiente ventana:



**Figura 108. Finalizar la instalación de RecordScreen**

9. Para finalizar la instalación, haga clic en **Concluir**. En la barra inferior del escritorio de su computadora, se presentará el icono , que indica que **RecordScreen** está esperando para grabar la pantalla al recibir o generar una llamada.

# FAQS

A continuación se responden las FAQs (*Frequently Asked Questions*) de la solución **Record**, es decir, las preguntas más frecuentes acerca de este producto. Para facilitar su consulta, las preguntas están organizadas por tópicos:

## Operadores

### ¿Cuál es el número máximo de operadores del sistema?

*Un único sistema permite hasta 200 operadores (incluyendo el administrador del sistema).*

### ¿Qué ocurre si se incluye un operador con el nombre de un usuario ya registrado en el sistema?

*Cuando el administrador o uno de los operadores del sistema intente registrar un nuevo operador cuyo campo Nombre de Operador contenga el mismo nombre de un operador ya registrado, por ejemplo Joao, el sistema actualizará la página Inclusión de Operadores y presentará el mensaje ¡El operador Joao ya existe!, y la inclusión no será realizada.*

### ¿Es posible que dos o más usuarios trabajen en el sistema utilizando un único registro de operador y/o de administrador?

*Es posible que dos o más usuarios utilicen al mismo tiempo un único registro de operador o administrador del sistema, sin embargo se sugiere utilizar un único registro por operador (o administrador), para evitar conflictos entre las operaciones realizadas y la información visualizada por los usuarios que utilizan un mismo registro.*

## ANEXO E

### Recursos

**¿Cuál es el número máximo de recursos que se puede asociar a un mismo grupo?**

*Es posible asociar hasta 100 recursos del sistema a un único grupo, y no hay limitación del número de grupos que pueden utilizar un mismo recurso.*

### Grupos de recursos

**¿Cuántos grupos puede crear un único usuario?**

*No hay un límite.*

**¿Cuál es la cantidad máxima de grupos en el sistema?**

*No hay un límite.*

**¿Se puede crear un grupo a partir de dos o más grupos registrados en el sistema?**

*Cada nuevo grupo debe crearse a partir de un único grupo, pero podrá contemplar recursos que ya estén asociados a dos o más grupos ya registrados.*

**¿Qué ocurre si uno o más de los recursos seleccionados que se intentó asociar a un grupo ya están asociados a este grupo?**

*Al crear un grupo, solo se incluirán los recursos que aún no consten en el listado del nuevo grupo, es decir, las solicitudes de inclusión de recursos que ya están incluidos en el nuevo grupo no serán consideradas.*

**Ejemplo:** *si desea crear el grupo COBRO, y ya se han incluido las extensiones 2000 y 2001 como recursos de ese nuevo grupo y falta, ahora, incluir las extensiones 2003 y 2004. En el caso de que se seleccione equivocadamente la extensión 2001, por ejemplo, y se haga clic en **Añadir**, el sistema solo incluirá las extensiones 2003 y 2004.*

## ANEXO E

### **¿Se puede editar un grupo de recursos ya registrado?**

*Tras crear un grupo de recursos, este grupo ya no podrá ser modificado, es decir, no será posible incluir y/o excluir recursos de ese grupo.*

### **¿Qué se debe hacer si uno no tiene ningún grupo de recursos asociado?**

*Si el operador no tiene ningún grupo registrado, deberá entrar en contacto con el administrador o con el operador que efectuó su registro en el sistema, para que él analice la necesidad de asociar uno o más grupos de recursos a este operador.*

### **¿Al crear un grupo, se puede asociar cualquier recurso del sistema al grupo que uno mismo ha creado?**

*El administrador del sistema puede crear grupos con cualquiera de los recursos del sistema y asociarlos a cualquier operador, pero el operador solo podrá crear y asociar grupos por medio de los recursos que ya le hayan sido disponibilizados (por un operador o por el administrador).*

### **¿Al asociar un grupo a un operador, cuáles son los grupos se pueden asociar al operador?**

El administrador del sistema puede asociar cualquiera de los grupos a cualquiera de los operadores del sistema, pero el operador solo podrá asociar grupos a los operadores que él mismo registre en el sistema y solo podrá asociar a estos operadores los grupos que le hayan sido disponibilizados (por un operador o por el administrador).

### **¿Cuántos grupos se pueden asociar a un mismo operador?**

*Es posible asociar hasta 500 grupos de recursos a un mismo operador.*

## ANEXO E

### **¿Qué ocurre al intentar registrar un grupo con nombre igual al de un grupo ya registrado?**

*Al intentar registrar un grupo, cuyo nombre es igual al de un grupo ya registrado, la página de inclusión de grupos se actualizará con un mensaje que informa que ya hay un grupo con el nombre especificado, la inclusión no será realizada, y la información del grupo ya existente se presentará en los campos GRUPOS y RECURSOS de la página de inclusión de grupos actualizada.*

## **Grabadores**

### **¿Cómo se hace para excluir un grabador (UMG o UCG)?**

*Para excluir un grabador (UCG o UMG), póngase en contacto con el Servicio de Soporte al Cliente (SSC) Dígito por medio del teléfono 03007898111.*

### **¿Cuántos caracteres se pueden utilizar al registrar grabadores y sitios?**

*Los campos Nombre Sitio y Nombre Grabador de la página Nuevo Grabador - UCG permiten un número máximo de 30 caracteres y solo aceptan: caracteres alfanuméricos sin acento; caracteres (asterisco), - (guión), \_ (raya); espacio en blanco.*

# GLOSARIO

Palabra	Descripción
<b>Aplicación Cliente</b>	<p>Supongamos que un cliente utilice la aplicación <b>VirtualFone</b> en la atención de llamadas y desee adquirir la solución <b>Record</b> para grabar, monitorear y acceder a grabaciones de estas llamadas. En ese caso, la aplicación <b>VirtualFone</b> utilizará los recursos y facilidades de <b>Record</b>, es decir, será una aplicación cliente de <b>Record</b>.</p> <p>La interacción entre <b>Record</b> y la aplicación cliente se da por medio de la comunicación de ésta con una <b>IGC web</b>, un Administrador de Grabación y una única Base de datos.</p>
<b>Abonado A</b>	Número del que generó la llamada.
<b>Backup</b>	Equipamiento reserva o respaldo de archivo. <b>Dígito</b> tiene la solución <b>Backup (opcional)</b> que permite realizar el <i>backup</i> de las grabaciones periódicamente, en diversos tipos de medio, como cinta DAT, cinta LTO, CD, DVD y, también, en servidor externo (HD).
<b>Base de datos (BD) del sistema</b>	Componente presente en todas las topologías posibles de la solución, la BD permite almacenar toda la información del sistema referente al registro de operadores, recursos, grabadores (UCGs y UMGs) y/o grupos, grupos asociados a operadores, enlaces de archivos y/o descripciones asociadas a las grabaciones y programaciones de grabaciones, en una única BD.

## Glosario

Palabra	Descripción
<b>Clave (Archivo Json)</b>	Al acceder a Google Cloud Platform (GCP), vaya a IAM y administrador > Cuenta de servicio > Seleccionar una cuenta de servicio o crear una cuenta, con permiso de acceso “Administrador de storage” y obtenga o genere la clave json en la cuenta de servicio elegida.
<b>Colgado por</b>	Indica cómo se finalizó la llamada: A = llamada finalizada por el originador. B = llamada finalizada por quien la atendió. F = falla en la identificación. I = no se pudo determinar quién finalizó la llamada. O = EasyCall Memory liberó la llamada sin recibir información de la liberación de la llamada por la switch.
<b>Conector</b>	Elemento responsable por la conexión de troncales entre centrales de conmutación telefónica.
<b>Consola PA</b>	Esta aplicación <b>Digitro</b> permite al agente utilizar una computadora y auriculares, efectuar comandos para atender llamadas, ponerlas en música, transferir, consultar, intercalar, y monitorear otros agentes (PA), realizar conferencia, generar llamadas y también grabar la conversación durante la atención.
<b>Cuenta</b>	Código de identificación de un agente.
<b>Destino</b>	Identidad de quién recibe la llamada realizada por el llamador.



## Glosario

<b>EasyCall Agent</b>	Aplicación <b>Dígítro</b> , en JAVA, que desempeña tanto las funciones de agente como las de extensión, proporcionando una interfaz amigable entre el usuario de extensión/el agente de <i>Call Center</i> y las familias de equipamientos NGC.
<b>Estructura stand alone</b>	Estructura en que los módulos se encuentran en una única plataforma, separados de la switch.
<b>Grupo asociado</b>	Grupo de recursos asociado al administrador (o a un operador) para grabar audio.
<b>Grupo de recursos</b>	Grupo de extensiones y/o PAs configurados en el sistema y que pueden ser utilizados por el administrador y/o operadores del sistema para grabar audio.
<b>IGC</b>	Abreviación de Interfaz de Administración y Configuración.
<b>Interlocutor</b>	Identidad del dispositivo que está o que estaba en conversación con el recurso grabado. Ejemplo:  La extensión 9000 es el dispositivo que está siendo grabado.  La extensión 9000 llama al 076778991919. En este caso, 9000 es el recurso y 076778991919 es el interlocutor.  La extensión 9000 recibe una llamada de 9001. En este caso, 9000 es el recurso y 9001 es el interlocutor.
<b>IP</b>	Protocolo de comunicación en Internet.
<b>Enlace E1</b>	Sistema de transmisión a 2.048 Mbps, con 32 canales digitales (velocidad de 64kbps por canal), siendo 30 canales de voz o datos, 1 canal para sincronismo y 1 canal para señalización telefónica.

Glosario

<b>Mixer</b>	Circuito responsable por la suma en mismo nivel de los audios del abonado A y del número de B de una llamada, cuando estos audios no se envían ya sumados por la STFC. La suma podrá hacerse en las UCGs o UMGs del sistema.
<b>Número de B</b>	Quien recibió (atendió) la llamada.
<b>Número del proyecto</b>	Número registrado en Google Cloud Plataform. Al acceder a Google Cloud Plataform (GCP), vaya a IAM y administrador > Configuraciones y obtenga el número registrado.
<b>PA</b>	Abreviación de Posición de Atención.
<b>Recurso</b>	PA, extensión o troncal configurada en el sistema y que puede ser grabada o que ya está en grabación por la solución <b>Record</b> .
<b>Sitios</b>	En relación a la casilla de verificación de los sitios de la página de programación de grabaciones, los sitios son las plataformas del sistema. Por ejemplo: si la solución <b>Record</b> del cliente es formado por una plataforma en São Paulo y dos en Rio de Janeiro, el cliente tiene tres sitios, que podrán llamarse, por ejemplo: SP, RJ1 y RJ2.
<b>STFC</b>	Abreviación de Servicio Telefónico Fijo Conmutado.
<b>Subgrupo</b>	Si un operador desea crear un nuevo grupo de recursos, él solo podrá incluir los recursos de los grupos que le fueron facilitados por el administrador. En este caso, el subgrupo es el grupo creado por un operador.
<b>Switch</b>	Lo mismo que conmutador de llamadas. Ejemplo: cualquier equipamiento <b>Dígitro</b> de PBX o ACD es un tipo de switch.

Glosario

<b>VirtualFone</b>	<p>Esta aplicación <b>Dígitro</b>, vinculada a la extensión del usuario, simula una extensión digital a partir de una extensión analógica. Por medio del <b>VirtualFone</b> el usuario recibe información referente a las llamadas entrantes y cuenta con innúmeras facilidades estándar, como inclusión y edición de contactos en la agenda individual, marcado rápido, historial de llamadas entrantes y salientes, péndulo, conferencia, rellamada, estacionamiento, entre otras.</p> <p>Además de eso, podrá tener la facilidad opcional para grabar y reproducir llamadas. Para eso, esta facilidad debe estar contemplada previamente en la propuesta comercial realizada al cliente.</p>
<b>Volumen</b>	<p>Carpeta que contiene archivos de grabación de audio convertidos en formato .wav.</p>

Para consultar otros términos, acceda al **Glosario Tecnológico de Dígitro** disponible en [www.digitro.com.br](http://www.digitro.com.br).