

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Documentación	
Revisado: Juan Antonio Casas	Fecha: 8/11/2018	

Modo grabación de infraestructura: graba por petición.	
Fecha : 8/11/2018	Número de revisión: 1
Objeto del documento : Aclaración del modo de grabación de infraestructura: graba por petición.	
Actores (empresas):	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>mdtel</i> 	

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN.	2
3. TIPOS DE SEGMENTO.....	2
3.1 TIPO DE SEGMENTO 70.....	2
3.2 TIPO DE SEGMENTO 40.....	2
3.3 TIPO DE SEGMENTO PCI.	3
4. GRABACIÓN BAJO DEMANDA.	3

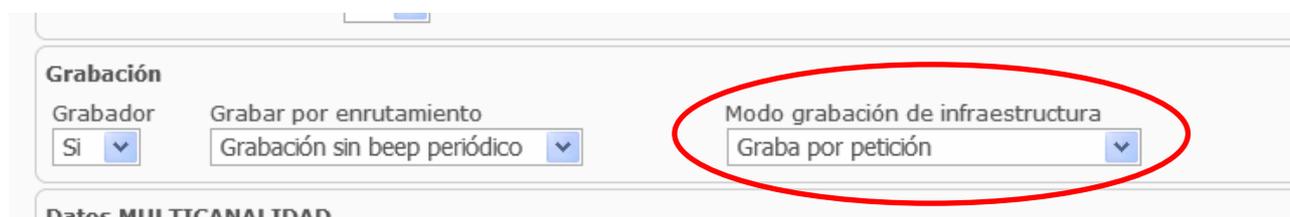
Autor: Gracia Moreno	Asunto: Documentación	
Revisado: Juan Antonio Casas	Fecha: 8/11/2018	

1. Introducción

Con esta documentación se pretende aclarar el funcionamiento de la grabación en **VIVAit** Desk.

2. Diseño de la solución.

Para que exista la posibilidad de grabación en un **VIVAit** Desk es imprescindible que en el portal de administración de **VIVAit** Call activemos el modo de grabación de infraestructura del Nodo ACD seleccionando el modo “**graba por petición**”.



3. Tipos de segmento.

3.1 Tipo de segmento 70.

Este tipo de segmento de grabación se genera cuando se activa el campo “GRABAR EN LA SOMBRA” en el **agente** o en el **perfil** que tiene asociado el agente.

*Si el modo de grabación de infraestructura seleccionado es “grabar todo” **NO** se genera este tipo de segmento.*

3.2 Tipo de segmento 40.

Este tipo de segmento de grabación de agente se genera en función de la identificación del grupo ACD con la que el agente realiza o recibe una llamada.

1. En llamadas **SIN** grupo ACD la grabación dependerá solo del **perfil** del agente.
2. En llamadas entrantes **CON** identificación del grupo ACD hay que indicar que se grabe en la campaña, en el VDN o en el ACD. En este caso la grabación no se indica en alguno de estos elementos (no es un OR en Campaña, o VDN, o ACD) se aplican criterios de prioridad:
 - a. Campaña.
 - b. VDN.
 - c. ACD.

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Documentación	
Revisado: Juan Antonio Casas	Fecha: 8/11/2018	

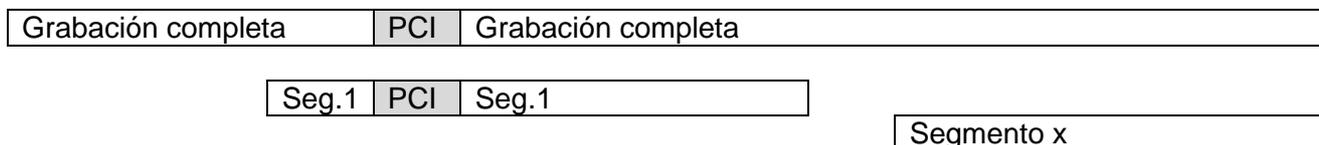
3. En llamadas salientes **CON** indicación del grupo ACD se aplican los mismos criterios que en el caso anterior, teniendo en cuenta que en este tipo de llamadas no existe el VDN.

3.3 Tipo de segmento PCI.

Este “trozo de llamada” solo puede generarse a través de **VIVAit** Desk.

Son “trozos de llamada” que se identifican y se enmascaran¹ de forma permanente en todos los segmentos generados durante una llamada en los que se encuentren.

Ejemplo:



En el ejemplo anterior la parte de la grabación identificada como PCI en Seg.1 no será reconocible en este segmento ni en la grabación completa.

Este tipo de segmentos solo se puede grabar si en el campo “Modo de grabación de Infraestructura” del Nodo ACD se han utilizado los valores **Graba por petición** o **Graba todo**.

4. Grabación Bajo Demanda.

La grabación Bajo Demanda está disponible cuando en el campo “Modo de grabación de Infraestructura” del Nodo ACD se han utilizado los valores **Graba por petición** o **Graba todo**.

La Grabación Bajo Demanda requiere un evento en **VIVAit** Desk → pulsar un botón de grabación.

Si se pulsa el botón demanda grabar todo, se generará una grabación con tipo de segmento 40.

¹ Los segmentos PCI se enmascaran (con silencio o con pitidos) de forma que no son reconocibles, este enmascaramiento se hace de forma permanente.