

Este documento describe los pasos a seguir para configurar las grabaciones de las llamadas entrantes y salientes.

La configuración se puede realizar de tres formas:

- Desde las **extensiones de la centralita**.
- Desde los **DDIs de la centralita**.
- Desde las **colas de la centralita**.

Se explican las tres formas de configurar las grabaciones de las llamadas y también se explica la reproducción o la descarga de las grabaciones.

PARÁMETROS NECESARIOS

Para configurar las grabaciones necesitaremos:

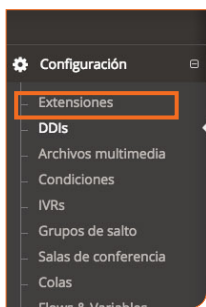
Entrar en la siguiente dirección: <https://cloudpbx.adamo.es/>

Necesitaremos un **usuario** y una **contraseña** para acceder a la web de la centralita.

CONFIGURACIÓN

DESDE LAS EXTENSIONES DE LA CENTRALITA

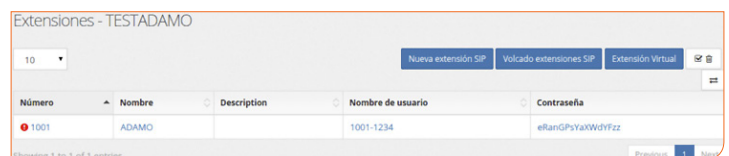
En las grabaciones de extensiones **sólo se graban las llamadas salientes**, es decir, sólo se graban las llamadas que se hacen desde esa extensión.



Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:
<https://cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

Configuración / Extensiones



Número	Nombre	Description	Nombre de usuario	Contraseña
1001	ADAMO		1001-1234	eRanGpYaWdYFzz



Outbound Recording

Siempre grabar:

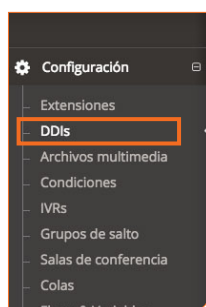
Email recording to:

Nos aparecerán todas las extensiones que tenemos.

- Entramos en la configuración de la extensión y buscamos los ajustes de **Outbound Recording**.
- En la opción **Siempre grabar** le indicamos que **sí**. (Tenemos la posibilidad de añadir una dirección de correo electrónico para que las grabaciones se envíen directamente, en el caso que no deseemos esa opción las grabaciones igualmente se guardarán en la base de datos).
- Para finalizar, **guardamos los cambios realizados**.

DESDE LOS DDIs DE LA CENTRALITA

En las grabaciones **desde los DDIs sólo se graban las llamadas entrantes**, es decir, solo se graban las llamadas que se reciben en ese DDI (número entrante)



Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:
<https://cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo
Configuración / DDIs

Número	Comment	Max Channels	Recording	CallerID Prefix	Unconditional forward	Inbound Call Rates
34935991279		Unlimited	yes			

Unconditional Forward: Acción a realizar
Dial 1001 - ADAMO

Siempre grabar: Si

Email recording to:

Prefix CallerID Num:

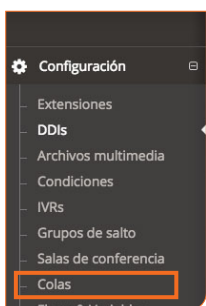
Prefix CallerID Name:

Destination: Please select DID destination
Dial 1001 - ADAMO
Buzón de voz 2000

- Nos aparecerán todos los DDIs que tenemos.
- Entramos en la configuración de los DDIs y buscamos los ajustes de **Voice**.
- En la opción **Siempre grabar** le indicamos que **sí**.
(Tenemos la posibilidad de añadir una dirección de correo electrónico para que las grabaciones se envíen directamente, en el caso que no deseemos esa opción las grabaciones igualmente se guardarán en la base de datos).
- Para finalizar, **guardamos los cambios realizados**.

DESDE LAS COLAS DE LA CENTRALITA

En las grabaciones **desde las colas sólo se graban las llamadas entrantes**, es decir, solo se graban las llamadas que se reciben en las colas.



Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:
<https://cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo
Configuración / Colas

Nombre	Número	Strategy	Siempre grabar
100	100	Ring All	no

Nombre: 100

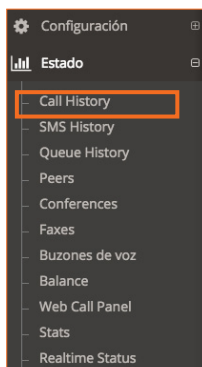
Número: 100

Siempre grabar: No

- Nos aparecerán todas las colas que tenemos.
- Entramos en la configuración de las colas y buscamos los ajustes **Define Call Queue**
- En la opción **Siempre grabar** y le indicamos que **sí**.
- Para finalizar, **guardamos los cambios realizados**.

REPRODUCCIÓN O DESCARGA GRABACIONES

Las grabaciones **se guardan en la base de datos de la Centralita**, para reproducirlas o descargarlas debemos de seguir unos sencillos pasos.




Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud: <https://cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

**Estado /
Historial de Llamadas**

Start	End	CallerID	Number	Destination	Duration	BillSec	Disposition	Cost	Extra
2015-09-14 15:00:01		*6800991270* <6800991270>		3491576300 + 3491576300	0	0	ANSWERED	0,00	no
2015-09-14 15:00:02		*6800991270* <6800991270>		3491576300 + 3491576300	0	0	ANSWERED	0,00	no
2015-09-14 20:12:59		*ADAMOF* <>	1001-0234	687	0	0	NO ANSWER	0,00	no
2015-09-14 21:14:42		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	NO ANSWER	0,00	no
2015-09-14 22:52:47		*ADAMOF* <>	1001-0234	606407703	14	0	NO ANSWER	0,00	no
2015-09-14 22:52:51		*ADAMOF* <>	1001-0234	606407703	14	27	ANSWERED	0,00	no
2015-09-14 22:57:40		*ADAMOF* <>	1001-0234	606407703	15	0	NO ANSWER	0,00	no
2015-09-14 22:58:25		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 22:58:16		*ADAMOF* <>	1001-0234	606407703	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 21:18:09		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 21:17:26		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 21:16:10		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 21:15:04		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 21:13:42		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 21:09:53		*ADAMOF* <>	1001-0234	687345123	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 20:58:03		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 19:54:52		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 18:59:20		*ADAMOF* <>	1001-0234	931821014	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 15:31:37		*ADAMOF* <>	1001-0234	606407703	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 15:28:06		*ADAMOF* <>	1001-0234	606407703	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 14:50:52		*ADAMOF* <>	1001-0234	302404619068	0	0	CONGESTION	0,00	no
2015-09-14 14:50:20		*ADAMOF* <>	1001-0234	606770004	0	0	CONGESTION	0,00	no

- Nos aparecerán todas las llamadas.
- Para entrar en la grabación de la llamada buscamos la llamada en la lista y apretamos sobre el **icono del altavoz** , se nos abrirá el reproductor de la cloud.
- Desde el reproductor de la cloud podemos **reproducirlas o descargarlas**.

(Algunos navegadores no son compatibles con la reproducción, si no es posible la reproducción, probar con otro navegador o descargarla).

Nota: Para grabar las llamadas es necesario que el cliente acepte y firme un documento proporcionado por Adamo Telecom para cumplir con la LOPD. Éste debe ser solicitado al departamento de soporte o a través de su comercial.