



adportas

RecKall

v. 8



Solução de gravação de voz e vídeo
IP integrada a Adportas CCKall

Index.

1.- Introdução.....	02
2.- Arquitetura <i>Adportas RecKall en Adportas CCKall</i>	02
3.- Funcionalidades principais <i>Adportas RecKall</i>	03
3.1 Gravação	
3.2 Sistema	
3.3 Interface web de usuário	
4.- Interface <i>web</i> de usuário.....	04
4.1 Gerenciamento de usuários	
4.2 Ramais	
4.3 Rastreabilidade	
4.4 Busca de gravação de voz e vídeo	
4.5 Marcação de Tags	
4.6 Gravação de chamadas transferidas	
4.7 Estatísticas	
4.8 Backups	
4.9 Lista Negra	
4.10 Metadados	
4.11 Interface Monitoramento	
4.11.1 Painel de controle	
4.11.2 Validação <i>Adportas RecKall CUCM</i>	
4.11.3 Chamadas não gravadas	
4.11.4 Desempenho	
4.11.5 Dias sem gravação	
4.11.6 Horário de alertas	
5.- Funcionalidades do <i>Adportas RecKall</i>	13
5.1 Gravação de chamadas criptografadas	
5.2 Gravação de tela	
5.3 Arquivos de áudio	
5.3.1 Formatos de armazenamento	
5.3.2 Arquivos com criptografia	
5.4 Backups	
5.4.1 Backups pasta compartilhada	
5.4.2 <i>DVD</i> Backups	
5.5 Alta disponibilidade	
5.6 Integração com soluções externas	
5.6.1 Serviço <i>Web</i> para salvar arquivos de áudio	
5.6.2 Serviço <i>Web</i> para controlar gravações	
Requisitos.....	15

1. Introdução.

Adportas Reckall é uma solução de gravação de voz e vídeo IP que se integra ao *Contact Center IP Adportas CCKall* que grava as chamadas recebidas como as realizadas; em modo permanente ou sob demanda (*on-demand*).

Através de um aplicativo instalado no computador de cada agente, *Adportas Reckall* grava a tela sempre que o agente recebe ou faz uma chamada de telefone, anexando o arquivo de vídeo sincronizado com o arquivo de áudio correspondente, permitindo a reprodução depois desde as interfaces *web* de supervisor e agente respectivamente.

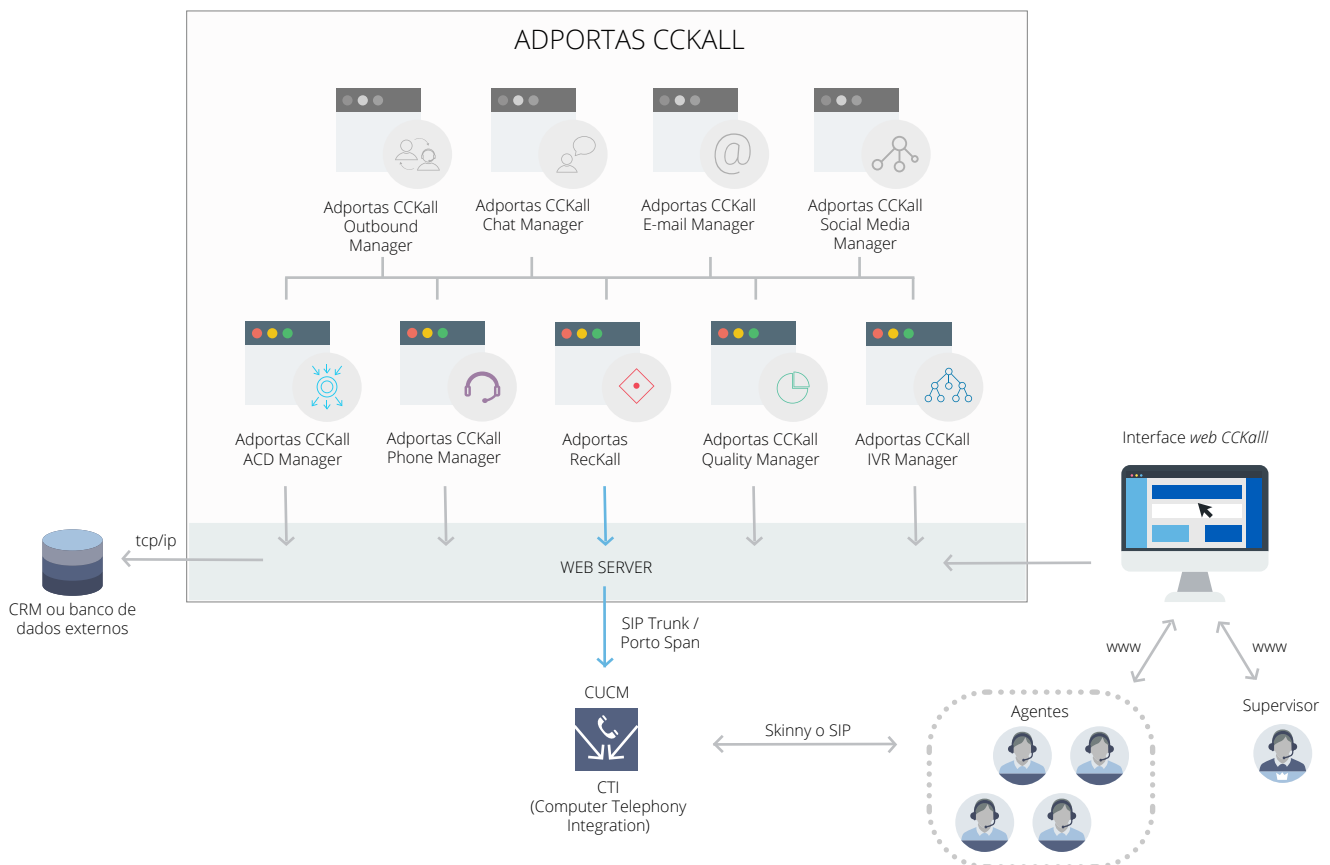
Adportas Reckall pode ser configurado em três modos de captura:

Active Recording (gravação ativa): Gravação de voz ativa via *SIP TRUNK* com *Cisco CUCM* e *BiB (Built in Bridge)* em telefones *IP*, centralizando a administração e reduzindo o investimento em *hardware*.

Passive Recording (gravação passiva): Gravação via *PORT SPAN* que capta o tráfego de rede replicando *RTP* de áudio dos telefones cadastrados no sistema, através da porta de rede configurada no *switch* para o servidor *Adportas Reckall*.

Active Recording Skype for Business (gravação ativa): Gravação de voz ativa da plataforma *Microsoft Skype for Business* ¹, onde o *PBX IP (Microsoft Skype for Business Server)* encaminha a chamada para o módulo "*Adportas Microsoft Skype for Business* ¹ gravação ativa" (Aplicação *UCMA*), através de um script *MSLP* para capturar fluxos de áudio e posterior consolidação como gravação.

2. Arquitetura Adportas Reckall integrado a Adportas CCKall.



3. Principais características do *Adportas Reckall*.

3.1 Da Gravação.

- Modo de Gravação via *Active Recording*, *Passive Recording* ou *Skype for Business* ¹.
- Gravação de chamadas recebidas e efectuadas.
- Gravação permanente.
- Gravação sob demanda (*on-demand*).
- Gravação de chamadas criptografadas (chave de 128 bits).
- Gravação de tela.
- Gravação de vídeo chamada.
- Gravação do *whispering*.
- Gravação *multi cluster CUCM*.
- Gravação de chamadas transferidas e conferências.
- Gravação *Jabber* e *extension mobility*.

3.2 Do Sistema.

- Sistema Operacional: *CentOS Linux* versão 6 ou superior.
- Compatível com *CUCM* versão 8.0 ou superior.
- Compatível com *VMWare* (sistema virtualizable).
- Integração de filiais com site central.
- *CODECs*: *G.729A*, *G.711 μ -Law* y *G.711 A-Law*.
- Armazenagem em formatos abertos ou encriptados: *.PCM (CODEC G.729)*, *.WAV (CODEC G.711)* e *.OGG (CODEC Speex)*.
- Compressão ficheiros de áudio (1:10).
- Backup em mídia óptica, pastas compartilhadas e sistemas de storage externo.
- Sistema de Gravação (Gravadores / concentradores) em alta disponibilidade.

3.3 Interface web de usuário.

- Pesquisa por critérios: ID gravação, *ANI* contraparte, ramal, tipo de chamada, data, duração, centro de custo, registros, metadados.
- Integração de metadados adicionais.
- Múltiplas perfis com configuração flexível para os usuários e supervisores.
- Monitoramento *ANIs* específicas (Lista Negra).
- Marcação de *tags* para identificar pontos importantes de uma gravação e inserir comentários.
- Reprodutor de áudio e vídeo.
- Rastreabilidade da atividade do usuário no portal.
- Relatórios e *dashboards* da saúde do sistema enviados diariamente por email e visualização desde o painel central de monitoramento na interface *web* de administração.

4. Interface web de usuário.

4.1 Gerenciamento de usuários (interface supervisor).

Nesta opção, você pode adicionar, modificar ou excluir usuários registrados no sistema e atribuí-les ramais.

N°	NICK	NAME	PROFILE	REGISTRATION DATE	REGISTRATION TIME
1	bsmith	Beatrix Smith	monitor	17/04/2017	18:25:46
2	sdavis	Santiago Davis	administrator	17/04/2017	17:52:48
3	korrea	Karen Harris	monitor	17/04/2017	17:51:25
4	rthomas	Robert Thomas	monitor	17/04/2017	17:50:53
5	sberg	Sonia Berg	administrator	17/04/2017	16:38:29
6	dtaylor	Dan Taylor	monitor	17/04/2017	16:37:17
7	acoleman	Armand Coleman	monitor	17/04/2017	16:36:57
8	tella	Thia Ella	monitor	17/04/2017	16:38:29
9	zjakina	Zunita Jaque	monitor	17/04/2017	16:37:17
10	rbrown	Rafael Brown	monitor	17/04/2017	16:36:57
11	sbroen	Stacy Broen	monitor	17/04/2017	16:38:29
12	lparra	Lia Parra	monitor	17/04/2017	16:37:17
13	treyes	Telma Ray	monitor	17/04/2017	16:36:57
14	mrmos	Mario Ramos	monitor	17/04/2017	17:50:53
15	mikea	Mariana Ikea	monitor	17/04/2017	16:38:29
16	hcox	Hector Cox	monitor	17/04/2017	17:50:53
17	swilliams	Susan Williams	monitor	17/04/2017	16:38:29
18	tclark	Thomas Clark	monitor	17/04/2017	15:38:21
19	jmartinez	Josefina Martínez	monitor	17/04/2017	15:38:00

Atribuição de ramais.

Esta opção permite definir os privilégios de cada usuário para escutas e descargas de gravações de ramais que já estejam configurados no Adportas ReckCall.

Assigned extensions

- 235 - Fanuel King
- 273 - John Carter
- 300 - Manuel Watson
- 301 - Martin Foster
- 302 - Albert Myers
- 303 - Mae Yon

Available extensions

- 103 - Mesa-Corp Sandra Wilson
- 106 - RM-PIA Claudia Moore
- 108 - L.A. - Albert Powell
- 110 - Fernando Nelson
- 123 - RM-PIA Lupe Godoy
- 235 - Fanuel King
- 273 - John Carter
- 300 - Manuel Watson
- 301 - Martin Foster
- 302 - Albert Myers
- 303 - Mae Yon
- 304 - Frany Silva
- 310 - Mabel Álvarez
- 402 - Polonio Lee White
- 823 - Loreto García
- 824 - Diego Thompson
- 825 - Mónica Nora Pérez
- 826 - Salar - Fabio Casas
- 934 - Patricia Estuardo
- 2928 - Edward Campbell
- 29183 - Long River - Andy Russell
- 29303 - Marisol Oyarsún
- 29304 - Estefanía Mena
- 29305 - Hugo Candas
- 29306 - Fabián León Soto
- 30088 - Grace Harris
- 34999 - Melissa Perry
- 35000 - Gino Godoy

4.2 Ramais (interface supervisor).

Nesta opção pode-se adicionar, modificar ou excluir ramais.

Extension search

Extension:

Description:

Mac (Devicename):

Branch:

SEARCH

Add extension

Extension: (*)

Description: (*)

Mac: (*)

Branch: (*)

Extension mobility enabled

CANCEL **ADD**

(*) Required field.

N°	EXTENSION	DESCRIPTION	MAC (DEVICENAME)	BRANCH	
<input type="checkbox"/>	1	101	Mesa-Corp Beatrix Williams	46ystr466rsgr	Head office
<input type="checkbox"/>	2	102	Ohio - API Santiago Smith	8f6r9fuseu39f	Head office
<input type="checkbox"/>	3	104	CR-FLV Karen Correa	j32fg9fjas9dsp	Head office
<input type="checkbox"/>	4	105	CR- ATI Robert Thomas	9s87agk3nv7w	Head office
<input type="checkbox"/>	5	106	CR- ATI Sonia Berg	9f0dkae87f112	Head office
<input type="checkbox"/>	6	108	RM- RTI Alonso Retamal	3u50sfg356hd	Head office
<input type="checkbox"/>	7	109	RM- ATC Armand Jones	97gj3no23ifj43	Head office
<input type="checkbox"/>	8	110	RM- ITC Thia Ella	3iia82lf82h4sg	Head office
<input type="checkbox"/>	9	111	CR- API Zunita Jaque	kd8f62mf7z0k	Head office
<input type="checkbox"/>	10	112	LTED Rafael Mena	9bo2jn3u4ofs	Head office
<input type="checkbox"/>	11	115	CR- ITC Doménica García	8jdn3u37hfofh	Head office
<input type="checkbox"/>	12	117	Texas - ATC Lia Jackson	9w7feif5ds3tb	Head office
<input type="checkbox"/>	13	118	Texas - ITC Telma Brown	7a9dfu10dijfs	Head office
<input type="checkbox"/>	14	119	Florida - API Robert Martin	8sjfhailfmaneu	Head office
<input type="checkbox"/>	15	120	CR- CPI Mariana Ikea	8fgsk4dfsgse9	Head office
<input type="checkbox"/>	16	123	CR- ATI Hector Harris	87ajjeug7afvg	Head office
<input type="checkbox"/>	17	124	CR- ATC Susan Clark	8a8g7ksidlaop	Head office
<input type="checkbox"/>	18	125	Georgia - Thomas White	8jen352ibiyw3	Head office
<input type="checkbox"/>	19	127	Georgia - Tomás Hernandez	8jen3598biyw0	Head office

Delete selected

4.3 Rastreabilidade (interface supervisor).

Nesta opção registra-se o ingresso (*login*) de todos os usuários que acessam no portal e identifica o tipo de atividade realizada, como: eventos de escuta e descarga de uma gravação, adicionar, modificar ou deletar usuários, ramais e lista negra; modificação de backups e dados do negocio, dentre outros. Inclui um buscador, por filtros tais como: Usuário, atividade e datas.

Activity search

Nick:

Type of activity:

From date:

Until date:

SEARCH

N°	NICK	PROFILE	DATE	TIME	IP	ACTIVITY	DETAILS
1	sbrown	administrator	20/04/2017	18:25:46	192.168.100.143	modify extension	User sbrown has modified extension 4544. Modifications: MAC changed from "68dfba5c5a6" to "sep68bddf5c5a6"
2	sberg	administrator	17/04/2017	17:52:48	192.168.100.143	modify extension	User sberg has modified extension 4534. Modifications: MAC changed from "68bsrtwa5c5a6" to "sep68dgsfg5c5a6"
3	kbennet	monitor	18/04/2017	17:51:25	192.168.100.143	modify extension	User kbennet has modified extension 4545. Modifications: MAC changed from "78dfbhrh55a6" to "set62535c5a6"
4	rthomas	monitor	17/04/2017	11:50:53	192.168.100.143	modify extension	User rthomas has modified extension 4544. Modifications: MAC changed from "68bsrtwa5c5a6" to "sep68dgsfg5c5a6"
5	sberg	administrator	07/12/2016	15:32:48	192.168.100.143	modify extension	User sberg has modified extension 4522. Modifications: MAC changed from "45bsrtwa5c5a6" to "s5445dgsfg5c5a6"
6	sberg	administrator	17/07/2016	10:52:22	192.168.100.143	modify extension	User sberg has modified extension 6534. Modifications: MAC changed from "64g463a5c5a6" to "sep56457rsg5a6"
7	sberg	administrator	17/04/2016	10:00:48	192.168.100.143	modify extension	User sberg has modified extension 4634. Modifications: MAC changed from "34gd465a5c5a6" to "sep6845636f56"

4.4 Busca de gravações de voz e vídeo.

Buscador das gravações armazenadas no sistema através de filtros, tais como: Registo, ramal, contraparte, tipo, data, iniciar / terminar, duração, etc. Exibe a gravação de vídeo e áudio de todas as chamadas armazenados no sistema.

Interface supervisor.

The supervisor interface features a top navigation bar with icons for various functions. Below it, a menu includes Monitoring, Users, Extensions, Traceability, Recordings (active), Statistics, Backups, Black List, and Metadata. The main area is divided into a search sidebar and a table of recordings.

Recordings search sidebar:

- Registration number:
- Extension: All
- Counterpart:
- Type: All
- From date: 17/04/2017 / 00:00
- Until date:
- Minimum duration:
- Branch: All
- Description: Home
- Tag:
- Listened: All
- SEARCH button

Recordings Table:

REG. Nº	EXT.	COUNTERPART	TYPE	DATE	BEGINNING	ENDING	DURATION	DESCRIPTION	LISTENED	TAG	AUDIO	VIDEO
534746	5018	985284530	↓	17/04/2017	18:25:46	18:25:52	00:00:05	home	✓	🛡️	📄	🔊
534747	5701	635246246	↑	17/04/2017	17:52:48	17:52:58	00:00:10	home	-	🔥	📄	🔊
534748	5708	474573575	↓	17/04/2017	17:51:25	17:52:05	00:00:39	home	✓	🛡️	📄	🔊
534749	5701	73573	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄	🔊
534750	5713	984734556	↑	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔥	📄	🔊
534751	5708	245678893	↔️	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄	🔊
534752	5708	324257884	↓	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄	🔊
534753	5018	235346457	↔️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄	🔊
534754	5701	635246246	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🔥	📄	🔊
534755	5708	474573575	👤	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄	🔊
534756	5701	73573	↓	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔥	📄	🔊
534757	5713	985284530	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄	🔊
534758	5708	978552352	↔️	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	✓	🔥	📄	🔊
534759	5713	985284530	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄	🔊
534760	5708	978552352	↔️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄	🔊
534761	5713	985284530	↓	17/04/2017	15:38:30	15:42:55	00:04:25	home	✓	🛡️	📄	🔊
534762	5708	978552352	↓	17/04/2017	15:38:29	15:42:55	00:04:26	home	✓	🔥	📄	🔊

Playback controls: Download selected audio files, page navigation (1-7), play/pause, 00:22, Listening to registration nº 534759, Tag, Download track, 08:27.

Interface agente.

The agent interface includes a top bar with a 'WELCOME AGENT' message for Joe Williams, navigation icons, and a search bar. The main area is split into a left sidebar with navigation menus and a central recordings search table.

Left Sidebar:

- PENDING:** Incoming call: +56 221934254 (9:05), Call on hold: 992729292 (9:01), Call to: 92102840 (9:00).
- CONTACTS:** AGENTS (Carlos Díaz, Rolando Zimmers, Daniel Soto), GROUPS (Billing, Sales), SUPERVISORS (Diego Urzúa), CLIENTS (No connected customers).

Recordings search sidebar:

- Registration number:
- Extension: All
- Counterpart:
- Type: All
- From date: 17/04/2017 / 00:00
- Until date:
- Minimum duration:
- Branch: All
- Description: home
- Tag:
- Listened: All
- SEARCH button

Recordings Table:

REG. Nº	EXT.	COUNTERPART	TYPE	DATE	BEGINNING	ENDING	DURATION	DESC.	LISTENED	TAG	AUDIO	VIDEO
534746	5018	985284530	↓	17/04/2017	18:25:46	18:25:52	00:00:05	home	✓	🛡️	📄	🔊
534747	5701	635246246	↔️	17/04/2017	17:52:48	17:52:58	00:00:10	home	-	🔥	📄	🔊
534748	5708	474573575	↓	17/04/2017	17:51:25	17:52:05	00:00:39	home	✓	🛡️	📄	🔊
534749	5701	73573	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄	🔊
534750	5713	984734556	↔️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔥	📄	🔊
534751	5708	245678893	↑	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄	🔊
534752	5708	324257884	↓	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄	🔊
534753	5018	235346457	↑	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄	🔊
534754	5701	635246246	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🔥	📄	🔊
534755	5708	474573575	👤	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄	🔊
534756	5701	73573	↔️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔥	📄	🔊
534757	5713	985284530	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄	🔊
534758	5708	978552352	↓	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	✓	🔥	📄	🔊

Right Sidebar: TELEPHONE (Call/Answer, Hang up), TRANSFER, CONFERENCE, HISTORY, E-MAIL, CHAT, SOCIAL MEDIA.

Playback controls: Download selected audio files, page navigation (1-7), play/pause, 00:22, Listening to registration nº 534758, Tag, Download track, 08:27.

4.5 Marcação de Tags (supervisor).

Desde o reproduzidor de gravações é possível realizar marcação de tags para identificar pontos de interesse em uma chamada para seu uso posterior e inserir comentários na caixa de texto.

The screenshot shows the CCKall interface with the 'Recordings' tab selected. A table of call records is displayed with the following columns: REG. N°, EXT., COUNTERPART, TYPE, DATE, BEGINNING, ENDING, DURATION, DESCRIPTION, LISTENED, TAG, AUDIO, and VIDEO. A search sidebar on the left includes filters for Registration number, Extension, Counterpart, Type, From date, Until date, Minimum duration, Branch, Description, and Tag. A playback player at the bottom shows a call recording with a 'Tag' button and a 'Commitment of purchase.' comment box.

REG. N°	EXT.	COUNTERPART	TYPE	DATE	BEGINNING	ENDING	DURATION	DESCRIPTION	LISTENED	TAG	AUDIO	VIDEO
534746	5018	985284530	↓	17/04/2017	18:25:46	18:25:52	00:00:05	home	✓	🛡️	📄	🔊
534747	5701	635246246	↑	17/04/2017	17:52:48	17:52:58	00:00:10	home	-	🔥	📄	🔊
534748	5708	474573575	↓	17/04/2017	17:51:25	17:52:05	00:00:39	home	✓	🛡️	📄	🔊
534749	5701	73573	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄	🔊
534750	5713	984734556	↑	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔥	📄	🔊
534751	5708	245678893	↩️	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄	🔊
534752	5708	324257884	↓	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄	🔊
534753	5018	235346457	↩️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄	🔊
534754	5701	635246246	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🔥	📄	🔊
534755	5708	474573575	🔄	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄	🔊
534756	5701	73573	↓	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔥	📄	🔊
534757	5713	985284530	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄	🔊
534758	5708	978552352	↩️	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	✓	🔥	📄	🔊
534759	5713	985284530	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄	🔊
534760	5708	978552352	↩️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄	🔊
534761	5713	985284530	↓	17/04/2017	15:38:30	15:42:55	00:04:25	home	✓	🛡️	📄	🔊
534762	5708	978552352	↓	17/04/2017	15:38:29	15:42:55	00:04:26	home	✓	🔥	📄	🔊

4.6 Gravação de chamadas transferidas.

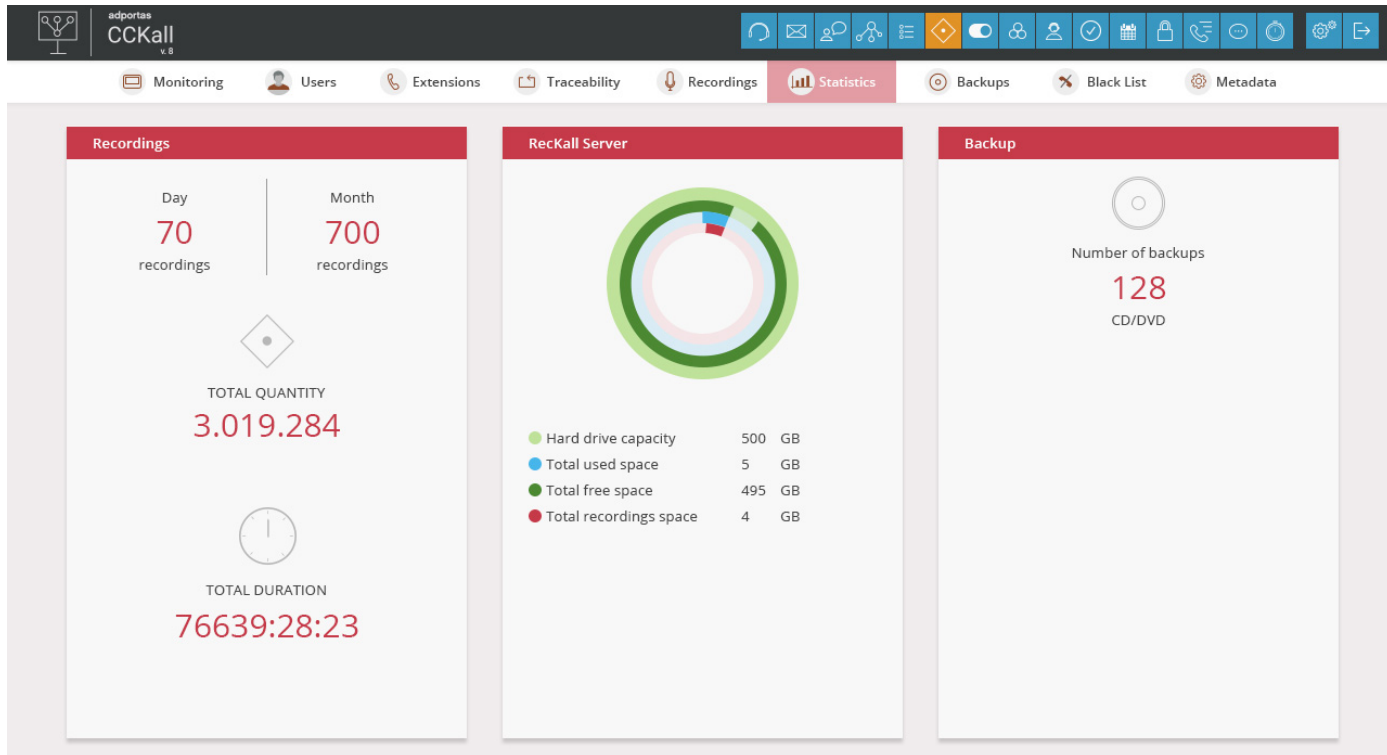
Adportas ReckCall grava as chamadas transferidas e qualquer sequência de transferência gerada para controle interno.

The screenshot shows the CCKall interface with the 'Recordings' tab selected. A modal window titled 'Transferring calls sequence' is open, displaying a table of call transfer sequences. The background shows the main recordings table and a playback player.

REG N°	EXT.	COUNTERPART	TYPE	DATE	BEGINNING	ENDING	DURATION	LISTENED	TAG	AUDIO	VIDEO
1°	6145	98528450	↓	17/04/2017	21:00:00	21:05:10	00:05:05	✓	🛡️	📄	🔊
2°	6145	6140	↩️	17/04/2017	21:05:05	21:05:10	00:00:05	-	🔥	📄	🔊
3°	6140	98528450	↩️	17/04/2017	21:05:10	21:15:10	00:15:00	-	🛡️	📄	🔊

4.7 Estatísticas (interface supervisor).

Exibe o número de gravações no sistema, o espaço de armazenamento livre e ocupado, como também o número de backups armazenados.



4.8 Backups (supervisor).

Esta opção permite configurar o backup automático das gravações por filtros, tais como: Tipo, hora, dia, mês. Também possibilita ingressar o endereço de e-mail para receber alertas.

The screenshot shows the 'Backups' configuration page for 'Backup on CD/DVD'. It includes the following settings:

- Enable automatic backup.
- Automatic backup on: DVD 4.7 GB
- Hour: 0
- Minute: 0
- Day: Select
- Month: Select
- Weekday: Select
- E-mail for backup notification (*): [Empty text field]

A red 'SAVE' button is located at the bottom of the configuration area. A note at the bottom states: "(*) This field can contain several e-mails separated by a comma."

4.9 Lista Negra (supervisor).

Esta opção permite inserir números de telefone com necessidade de acompanhamento especial, sob a forma de chamada de entrada ou chamada de saída desde um anexo interno. No momento que uma chamada com ANI monitorado pelo *Adportas Reckall* é gerada, um e-mail é automaticamente enviado como alerta.

adportas CCKall v.8

Monitoring Users Extensions Traceability Recordings Statistics Backups **Black List** Metadata

Add extension to black list

Name (*)
 Phone (*)
 E-mail(s) (*) (**)
 Description

CANCEL ADD

(*) required field.
 (**) This field can contain several e-mails separated by a comma.

N°	NAME	PHONE	E-MAIL(S)	DESCRIPTION
<input type="checkbox"/> 1	Rodolfo Magaña	+56993452002	rmagana@hotmail.com	Constantly disrespectful client

Delete selected

4.10 Metadados (supervisor).

Esta opção permite adicionar dados adicionais para certas gravações para controle interno se for necessário.

adportas CCKall v.8

Monitoring Users Extensions Traceability Recordings Statistics Backups Black List **Metadata**

Business data configuration

ID	Field	Tag	Display on recordings search form	Display on recordings search results	Required	Pattern
RID01	Data	Data	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID02	Tag	Tag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID03			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID04			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID05			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID06			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID07			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID08			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID09			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RID10			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SAVE

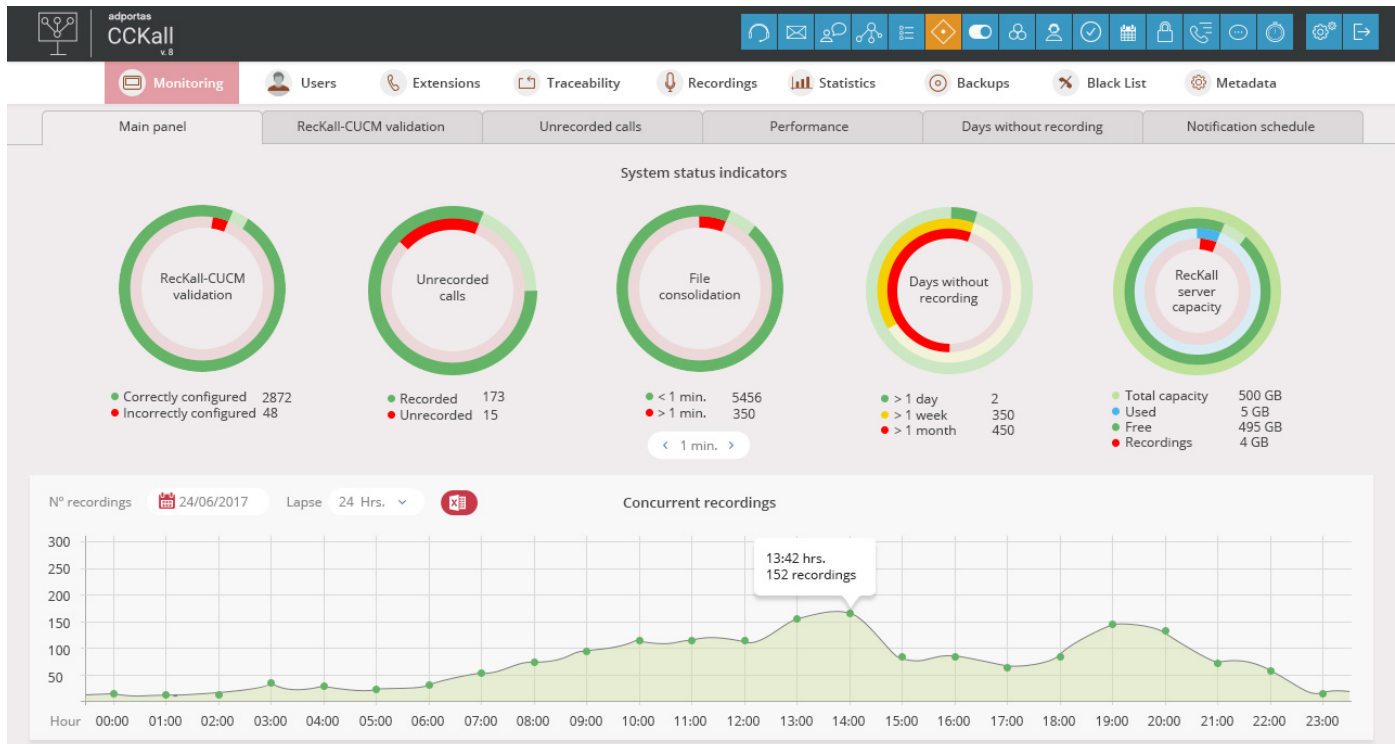
Note: The pattern or regular expression helps specify the format for values within this field.

4.11 Interface Monitoramento (supervisor).

Esta opção permite monitorar a saúde do sistema através de relatórios detalhados tais como: Validação *Reckall CUCM*, chamadas não gravadas, Desempenho, Dias sem gravação e horário de aviso, os quais são enviados diariamente pelo e-mail para "o" ou "os" destinatários necessários. Você também pode controlar a inatividade das gravações por filtros tais como: Data, hora e tempo de pausa e receber alertas via *e-mails* no caso de detecção de alguma falha.

4.11.1 Painel Principal.

Nesta opção encontra-se os painéis indicadores de desempenho em tempo real para obter uma visão do estado geral do sistema, assim como um gráfico que mostra o número de chamadas simultâneas, monitoradas em períodos de tempo que podem ir da hora atual até os últimos 30 dias.



4.11.2 Validação *Reckall-CUCM*.

Nesta opção visualiza-se a lista de todos os ramais registrados no gravador que apresentam falhas na validação com o *CUCM* e as observações com o detalhe da falha. Pode realizar buscas por filtros, tais como: Filial, ramal, usuário e observação.

Nº	EXTENSION	USER	BRANCH	OBSERVATION
1	101	5018	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
2	102	5701	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
3	104	5708	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
4	105	5701	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
5	106	5713	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
6	108	5708	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
7	109	5708	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
8	110	5018	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
9	111	5701	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
10	112	5708	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
11	115	5701	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile
12	112	5701	L.A.	Devicename not found on ccm Line not found on cnn Incorrect recording option Incorrect recording profile

4.11.3 Chamadas não gravadas.

Nesta opção visualiza-se a lista com todas as chamadas realizadas que não foram gravadas pelo gravador. Pode realizar buscas por filtros, tais como: Filial, ID, Origem/Destino, MAC, numero revistado, Call reference ID, datas.

Main panel		RecKall-CUCM validation	Unrecorded calls			Performance	Days without recording	Notification schedule			
Search		Nº	ID	ORIGIN	DESTINATION	MAC	REVISED Nº	CALL REFERENCE	CALL ID	DATE	BRANCH
Branch: N.Y.		1	5130461	5018	13456	e0899d94fdc5	13456	88421432	35246434251	17/04/2017	N.Y.
ID		2	5130424	5701	35251	e0899d94fdc5	35251	88426718	352463404638	17/04/2017	N.Y.
Origin		3	5130422	5708	35251	e0899d94fdc5	35251	86363836	34613453636	17/04/2017	N.Y.
Destination		4	5130413	5701	35208	e0899d94fdc5	35208	45737567	68746434251	17/04/2017	N.Y.
Mac		5	5130462	5713	35251	e0899d94fdc5	35251	34866521	4572463404638	17/04/2017	N.Y.
Revised Nº		6	5130467	5708	35208	e0899d94fdc5	35208	45635208	9683453636	17/04/2017	N.Y.
Call reference ID		7	5140461	5708	35208	e0899d94fdc5	35208	35252108	35246434252	17/04/2017	N.Y.
Call ID		8	5130471	5018	35251	e0899d94fdc5	35251	35234251	35246340469	17/04/2017	N.Y.
From date		9	5130469	227132378	35208	e0899d94fdc5	35208	35204638	34613453637	17/04/2017	N.Y.
Until date		10	5130483	5708	13456	e0899d94fdc5	13456	13453636	68746434252	17/04/2017	N.Y.
		11	5130466	5701	35251	e0899d94fdc5	35251	98735251	4572463404656	17/04/2017	N.Y.
		12	5130461	227130099	35251	e0899d94fdc5	35251	35252251	9683453639	17/04/2017	N.Y.
		13	5130424	5018	35208	e0899d94fdc5	35208	78935208	35246340469	17/04/2017	N.Y.
		14	5130422	5701	35251	e0899d94fdc5	35251	87735251	34613453637	17/04/2017	N.Y.
		15	5130413	5708	35208	e0899d94fdc5	35208	89803528	68746434252	17/04/2017	N.Y.
		16	5130462	5701	35251	e0899d94fdc5	35251	78075251	4572463404656	17/04/2017	N.Y.
		17	5130469	5701	35251	e0899d94fdc5	35251	378075251	68746434252	17/04/2017	N.Y.

4.11.4 Desempenho.

Nesta opção visualiza-se a média dos tempos de consolidação das gravações no sistema. Pode realizar buscas por filtros, tais como: Filial, usuário e media.

Main panel		RecKall-CUCM validation	Unrecorded calls		Performance	Days without recording	Notification schedule
Search		RANGE	MINIMUM	MAXIMUM	AVERAGE	BRANCH	
Branch: Coast		00:00 a 01:00	no data	no data	no data	Coast	
Range		01:00 a 02:00	no data	no data	no data	Coast	
Minimum		02:00 a 03:00	no data	no data	no data	Coast	
Maximum		03:00 a 04:00	no data	no data	no data	Coast	
Average		04:00 a 05:00	no data	no data	no data	Coast	
		05:00 a 06:00	no data	no data	no data	Coast	
		06:00 a 07:00	no data	no data	no data	Coast	
		07:00 a 08:00	00:01:14	00:01:14	00:01:14	Coast	
		08:00 a 09:00	00:00:20	00:01:35	00:00:44	Coast	
		09:00 a 10:00	00:00:20	00:01:47	00:00:58	Coast	
		10:00 a 11:00	00:00:25	00:02:00	00:01:01	Coast	
		11:00 a 12:00	00:00:21	00:01:22	00:00:52	Coast	
		12:00 a 13:00	00:00:18	00:02:10	00:02:10	Coast	
		13:00 a 14:00	00:00:23	00:01:23	00:01:23	Coast	
		14:00 a 15:00	00:00:19	00:01:19	00:01:19	Coast	
		15:00 a 16:00	00:00:21	00:01:22	00:00:51	Coast	
		16:00 a 17:00	00:00:29	00:01:06	00:01:06	Coast	
		17:00 a 18:00	00:00:21	00:01:22	00:00:51	Coast	
		18:00 a 19:00	00:00:21	00:01:22	00:00:51	Coast	

Resume delay
Performance day: 04-26-2017

4.11.5 Dias sem gravação.

Nesta opção visualiza-se os dias sem gravar dos ramais registrados no gravador. Pode realizar buscas por filtros, tais como: Filial, nome, ramal, dias sem gravar, ultima gravação e o estado.

BRANCH	NAME	EXTENSION	DAYS WITHOUT RECORDINGS	LAST RECORDING	STATUS
Coast	history 12	13456	never	Unrecorded	Enabled
Coast	history 9	35251	never	Unrecorded	Enabled
Coast	history 10	35251	never	Unrecorded	Disabled
Head office	historial 18	35208	never	Unrecorded	Disabled
Head office	history 11	35251	never	Unrecorded	Disabled
Branch	history 2	35208	never	Unrecorded	Enabled
Branch	history 5	35208	never	Unrecorded	Disabled
Branch	history 23	35251	never	Unrecorded	Enabled
Branch	history 21	35208	738	Unrecorded	Disabled
Head office	history 7	13456	523	2015-05-15 12:24:58	Disabled
Branch	history 4	35251	455	2015-03-15 12:21:26	Enabled
Branch	history 6	35251	233	11-01-2016 5:13:15	Enabled
Branch	history 16	35208	425	2015-05-15 12:24:58	Disabled
Branch	history 13	35251	344	2015-05-15 12:24:58	Disabled
Branch	history 20	35208	455	2015-03-15 12:21:26	Enabled
Head office	history 19	35251	352	11-01-2016 5:13:15	Disabled
Head office	history 1	35251	2	11-01-2016 5:13:15	Enabled
Head office	history 22	35251	352	11-01-2016 5:13:15	Disabled
Head office	history 24	35251	2	11-01-2016 5:13:15	Enabled

4.11.6 Horário alertas.

Nesta opção configura-se os intervalos de tempo, os dias e horários para o monitoramento da falta de atividade na gravação de ramais. Pode configurar um ou mais emails de contato para emitir avisos no caso da detecção de falhas de gravação em qualquer dos ramais registrados no sistema.

Notify when no recordings are made within minutes.

E-mail for monitoring notification (*)

(*) This field can contain several e-mails separated by a comma.

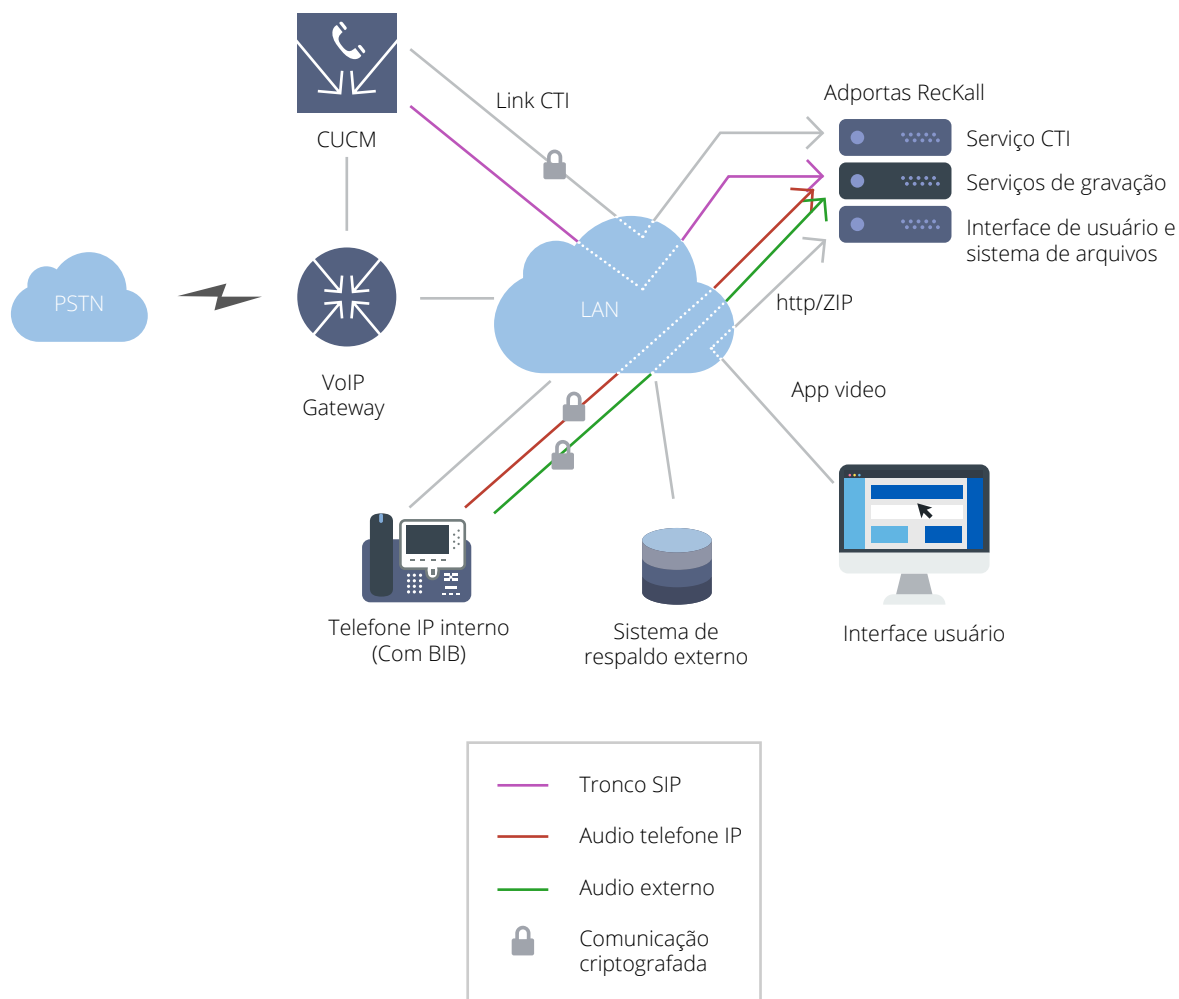
Branch:

Day	From	Until
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	09:00	19:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	09:00	19:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	09:00	19:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	09:00	19:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	09:00	19:00
<input type="checkbox"/> Saturday	10:00	16:00
<input type="checkbox"/> Sunday	10:00	16:00
<input type="checkbox"/> Holiday	09:00	14:00

5. Funcionalidades do *Adportas Reckall*.

5.1 Gravação de chamadas criptografadas.

Diagrama solução para chamadas criptografadas:



Considerações para a gravação de chamadas criptografadas.

- O PABX IP (CUCM) é configurado para que os telefones IP recebam e entreguem fluxos de áudio criptografados. Isto exige a incorporação antes das chaves de codificação fornecidos pela Cisco para essa finalidade.
- É necessário instalar um certificado no IP PBX (CUCM) fornecido pela Adportas para criptografar a sinalização SIP entre o PBX IP (CUCM) e o gravador Adportas Reckall.
- Os telefones de gravação devem suportar criptografia e gravação activa.

5.2 Gravação de tela.

Adportas Reckall grava a atividade da tela do *PC* durante uma chamada telefônica através de um aplicativo (*Java*) instalado no computador do usuário, sincronizando e armazenando os arquivos de áudio e vídeo no servidor, uma vez terminada a gravação da chamada.

5.3 Arquivos de áudio.

5.3.1 Formatos de armazenamento.

Adportas Reckall permite escolher entre dois tipos de arquivos para armazenamento de áudio: OGG ou WAV. Quando armazenado em formato WAV este será o mesmo codec utilizado na respectiva conversa por telefone, no caso que seja G.711; e em *PCM* no caso que seja uma gravação com G.729. Quando armazenado em OGG, fica em CODEC Speex.

5.3.2 Arquivos com criptografia.

Se necessário, *Adportas Reckall* pode ser configurado para criptografar arquivos correspondentes às gravações telefônicas. Isso é feito por um *software* encarregado de levar os arquivos pendentes e criptografá-los com uma chave de 128 bits, neste caso o acesso ao sistema operacional de servidor não implica, a capacidade de transferência e / ou ouvir esses registros telefônicos sem autorização. Em seguida, através do portal *web Adportas Reckall*, os usuários finais têm a capacidade de acessar seus registros telefônicos segundo sua configuração de acesso.

5.4 Backups.

Adportas Reckall permite realizar backups das gravações em DVD ou em um dispositivo de storage externo por meio de uma pasta compartilhada.

5.4.1 Backup pasta compartilhada.

Diariamente e em um horário predefinido pelo usuário, o sistema procura todas as gravações não geradas, da mais antiga a mais recente, para copiar na pasta compartilhada ou em algum outro dispositivo externo destinado para esta finalidade. O nome dos arquivos de gravação é o tipo de formato "*anexo_contraparte_timestamp_tipollamada*".

5.4.2 DVD ou Blue Ray Backup.

Adportas Reckall revê periodicamente as gravações sem backup e verifica se o tamanho total delas é equivalente ou maior do que a capacidade de um *DVD* (4.7GB) ou um *BlueRay* (25GB). Se o tamanho é equivalente, em seguida, ele cria uma imagem *ISO* com todas essas gravações e grava-las em um *DVD* ou *BlueRay* em branco localizado no servidor de gravação. Se não houver um *DVD* ou *BlueRay* disponível, o sistema irá enviar um email para o administrador registrado solicitando inserir um *DVD* ou *BlueRay* em branco para *backup*. O sistema irá alertar pelos mesmos meios se o *backup* foi bem-sucedido ou se houve um problema.

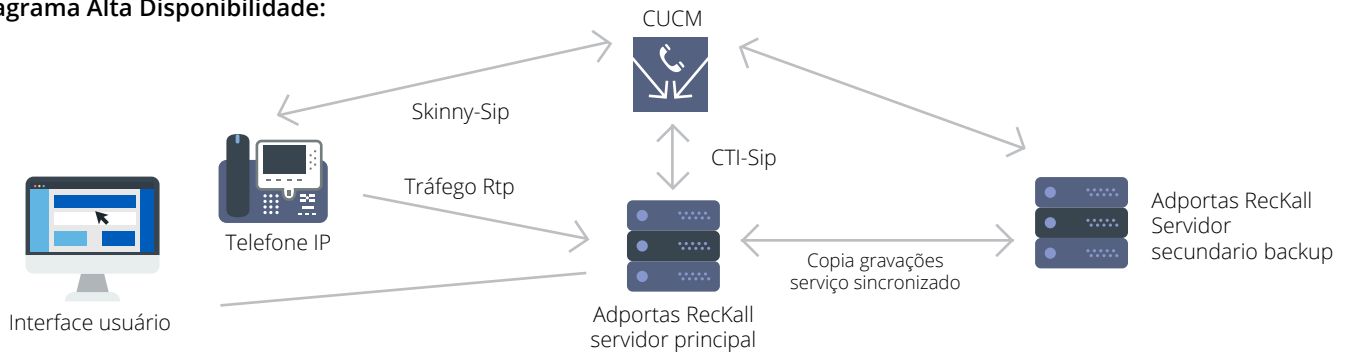
Para procurar uma gravação em backup deve acessar o *DVD* ou *BlueRay* apropriado. Em seguida, abrirá automaticamente um aplicativo incluído no *DVD* ou *BlueRay*.

5.5 Alta Disponibilidade.

Para a alta disponibilidade do sistema de gravação *Adportas Reckall* devem-se configurar dois endereços IP no Tronco *SIP* destinados a gravação, permitindo a negociação *SIP* em ambos os servidores de gravação (primário e secundário). Essa negociação será conduzida aleatoriamente pelo *CUCM*, que envia o Convite correspondente a qualquer um destes dois servidores (convite para gravar). Assim, a chamada em curso vai ser gravada em um destes gravadores.

Posteriormente, *Adportas Reckall* irá lidar com as gravações de cópias feitas no servidor primário para o servidor secundário e vice-versa. Ambos os servidores são mantidos sincronizados em todos os momentos.

Diagrama Alta Disponibilidade:



5.6 Integração com soluções externas.

5.6.1 Web service para resgate de arquivos de áudio.

Adportas Reckall possui um *web service* configurável para ser consumido por aplicativos de terceiros, que resgata áudio e metadados de fora da solução Adportas Reckall. A aplicação externa deve consumir este *web service* entregando dados equivalentes aos usados por Adportas Reckall na interface de busca. Como resultado, o *Web Service* retorna as gravações com seus respectivos metadados.

5.6.2 Web service para controle de gravações.

Adportas Reckall possui um *web Service* configurável para ser consumido por aplicativos de terceiros para controlar a gravação "on-demand" do lado de fora da solução Adportas Reckall, além de permitir a incorporação de metadados complementares gerados por Adportas Reckall para cada gravação. A aplicação externa deve consumir este *Web service* fornecendo dados únicos, seja para iniciar uma gravação em um ramal específico, finalizar uma gravação ou incluir metadados adicionais em alguma gravação específica.

Requisitos

Servidor Adportas Reckall Active Recording
Visibilidade de rede de voz VLAN para gravação telefones.
Cisco IP Phone terceira geração ou superior com Built in Bridge, Jabber ou Cisco Softphone.
Tronco SIP para sinalização telefônica entre CUCM y Adportas Reckall.
Configurar gravação activa nos telefones registrados no CUCM.
Criar application user CTI em CUCM para controle de todos os telefones que serão gravados.
Criar Route Pattern em CUCM para Adportas Reckall.
Criar um Recording Profile de Adportas Reckall em CUCM.
Instalar o aplicativo Adportas Reckall em computadores para gravação de tela.
Telefones configurados com CODECs G.711 A-Law, G.711 µ-Law ou G.729A.

Servidor Adportas Reckall Passive Recording
Acceso remoto via VPN.
Telefones IP Cisco.
Configurar Porto span.
CallManager V.8 ou superior.
Espelhamento de porta dos anexos a ser gravado.
Uma porta de rede para o gravador central.
Telefones configurados com CODECs G.711 A-Law, G.711 µ-Law ou G.729A.

Requisitos hardware Adportas CCKall

10 a 50 licenças
CPU: Quad core ou superior.
Ram: 16 GB ou mais.
Disco: 500 GB ou mais mais.

100 a 400 licenças
CPU: Hexa core ou superior.
Ram: 24 GB ou mais.
Disco: 1 TB ou mais.

Limitantes

Gravação Ativa não permite gravar CISCO ATAs o VGs CISCO.
