



GRABADOR EN RED

Web de Gestión

Manual de Usuario

Junio 2024

V_1.14.0

[illegible]

Índice

1. Introducción.....	5
2. A quién va dirigido este manual.....	6
2.1 Administrador Global	6
2.2 Administrador Parcial.....	7
2.3 Relación de Permisos por tipo de usuario.....	8
3. Acceso a la web de gestión.....	9
3.1 Login a través de Canal Premium (Administrador Global).....	9
3.1.1 Recuperación de contraseña	10
3.2 Login a través de Grabador en Red (Administrador Parcial)	11
3.2.1 Recuperación de contraseña	12
3.2.2 Doble factor de autenticación	12
• Vía SMS.....	12
• Vía TOTP o HOPT	13
3.2.3 Caducidad de contraseñas	14
3.3 Login a través de Canal Online -MiGeDi-	14
3.4 Login a través de Fusión Digital.....	18
3.4.1 Desde Mi Gestión Digital:.....	18
3.4.2 Desde URL pública:.....	20
4. Menú navegación.....	22
4.1 Dashboard / Panel de visualización de datos.....	23
4.2 Interacciones (antiguamente "Grabaciones")	24
4.2.1 Filtros de búsqueda.....	25
4.2.2 Paginación de la tabla de registros	26
4.2.3 Búsqueda avanzada	26
4.2.4 Reproducir	28
4.2.5 Descargar	30
4.2.6 Transcripción.....	31
4.2.7 Detalles de la grabación.....	32
• Historial de Acceso	33
4.2.8 Desplegable / Informes.....	34
• Informes Pendientes.....	34

4.2.9	Gestión de registros grabados.....	35
•	Desplegable Acciones	35
4.3	Locuciones.....	36
4.3.1	Empresa Estructura	37
4.3.2	Buscar	37
4.3.3	Configuración de Locuciones.....	38
•	Empresa	38
•	Perfil.....	39
•	Línea / extensión -Asociar locuciones a extensión	42
4.4	Configuración (antiguamente Administración).....	44
4.4.1	Añadir Grupo	46
4.4.2	Añadir Administrador Parcial.....	46
4.4.3	Añadir línea/extensión.....	48
4.4.4	Borrar: línea o extensión, grupo o usuario (administrador parcial)	49
4.4.5	Configuración/ Buscar	49
4.4.6	Añadir usuarios y extensiones en un grupo.....	50
4.5	Cuenta Usuario.....	50
4.5.1	Mi perfil.....	51
•	Cambiar contraseña:.....	51
•	Prueba de Audio	51
•	Informes Automáticos	52
•	Datos de Consumo.....	53
4.6	Bonos de Transcripción.....	54
4.6.1	Gestión de bonos desde el dashboard.....	54
4.6.2	Gestión de bonos desde sección “Cuenta de Usuario”	57
4.6.3	Aprobar o rechazar un bono desde la sección Cuenta de Usuario.....	60

1. Introducción

El servicio Grabador en Red de Telefónica le permite grabar las llamadas realizadas o recibidas en su línea Corporativa. A través de la web de gestión podrá, entre otras facilidades, acceder a la información grabada que será almacenada y custodiada por un periodo de tiempo limitado, según la modalidad del servicio que haya contratado.

2. A quién va dirigido este manual

El servicio Grabador en Red de Telefónica permite el acceso a la web de gestión a dos tipos diferentes de usuarios: Administrador Global y Administrador Parcial, a los cuales va dirigido este manual.

2.1 Administrador Global

El Administrador Global accederá a la web de gestión del servicio Grabador en Red a través del Canal Premium (si el cliente dispone de él) <https://www.canalpremium.telefonica.es/> o del Canal Online <https://www.movistar.es/> -MiGeDi- o a través de la web de Fusión Empresas (solo clientes de Fusión) <https://fusionempresas.movistar.es>. Desde cualquiera de estas opciones, el acceso será siempre mediante Single Sign On, sin que sea necesario volver a introducir usuario y contraseña.

Tendrá la consideración de Administrador Global el mismo interlocutor de la empresa que ya se encuentre registrado como usuario autorizado.

El administrador global tiene capacidad de gestión sobre cualquiera de las funcionalidades que se recogen en este Manual de Usuario, destacando, a continuación, alguna de las siguientes:

- Generación de Informes de uso y descarga de los mismos.
- Reproducción y descarga de los ficheros de audio correspondientes a cualquiera de las grabaciones almacenadas de cualquiera de las líneas móviles corporativas que tengan contratado el servicio.
- Visualización y descarga de los ficheros de texto correspondientes a cualquiera de los mensajes de texto (SMS) almacenados de cualquiera de las líneas móviles corporativas que tenga activada dicha facilidad.
- Personalización de las locuciones de aviso de grabación que escucharán los interlocutores de las llamadas que serán grabadas desde las líneas móviles corporativas que tienen contratado el servicio.
- Creación de administradores parciales.

2.2 Administrador Parcial

Únicamente el interlocutor de la empresa que ostente las credenciales de Administrador Global podrá crear perfiles de administradores parciales para otros usuarios que el mismo decida.

El administrador global (una vez que haya accedido desde Canal Premium a la web de gestión del servicio) deberá asociar, como identificador de usuario para la creación del perfil de un administrador parcial, una dirección de correo electrónico.

A continuación, el Administrador Parcial recibirá en dicha dirección de correo electrónico un enlace desde el cual podrá definir su propia contraseña. Finalizado este proceso el Administrador Parcial queda acreditado para el acceso a la web del servicio <https://grabador.movistar.es>.

En caso de que el administrador parcial olvide la contraseña tendrá una opción de regeneración desde la web de gestión del servicio. Pulsando sobre dicha opción se generará un correo electrónico, a la dirección de correo que tiene asociada como usuario, con un enlace temporal que le permitirá completar el proceso de generación de nueva contraseña.

Una vez el administrador parcial haya introducido su nueva contraseña, verá el listado de las líneas móviles a las que tiene acceso, como también las siguientes acciones:

- Generación de Informes de uso y descarga de los mismos.
- Reproducción de los ficheros de audio correspondientes a cualquiera de las grabaciones almacenadas de cualquiera de las líneas móviles corporativas que tengan contratado el servicio. No tiene privilegios de descarga
- Visualización de los ficheros de texto correspondientes a cualquiera de los mensajes de texto (SMS) almacenados de cualquiera de las líneas móviles corporativas que tenga activada dicha facilidad.
- No tiene privilegios de descarga.

Será responsabilidad exclusiva del cliente la generación de perfiles de administradores parciales y los privilegios que les haya otorgado.

2.3 Relación de Permisos por tipo de usuario

	Administrador Global	Administrador Parcial
Crear/borrar administradores Parciales	SI	NO
Crear/borrar grupos de extensiones	SI	NO
Asignar/quitar administradores Parciales a grupos	SI	NO
Asignar/quitar líneas/extensiones	SI	NO
Cambiar locuciones de aviso de grabación personalizadas a cualquier nivel (línea, perfil o empresa)	SI	NO
Crear informes automáticos a nivel de empresa	SI	NO
Crear informes automáticos a nivel de línea	SI	SI
Ver listado de grabaciones	SI	SI
Reproducir grabaciones	SI	SI
Descargar grabaciones	SI	NO
Borrar grabaciones	NO	NO
Editar metadatos (sólo el campo Notas) de cualquier grabación	SI	SI*
Verificar el hash de cualquier grabación	SI	SI*

* Siempre que el administrador Global le haya otorgado ese privilegio

3. Acceso a la web de gestión

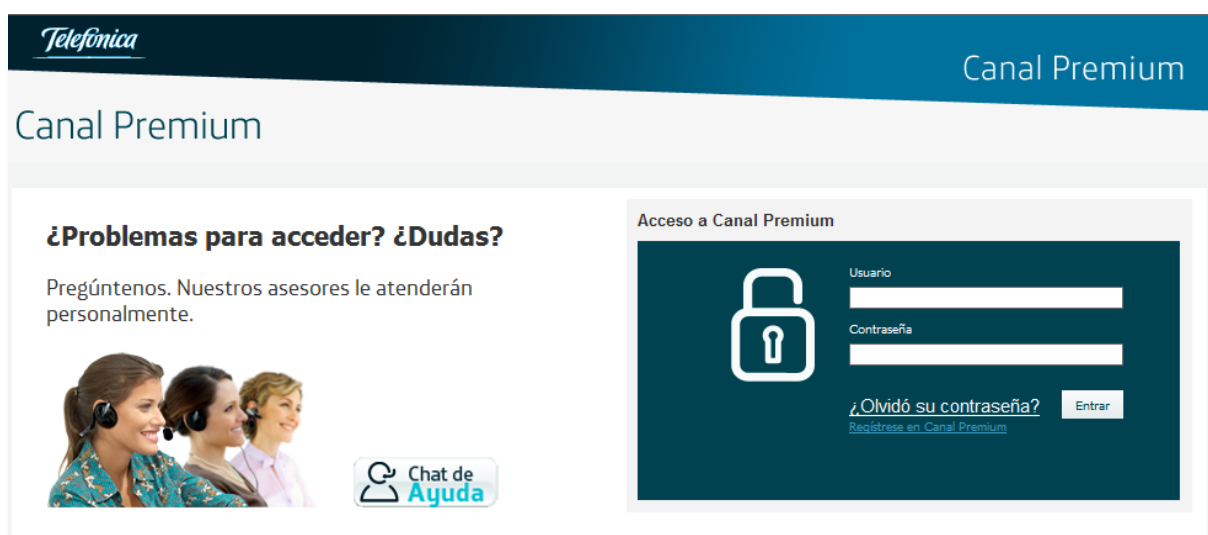
Para acceder a la web de gestión del servicio Grabador en Red, se recomienda utilizar navegador Web.

El diseño de la web está también pensado para facilitar el acceso desde diferentes tipos de dispositivos (móviles, tabletas)

NAVEGADORES SOPORTADOS ¹	
NAVEGADOR	VERSIÓN
Internet Explorer	11 o superior
Chrome	31 o superior
Firefox	26 o superior
Safari	7 o superior
Edge	12 o superior

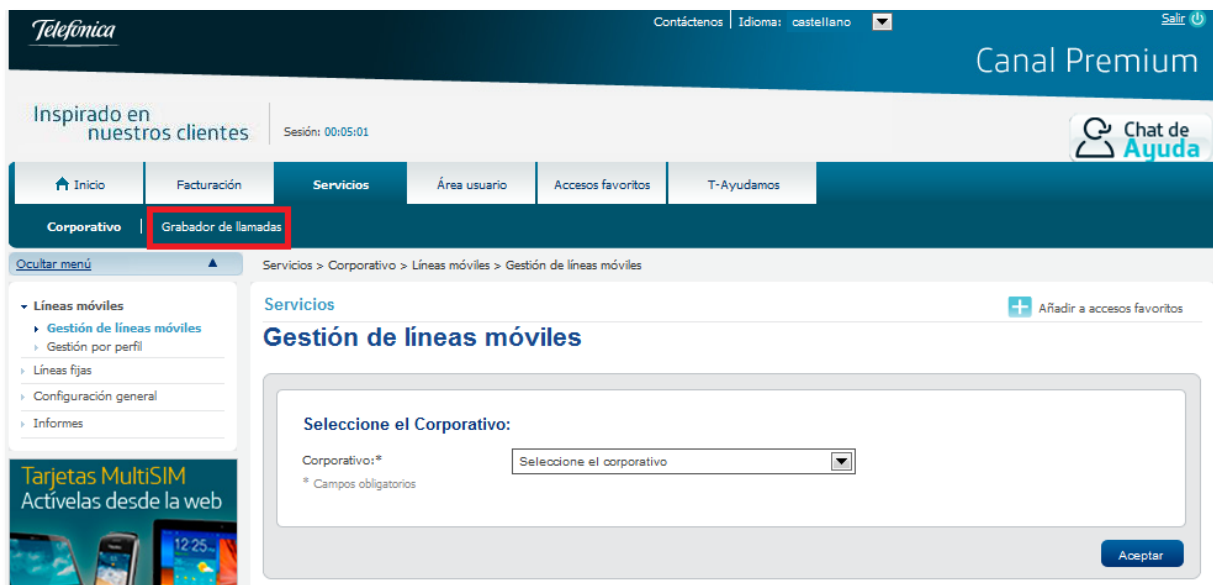
3.1 Login a través de Canal Premium (Administrador Global)

Si Vd. es Administrador Global deberá acceder desde la web de Canal Premium <https://www.canalpremium.telefonica.es/> con su usuario y contraseña habitual.



Pantalla de Inicio Canal Premium

A continuación, deberá seleccionar sobre la opción *Grabador de llamadas* dentro de la pestaña de *Servicios*

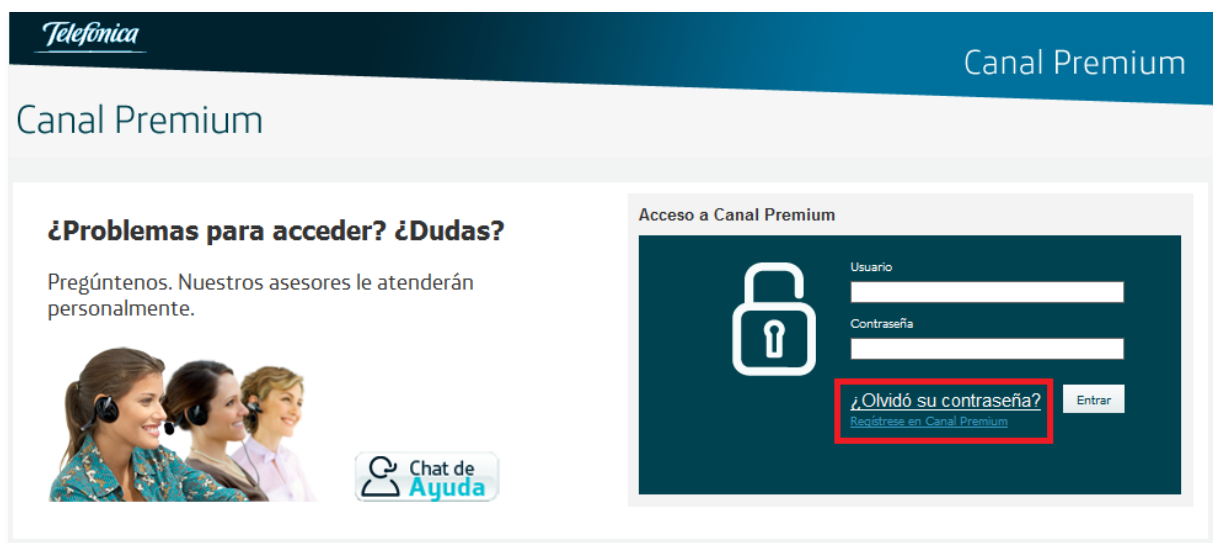


Pantalla de acceso Grabador

3.1.1 Recuperación de contraseña

Si Vd. es Administrador Global y ha olvidado la contraseña puede recuperarla desde la web de Canal Premium pulsando sobre la opción *¿Olvidó su contraseña?*

Recuerde que la web de Canal Premium le permite acceder directamente a las opciones de gestión del servicio Grabador en Red.



Detalle de Opción de Recuperación de Contraseña para el Administrador Global

3.2 Login a través de Grabador en Red (Administrador Parcial)

Si Vd. es Administrador Parcial, desde la página de inicio <https://grabador.movistar.es> pulse sobre la opción entrar.



Pantalla de Inicio

A continuación, introduzca sus credenciales de usuario y contraseña, así como el idioma elegido (castellano, catalán o inglés).



Detalle de acceso al servicio de Grabación en Red

3.2.1 Recuperación de contraseña

Si Ud. es Administrador Parcial y ha olvidado su contraseña, puede recuperarla accediendo a través de la opción *¿Olvidó la contraseña?* donde deberá introducir el usuario para recibir un correo que permita restaurar las credenciales de su cuenta.



*Detalle de Opción de Recuperación de Contraseña
para el Administrador Parcial*

3.2.2 Doble factor de autenticación

El Grabador en Red da la posibilidad de configurar el doble factor de autenticación para un inicio de sesión más seguro. De esta manera, al iniciar sesión se prueba la identidad del usuario y se garantiza el acceso seguro.

La autenticación múltiple introduce una segunda clave además de la contraseña previamente introducida. La clave puede ser otorgada mediante dos vías diferentes: SMS o totp/hotp.

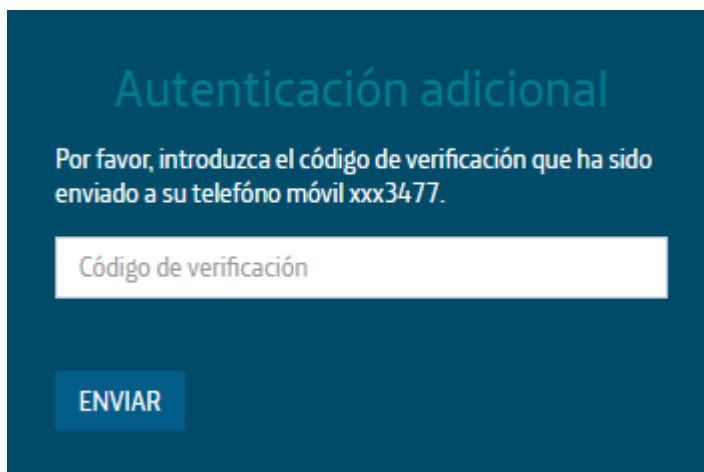
El doble factor de autenticación podrá ser configurado tras la solicitud del cliente a través de un email al grupo de soporte con el siguiente destinatario:

helpdesk@comunycarse.com. Deberá indicar en el correo el método que desea y, en el caso de SMS, el móvil que se deba configurar.

- **Vía SMS**

Se puede activar el doble factor de autenticación vía SMS, en este caso se recibe un código vía SMS para verificar el acceso a la plataforma. Este mensaje será enviado una vez se acceda a la plataforma y tras introducir la contraseña.

Se trata de un mensaje de seis dígitos que tienen que ser introducidos en la plataforma.

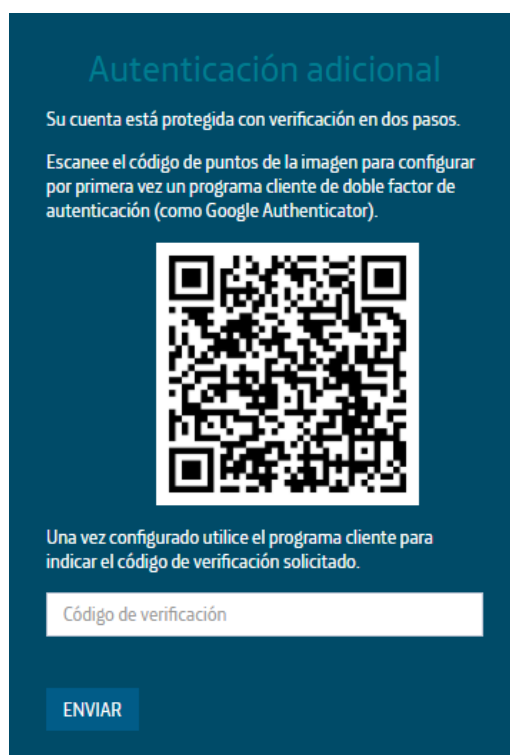


Doble factor de autenticación vía SMS

- **Vía TOTP o HOTP**

Para realizar el doble factor de autenticación vía TOTP o HOTP, al igual que en el caso anterior deberá iniciar sesión en la plataforma.

Una vez iniciada la sesión, aparecerá un código QR que deberá ser escaneado a través de una aplicación móvil de autenticación TOTP y HOTP como puede ser Google Authenticator.



Doble factor de autenticación vía TOTP y HOTP

El escaneo de este código QR con el móvil vinculará el dispositivo con la cuenta del Grabador en Red, de manera que en futuros inicios de sesión se generará un código a introducir en el aplicativo de Recordia.

En el caso de que haya elegido una verificación vía TOTP, el código generado tendrá una validez temporal y se renovará automáticamente. Para los códigos HOTP, se crea un código único de un solo uso que se genera desde la aplicación.

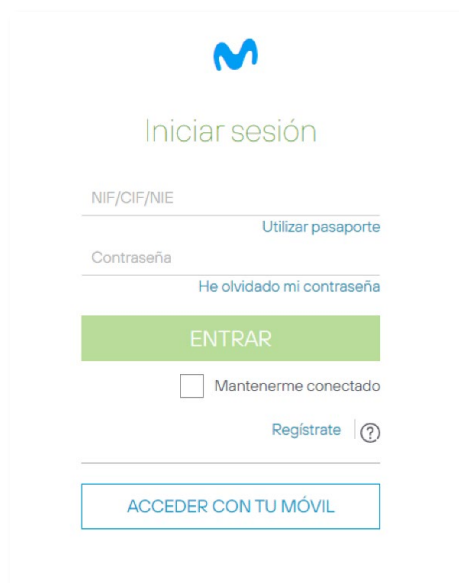
3.2.3 Caducidad de contraseñas

Por motivos de seguridad, las contraseñas en la plataforma del Grabador en Red tendrán una duración máxima de tres meses siempre que se acceda desde el Grabador en Red, por lo que sólo afectará a los administradores parciales, en el caso de login por SSO no le aplicarían estas medidas.

El periodo comenzará a contar a partir del primer acceso y, una vez se acerque la fecha máxima se le avisará al administrador parcial que deberá cambiar la contraseña y, de no hacerlo, pasado el tiempo máximo no se le permitirá el acceso sin hacer el cambio de contraseña.

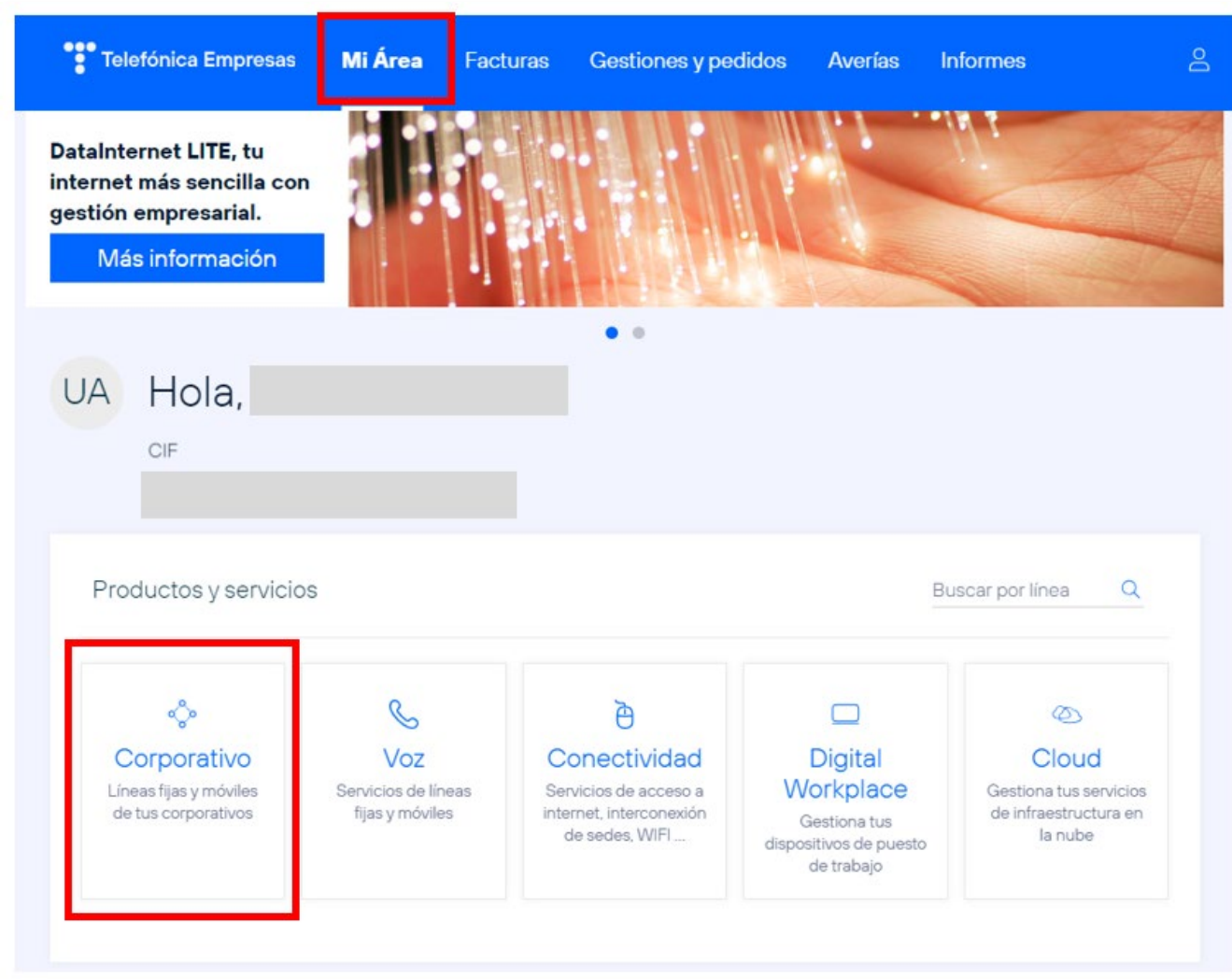
3.3 Login a través de Canal Online –MiGeDi–

Si Vd. es Administrador Global deberá acceder desde la web de Canal Online a través de la siguiente url: <https://www.movistar.es/>. Una vez dentro, deberá ir al apartado *Identifícate*, ubicado arriba a la derecha. Al clicarlo aparecerá la siguiente pantalla:

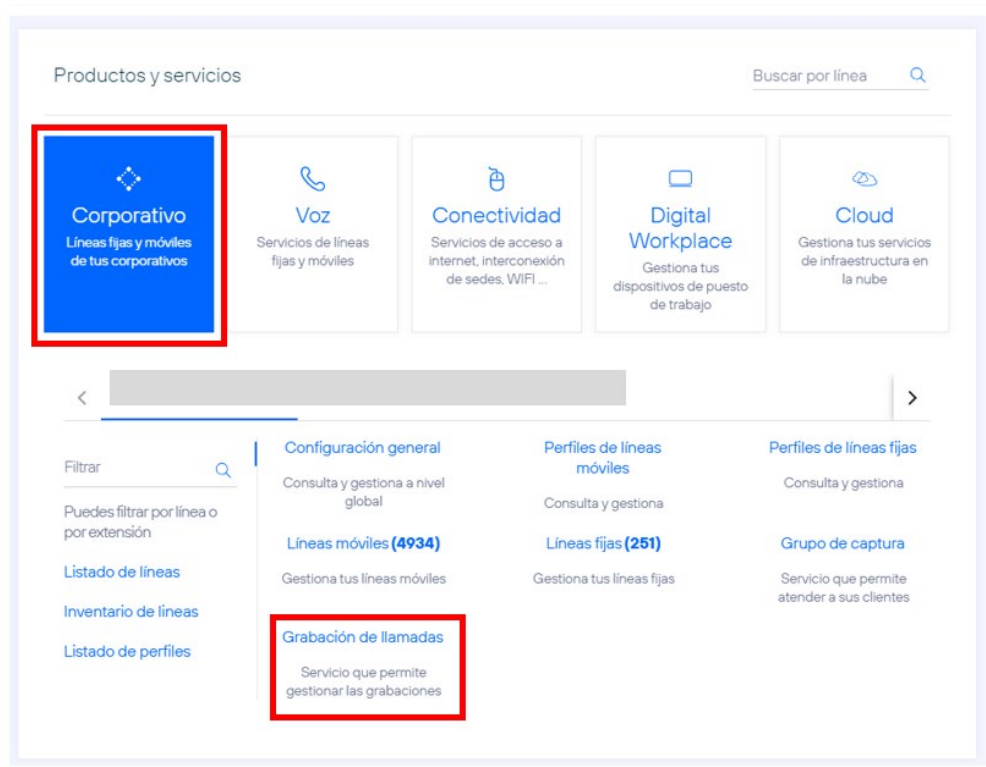


Log in de Canal Online. MiGeDi

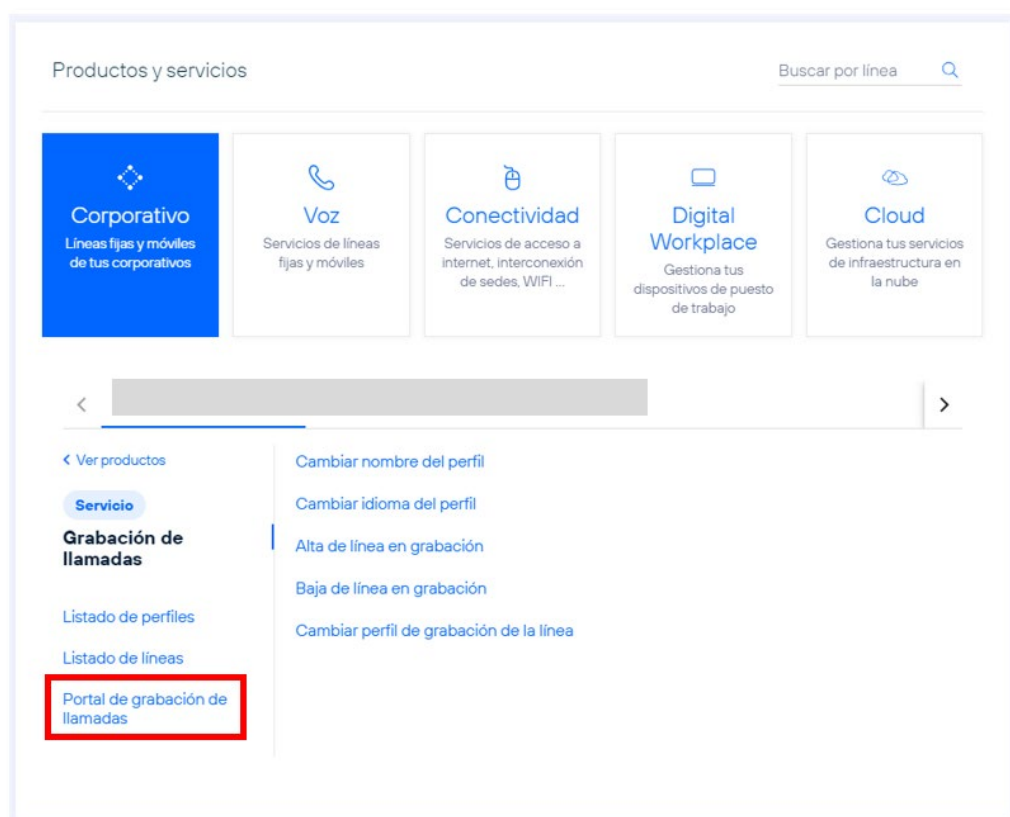
Una vez logado, si tiene grabador móvil (Grabador para líneas corporativas) dentro de la sección **Mi Área**, deberá clicar en el apartado **Corporativo**.



Dentro de la sección *Corporativo*, deberá clicar en *Grabación de llamadas*.

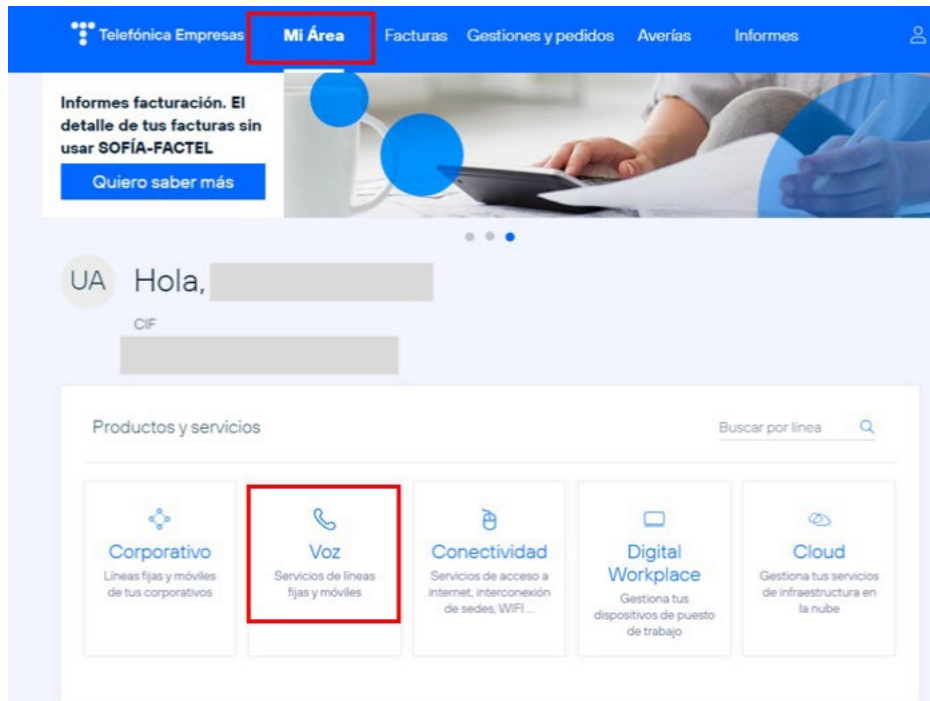


Como último paso, deberá clicar sobre *Portal de grabación de llamadas*.

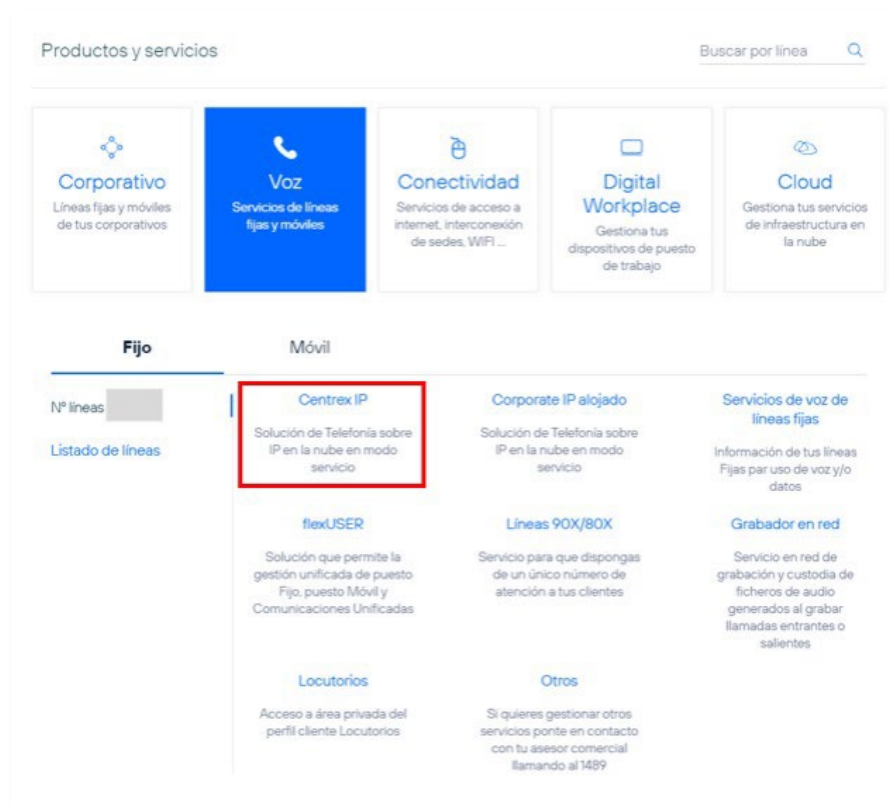


Si tiene Grabador para usuario de Centrex IP, se puede entrar a la web del Grabador desde MiGeDi de la siguiente manera:

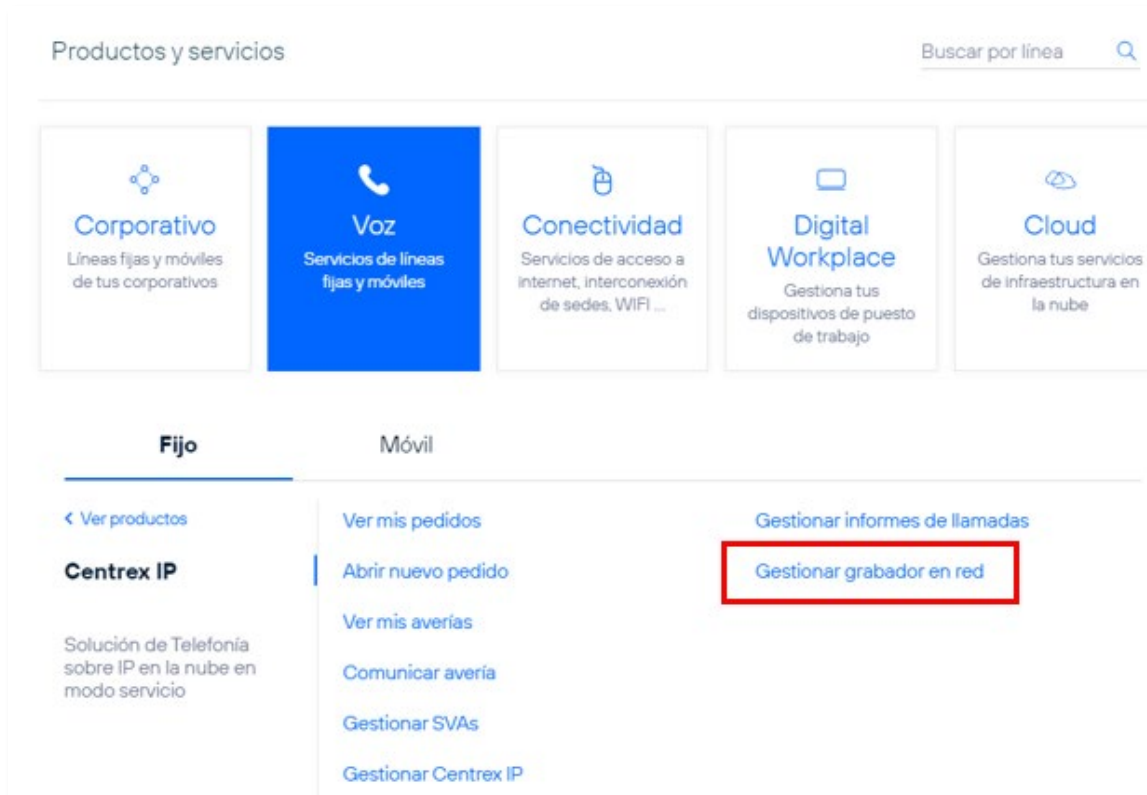
Una vez logado en MiGeDi, dentro de la sección **Mi Área**, deberá clicar en el apartado **Voz**.



Dentro de la sección **Voz**, en la pestaña **Fijo**, deberá clicar en **Centrex IP**.



Como último paso, deberá clicar sobre el acceso *Gestionar grabador en red*.



3.4 Login a través de Fusión Digital

Si Vd. es Administrador Global podrá acceder de dos maneras a la web de gestión de Fusión Digital:

Desde su Área Privada *Mi Gestión Digital* y desde la URL pública de *Fusión Digital*.

3.4.1 Desde Mi Gestión Digital:

Desde su Área privada <https://paut.telefonica.es> con su correo electrónico.

Seleccione el bloque *Fusión*, y pinche en el enlace *Portal Fusión Digital*. Accederá directamente y sin necesidad de autenticarse de nuevo

**Te damos la bienvenida a
Mi Gestión Digital**

Inicia sesión con tus credenciales para acceder a Mi
Gestión Digital.

Correo electrónico






[Continuar](#)


[Acceder con tu móvil](#)


¿Quieres tener acceso? [Regístrate](#)

Seleccione el bloque Fusión, y pinche en el enlace Portal Fusión Digital. Accederá directamente y sin necesidad de autenticarse de nuevo.

 **Telefónica Empresas** **Mi Área** Facturas Gestiones y pedidos Averías Informes Ofertas 

**Fusión**
Líneas fijas, móviles y conectividad de tus servicios de Fusión


**Voz**
Servicios de líneas fijas y móviles

**Soluciones Digitales**
Servicios tecnológicos

Fusión Digital

Nº sedes Fusión Digital **10**

Ronda Comunicacion 1 E... ▼

Filtrar por línea 

Listado de líneas

Portal Fusión Digital

Conectividad empresas
918177986

Gestión de tus equipos de red (router, switch), la conexión a Internet y la red WIFI

Servicios Fusión Digital **(3)**

Gestión de los servicios adicionales de tus extensiones fijas y móviles

Líneas fijas **(8)**

Gestión de tus extensiones fijas

Equipos fijos **(13)**

Gestión del equipamiento asociado a tus sedes y extensiones fijas

3.4.2 Desde URL pública:

Desde la URL pública <https://fusiondigital.movistar.es> con el usuario MSxxxxxx o el correo electrónico que ha facilitado durante la instalación. La clave inicial se envía por SMS a línea móvil administradora. Este usuario es el administrador principal del portal.



 **Telefónica Empresas**

Fusión Digital



Controla todas tus comunicaciones desde un solo lugar

ACCESO CON CONTRASEÑA 

ENTRAR

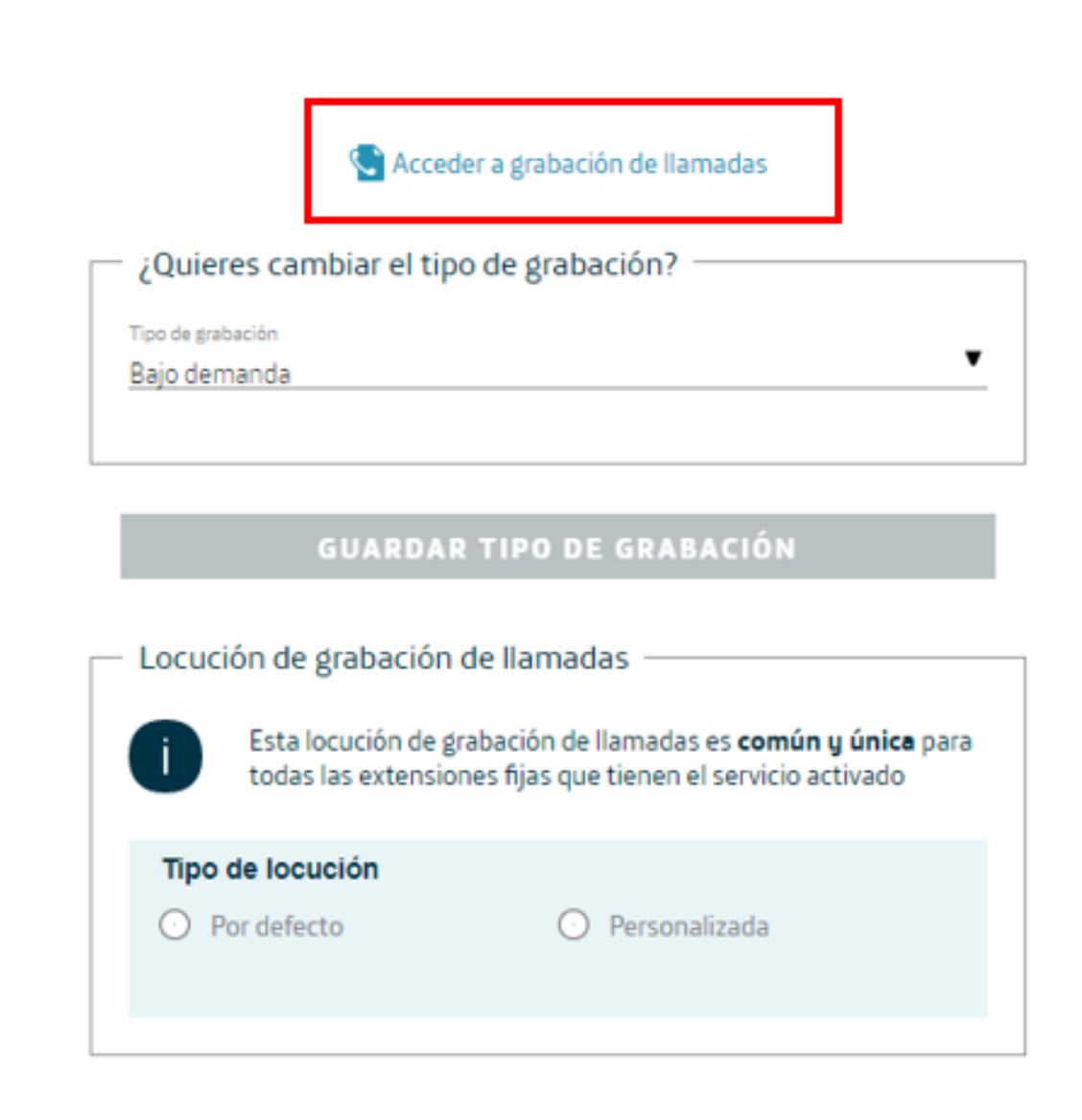
[He olvidado mi contraseña](#)

Una vez dentro del portal, pinchando en la extensión fija o móvil que tenga grabación de llamadas, seleccione *Grabación de Llamadas*:

<div>★ 2201 ></div> <div>2201 Susana Martínez 913797849 </div> <div>Servicios destacados<ul style="list-style-type: none">• Recepcionista• Comunicaciones Unificadas• Grabación básica• Informe de llamadas</div>	<div>★ 2202 ></div> <div>JoseMa 2202 913797855 </div> <div>Servicios destacados<ul style="list-style-type: none">• Recepcionista• Comunicaciones Unificadas• Grabación básica• Informe de llamadas</div>	<div>☆ 2030 ></div> <div>917520905 917520905 917520905</div>	<div>☆ 2033 ></div> <div>917322284 917322284 917322284</div>
---	---	---	---



Y desde allí podemos acceder a la web del grabador vía SSO:




 [Acceder a grabación de llamadas](#)

¿Quieres cambiar el tipo de grabación?

Tipo de grabación
Bajo demanda

GUARDAR TIPO DE GRABACIÓN

Locución de grabación de llamadas

 Esta locución de grabación de llamadas es **común y única** para todas las extensiones fijas que tienen el servicio activado

Tipo de locución

☒ Por defecto ☐ Personalizada

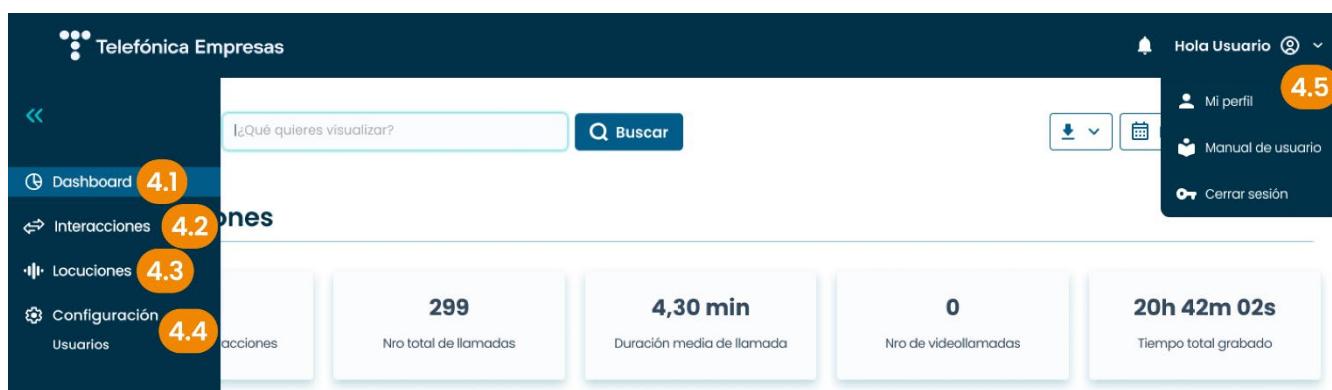


Además también se puede acceder a este portal desde Ayuda/Gestión de Servicios Fusión:

4. Menú navegación

Para una mejor experiencia de usuario se ha llevado a cabo una actualización del Look & Feel del Grabador en Red, ofreciendo un diseño minimalista, moderado y amigable, de manera que se ofrece al usuario una mejor navegabilidad, más intuitiva, más limpia y fácil de usar.

Al acceder a la web de gestión del Grabador en Red, por defecto, verá la sección del



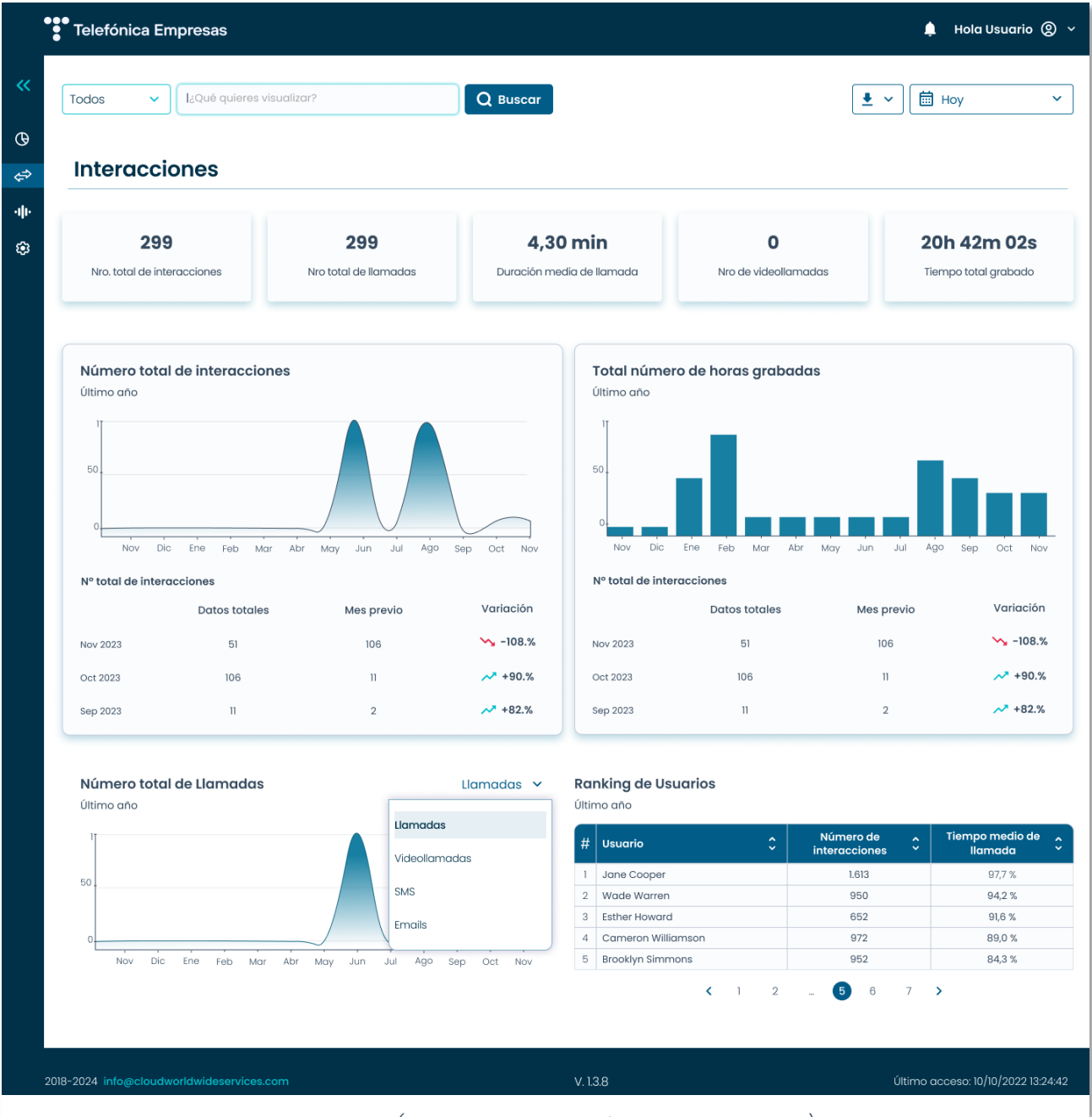
Manú navegación lateral

Dashboard. A continuación, se enumeran cada una de las secciones del menú

navegación con sus respectivas funcionalidades por pantalla.

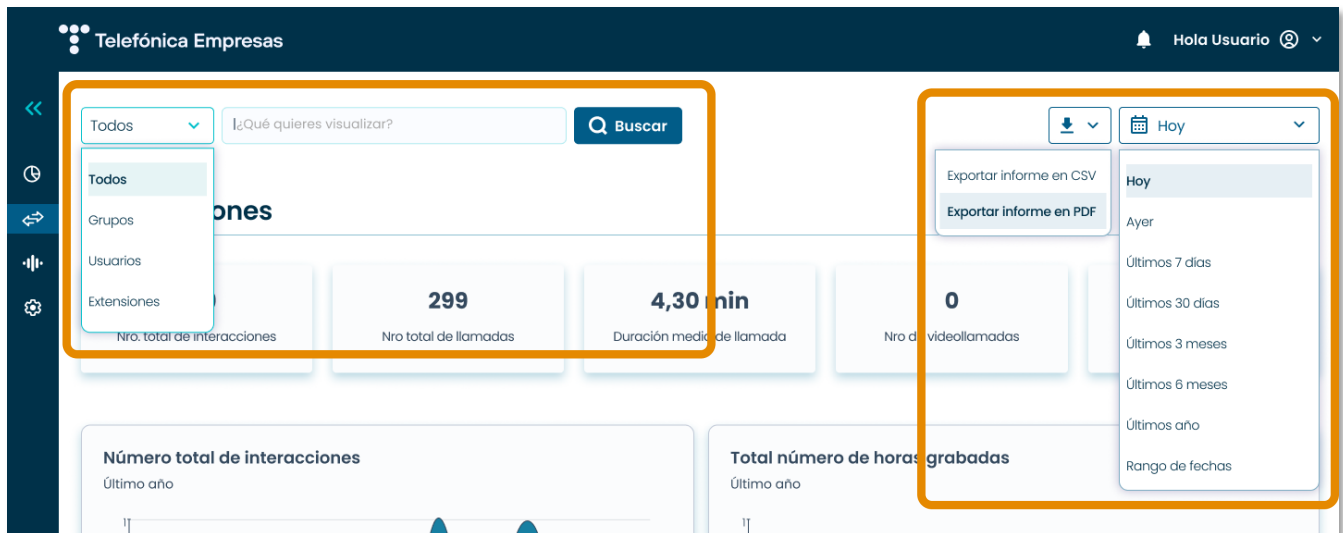
4.1 Dashboard / Panel de visualización de datos

En la pantalla de inicio se encuentra el Dashboard (antigua sección “Estadísticas”) que presenta de manera gráfica los datos de uso del sistema. Aquí se muestra información sobre el número total de interacciones (grabaciones), Número total de llamadas, Duración media de la llamada, Número de videollamadas, Tiempo total grabado, los números o extensiones con mayor número de grabaciones y, por último, un ranking de desempeño por usuario.



Dashboard (panel de visualización de datos general)

Ubicado en la esquina superior izquierda, se encuentra un buscador que facilita al usuario la realización de búsquedas entre los distintos grupos, usuarios y extensiones que administra. Esto proporciona la flexibilidad de visualizar información desde una perspectiva más general a nivel organizacional hasta un nivel más específico, como la búsqueda de una extensión particular.



Buscador, filtro temporal y descargar informes.

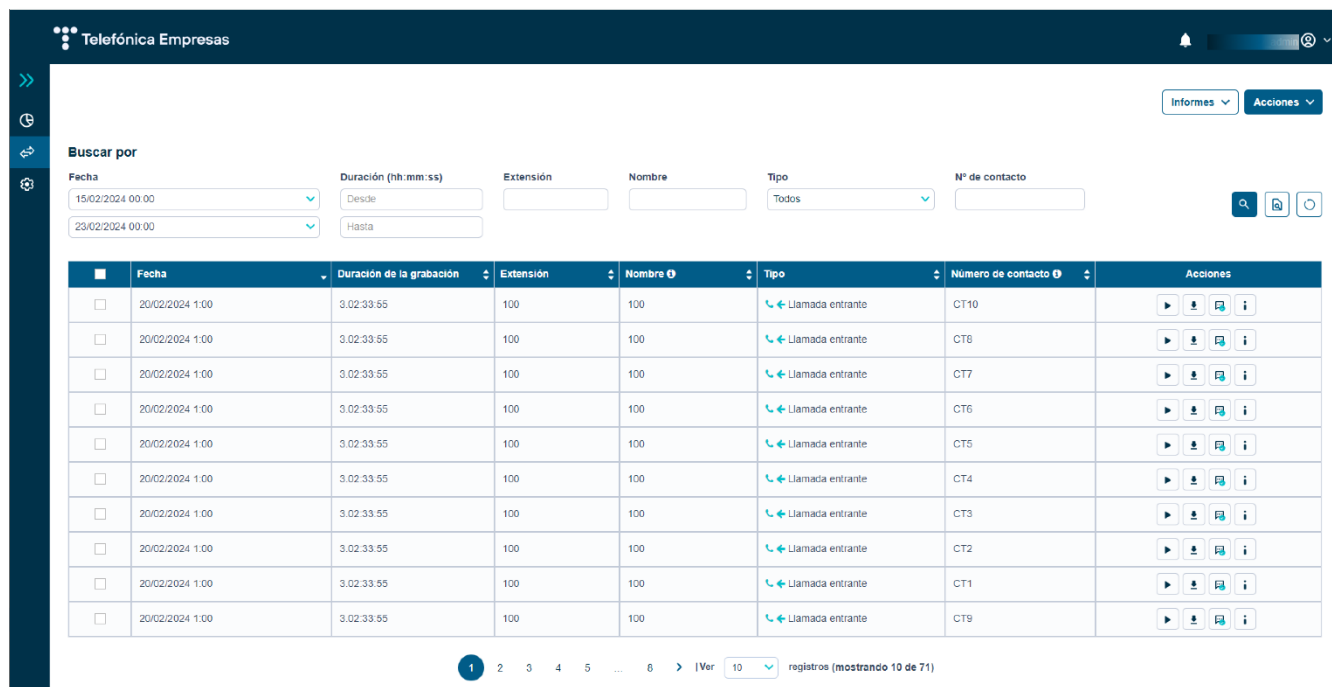
La finalidad primordial de este dashboard es proporcionar información de manera visual, siendo esencial especificar un período de tiempo para la visualización de datos. Por defecto, se exhiben los datos del día actual, y es posible configurar fácilmente el periodo a través de filtros temporales preestablecidos como: Hoy, Ayer, últimos 7 días, últimos 30 días, últimos 3 meses, entre otros. No obstante, si es necesario, el usuario puede personalizar la búsqueda utilizando el filtro de 'Rango de fechas', ubicado de manera conveniente en la parte superior derecha del menú dentro de la pantalla.

Como valor agregado, se ha incorporado la capacidad de exportar todos los datos del dashboard mediante informes en diversos formatos como .CSV, .PDF y Excel. Este acceso se encuentra disponible en el botón/desplegable identificado por un icono de flecha hacia abajo.

4.2 Interacciones (antiguamente “Grabaciones”)

Esta sección anteriormente identificada como “Grabaciones”, muestra por defecto un listado de las grabaciones del día de Hoy. Aquí podrá filtrar por diversos criterios de búsqueda las grabaciones objeto de su interés y acceder a otras operaciones como la reproducción, la descarga, la transcripción y el historial de acceso. Todo esto en función de su perfil

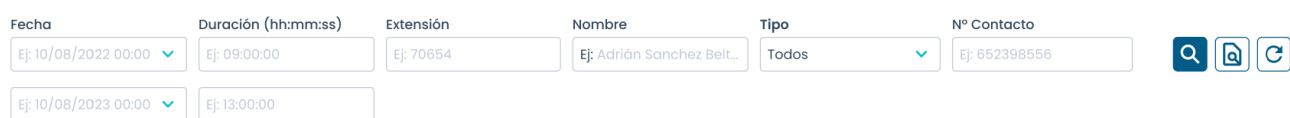
(administrador global o parcial).



The screenshot shows the 'Buscar por' (Search by) section of the Telefónica Empresas web interface. It includes search filters for Fecha (Date), Duración (Duration), Extensión (Extension), Nombre (Name), Tipo (Type), and N° de contacto (Contact Number). Below the filters is a table with columns: Fecha, Duración de la grabación, Extensión, Nombre, Tipo, Número de contacto, and Acciones. The table displays 10 records of call recordings, all with a duration of 3:02:33:55 and type 'Llamada entrante' (Incoming Call). The bottom of the interface shows a pagination bar indicating '1 2 3 4 5 ... 6 > | Ver 10 registros (mostrando 10 de 71)'.

4.2.1 Filtros de búsqueda

El Grabador en Red permite filtrar los registros de grabación a través de las siguientes opciones:



The screenshot shows the search filters section with the following fields and values:

- Fecha:** Ej: 10/08/2022 00:00 (dropdown menu)
- Duración (hh:mm:ss):** Ej: 09:00:00 (input field)
- Extensión:** Ej: 70654 (input field)
- Nombre:** Ej: Adrián Sanchez Belt... (input field)
- Tipo:** Todos (dropdown menu)
- N° Contacto:** Ej: 652398556 (input field)

Search icons (magnifying glass, document, refresh) are located to the right of the filters.

Sección Interacciones / Detalle filtros de búsqueda

- **Fecha:** Permite filtrar por rango de fechas año, mes y día.
- **Duración de la Grabación:** Esta opción permite acotar la duración de la llamada

Sección Interacciones (grabaciones)

entre un mínimo y un máximo.

- **Extensión:** Podrá filtrar por la extensión que necesite.

- **Nombre:** Introduciendo el nombre del usuario de la extensión, pudiendo acotar los resultados por dicho criterio.
- **Tipo:** Esta opción permite filtrar por diversas opciones Todas las llamadas, Fijos, Móviles, SMS.
- **Números de contacto:** ingresar los registros que cumplan con un número de interlocutor determinado.

Botón “Limpiar búsqueda”: Permite limpiar el contenido de los criterios de búsqueda de una sola vez.

Botón de “Buscar”: botón con icono de lupa, permite la acción de buscar una vez ingresados todos los criterios de búsqueda deseados.

Además, dentro de la tabla, puede organizar de manera ascendente o descendente los resultados por el criterio seleccionado. Para ello, y desde el encabezado de la columna que nos interese, pulsaremos el icono.



4.2.2 Paginación de la tabla de registros

También puede navegar por las diferentes páginas de resultados, así como decidir el número de registros que quiere visualizar en la pantalla.



4.2.3 Búsqueda avanzada

Para realizar una búsqueda con más detalle, deberá pinchar en la sección superior derecha de la página (imagen adjunta con icono marcado, en rectángulo amarillo).

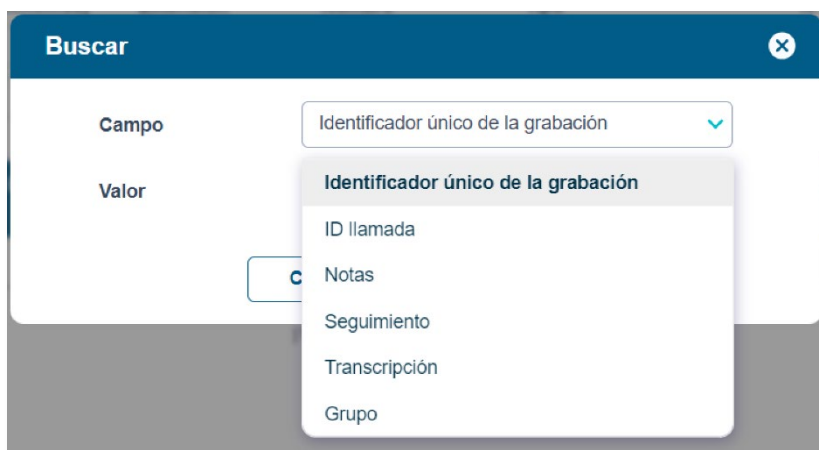
El Grabador en Red permite filtrar los resultados por otros criterios no mostrados en la tabla de forma directa, como puedan ser:

- Identificador único de la grabación
- Id de llamada
- Notas



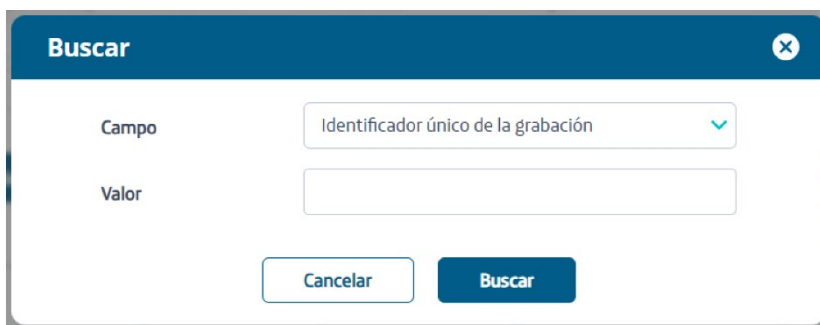
- Seguimiento
- Etiquetas
- Transcripción
- Grupo
- Identificador de categoría
- Identificador de calidad

Aquí se muestra una ventana de búsqueda avanzada desde la que desplegar el criterio por el que se desea buscar.



The screenshot shows a modal window titled 'Buscar' with a close button (X) in the top right corner. Inside the modal, there are two labels: 'Campo' and 'Valor'. The 'Campo' label is next to a dropdown menu that is currently open, showing a list of search criteria: 'Identificador único de la grabación' (selected), 'ID llamada', 'Notas', 'Seguimiento', 'Transcripción', and 'Grupo'. The 'Valor' label is next to an empty text input field.

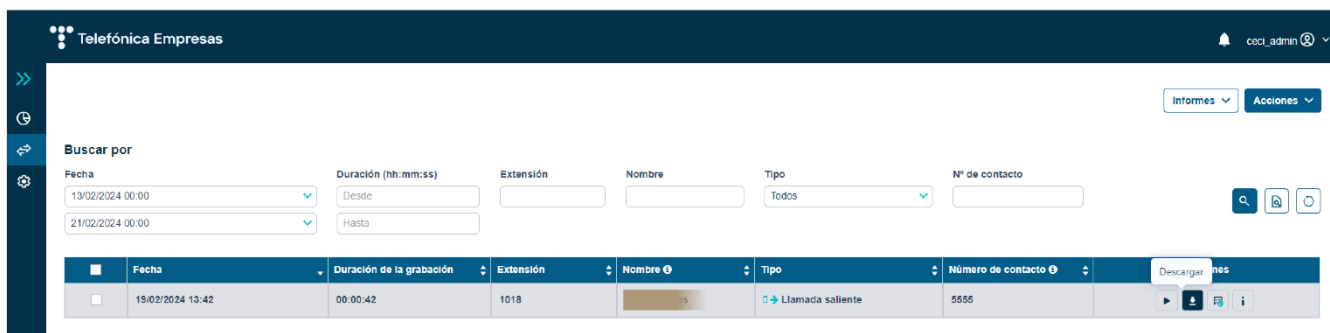
Interacciones / Modal de Búsqueda avanzada (selector cerrado)



The screenshot shows the same 'Buscar' modal window, but the dropdown menu is now closed. The 'Campo' label is next to a dropdown menu that shows 'Identificador único de la grabación' with a checkmark. The 'Valor' label is next to an empty text input field. At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Buscar'.

Interacciones / Modal de Búsqueda avanzada (selector desplegado)

El listado de grabaciones indica a modo de columnas la siguiente información: Fecha y hora de la grabación; Duración; Número de la Extensión; Nombre del usuario de la extensión; Tipo (llamada entrante – saliente, teléfono móvil – fijo; llamada de MS Teams; o SMS; Nro de contacto) y por último una serie de acciones.



Menú navegación / Sección Interacciones (antiguamente "Grabaciones")

Desde la web de gestión del Grabador en Red puede realizar las siguientes acciones sobre un registro de grabación.

4.2.4 Reproducir

Al hacer clic en el ícono de *Reproducir*, se activa la reproducción del archivo de audio correspondiente. Cada reproducción queda registrada en el historial del archivo, brindando la posibilidad de conocer en todo momento qué usuarios han accedido y cuántas veces se ha reproducido una grabación específica.

Recordia cuenta con dos tipos de reproductores: reproductor sencillo y reproductor avanzado entre los cuales se cambia clicando al botón "Cambiar a reproductor avanzado" o "Cambiar a reproductor simple".



Sección Interacciones / Botón Reproducir grabaciones

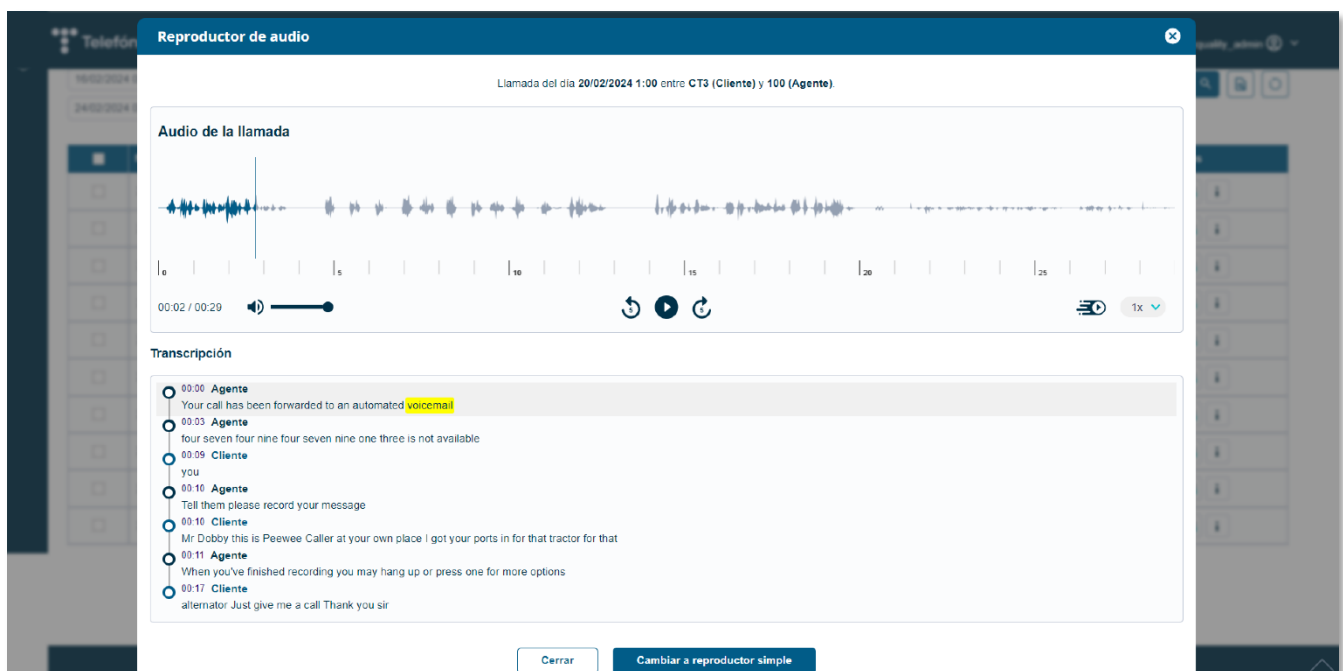
Al hacer clic en el botón con el icono de reproducción (Play), se despliega una ventana emergente que ofrece al usuario la posibilidad de visualizar, a través de un reproductor avanzado, información detallada del audio. Este reproductor permite la visualización de las ondas de sonido (dos en caso de estéreo o una en monocal), facilitando la identificación instantánea de las secciones donde se desarrolla la conversación (ver imagen en la página siguiente). Durante la reproducción del audio, es factible realizar un seguimiento visual del hilo de la conversación mediante la destacada marcación con color amarillo sobre la transcripción.

En un proceso dinámico, cada palabra se resalta a medida que avanza la conversación, proporcionando una representación gráfica y secuencial de la interacción sonora. Este enfoque facilita una comprensión más detallada y contextualizada del contenido auditivo, permitiendo al usuario seguir de manera efectiva el desarrollo de la conversación

Además, se presenta la información del día, la hora de inicio de la llamada y los interlocutores participantes en la conversación.

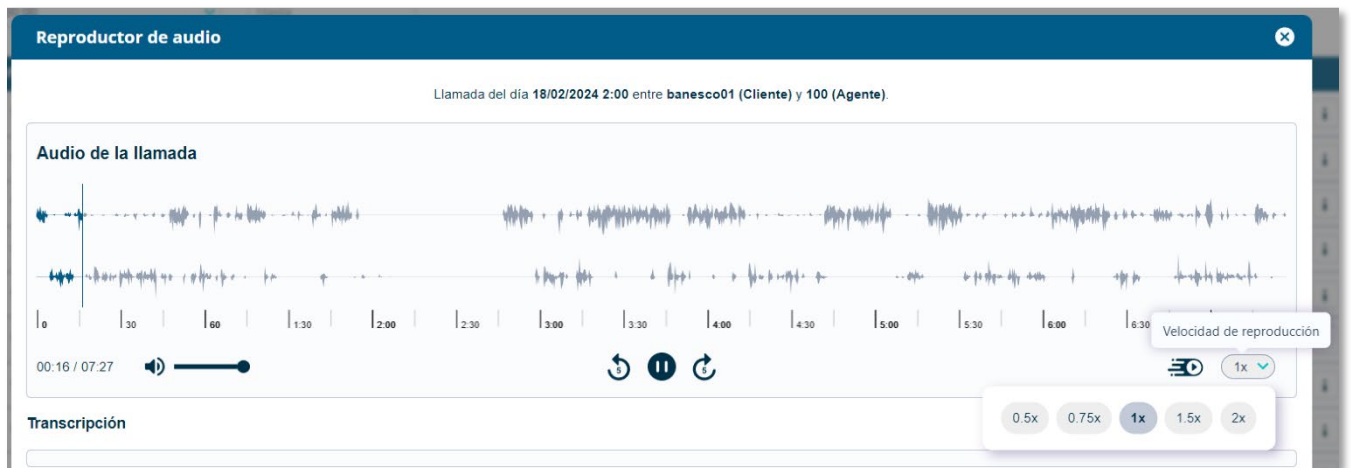
El reproductor ofrece diferentes velocidades. Además de adelantar y retrasar un audio por saltos de 5 segundos, ofrece la capacidad de ajustar la velocidad de reproducción a diferentes niveles, proporcionando una herramienta versátil para el usuario. Esta funcionalidad permite analizar detalladamente el contenido del audio al disminuir la velocidad, facilitando la comprensión de cada palabra. Por otro lado, al aumentar la velocidad, el usuario puede agilizar la reproducción, permitiéndole pasar rápidamente por secciones menos relevantes o acelerar la revisión del contenido en general.

Se enseña a continuación el modal del reproductor de audio con su respectiva transcripción. En este caso el audio es monocanal.



Sección Interacciones / Botón Play / Modal Reproductor de audio en monocanal.

En el caso que el audio de la grabación se haya realizado en estéreo,, la visualización del



Sección Interacciones / Botón Play / Modal Reproductor de audio en stereo.

reproductor tendrá el aspecto de la imagen aquí adjunta.

4.2.5 Descargar

Al hacer clic en el ícono de Descargar, tiene la opción de descargar un archivo individual o varios archivos simultáneamente. En caso de seleccionar múltiples registros, marque las casillas correspondientes de aquellos que desee incluir en la descarga.

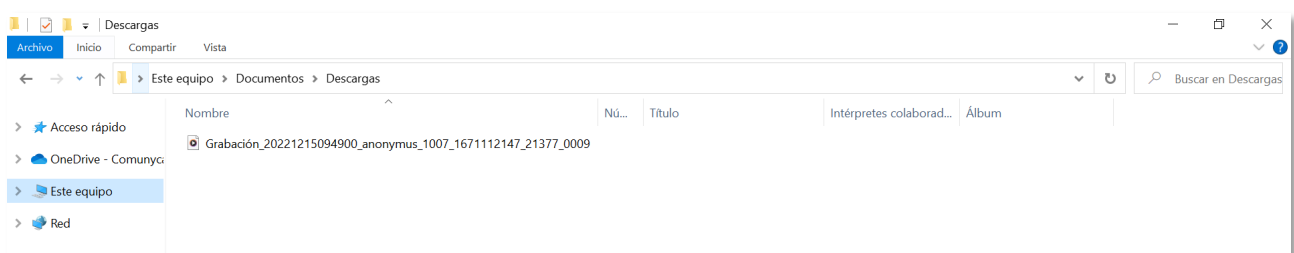


Sección Interacciones / Botón Descargar grabaciones

Una vez que inicie la descarga, se generará un archivo Zip que contendrá todas las grabaciones seleccionadas.

El nombre de los ficheros descargados tiene la siguiente nomenclatura:

Grabación_aaaammddhmmss_Número_Llamante_Número_Llamado_Identificador




Único de la Grabación.

4.2.6 Transcripción

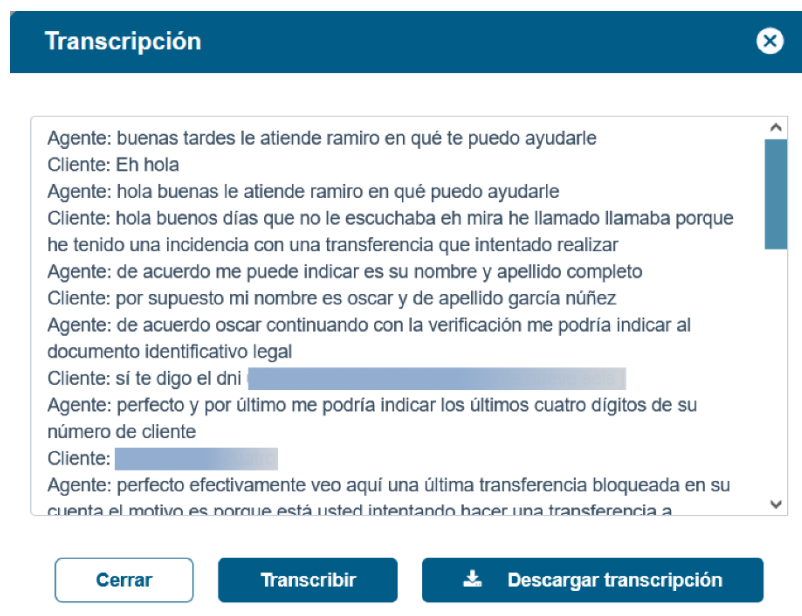
El Grabador en Red también permite, si tiene contratada la licencia de transcripción, consultar no solo el audio de la grabación sino también la transcripción en texto, la cual está separada por dos canales.



Interacciones / Botón Transcripción / Modal transcripción

Para consultar las transcripciones deberá hacer click en el botón "Transcripción".  Esto abrirá una ventana emergente que mostrará la transcripción organizada por interlocutores.

El ícono con el distintivo de verificación en color verde (check) indica que la transcripción de la grabación correspondiente ha sido concluida y se encuentra lista para su visualización



y/o descarga.

Al hacer clic en este ícono, se desplegará una ventana emergente que mostrará la transcripción de la grabación, dividida de manera discernible entre los canales del operador

Interacciones / Botón "i" / Detalles de la grabación

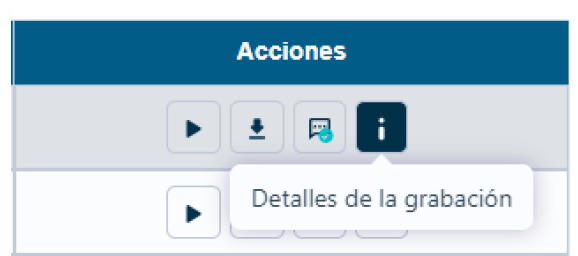
y el cliente. El botón designado como 'Descargar Transcripción' permitirá realizar la descarga del archivo en formato .txt. Además, el texto contenido en la transcripción podrá ser copiado al portapapeles y posteriormente pegado en cualquier documento según las necesidades del usuario.

El botón de *Transcribir* dentro de esta ventana emergente, se ofrece para actualizar la transcripción por algún motivo, o volver a transcribir en el caso que se requiera.

4.2.7 Detalles de la grabación

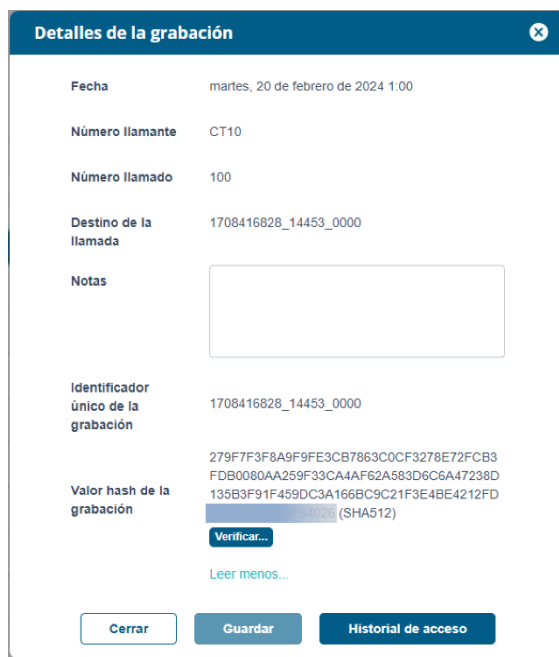
En los detalles de la grabación accederá a la información e historial de ese registro. Para ello deberá pulsar el último icono "i" (información). Dentro de los detalles de la grabación, se encuentra disponible una vista avanzada que permite acceder a información detallada, incluyendo el HASH de la grabación. Asimismo, se dispone de un campo denominado 'Identificador' destinado para el soporte técnico.

Este campo resulta útil en caso de necesitar informar algún incidente relacionado con dicha grabación. Además, existe un campo llamado "Notas", en el cual los usuarios podrán incluir anotaciones y etiquetas asociadas a dicha grabación.



Interacciones / Botón "i" / Detalles de la grabación

Si necesita verificar la integridad y autenticidad de una grabación, podrá hacerlo a través del botón **Verificar**. Al pulsar el botón, aparecerá un modal donde será posible seleccionar el archivo de audio que desee cotejar contra la grabación existente en el sistema.



Detalles de la grabación

Fecha: martes, 20 de febrero de 2024 1:00

Número llamante: CT10

Número llamado: 100

Destino de la llamada: 1708416828_14453_0000

Notas:

Identificador único de la grabación: 1708416828_14453_0000

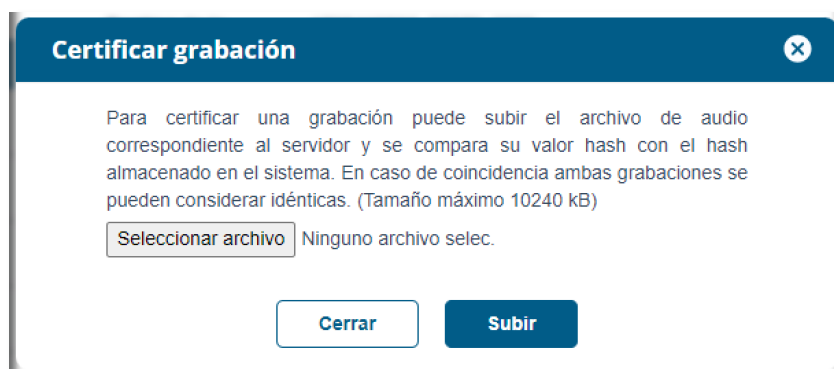
Valor hash de la grabación: 279F7F3F8A9F9FE3CB7863C0CF3278E72FCB3
FDB0080AA259F33CA4AF62A583D6C6A47238D
135B3F91F459DC3A166BC9C21F3E48E4212FD
(SHA512)

[Verificar...](#)

[Leer menos...](#)

[Cerrar](#) [Guardar](#) [Historial de acceso](#)

Interacciones / Botón Detalles de la grabación
/ Modal Detalles de la grabación



Certificar grabación

Para certificar una grabación puede subir el archivo de audio correspondiente al servidor y se compara su valor hash con el hash almacenado en el sistema. En caso de coincidencia ambas grabaciones se pueden considerar idénticas. (Tamaño máximo 10240 kB)

[Seleccionar archivo](#) Ninguno archivo selec.

[Cerrar](#) [Subir](#)

Interacciones / Botón Detalles de la grabación / Modal Certificar Grabación

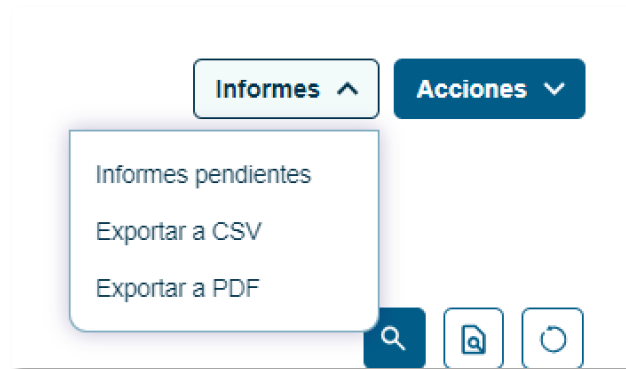
Si dicha grabación no se ha modificado, el sistema devolverá un Resultado **OK**. En aquellos casos en que el registro de la grabación haya sido manipulado, el sistema devolverá un Resultado **Error**.

• Historial de Acceso

Desde la ventana de Detalles de la Grabación se puede acceder al historial de accesos y descargas de un determinado registro. Se muestra la fecha, el nombre del administrador (Global o Parcial) y el tipo de acción que ha realizado sobre un registro (descarga, reproducción, creación).

4.2.8 Desplegable / Informes

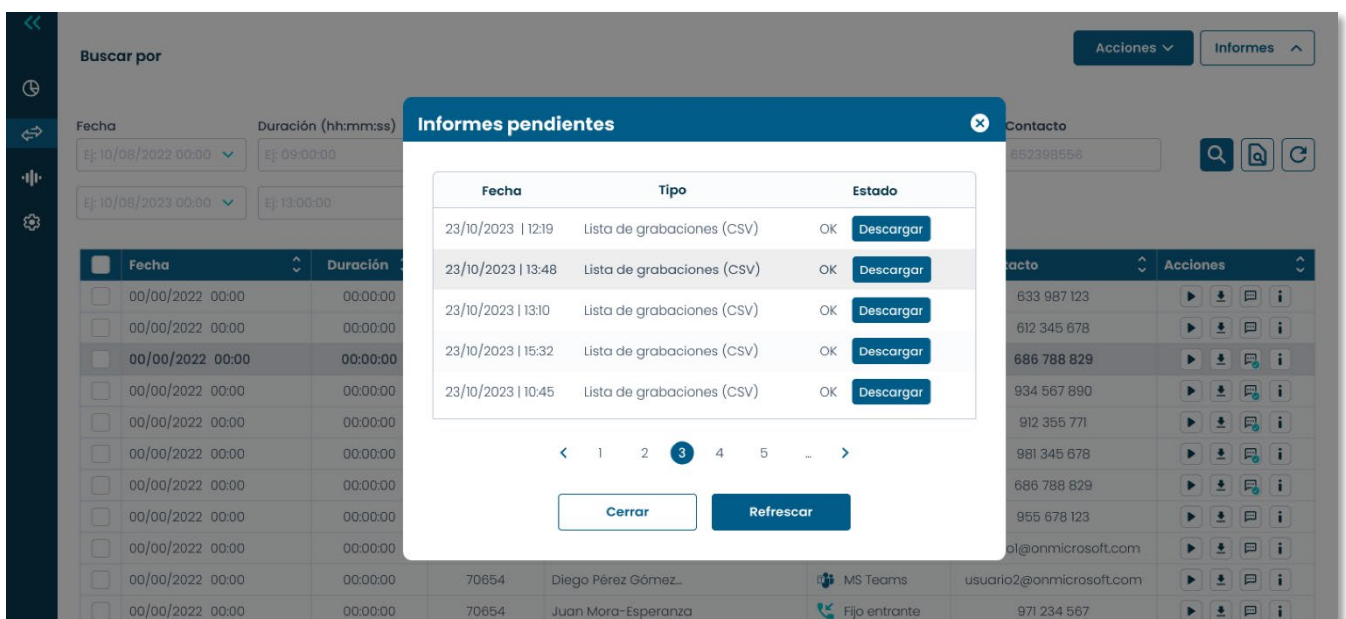
Este acceso facilita la exportación de información de los registros en formato CSV o PDF. Para ello, debe seleccionar las grabaciones deseadas a través de los checkbox ubicados en la primera columna de la tabla de Interacciones.



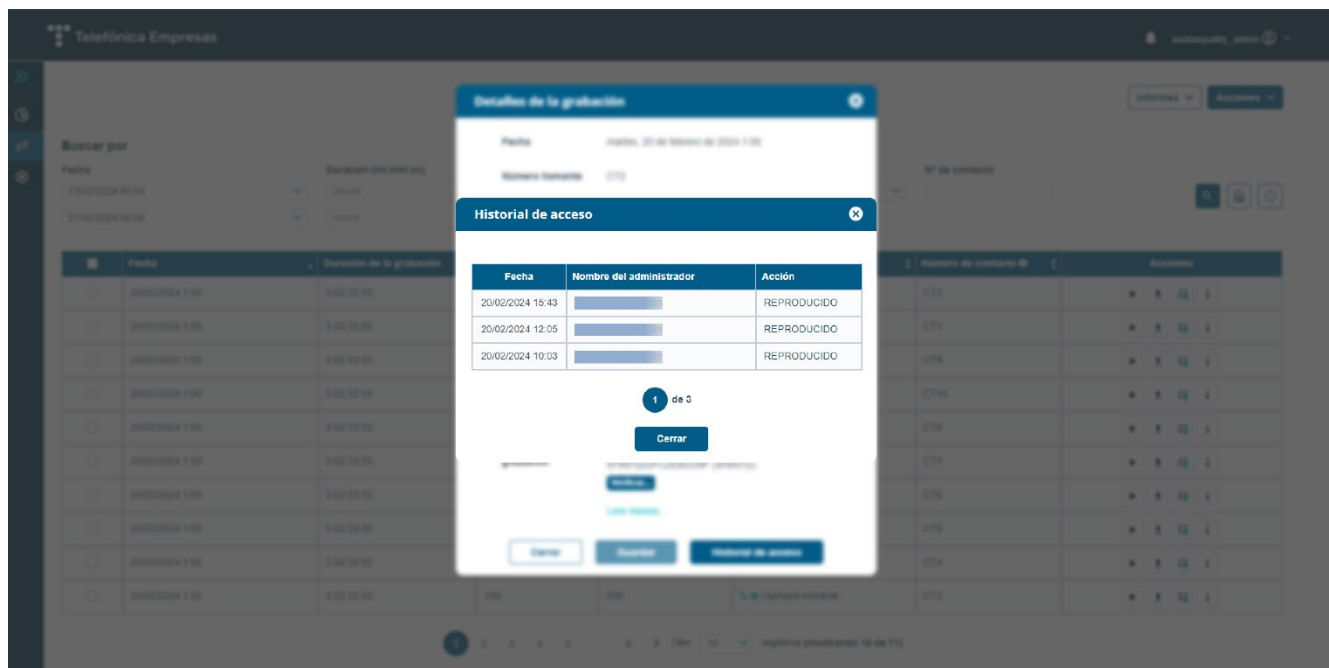
Interacciones / Desplegable Informes

- **Informes Pendientes**

Al clicar sobre esta opción es posible obtener informes pendientes de procesar o que en su momento lo estuvieron en segundo plano. Al clicar esta opción, se abrirá una ventana emergente donde encontrará los informes ya disponibles para su descarga.



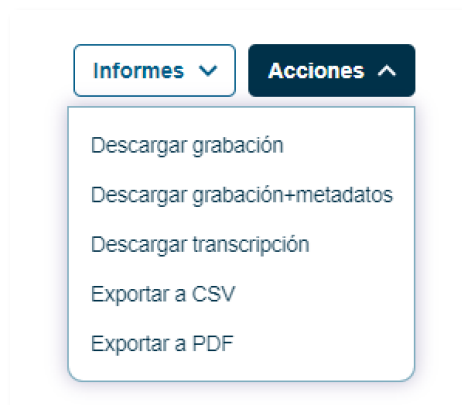
El archivo descargado contiene todos los metadatos correspondientes a cada grabación.



4.2.9 Gestión de registros grabados

• Desplegable Acciones

El Grabador en Red permite realizar mediante, el selector ubicado en la parte superior derecha de la página (Acciones), las siguientes funcionalidades sobre un registro de grabación existente en el sistema.



- Descargar grabación: Donde se descarga el audio de la grabación (MP3)
- Descargar grabación + metadatos: Descarga audio MP3 + extensión XML
- Descargar transcripción
- Exportar a SCV
- Exportar a PDF
- Añadir a nueva categoría
- Añadir a categoría existente

4.3 Locuciones

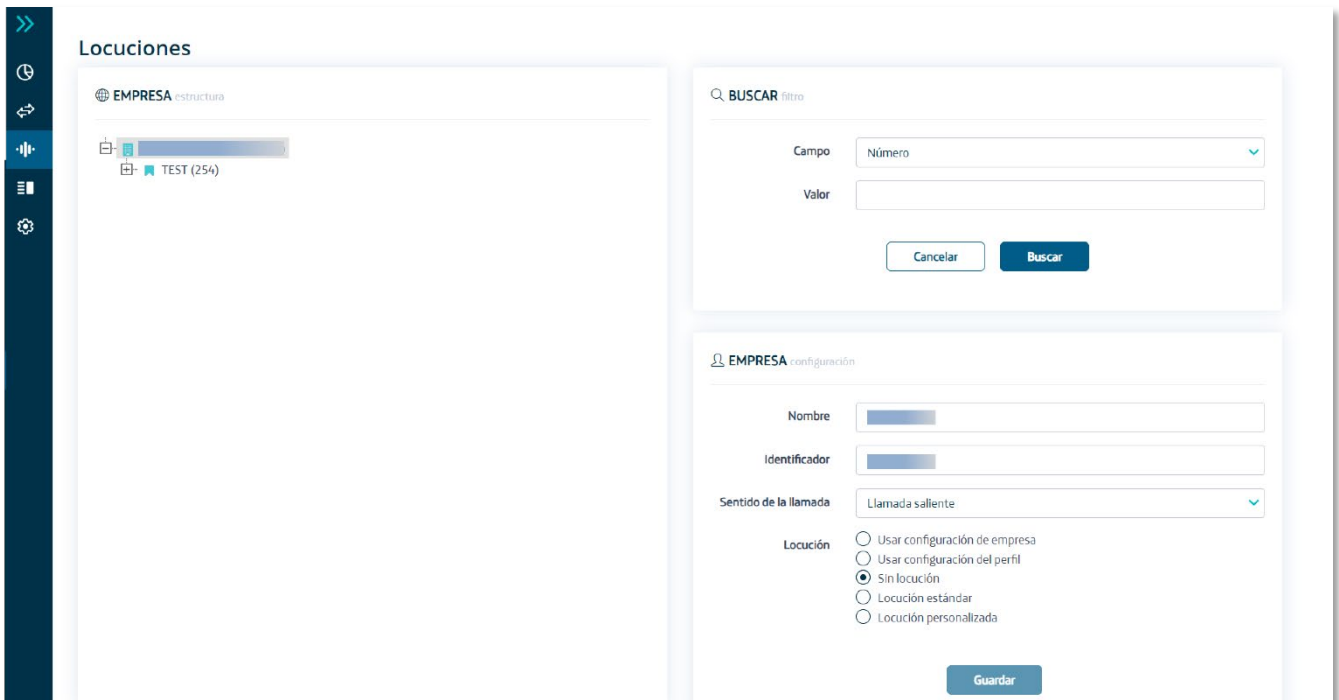
En el Grabador en Red, se ofrece la posibilidad de asociar las locuciones de aviso de grabación a distintos niveles: Empresa, Grupo o Perfil (que abarca un conjunto de extensiones con una configuración común) y a nivel individual para cada extensión móvil de un Administrador específico. Es importante destacar que estas configuraciones se aplican exclusivamente a las extensiones móviles no integradas en centralita.

AVISO: El cliente está obligado a presentar locuciones previas al inicio de la conversación avisando de que la misma va a ser grabada con una determinada finalidad salvo que ya exista aceptación previa y expresa del interlocutor.

Será de exclusiva responsabilidad del cliente el contenido del aviso de grabación en cumplimiento de la legislación general, así como específica, que le sea aplicable en virtud del sector al que pertenezca.

Nota: Los Perfiles no son modificables desde la web de gestión. Si desea eliminar o añadir algún perfil contacte con el Centro de Relación con el cliente Telefónica Movistar.

Puede ver una vista general de la pantalla de *Locuciones* en la imagen aquí adjunta:



Sección Locuciones / Vista general

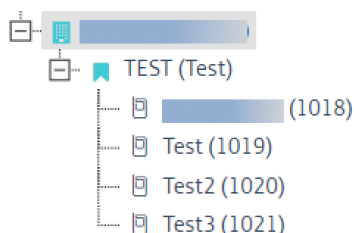
4.3.1 Empresa Estructura

En esta sección se muestra la relación de Extensiones dependientes de una determinada Empresa y que a su vez están asociadas a un Perfil predefinido.

Por defecto todas las extensiones que están asociadas a un Perfil, heredarán la locución propia de dicho perfil. No obstante, y de manera particular, el Administrador global podrá personalizar las locuciones a nivel de extensión tal y como se muestra en el apartado 4.3.3 (Configuración de Locuciones).

Locuciones

 **EMPRESA** estructura



4.3.2 Buscar

Si necesita filtrar por algún número en particular, podrá hacerlo luego de colocar el valor correspondiente, utilizando el botón BUSCAR.

 **BUSCAR** filtro

Campo

Número



Valor

Cancelar

Buscar

4.3.3 Configuración de Locuciones

- **Empresa**

El administrador Global podrá asociar o no, una locución común para toda la empresa.

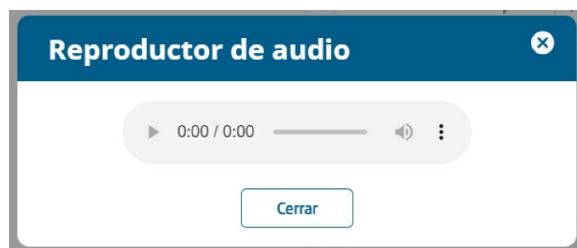


The screenshot shows a web form titled 'EMPRESA configuración'. It contains the following fields and options:

- Nombre:** A text input field.
- Identificador:** A text input field.
- Sentido de la llamada:** A dropdown menu with 'Llamada saliente' selected and a green checkmark icon.
- Locución:** A group of radio buttons with the following options:
 - ☐ Usar configuración de empresa
 - ☐ Usar configuración del perfil
 - ☐ Sin locución
 - ☐ Locución estándar
 - ☒ Locución personalizada
- Locución personalizada:** A section with the text 'Reproducir locución actual: —' and a button labeled 'Seleccionar archivo'. To the right of the button is the text 'Ninguno archivo selec.'
- Guardar:** A blue button at the bottom of the form.

Dentro de las locuciones es posible configurar las siguientes opciones:

- **Usar configuración de empresa:** Se trata de asociar la misma locución de aviso de grabación a nivel empresa.
- **Usar configuración del perfil:** Utilizará la configuración propia asignada previamente para ese perfil.
- **Sin Locución:** es posible no tener ninguna locución configurada como por ejemplo en el caso que exista aceptación previa y expresa del interlocutor.
- **Locución estándar:** Se asocia una locución estándar por defecto, disponible en el
- **Servicio Grabador en Red:** Podremos reproducir la locución si fuese necesario a través del botón de *Play* (Reproducir Locución actual).



- Locución personalizada

Al habilitar esta opción, podrá elegir un archivo de audio con la locución de su preferencia y asociarlo a la Empresa. El archivo debe estar en formato .WAV y no exceder los 3,66 MB4. Este límite de tamaño corresponde al espacio ocupado por 2 minutos de audio en un formato que garantiza una calidad óptima. La duración de audio especificada es de 2 minutos en PCM mono, con una resolución de 16 bits, una frecuencia de muestreo de 16 kHz y un bitrate de 256 Kbps. La codificación del fichero debe ser PCM mono (el stereo no está soportado).

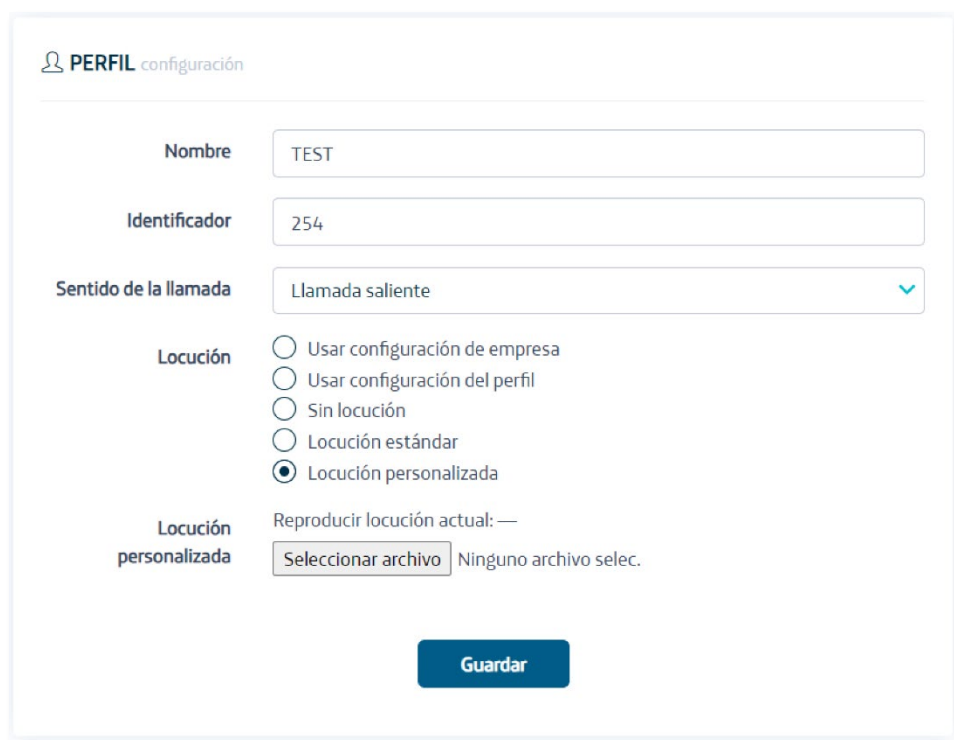
Nota: si ambos interlocutores de una llamada tienen activo el servicio Grabador en Red no se pueden reproducir las locuciones de ambos. En este caso se escuchará una locución estándar.



- **Perfil**

El Administrador Global podrá asociar o no Locuciones a un Perfil. El perfil aplica a un conjunto de extensiones móviles.

Nota: Los Perfiles no son modificables desde la web de gestión. Si desea modificar o añadir algún Perfil contacte con el Centro de Relación con el cliente Telefónica Movistar.



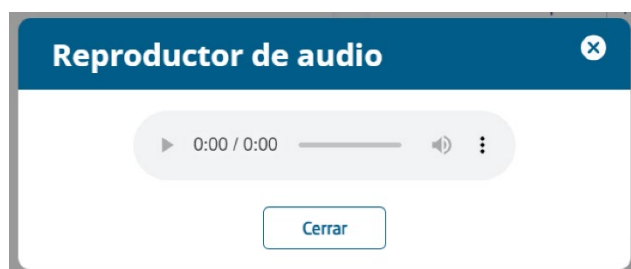
The screenshot shows a web form titled "PERFIL configuración". It contains the following fields and options:

- Nombre:** A text input field containing "TEST".
- Identificador:** A text input field containing "254".
- Sentido de la llamada:** A dropdown menu with "Llamada saliente" selected, indicated by a green checkmark.
- Locución:** A group of radio buttons with the following options:
 - ☐ Usar configuración de empresa
 - ☐ Usar configuración del perfil
 - ☐ Sin locución
 - ☐ Locución estándar
 - ☒ Locución personalizada
- Locución personalizada:** A section with the text "Reproducir locución actual: —" and a button labeled "Seleccionar archivo". To the right of the button, it says "Ninguno archivo selec."

At the bottom of the form is a blue button labeled "Guardar".

Podrá configurar un Perfil con las siguientes opciones:

- **Usar Configuración de Empresa:** El Perfil llevará asociado la locución definida para la empresa.
- **Usar Configuración del Perfil:** El Perfil llevará asociado la locución definida de su propio perfil.
- **Sin Locución:** El Perfil no tendrá asociada locución alguna.
- **Locución Estándar:** Se asocia una locución estándar por defecto. Además, podremos reproducir la locución si fuese necesario, de la misma manera que puede reproducirse en "Empresa".



- **Locución Personalizada:** Al activar esta opción, podremos seleccionar un archivo de audio con la locución que prefiera y asociarla al Perfil. El fichero deberá ser en formato .WAV con un peso máximo de 3,66 MB.

3.66MB Es el tamaño máximo del fichero que ocupan 2 minutos de audio en el formato que ofrezca una calidad mayor. El tiempo de audio de 2 min en PCM mono, 16bits de resolución, 16KHz de frecuencia de muestreo y 256 Kbps de bitrate .

- **Locución Personalizada por tonos DTMF (sistema de marcación por tonos):** El perfil puede establecer una modalidad de grabación avanzada que permite incluir los tonos DTMF para configurar un comportamiento diferenciado de las locuciones en función del código que se marque. El Administrador global deberá incluir los códigos DTMF que desee, con las siguientes limitaciones:

- Los códigos DTMF son de 2 dígitos.
- Pueden empezar por los dígitos (0-9 además de * y #).
- Todos los códigos elegidos deben empezar por el mismo dígito (por ejemplo, si el primer dígito es 1, podrían ser 11, 12, 13 ó si se ha elegido primer dígito * podrían ser *1, *2, *3, etc, siempre todos los códigos empezando por el mismo dígito).

Para configurar este código deberá seleccionar un *Perfil* en el árbol de la estructura de la empresa (lado izquierdo de la pantalla). Una vez seleccionado, el campo DTMF aparecerá disponible en la sección *Perfil -configuración-* (derecha de la pantalla).



PERFIL configuración

Nombre: TEST

Identificador: 254

Sentido de la llamada: Llamada saliente

DTMF: 24

Añadir **Quitar**

Locución

- ☐ Usar configuración de empresa
- ☐ Usar configuración del perfil
- ☐ Sin locución
- ☐ Locución estándar
- ☒ Locución personalizada

Locución personalizada

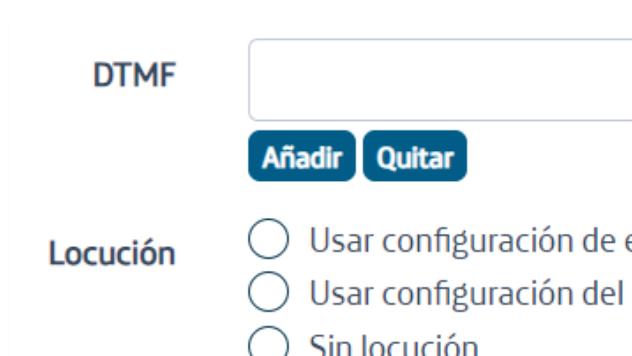
Reproducir locución actual: —

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Guardar

Tal cual muestra la siguiente imagen.

Al clicar en el botón *Añadir*, aparecerá una ventana emergente que permitirá configurar el código por marcación deseado, siguiendo los requisitos anteriormente descritos en la página 32.



Detalle / Página Locuciones / Sección Perfil / botón "Añadir"




Detalle / Página Locuciones / Añadir código DTMF

Cada uno de esos DTMF tendrá asociado un tipo de locución, que será:

- **Estándar:** En este caso se presentará el idioma de dicha locución.
- **Personalizada:** Cada DTMF con locución personalizada tendrá un idLocución específico, y la plataforma permitirá preescucharlo, con la misma operativa que ya está implementada para preescucha de las actuales locuciones de aviso.

• **Línea / extensión -Asociar locuciones a extensión**

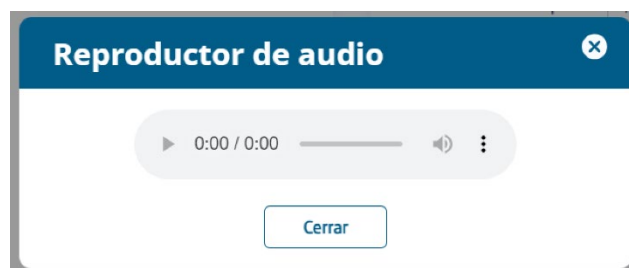
El Administrador Global podrá asociar o no Locuciones a una determinada línea o extensión móvil



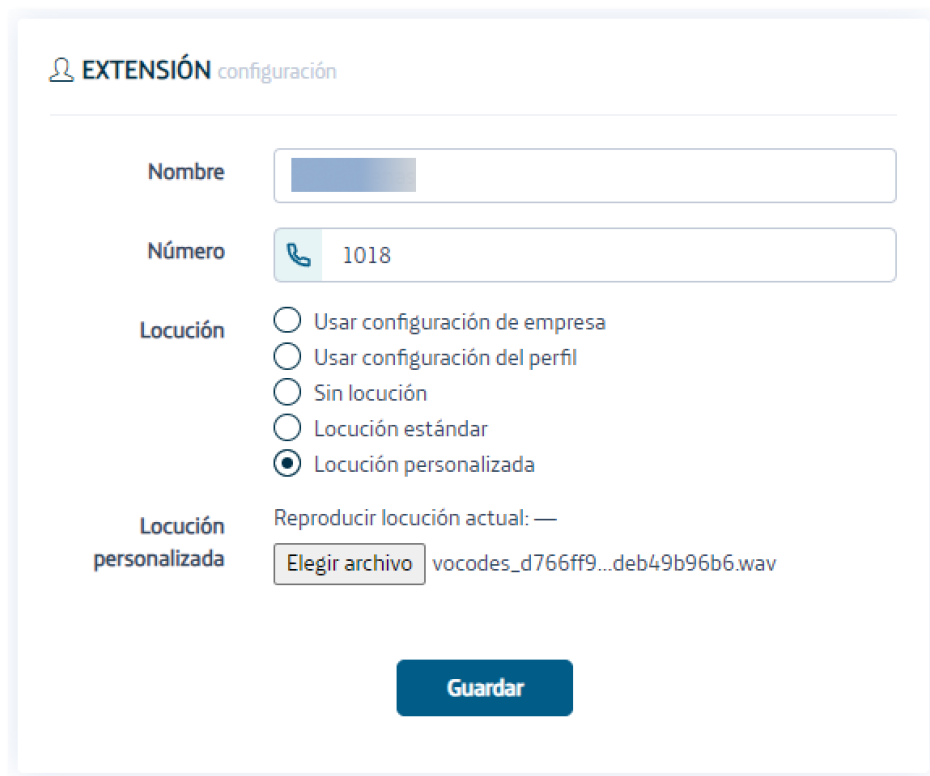
The screenshot shows a configuration form for an extension. It includes fields for 'Nombre' (Name), 'Número' (Number) with a phone icon, and 'Sentido de la llamada' (Call direction) set to 'Llamada saliente'. Under 'Locución' (Voice), there are radio buttons for 'Usar configuración de empresa', 'Usar configuración del perfil', 'Sin locución', 'Locución estándar' (selected), and 'Locución personalizada'. Below this is a 'Locución estándar' section with a play button to 'Reproducir locución actual (Castellano)'. A 'Guardar' (Save) button is at the bottom.

Es posible configurar una Línea con las siguientes opciones:

- **Usar Configuración del perfil "Nombre_del_Perfil":** La línea llevará asociada la locución definida para ese perfil.
- **Sin Locución:** Seleccionando esta opción, la línea no tendrá asociada Locución alguna.
- **Locución Estándar:** Se asocia una Locución Estándar por defecto que ofrece Grabador en Red.
- De la misma manera que en la configuración de un Perfil podrá escucharse la locución a través del botón de Reproductor de audio.




- **Locución Personalizada:** Al activar esta opción, podremos seleccionar un archivo de audio con la locución que prefiera y asociarla a la Extensión. El fichero deberá ser en formato .WAV con un peso máximo de 3,66 MB.
- 3.66MB Es el tamaño máximo del fichero que ocupan 2 minutos de audio en el formato que ofrezca una calidad mayor. El tiempo de audio de 2 min en PCM mono, 16bits de resolución, 16KHz de frecuencia de muestreo y 256 Kbps de bitrate.



EXTENSIÓN configuración

Nombre

Número  1018

Locución

- ☐ Usar configuración de empresa
- ☐ Usar configuración del perfil
- ☐ Sin locución
- ☐ Locución estándar
- ☒ Locución personalizada

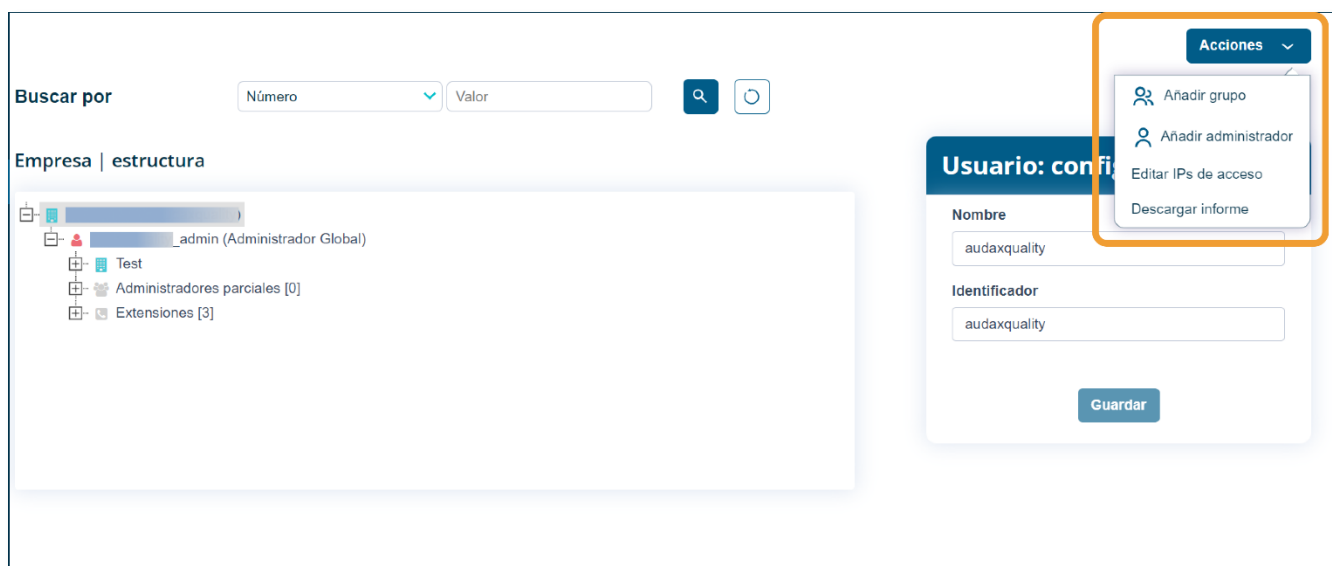
Locución personalizada

Reproducir locución actual: —

vocodes_d766ff9...deb49b96b6.wav

4.4 Configuración (antiguamente Administración)

La sección previamente conocida como 'Administración' opera en base al tipo de perfil, ya sea Administrador Global o Parcial, determinando el nivel de acceso a la información en este área.



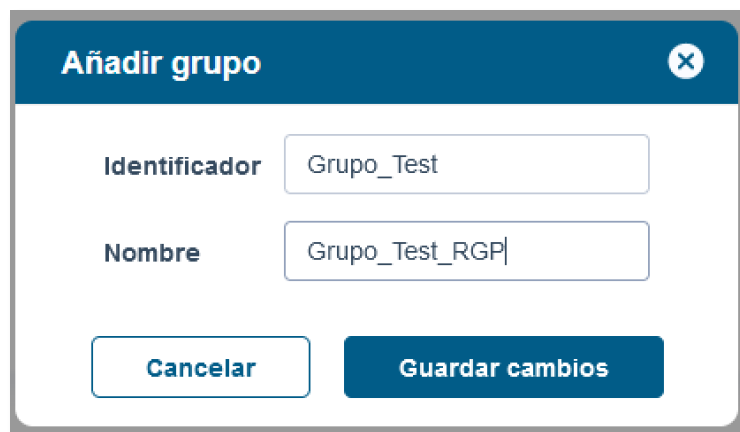
El administrador Global ostenta la capacidad de crear la jerarquía de Grupos y Administradores Parciales. Asimismo, tiene la facultad de asignar extensiones a los Administradores Parciales. Dentro del árbol jerárquico disponemos de una ayuda a modo identificativo, tanto en iconos como en texto para reconocer la entidad con su jerarquía correspondiente: Administrador Global; Administrador Parcial; Grupo; Extensión móvil; Extensión fija.



4.4.1 Añadir Grupo

Los grupos son entidades lógicas que permitirán agrupar y definir la jerarquía.

El Administrador Global podrá añadir Grupos a través de las opciones disponibles en las Acciones.



Añadir grupo

Identificador: Grupo_Test

Nombre: Grupo_Test_RGP

Cancelar Guardar cambios


4.4.2 Añadir Administrador Parcial

Una vez dado de alta el grupo, aparecerá representado en Empresa | estructura, tal como se muestra en la siguiente imagen:

A través de las opciones disponibles en las *Acciones*, el Administrador Global puede crear nuevos administradores parciales.



Para ello es necesario cumplimentar los campos de Identificador, Nombre y Dirección de correo electrónico. En breves momentos el nuevo administrador parcial recibirá un correo desde donde podrá definir su contraseña y activar la cuenta.



Añadir administrador

Identificador: Admin_Parcial

Nombre: AdminParcial_Test

Correo electrónico: @ admin.parcial@dominio.com

Cerrar Guardar cambios

- **Identificador:** Este campo se usará para el inicio de sesión
- **Nombre:** Nombre con el que se identificara el Administrador Parcial en la Web de Gestión
- **Correo electrónico:** dirección de correo donde se recibirá el mensaje de bienvenida a la Web de gestión de Grabador en Red con el enlace para establecer la contraseña de acceso.

A continuación, se adjunta una plantilla de correo a modo de ejemplo:



Primer acceso.

Estimada {Name_Label}

Le damos la bienvenida como nuevo administrador del servicio **Grabador en Red**.
Su nuevo identificador de usuario es: **adminParcial@test**

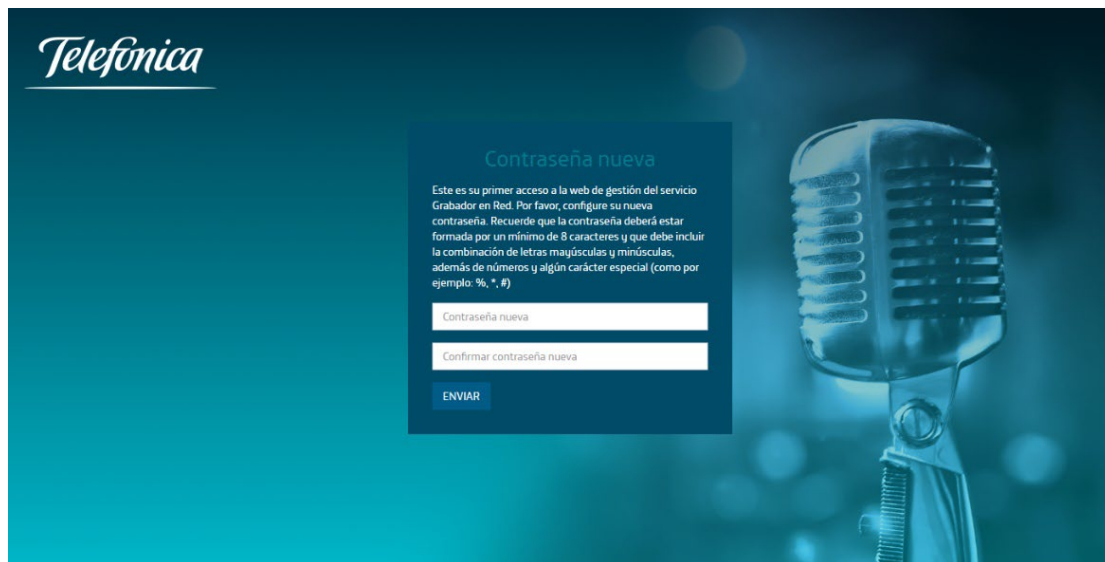
Para poder acceder a su cuenta y completar la configuración es necesario que establezca su contraseña haciendo click en el botón:

Establecer contraseña

Si desea consultar más información en lo referido a nuestros términos de servicio, así como la prestación de servicios, puede hacerlo en el siguiente enlace.
Agradecemos su confianza.

Un saludo.

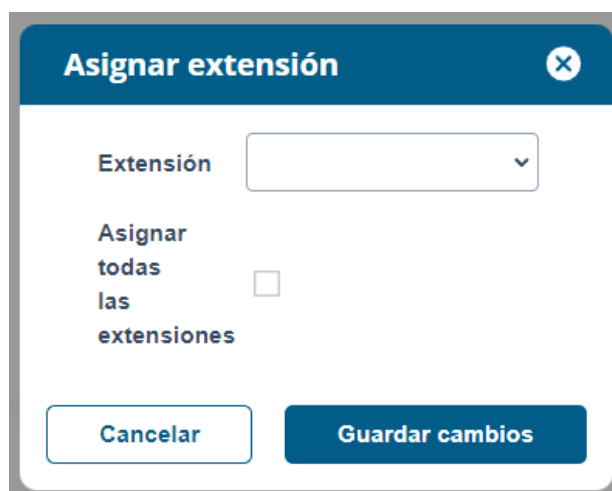
Al pinchar sobre el botón de *Establecer contraseña* en el correo electrónico, el nuevo administrador parcial debe introducir y confirmar la contraseña deseada desde la siguiente página que se muestra a continuación.



4.4.3 Añadir línea/extensión

El Administrador Global puede añadir las líneas o extensiones sobre las que tendrá capacidad de gestión el Administrador Parcial, para ello tiene que acceder a las opciones disponibles en las Acciones.

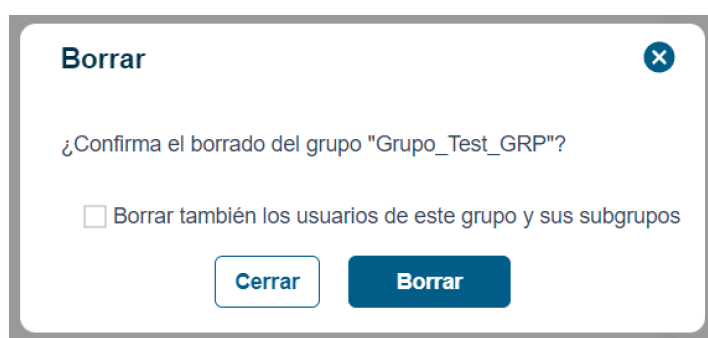
Podremos asociar una línea o, marcando la casilla correspondiente, **Asignar todas las líneas**.



4.4.4 Borrar: línea o extensión, grupo o usuario (administrador parcial)

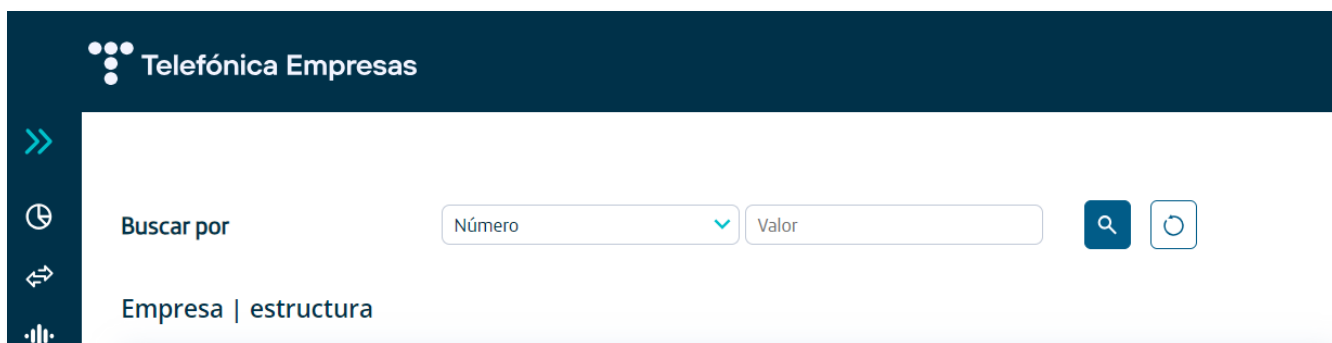
El Administrador Global puede borrar los grupos o los administradores parciales que haya creado. Para ello sitúese con el ratón encima del elemento seleccionado y márkelo. A continuación, desde la opción Borrar, accesible en el desplegable de Acciones, proceda al borrado.

Si lo que quiere borrar es un Grupo, puede seleccionar el borrado de todos los usuarios del grupo y subgrupos jerárquicamente por debajo. Al borrar un grupo, si activamos el checkbox "Borrar también los usuarios o administradores parciales de este



4.4.5 Configuración/ Buscar

Si necesita filtrar por algún número, puede hacerlo utilizando la opción **BUSCAR**.



4.4.6 Añadir usuarios y extensiones en un grupo

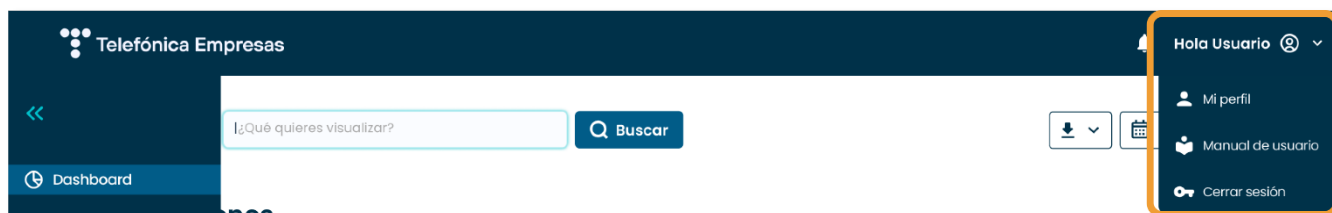
El Administrador podrá añadir nuevos usuarios y extensiones a cada uno de los grupos que se vayan creando, del mismo modo que se describen en las secciones 4.5.0 y 4.5.2 respectivamente de este documento. Cabe destacar que todas las extensiones que se creen dentro de un mismo grupo serán asignadas (heredadas) de forma automática desde el momento en el que se cree un usuario de dicho grupo, facilitando de ese modo la administración de las extensiones para todos los usuarios del grupo.



4.5 Cuenta Usuario

En esta sección, accedemos desde la esquina superior derecha del menú a los detalles de la cuenta de Usuario Administrador y dispondremos de una serie de pestañas con diversas opciones de configuración.

Para acceder a los detalles del Administrador Global o Parcial, lo haremos a través de la Opción "Mi Perfil" disponible a través del siguiente acceso.



Acceso a Mi Perfil

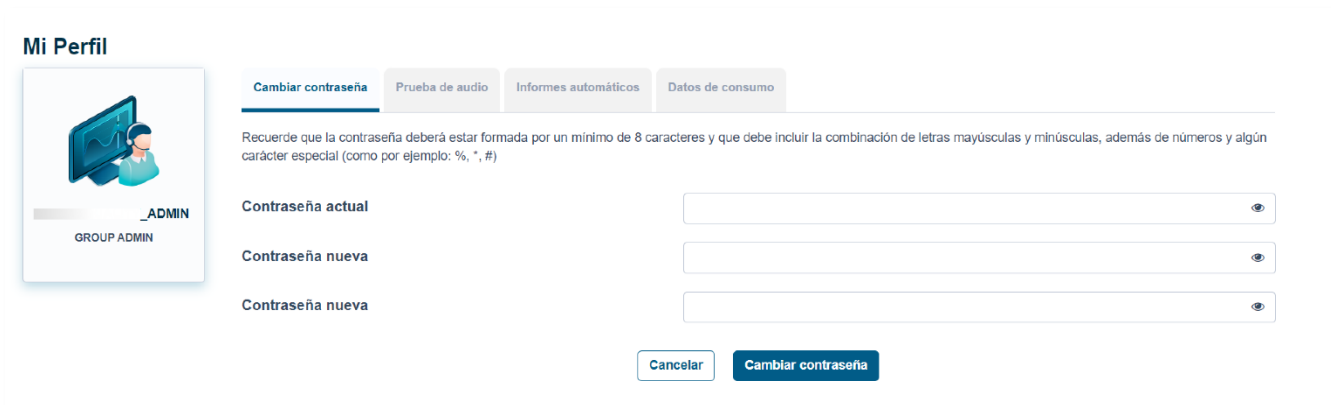
4.5.1 Mi perfil

En esta sección accederá a los detalles de la **Cuenta de Usuario** y dispondrá de una serie de pestañas con diversas opciones de configuración.

- **Cambiar contraseña:**

El Administrador Parcial puede modificar la contraseña a través de esta opción. El Grabador en Red establece la siguiente política de contraseñas:

La contraseña tiene que estar formada al menos con: 8 caracteres, letra mayúscula, letra minúscula, número y carácter especial.



Mi Perfil

Cambiar contraseña | Prueba de audio | Informes automáticos | Datos de consumo

Recuerde que la contraseña deberá estar formada por un mínimo de 8 caracteres y que debe incluir la combinación de letras mayúsculas y minúsculas, además de números y algún carácter especial (como por ejemplo: %, *, #)

Contraseña actual

Contraseña nueva

Contraseña nueva

- **Prueba de Audio**

Se trata de un reproductor de audio que sirve de apoyo al soporte técnico, para descartar que sea algo del propio ordenador o defecto del sistema. A través de esta opción puede comprobar si la configuración del volumen del sonido de su ordenador es correcta.



Mi Perfil

Cambiar contraseña | **Prueba de audio** | Informes automáticos | Datos de consumo

Para comprobar la correcta configuración del volumen del sonido de su ordenador, por favor, pulse sobre el botón "Iniciar prueba".

▶ 0:00 / 0:25 🔊 ⋮

• Informes Automáticos

Mi Perfil

AUDAXQUALITY_ADMIN
GROUP ADMIN

Cambiar contraseñaPrueba de audio**Informes automáticos**Datos de consumo

Añadir informe

Tipo	Frecuencia	Destinatarios	Próximo informe planificado	Acciones
No se ha encontrado ningún informe.				

| Ver 10 registros

En esta sección puede definir y programar el envío de informes de uso de manera automática con la frecuencia que prefiera (por ejemplo: cada 5 días, cada mes).

Puede crear distintos informes y enviarlos con la periodicidad deseada a uno o varios destinatarios de correo electrónico. Se podrá crear un máximo de diez informes y hasta diez destinatarios por informe.

Al clicar el botón *Añadir Informe* aparecerá una venta emergente donde podrá configurar el Tipo de informe a través de un desplegable, eligiendo entre: Lista de grabaciones; Lista de grabaciones (activas y caducadas); Estadísticas de grabaciones; Historial de acceso del usuario; Historial de acceso del grupo; Listado de usuarios; Listado de Grupos y Listado de extensiones.

Añadir informe

Tipo
Lista de grabaciones

Frecuencia
- 1 +
día(s)

Destinatarios
Prueba1_admin@dominio.com

Próximo informe planificado
27/02/2024 13:50

Cerrar

Guardar

Mi Perfil / Ventana emergente / Añadir Informe

Añadir informe

Tipo

Lista de grabaciones

Lista de grabaciones

Lista de grabaciones (activas y caducadas)

Estadísticas de grabaciones

Historial de acceso del usuario

Historial de acceso del grupo

Listado de usuarios

Listado de grupos

Listado de extensiones

Proximo informe planificado

Cerrar

Guardar

*Mi Perfil / Ventana emergente / Añadir Informe /
Detalle "Tipo"*

Telefónica Empresas

Mi Perfil

Cambiar contraseña

Prueba de audio

Informes automáticos

Datos de consumo

ADMIN

GROUP ADMIN

En esta sección encontrarás qué tipo de suscripción tiene activa a nivel empresa dentro de la plataforma, y su consumo contabilizado correspondiente.

Ver por: ☐ Minutos ☒ Horas

Buscar por:

Todos

Actualizar datos

Estado	Servicio	Tipo	Fecha contratación	Fecha resolución (Aprobado-Rechazado)	Horas contratadas	Horas consumidas	Porcentaje restante por consumir	Revisión
En uso	Transcripción	Pago por bono	20/02/2024	21/02/2024	100	1.66	0% 100% 98.3%	Aprobado
Aprobado	Transcripción	Pago por bono	20/02/2024	21/02/2024	1.000	0	0% 100% 100%	Aprobado
Aprobado	Transcripción	Pago por bono	21/02/2024	21/02/2024	100	0	0% 100% 100%	Aprobado
Aprobado	Transcripción	Pago por bono	21/02/2024	21/02/2024	10.000	0	0% 100% 100%	Aprobado
Pendiente	Transcripción	Pago por bono	20/02/2024	-	1.000	-	0% 100%	Rechazar Aprobar

• Datos de Consumo

En la presente sección, se ofrece la capacidad de monitorear el uso de las horas o minutos de transcripción de las grabaciones, permitiéndole conocer el consumo acumulado hasta el momento y la cantidad restante. La utilización de horas de transcripción se gestiona a través de bonos, los cuales son proporcionados con diversas capacidades de horas incluidas.

Manual Usuario Web de Gestión – Grabador en Red

Página 53 | 61

4.6 Bonos de Transcripción

La contratación de bonos de transcripción de grabaciones está disponible exclusivamente para clientes que hayan adquirido el servicio de Grabador para móviles no integrados en centralita. No obstante, una vez activado el bono, se realizará la transcripción de grabaciones correspondientes a cualquier tipología de usuarios. Estos bonos no están disponibles para líneas móviles de Fusión Digital.

A continuación, se detallan las distintas opciones de bonos disponibles mediante el Grabador en Red.

- Bono transcripción de 10 horas
- Bono transcripción de 100 horas
- Bono transcripción de 1.000 horas
- Bono transcripción de 10.000 horas
- Bono transcripción de 100.000 horas.

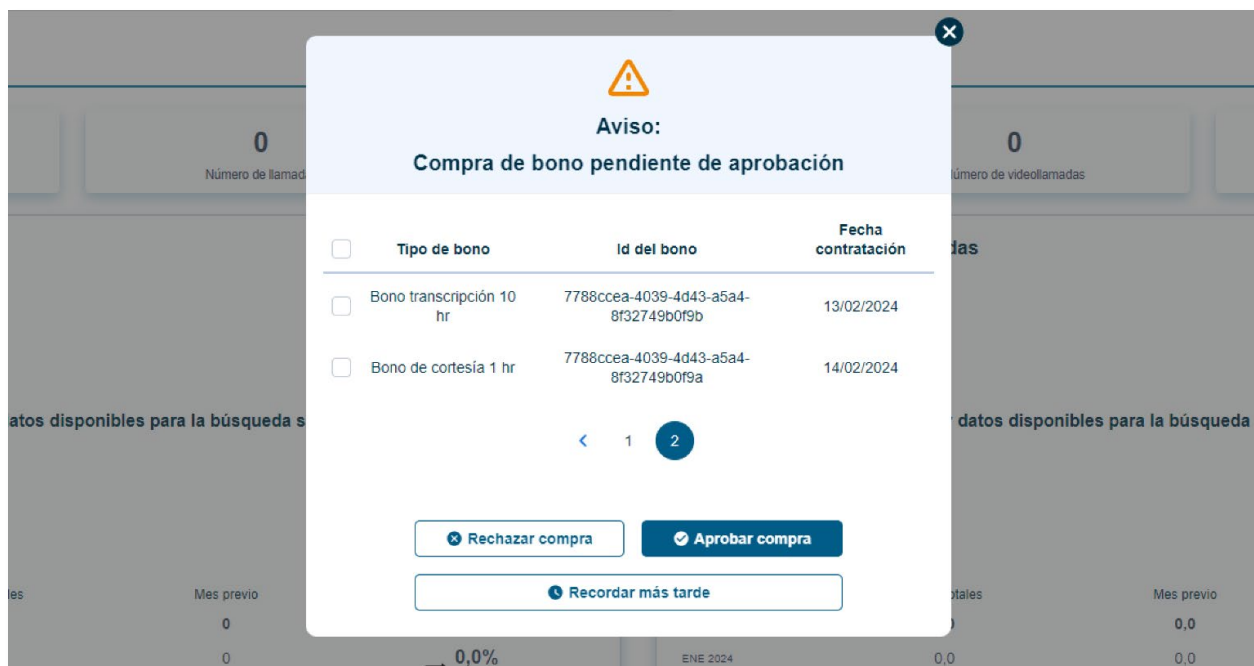
Para añadir más horas de transcripción, deberán contratarse nuevos bonos.

El usuario administrador provisto de los permisos correspondientes dispondrá de la facultad para aprobar o rechazar una solicitud de compra de bono. Esta acción puede llevarse a cabo desde dos ubicaciones distintas dentro de la aplicación:

- a- Al ingresar en el Grabador en Red. Desde el dashboard inicial (antigua sección denominada 'Estadísticas').
- b- Desde la sección Cuenta de Usuario (ubicada en la esquina superior derecha del menú navegación) / Opción "Mi perfil" / Pestaña "Datos de consumo".

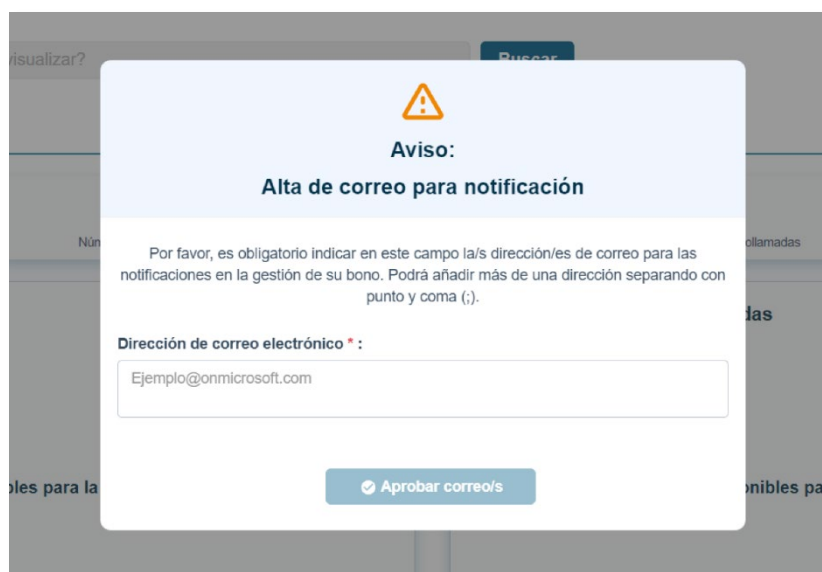
4.6.1 Gestión de bonos desde el dashboard.

La secuencia para la adquisición de un bono de transcripción se inicia mediante la presentación de una solicitud de compra. Al ingresar a la aplicación y autenticarse como usuario administrador, se generará una ventana emergente que informará sobre la existencia de una solicitud de compra de bono pendiente de aprobación, tal como se muestra en la imagen adjunta.



En esta ventana emergente, es posible observar: el tipo de bono solicitado ya sea de 10 horas, 100 horas, 1.000 horas, etc; el número de identificación (ID) asociado al bono y finalmente, la fecha en que el bono fue contratado o solicitado. La tabla puede mostrar hasta cinco bonos pendientes de aprobación, ofreciendo una opción de paginación en caso de que el número de bonos exceda este límite. El usuario administrador tiene la capacidad de aprobar un bono, rechazarlo o recordar (la solicitud de compra) más tarde. Al rechazar la compra, se lanzará un proceso de baja del bono.

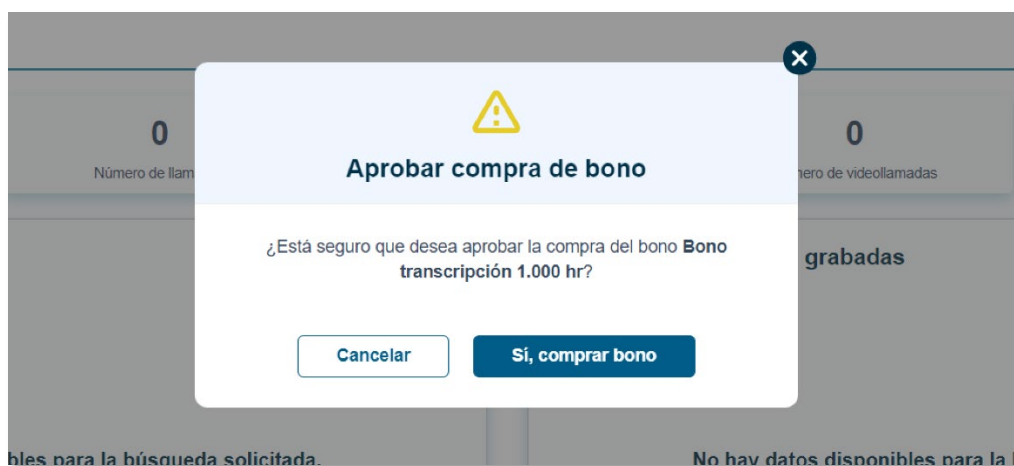
En el caso que sea la primera vez que acepta un bono, al clicar en el botón de “Aceptar compra”, el proceso lo llevará a un siguiente modal donde se le demandará que ingrese el o los correo/s electrónico/s para el envío de notificaciones relacionadas con la gestión de bonos.



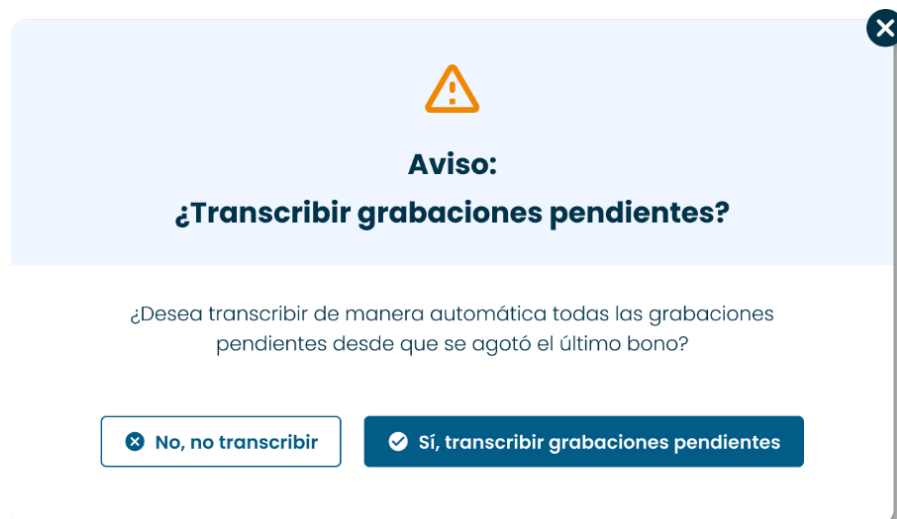
Completar este campo es obligatorio para poder seguir con los requerimientos necesarios para una óptima gestión del proceso de compra de los bonos de transcripción. El usuario podrá introducir las direcciones de correo que crea necesarias, separadas por un punto y coma (;)

Al hacer click en el botón 'Aprobar correo/s', el usuario avanzará al siguiente paso del proceso, donde se le solicitará confirmar la compra con el fin de prevenir posibles errores.

Debajo la imagen del modal correspondiente a la confirmación de compra.



Asimismo, en presencia de bonos previos, al confirmar la compra, el sistema examina si hay grabaciones sin transcribir desde la última vez que se agotó el bono. En caso de encontrar alguna, se despliega un nuevo cuadro de diálogo, consultando al usuario sobre la preferencia de transcribir automáticamente esas grabaciones con el nuevo bono adquirido.



Si el usuario acepta, las grabaciones pendientes se transcribirán automáticamente. En caso de rechazar esta opción, las grabaciones no se transcribirán automáticamente, aunque el

usuario siempre conservará la facultad de transcribirlas manualmente según su conveniencia. En la elección de no transcribir automáticamente las grabaciones pendientes, estas no se considerarán para futuras adquisiciones de bonos.

En el evento de que un usuario haya adquirido previamente el beneficio de uno o varios bonos de transcripción, existe la posibilidad de que la duración de un bono sea inferior al número de minutos de un audio entrante. En tales casos, se notificará al cliente que el audio excede la duración permitida por el bono actual, instándolo a adquirir otro bono. Este último audio será transcrito, y el tiempo excedente se reflejará como un saldo negativo que se descontará del siguiente bono adquirido o disponible.

En esta situación, el sistema proporcionará al usuario una notificación por correo acerca del agotamiento del bono, informándole que el último audio, que excede el límite del bono, será transcrito, y el tiempo excedente se restará del siguiente bono adquirido. Esta notificación tiene como objetivo mantener al usuario debidamente informado sobre el estado de sus bonos de transcripción y facilitar la gestión eficiente de los recursos disponibles.

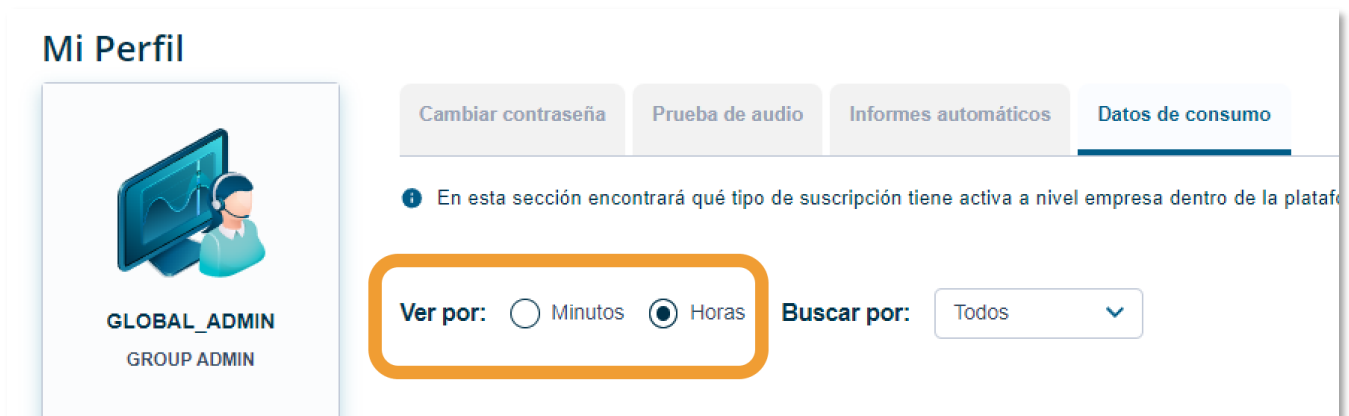
Es importante destacar que el Grabador en Red dispone de un bono de transcripción de cortesía, y con una duración de 1 hora, para los clientes que ingresen al servicio por primera vez a través de SSO (Administradores Globales).

Este bono se ofrece con la finalidad de brindar al usuario la oportunidad de evaluar la funcionalidad del transcriptor de grabaciones sin costo inicial. En consonancia con los bonos de transcripción adquiridos por el cliente, se concede al usuario la facultad de aceptar o declinar este bono según su preferencia.

4.6.2 Gestión de bonos desde sección “Cuenta de Usuario”

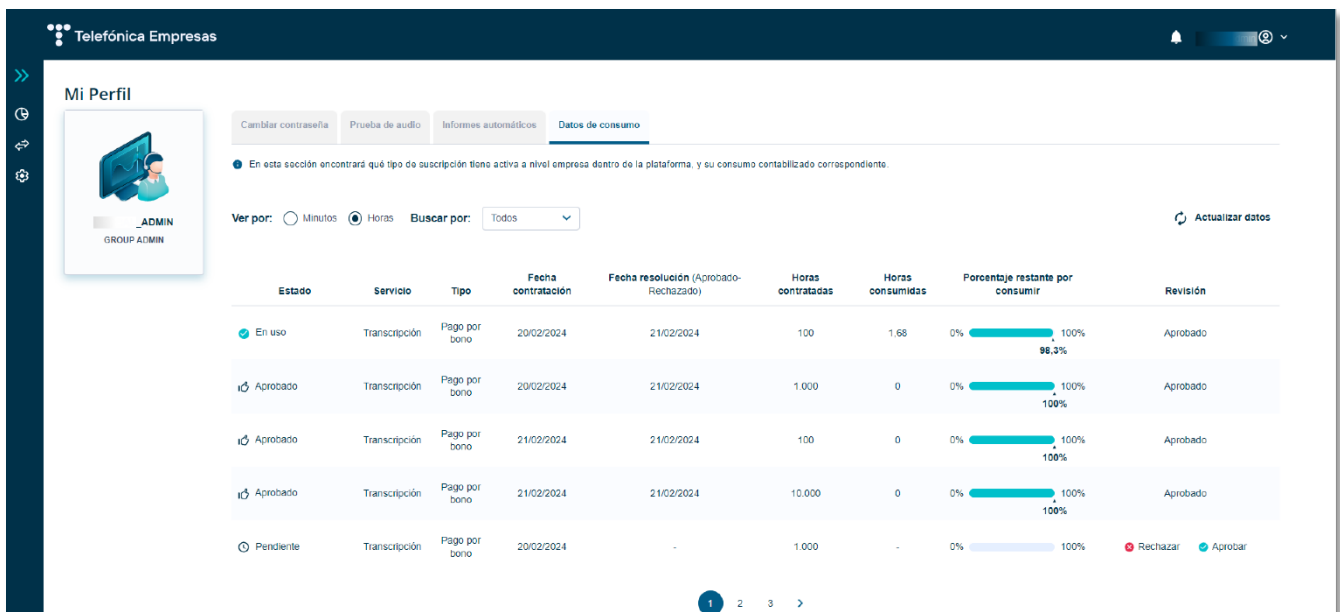
En esta sección el grabador en Red ofrece una pantalla general de visualización de datos donde es posible seleccionar el modo para visualizar los bonos. Puede ser por horas o minutos.

A la derecha de estos dos elementos, el usuario dispone de un selector a través del cual podrá seleccionar por tipo de bono: Pendientes; Aprobados; Rechazados, Todos.



Sección "Cuenta de Usuario" / Perfil / Pestaña "Datos de Consumo"

La información de valor para la visualización de los datos de consumo de transcripción se obtiene a través de una tabla, la misma muestra la siguiente información por columnas:



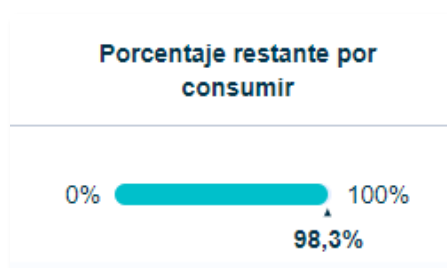
Estado	Servicio	Tipo	Fecha contratación	Fecha resolución (Aprobado-Rechazado)	Horas contratadas	Horas consumidas	Porcentaje restante por consumir	Revisión
En uso	Transcripción	Pago por bono	20/02/2024	21/02/2024	100	1,68	0% <div><div></div></div> 100%	Aprobado
Aprobado	Transcripción	Pago por bono	20/02/2024	21/02/2024	1.000	0	0% <div><div></div></div> 100%	Aprobado
Aprobado	Transcripción	Pago por bono	21/02/2024	21/02/2024	100	0	0% <div><div></div></div> 100%	Aprobado
Aprobado	Transcripción	Pago por bono	21/02/2024	21/02/2024	10.000	0	0% <div><div></div></div> 100%	Aprobado
Pendiente	Transcripción	Pago por bono	20/02/2024	-	1.000	-	0% <div><div></div></div> 100%	Rechazar Aprobar

Sección "Cuenta de Usuario" / Mi perfil / Pestaña Datos de Consumo

- **Estado (del bono):** hay tres tipos de estado para los bonos: En uso; aprobado, pendiente (de aprobar), rechazado.
- **Servicio:** en este caso, transcripción
- **Tipo:** Pago por bono

- **Fecha de contratación.** Fecha en la que el bono fue contratado.
- **Fecha de resolución:** refiere a la fecha en que fue aprobado o rechazado el bono.
- **Horas contratadas:** Cantidad de horas contratadas incluidas en el bono.
- **Horas consumidas.** Las horas consumidas hasta ese momento

Porcentaje restante por consumir: Mediante una barra de estado, se presenta visualmente el estado de consumo en forma de porcentaje (columna "Porcentaje restante por consumir"), brindando una visión global de la utilización del bono. La barra alcanzará el 100% cuando el bono aún no haya sido empleado.



En situaciones donde el estado de consumo sea significativamente bajo, la tonalidad de la barra cambiará a color rojo, sirviendo como indicador visual de advertencia para señalar que el bono está próximo a agotarse. Además, el usuario recibirá una notificación por correo electrónico cuando llegue específicamente al 80% del agotamiento de su bono.

El cuerpo del mensaje de advertencia se presentará de manera similar a este:

"Se ha consumido un 80% del "Bono transcripción 1.000 horas" (ID: abcd-1234-5678). En caso de duda o incidencia, deberán dirigirse a su asesor personal (CGC)".



Sección "Cuenta de Usuario" / Mi perfil / Datos de consumo / Visualización de bono agotado


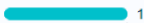
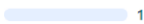


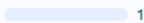


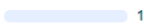


De manera análoga, es viable identificar en la interfaz cuándo un bono ha sido completamente consumido, dado que la barra de estado exhibirá un "vacío", con los porcentajes señalados en 0%.

De acuerdo con el proceso mencionado con anterioridad, se llevará a cabo el envío de una notificación vía correo electrónico al usuario previamente designado para recibir mensajes, informándole que el bono de transcripción ha llegado a su límite y se ha agotado por

completo.

4.6.3 Aprobar o rechazar un bono desde la sección Cuenta de Usuario.

Este procedimiento de aceptación o rechazo de la compra de un bono, puede realizarse de forma análoga al proceso llevado a cabo al acceder a la plataforma desde el Dashboard. En la columna de la tabla designada como 'Revisión', se encuentran dos botones: uno destinado a aprobar la compra del bono y otro para rechazarla. Estos botones están claramente indicados en el recuadro amarillo, como se muestra en la imagen adjunta a continuación.

Porcentaje restante por consumir	Revisión
0%  100%	Aprobado
0%  100%	Aprobado
0%  100%	<div> Rechazar  Aprobar</div>
0%  100%	<div> Rechazar  Aprobar</div>
0%  100%	<div> Rechazar  Aprobar</div>

*Sección Cuenta de Usuario / Mi perfil / Datos de consumo /
Accesos a gestión de bonos*

Una vez que se ha realizado la selección deseada (aprobar o rechazar), el proceso que se iniciará es idéntico al detallado en las páginas previamente descritas (pag. 45. *Gestión de bonos desde el Dashboard*), accediendo desde el dashboard inicial del Grabador en Red.

