

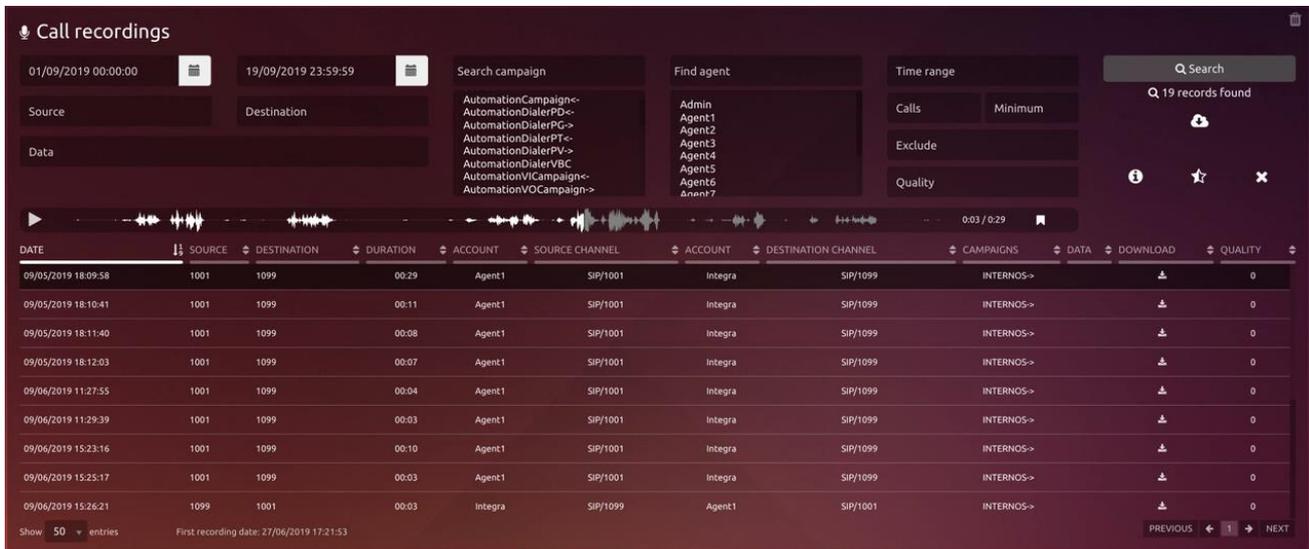
# Soluzione CCM uContact

## Specifica Tecnica Registrazioni

# 1 Modalità d'uso e conservazione registrazioni

La soluzione CCM uContact offerta da INCRESO mette a disposizione la funzionalità di registrazione delle chiamate.

Attraverso uno specifico menù, accessibile solo con un utenza di Supervisor, è possibile accedere ad un pannello dove si possono, attraverso dei filtri, selezionare dei subset di registrazioni per visionarle, ascoltarle o esportarle sul proprio PC.



The screenshot shows the 'Call recordings' dashboard. At the top, there are search filters for 'Source', 'Destination', 'Data', 'Search campaign', 'Find agent', 'Time range', and a search bar. Below the filters is a waveform player. The main area contains a table of recordings with columns for DATE, SOURCE, DESTINATION, DURATION, ACCOUNT, SOURCE CHANNEL, ACCOUNT, DESTINATION CHANNEL, CAMPAIGNS, DATA, DOWNLOAD, and QUALITY. The table lists several recordings from 09/05/2019 to 09/06/2019, all with a duration of 00:03 to 00:11 and a quality of 0. The 'CAMPAIGNS' column shows 'INTERNOS->' for most entries.

Le registrazioni vengono estratte in formato mp3.

Le registrazioni vengono abilitate sulle singole code e per il momento, se attive, vengono attivate in automatico ad ogni chiamata che viene fatta sulla specifica coda.

A meno di richieste specifiche le registrazioni vengono conservate per 12 mesi. Al termine di questo periodo vengono cancellate in automatico.

Le registrazioni possono essere eventualmente estratte periodicamente in automatico per fare dei backup, ma deve essere fatta una implementazione attraverso le API della soluzione.

## 1.1 Filtri per selezionare le registrazioni

- **Initial Date:** Data di inizio registrazione
- **End Date:** Data di fine del periodo delle registrazioni
- **Agent:** Filtro in base all'agente che ha fatto la registrazione
- **Campaign:** Selezione di una specifica campagna in cui ricercare le registrazioni
- **Data:** filtro in base ad una specifica parola contenuta nel nome del file della registrazione
- **Source / Destination:** Filtro possibile in base a diverse sorgenti che possono essere canali o estensioni
- **Rating:** permette di filtrare le registrazioni in base a particolari rating

## 1.2 Filtri sulle registrazioni ottenute

- **Time range:** Filtro basato su un time range (start time - end time: formato 24 ore)
- **Calls:** Filtra per il numero di occorrenze di un numero di telefono (restituisce le registrazioni che compaiono lo stesso numero di volte del valore inserito, questo numero deve essere maggiore di 1).
- **Minimum:** Filtra le registrazioni con un time uguale o maggiore del valore inserito (formato in secondi)

- **Exclude:** Permette di escludere le registrazioni con un numero uguale a quello inserito, questo può essere sorgente o destinatario
- **Quality:** Filtro in base al numero di qualità inserito