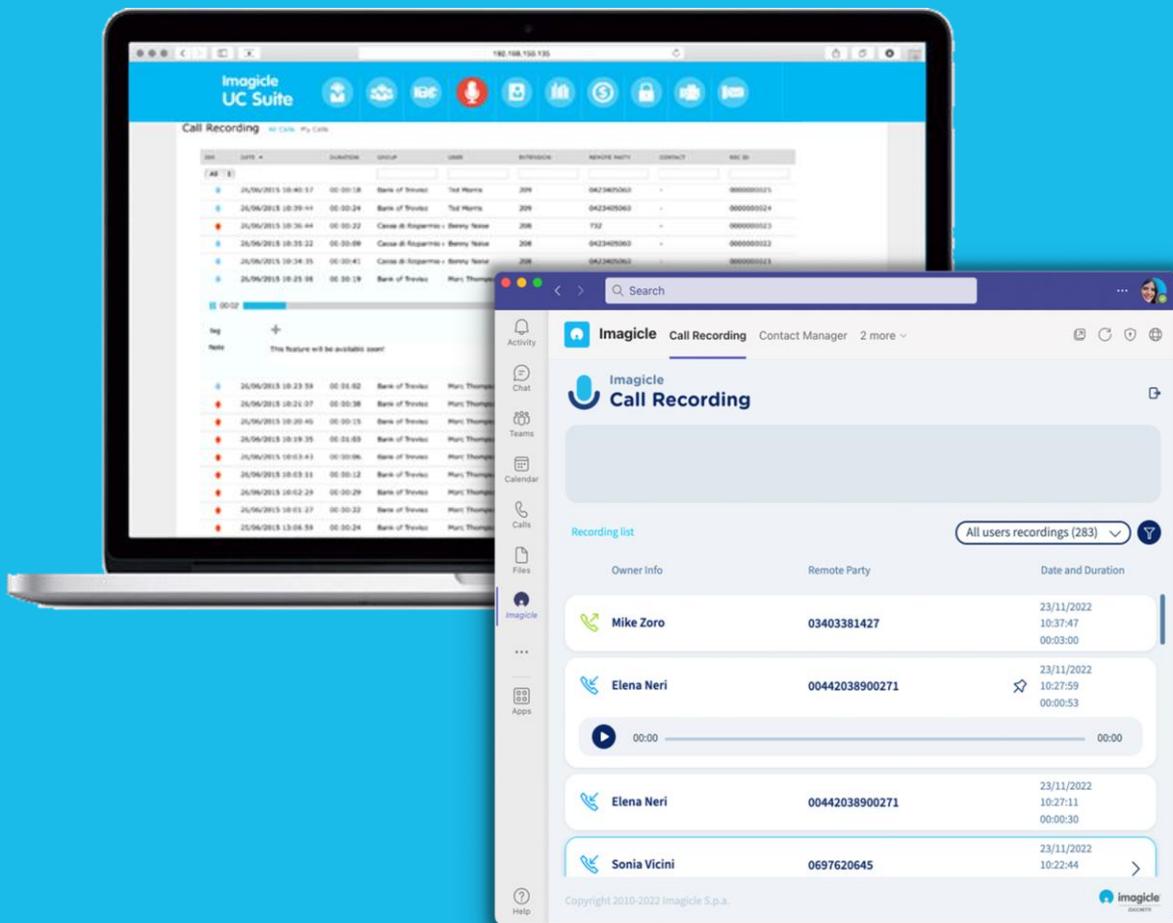


Call Recording

Manuale dell'utente

Incluso in Imagicle UCX Suite per Microsoft Teams

Rel. Winter 2025





© Copyright 2010-2025 Imagicle Spa - Tutti i diritti riservati. Imagicle e il logo Imagicle sono marchi registrati di Imagicle spa. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Le specifiche e le informazioni contenute nel presente documento possono variare senza preavviso.
Le immagini incluse nel presente documento vengono fornite solo come guida. I prodotti possono variare. Nonostante Imagicle spa abbia compiuto ogni possibile sforzo per garantire la massima precisione dei contenuti del presente documento, a causa dei continui aggiornamenti e sviluppi di Imagicle non è possibile garantire una precisione assoluta e Imagicle spa declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori o parti mancanti.
Il presente documento viene fornito unicamente a scopo informativo e non deve essere considerato un contratto o un documento di specifiche.



MANUALE DELL'UTENTE.....	1
1 INTRODUZIONE	4
1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
1.2 IMAGICLE UCX SUITE OVERVIEW	4
2 IMAGICLE – PORTALE WEB UTENTE.....	5
2.1 CALL RECORDING SEARCH & PLAY	6
3 REPORT CALL RECORDING	8
4 APPLICATION PER CLIENT MICROSOFT TEAMS	10
5 CALL RECORDING – NOTIFICHE VIA EMAIL	12



1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Questa guida è stata realizzata per consentire agli utenti di Imagicle Call Recording di accedere alla lista delle conversazioni registrate da tutti i collaboratori aziendali autorizzati.

Imagicle Call Recording permette agli utenti di accedere alle proprie registrazioni attraverso il portale web e client Microsoft Teams

L'accesso è completamente gestito da un'interfaccia intuitiva e facile da usare, disponibile in sette lingue diverse: inglese, tedesco, francese, spagnolo, arabo, polacco e italiano..

1.2 Imagicle UCX Suite overview

Call Recording è incluso nella Imagicle UCX Suite la quale fornisce una serie di avanzate applicazioni che potenziano e semplificano l'offerta di collaborazione esistente.

Imagicle UCX Suite soddisfa le esigenze delle aziende di tutti i settori verticali, fornendo un'esperienza straordinaria a tutti gli utenti, da client MS Teams e web browser.

L'interfaccia Web facile da usare consente di accedere a tutte le applicazioni: Digital Fax, Call Analytics, Contact Manager, UCX Console e molte altre ancora.

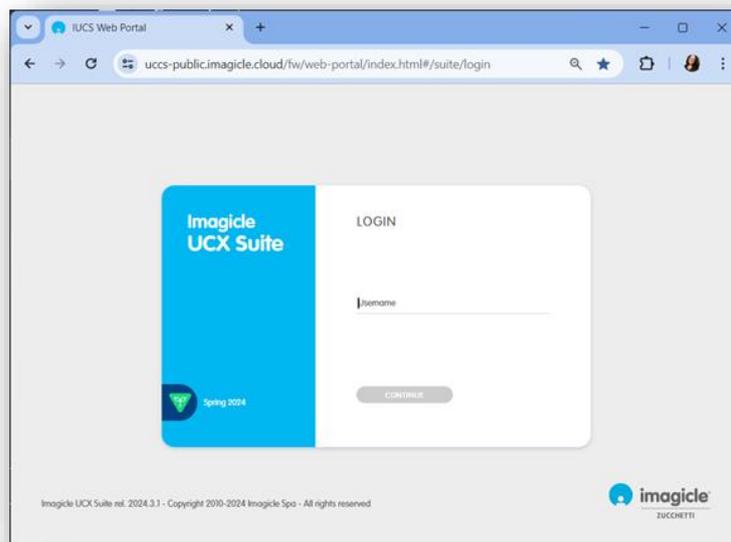
Il portale Web permette agli utenti di accedere a tutte le funzionalità effettuando l'accesso una volta sola a un singolo ambiente integrato.

In un ambiente multi-sito internazionale, ogni utente dispone di accesso localizzato al server Imagicle nella propria lingua.



2 Imagicle – Portale web utente

Imagicle UC Cloud Suite fornisce il proprio portale web al quale è possibile accedere utilizzando le proprie credenziali. Apri semplicemente un browser supportato come Firefox, Chrome o Safari ed inserisci l'URL https di Imagicle Cloud Instance. Verrà mostrata la pagina di login della Imagicle Suite:

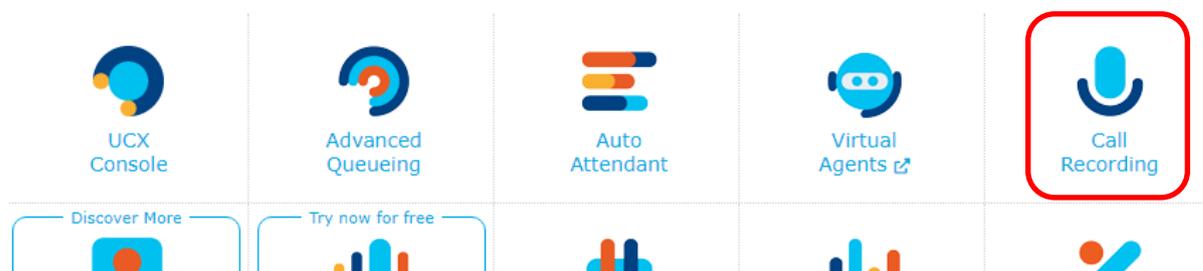


Di solito le credenziali di accesso sono uguali a quelle utilizzate per il logon su Windows (Active Directory). Si consiglia di contattare il proprio amministratore IT per ulteriori dettagli.

Dopo aver effettuato il login, viene mostrato il menu Imagicle Suite con tutte le applicazioni disponibili per gli utenti. Clicca l'icona 'Call Recording' per accedere alle pagine relative.



Welcome admin





IMPORTANTE A seconda dei propri privilegi, è possibile accedere alle proprie registrazioni (utente base) o a tutte le registrazioni del tuo gruppo di registrazione (superuser).

2.1 Call Recording Search & Play

Viene mostrata la pagina web “**Le mie registrazioni**”. Questa pagina permette di visualizzare e ricercare le proprie registrazioni. Sebbene la visualizzazione preimpostata mostri le registrazioni degli ultimi sette giorni, è possibile applicare filtri diversi, restringendo la ricerca ad uno specifico insieme di registrazioni.

I filtri disponibili sono:

- Intervallo data/ora
- Intervallo durata registrazione
- ID della chiamata sulla calling platform
- ID Imagicle
- Contenuto note

Una volta impostati i filtri è necessario cliccare ‘aggiorna’ per visualizzare la lista delle registrazioni ricercate.

Una volta che la lista delle registrazioni desiderate viene mostrata dalla pagina web, è possibile applicare ulteriori filtri basati su:

- Direzione chiamata
- Chiamante/chiamato remoto
- Nome contatto remoto (con Contact Manager Enterprise)

Cliccando su una registrazione qualsiasi, è possibile ascoltarla, leggere diversi dettagli sull’ID della calling platform e di Imagicle e leggere o scrivere una nota di testo. Se si dispongono di permessi specifici forniti dall’amministratore, è possibile salvare la registrazione sul PC locale in formato MP3 in chiaro, taggare la registrazione per una retention più lunga oppure eliminarla direttamente.

Si veda l’esempio di seguito.

Call Recording | All Recordings | **My Recordings** | Reports | Scheduled Reports

Filter Options 

From date	<input type="text" value="8/1/2024"/> 	<input type="text" value="00:00"/> 
To date	<input type="text" value="11/26/2024"/> 	<input type="text" value="23:59"/> 
Duration	00:00:00  max	
Calling platform call ID	<input type="text"/>	
Imagicle ID	<input type="text"/>	
Note	<input type="text"/>	



Download audio of selected result refresh

Tag for additional retention period (Legal Hold)

DIR	DATE	DURATION	REMOTE PARTY	CONTACT
<input type="checkbox"/>	All			
<input type="checkbox"/>	10/2/2024 09:28:33	00:00:06	3311779186	Multiple contacts

CALLING PLATFORM DETAIL

Recording technology: N.A.
 Remote call ID: 32758202
 Local call ID: 32758223
 Session ID:

IMAGICLE IDS

Reference number: 202400001328
 ID: c6e070d2-1922-4291-aabc-961b52ada913

00:00 00:00

Add a note

- displayed 1 in total

Notice that all dates and times refer to your local timezone Single MP3 download and/or delete (if enabled)

I Superuser di gruppo possono anche accedere alla pagina **"Tutte le registrazioni"** che include tutte le registrazioni di tutti i membri del proprio gruppo di registrazione. Le opzioni di ricerca e i filtri sono gli stessi della pagina web "Le mie registrazioni".

Sia la pagina web Search and Play "Le mie registrazioni" che "Tutte le registrazioni" permettono di scaricare più registrazioni (fino a 20) in un colpo solo, recuperandole in un file zip. Basta selezionare le registrazioni desiderate usando l'opzione più a sinistra e premere il pulsante "Scarica i risultati selezionati" in cima alla lista. Si veda l'esempio di seguito.

Download selected results (3) Remove selected results (3)

DIR	DATE	DURATION	GROUP	USER	USER PHONE NUMBER	REMOTE P
<input type="checkbox"/>	All			stefano		
<input type="checkbox"/>	06/04/2021 14:19:35	00:11:05		Stefano Manuzzato	725	3409310
<input checked="" type="checkbox"/>	06/04/2021 14:19:17	00:00:15		Stefano Manuzzato	725	201
<input checked="" type="checkbox"/>	06/04/2021 09:41:40	00:26:00		Stefano Manuzzato	725	0514196
<input type="checkbox"/>	06/04/2021 09:41:21	00:00:16		Stefano Manuzzato	725	201
<input checked="" type="checkbox"/>	02/04/2021 15:07:39	00:00:18		Stefano Raffaelli	221	0328387

Se si dispone di un profilo utente di "Sola registrazione" è possibile registrare le chiamate, ma il sistema impedisce di accedere ai file delle registrazioni. Di conseguenza, i portali di ricerca e riproduzione nei vari strumenti presenteranno la stessa limitazione.



3 Report Call Recording

I report di registrazione delle chiamate sono accessibili solo da amministratori e gruppi di superuser, selezionando l'opzione **"Report"** dall'interfaccia web del Call Recording.

In questa sezione, ci sono due pannelli di report: **Analisi del traffico** e **Analisi del volume**. Entrambi i pannelli includono una serie di report preconfigurati e pronti per l'uso, forniti da Imagicle con l'installazione del Call Recording.

I report possono essere ulteriormente personalizzati, utilizzando filtri e raggruppamenti.

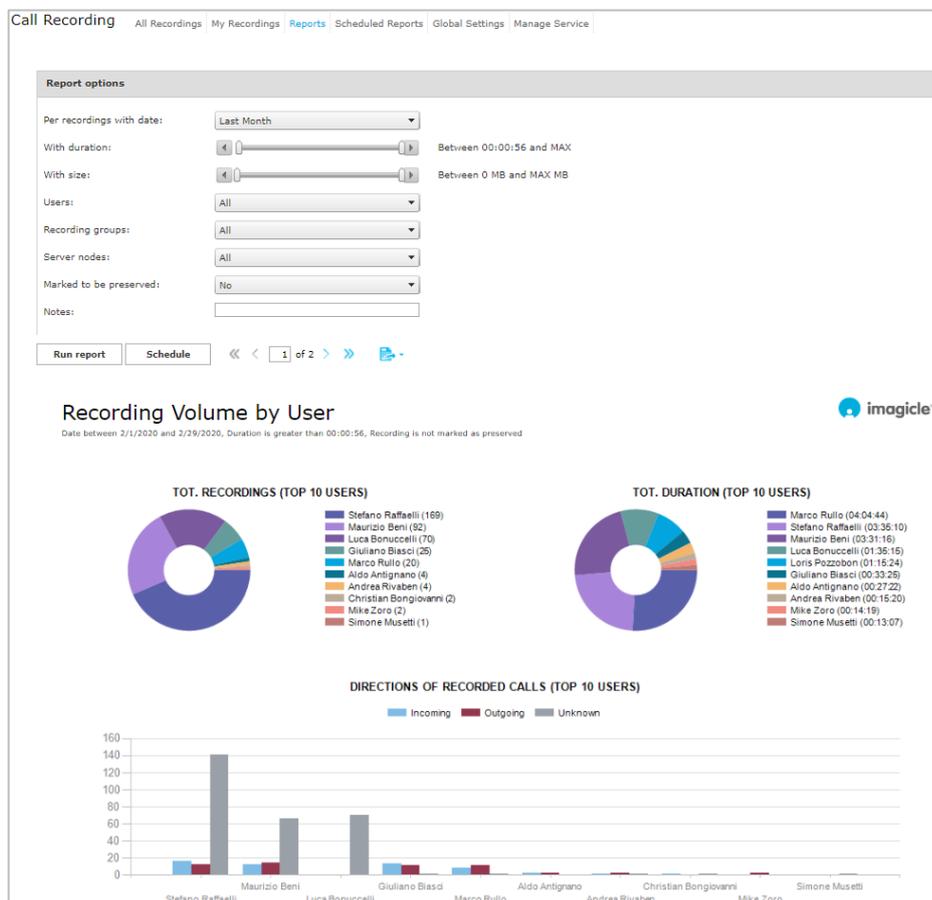
Traffic Analysis ▼

- Recording List** - It shows recorded calls
- Recording Busy Channels** - It shows the relation between the licensed channels and the recordings in a time period

Volume Analysis ▼

- Recording Volume by User** - It shows recorded call volume by user
- Recording Volume by Group** - It shows recorded call volume by group
- Recording Volume by Server Node** - It shows recorded call volume by server node

Puoi eseguire i report utilizzando le impostazioni di filtro predefinite e facendo clic sul pulsante **"Esegui report"**. Altrimenti, puoi modificare le impostazioni del filtro in base alle tue esigenze selezionando **"Opzioni del report"**. Si veda l'immagine di seguito:



Al termine della configurazione dei filtri, puoi cliccare su **"Esegui Report"** per ottenere i risultati correlati.



Una volta eseguito il report, puoi esportarlo in PDF, Word e Excel.

Ogni report può essere configurato per l'invio automatico tramite e-mail all'utente agli intervalli specificati, in modo da ricevere i report necessari nella propria casella postale senza accedere al portale Web.

A tale scopo, è necessario fare clic sul pulsante "**Pianifica**". È quindi possibile impostare l'oggetto dell'e-mail, il testo del corpo, l'indirizzo e-mail, il formato del report (Excel o PDF) e la ricorrenza della pianificazione. I report possono essere pianificati a livello di ora, giorno, settimana o mese.

Di seguito è riportata una schermata di esempio:

Schedule ✕

Report reference:

Email subject *:

Email body:

The report has been executed with the following filters: [[FILTER]]

 ⓘ

Send to *: User ▼ ...

File format: PDF ▼ Don't send email if report is empty

Oncoming run: 📅 ⌚

Recurrence: Months ▼

I report pianificati sono elencati nel menu "Report pianificati" del Call Recording.

Refresh						
ACTIVE	REPORT REFERENCE	SCHEDULE DETAILS	CREATED BY	ONCOMING RUN	LAST RUN	NOTES FROM LAST RUN
<input checked="" type="checkbox"/>	Recording Volume by User	Send PDF every 1 Month(s) to laura_luisotti_imagi	Andrea Sonnino	01/04/20 09:00		



4 Application per client Microsoft Teams

L'applicazione Call Recording comprende un'applicazione gratuita per il client desktop e mobile di MS-Teams chiamata **Call Recording**.

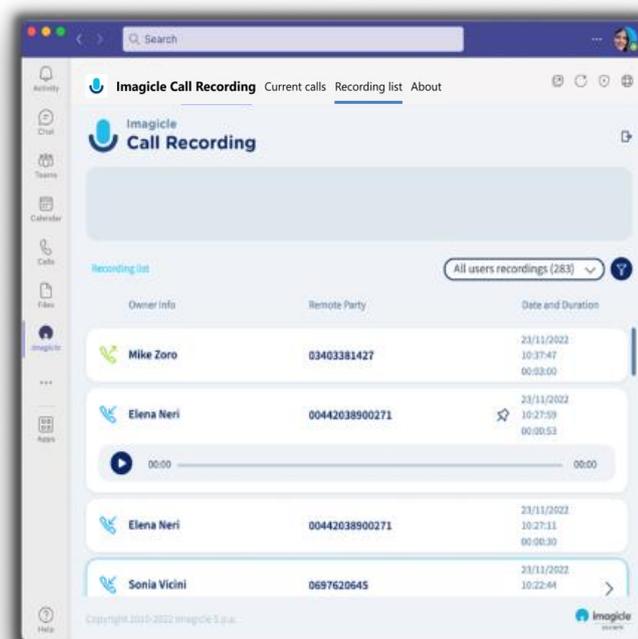
L'applicazione di **Call Recording** include la lista di registrazioni e consente di sfogliare e cercare le proprie registrazioni e, ai superutenti del gruppo, tutte le registrazioni effettuate dai membri del gruppo. È disponibile un secondo tab per visualizzare le chiamate in corso e attivare la registrazione su richiesta.

L'accesso avviene con le stesse credenziali utilizzate per il portale web. L'amministratore può decidere di mantenere attivo il login all'app per un periodo prolungato, in base alle policy locali.

È possibile applicare diversi filtri per restringere la ricerca a una parte di registrazioni specifiche. I filtri disponibili sono:

- Intervallo data/ora
- Intervallo di durata della registrazione
- Contenuto delle note

Una volta applicati i filtri, attendere che l'elenco delle registrazioni si aggiorni automaticamente ogni 15 secondi.



Lista di registrazioni sul client MS Teams

Cliccando su una registrazione, puoi ascoltare la registrazione vocale, leggere vari dettagli della piattaforma di chiamata e dell'ID Imagicle, leggere o aggiungere una nota di testo. Se l'amministratore ti concede ulteriori autorizzazioni, potresti essere in grado di salvare la registrazione sulla workstation locale come MP3 non criptato, contrassegnare la registrazione per una conservazione più lunga (pulsante PRESERVE) ed eliminare la registrazione stessa. Vedi esempio nella pagina successiva:



DATE	07/11/2024
TIME	11:19:02
DURATION	00:00:02
DIRECTION	 Outgoing

CALLING PLATFORM DETAIL

Recording technology Media Forking

Remote call ID 21650593

Local call ID 21650592

Session ID 59f60e5400105000a0000029c2c88d7f

IMAGICLE IDS

Reference number 2024000000019

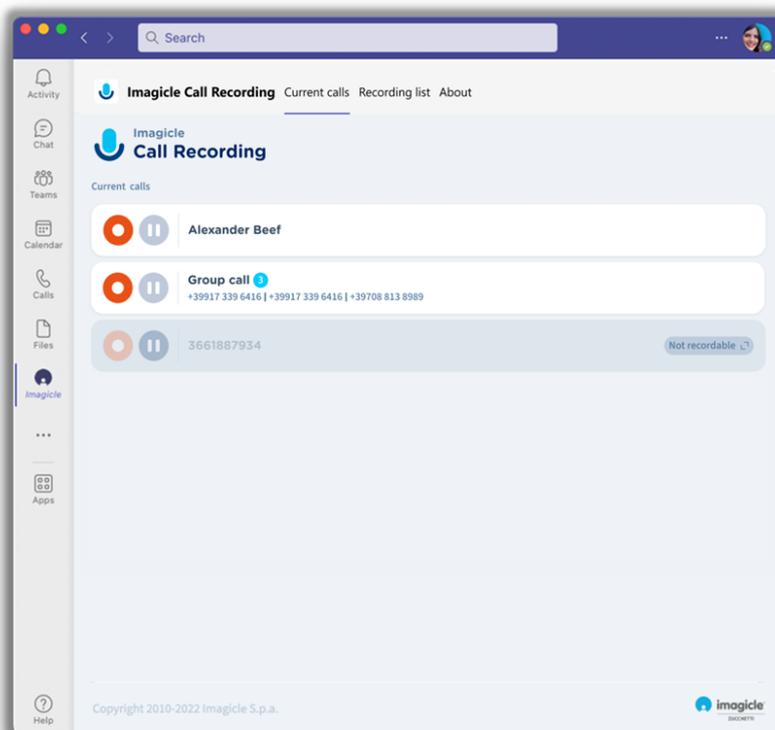
ID 08d21685-ce39-4f24-b137-f749049b375d

RETENTION Not preserved
 Deletion is planned for 11/7/2028 11:19:02 AM

Click to extend the deletion time to 11/7/2038

 **PRESERVE**

La scheda Chiamate in corso mostra l'elenco di tutte le chiamate in corso dell'utente, con pulsanti per avviare/interrompere  e mettere in pausa/riprendere  una registrazione. Vedi l'esempio qui sotto:





5 Call Recording – Notifiche via email

Se la funzionalità è stata abilitata dall'amministratore, è possibile ricevere automaticamente una e-mail al termine di ciascuna telefonata registrata. L'e-mail conterrà queste informazioni:

- Data/ora della registrazione
- ID della registrazione
- Durata della registrazione
- Numero di telefono remoto

Se la registrazione non supera le dimensioni massime configurate, verrà allegata alla mail in formato MP3, altrimenti si riceverà solamente una notifica priva di allegati. Si veda l'immagine di seguito.

