



Administración de Media Manager de la plataforma Avaya IP Office™ Platform

Versión 11.1.2
Edición 10
Octubre de 2021

Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y sea exacta en el momento de su impresión, Avaya no se responsabiliza por los errores. Avaya se reserva el derecho de realizar cambios y correcciones a la información contenida en este documento sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización sobre dichos cambios.

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

"Documentación" hace referencia a la información publicada en diversos medios, que puede incluir información del producto, instrucciones operativas y especificaciones de rendimiento, que se suelen poner a disposición de los usuarios de productos. La documentación no incluye material publicitario. Avaya no asume la responsabilidad por las modificaciones, adiciones o eliminaciones efectuadas en la versión original publicada de la Documentación, a menos que dichas modificaciones, adiciones o eliminaciones hayan sido realizadas por Avaya o expresamente a nombre de Avaya. El usuario final acuerda indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Avaya, agentes de Avaya y empleados con respecto a todo reclamo, acción judicial, demanda y juicio que surgiere de o en relación con modificaciones, incorporaciones o eliminaciones posteriores en esta documentación realizadas por el usuario final.

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya no asume la responsabilidad del contenido ni la fiabilidad de los enlaces a los sitios web incluidos en cualquier punto de este sitio o en la Documentación proporcionada por Avaya. Avaya no es responsable de la confiabilidad de ninguna información, instrucción ni contenido proporcionado en estos sitios y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos por los mismos. Avaya no garantiza que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tiene control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya ofrece una garantía limitada para sus productos de hardware y software. Consulte su contrato de compraventa para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el idioma de la garantía estándar de Avaya, así como la información relacionada con el soporte técnico para este producto durante el período de vigencia de la garantía, está disponible, tanto para los clientes como para otras personas interesadas, en el sitio web del Soporte Técnico de Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> o en el enlace "Warranty & Product Lifecycle" (Garantía y ciclo de vida del producto) o en el sitio web posterior designado por Avaya. Tenga en cuenta que si ha adquirido los productos de un Channel Partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner y no por Avaya.

"Servicio alojado" significa una suscripción de servicio alojado por Avaya que Usted adquiere ya sea de Avaya o de un Channel Partner de Avaya (según corresponda) y que se describe detalladamente en SAS alojado u otra documentación de descripción del servicio sobre el servicio alojado correspondiente. Si compra una suscripción de servicio alojado, la garantía limitada anterior podría no ser aplicable, pero puede tener derecho a servicios de soporte técnico relacionados con el servicio alojado como se describe más adelante en los documentos de descripción del servicio para el servicio alojado correspondiente. Comuníquese con Avaya o el Channel Partner de Avaya (según corresponda) para obtener más información.

Servicio alojado

SE APLICA LO SIGUIENTE ÚNICAMENTE SI ADQUIERE UNA SUSCRIPCIÓN DE AVAYA A UN SERVICIO HOSPEDADO DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SI CORRESPONDE), LOS TÉRMINOS DE USO PARA LOS SERVICIOS HOSPEDADOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) EN EL ENLACE "Avaya Terms of Use for Hosted Services" O EN LOS SITIOS FUTUROS QUE DESIGNE AVAYA, Y SE APLICAN A TODA PERSONA QUE TENGA ACCESO O USE EL SERVICIO HOSPEDADO. AL ACCEDER O USAR EL SERVICIO HOSPEDADO, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, EN NOMBRE SUYO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ACCEDE O USA EL SERVICIO HOSPEDADO (EN ADELANTE, A LOS

QUE SE HACE REFERENCIA INDISTINTAMENTE COMO "USTED" Y "USUARIO FINAL"), ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO. SI ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN NOMBRE DE UNA COMPAÑÍA U OTRA ENTIDAD LEGAL, USTED DECLARA QUE TIENE LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO. SI NO CUENTA CON DICHA AUTORIDAD O SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO, NO DEBE ACCEDER NI USAR EL SERVICIO HOSPEDADO NI AUTORIZAR A TERCEROS A QUE ACCEDAN O USEN EL SERVICIO HOSPEDADO.

Licencias

LOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO), EN EL ENLACE "TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DE AVAYA (Productos de Avaya)" O EN EL SITIO WEB POSTERIOR DESIGNADO POR AVAYA, SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE DESCARGUE, USE O INSTALE SOFTWARE DE AVAYA, ADQUIRIDO DE AVAYA INC., CUALQUIER SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA) BAJO UN ACUERDO COMERCIAL CON AVAYA O CON UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. A MENOS QUE AVAYA ACUERDE LO CONTRARIO POR ESCRITO, AVAYA NO OTORGA ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE FUE OBTENIDO DE ALGUIEN DISTINTO A AVAYA, UNA SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA, RESERVÁNDOSE AVAYA EL DERECHO A EJERCER ACCIONES LEGALES EN SU CONTRA O EN CONTRA DE TERCEROS QUE USEN O VENDAN EL SOFTWARE SIN UNA LICENCIA. AL INSTALAR, DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, USTED, EN NOMBRE DE SÍ MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ESTÁ INSTALANDO, DESCARGANDO O UTILIZANDO EL SOFTWARE (EN ADELANTE, A LOS QUE SE HACE REFERENCIA INDISTINTAMENTE COMO "USTED" Y "USUARIO FINAL"), ACEPTAN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, Y CREAN UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O LA SUBSIDIARIA DE AVAYA QUE CORRESPONDA ("AVAYA").

Avaya le otorga una licencia dentro del alcance de los tipos de licencia que se describen a continuación, con la excepción de Heritage Nortel Software, para el que se detalla el alcance de la licencia a continuación. Siempre que la documentación de la orden no identifique expresamente un tipo de licencia, la licencia aplicable será una Licencia de sistema designado según se establece a continuación en la sección de Licencia de sistema designado (DS), según corresponda. La cantidad correspondiente de licencias y unidades de capacidad para la que se otorga la licencia será uno (1), a menos que una cantidad diferente de licencias o unidades de capacidad se especifique en la documentación u otros materiales disponibles para usted. "Software" significa programas de computadora en código objeto proporcionado por Avaya o un Channel Partner de Avaya, ya sea como productos independientes o preinstalados en productos de hardware, y cualquier mejora, actualización, revisión, corrección de falla o versiones modificadas del mismo. "Procesador designado" significa un dispositivo informático independiente único. "Servidor" significa un conjunto de Procesadores designados que aloja (ya sea física o virtualmente) una aplicación de software a la que pueden acceder varios usuarios. "Instancia" significa una única copia del software que se ejecuta en un momento determinado: (i) en una máquina física, o (ii) en un software instalado en una máquina virtual ("VM") o una implementación similar.

Tipos de licencia

Licencia de sistemas designados (DS). El usuario final puede instalar y utilizar cada copia o una instancia del software únicamente: 1) en una cantidad de procesadores designados hasta el número que indica la orden; o 2) hasta la cantidad de instancias del software que indica la orden, la documentación o según lo autorice Avaya por escrito. Avaya puede exigir que el procesador designado sea indicado en la orden por tipo, número de serie, tecla de función, instancia, ubicación u otra designación específica, o que el usuario final proporcione a Avaya a través de medios electrónicos establecidos por Avaya específicamente para este propósito.

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y usar el Software en varios Procesadores designados o en uno o más Servidores, siempre y cuando sólo el número de Unidades con licencia obtenga acceso y use el Software en cualquier momento dado, según se indica en la orden, la

documentación o según lo autorice Avaya por escrito. Una "unidad" se refiere a la unidad en la que Avaya, a su exclusivo criterio, fundamenta el precio de sus licencias y puede ser incluso, entre otros, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de correo de voz en nombre de una persona o función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el software que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden vincularse con un servidor específico identificado o una instancia del software.

Licencia de clúster (CL). El usuario final puede instalar y usar cada copia o una instancia del software solo hasta alcanzar la cantidad de clústeres que se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito con una cantidad predeterminada de un [1] clúster, si no se indica.

Licencia empresarial (EN). El usuario final puede instalar y utilizar cada copia de una instancia del software solo para el uso de toda la empresa de una cantidad ilimitada de instancias del software según se indica en la orden, la documentación o según lo autorice Avaya por escrito.

Licencia del usuario identificado (NU). El usuario final puede: (i) instalar y utilizar cada copia o instancia del software en un solo procesador designado o servidor por usuario identificado autorizado (se define a continuación); o (ii) instalar y utilizar cada copia o instancia del software en un servidor siempre y cuando únicamente los usuarios identificados autorizados obtengan acceso y utilicen el software según se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito. "Usuario identificado" se refiere a un usuario o dispositivo que ha sido expresamente autorizado por Avaya para tener acceso al software y utilizarlo. A entera discreción de Avaya, un "usuario identificado" puede ser incluso, entre otros, designado por nombre, función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica), una cuenta de correo electrónico o de correo de voz a nombre de una persona o función corporativa, o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el software que permite que un usuario se conecte con el software.

Licencia Shrinkwrap (SR). El usuario final puede instalar y utilizar el software de acuerdo con los términos y las condiciones de los contratos de licencia vigentes, como las licencias "shrinkwrap" o "clickthrough" que acompañan o se aplican al software ("licencia shrinkwrap") según se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito.

Licencia de transacción (TR). El usuario final puede utilizar el software hasta la cantidad de transacciones que se especifica durante el período de tiempo especificado y según se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito. Una "Transacción" significa la unidad a partir de la cual Avaya, a su solo criterio, basa la fijación de precio de su licenciamiento y puede ser, sin limitación, medida por el uso, acceso, interacción (entre el cliente/servidor o cliente/organización), u operación del Software dentro de un período de tiempo especificado (por ejemplo, por hora, por día, por mes). Algunos ejemplos de transacciones incluyen, a mero título enunciativo, cada saludo reproducido / mensaje en espera habilitado, cada promoción personalizada (en cualquier canal), cada operación de devolución de llamada, cada agente en vivo o sesión de chat en web, cada llamada enrutada o redirigida (en cualquier canal). El usuario final no puede exceder la cantidad de Transacciones sin el consentimiento previo de Avaya y el pago de una tasa adicional.

Heritage Nortel Software

"Heritage Nortel Software" significa el software que adquirió Avaya como parte de la compra de Nortel Enterprise Solutions Business en diciembre de 2009. El Heritage Nortel Software es el software contenido en la lista de productos Heritage Nortel Products ubicada en <https://support.avaya.com/LicenseInfo> en el enlace "Heritage Nortel Products" o el sitio web posterior designado por Avaya. Para el software Nortel heredado, Avaya otorga al cliente una licencia para utilizar el software Nortel heredado en virtud del presente documento únicamente en la medida de la activación autorizada o el nivel de uso autorizado, únicamente para el propósito especificado en la documentación y solamente como se incorpora, ejecuta o para comunicación con equipo Avaya. Los cargos por Heritage Nortel Software se podrían basar en el alcance de activación o el uso autorizado según se especifique en una orden o factura.

Copyright

Excepto donde se indique expresamente lo contrario, no se debe hacer uso de los materiales de este sitio, de la documentación, del

software, del servicio alojado ni del hardware proporcionados por Avaya. Todo el contenido de este sitio, la documentación, el servicio alojado y los productos proporcionados por Avaya, incluida la selección, la disposición y el diseño del contenido, son de propiedad de Avaya o de sus licenciantes y están protegidos por leyes de derecho de autor y otras leyes de propiedad intelectual, incluidos los derechos de su género relacionados con la protección de las bases de datos. No debe modificar, copiar, reproducir, reeditar, cargar, publicar, transmitir ni distribuir de ninguna manera el contenido, en su totalidad o en parte, incluidos los códigos y el software, a menos que posea una autorización expresa de Avaya. La reproducción, transmisión, difusión, almacenamiento y/o uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito de Avaya puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

Virtualización

Si el producto se implementa en una máquina virtual, se aplica lo siguiente. Cada producto tiene su propio código de pedido y tipos de licencia. A menos que se indique lo contrario, cada instancia de un producto debe pedirse por separado y tener una licencia independiente. Por ejemplo, si el cliente usuario final o el Channel Partner de Avaya prefieren instalar dos instancias del mismo tipo de producto, entonces se deben solicitar dos productos del mismo tipo.

Componentes de terceros

"Componentes de terceros" se refieren a ciertos programas de software y partes de estos incluidos en dicho software o servicio alojado que pueden contener software (incluido el software de código abierto) distribuido según contratos de terceros ("Componentes de terceros"), que incluyen condiciones sobre los derechos a utilizar ciertas partes del software ("Términos y condiciones de terceros"). Según se requiera, la información con respecto al código fuente de SO Linux distribuido (para aquellos productos que tienen código fuente de SO Linux distribuido) y que identifique a los titulares de derechos de autor de componentes de terceros y los términos y las condiciones de terceros que se aplican está disponible en los productos, la documentación o en el sitio web de Avaya: <https://support.avaya.com/Copyright> o el sitio web posterior designado por Avaya. Los términos de la licencia de software de código abierto que se proporcionan como Términos de terceros se corresponden con los derechos de licencia otorgados en estos Términos de licencia de software y pueden contener derechos adicionales que lo beneficien, como la modificación y distribución del software de código abierto. Los Términos de terceros tienen prioridad sobre estos Términos de licencia de software, únicamente con respecto a los Componentes de terceros aplicables, en la medida en que estos Términos de la licencia de software impongan mayores restricciones que los Términos de terceros aplicables.

Lo siguiente corresponde solo si el códec H.264 (AVC) se distribuye con el producto. ESTE PRODUCTO ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL, PUEDE CONSULTAR MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Proveedor de servicio

LO SIGUIENTE SE APLICA A LOS CHANNEL PARTNERS DE AVAYA QUE ALOJEN PRODUCTOS O SERVICIOS DE AVAYA. EL PRODUCTO O SERVICIO ALOJADO PUEDE USAR COMPONENTES DE TERCEROS SUJETOS A LOS TÉRMINOS DE TERCEROS Y REQUERIR QUE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS TENGA UNA LICENCIA INDEPENDIENTE DIRECTA DE ESTOS TERCEROS. UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA QUE ALOJE PRODUCTOS DE AVAYA DEBE CONTAR CON AUTORIZACIÓN ESCRITA DE AVAYA, Y, EN CASO DE QUE DICHOS PRODUCTOS ALOJADOS UTILICEN O INCORPOREN SOFTWARE DE TERCEROS, LO QUE INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, SOFTWARE O CÓDECS DE MICROSOFT, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA DEBERÁ OBTENER DE FORMA INDEPENDIENTE Y A SU CARGO LOS ACUERDOS DE LICENCIA CORRESPONDIENTES, DIRECTAMENTE DEL PROVEEDOR DE TERCEROS.

CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ESTAR DE ACUERDO CON QUE ES RESPONSABLE DE ASUMIR TODAS LAS TARIFAS Y/O REGALÍAS. EL CÓDEC H.264 (AVC) ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (I) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC (“AVC VIDEO”) O (II) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CONSUMIDOR CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) Y H.265 (HEVC) PUEDE SER OBTENIDA DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Cumplimiento de leyes

Usted reconoce y acepta que es su responsabilidad respetar las leyes y los reglamentos aplicables, incluidos, a mero título enunciativo, las leyes y los reglamentos relacionados con la grabación de llamadas, la privacidad de datos, la propiedad intelectual, el secreto comercial, el fraude, los derechos de interpretación musical, en el país o territorio en el cual se utiliza el producto de Avaya.

Prevención del fraude telefónico

El “fraude telefónico” se refiere al uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones por parte de un participante sin autorización (por ejemplo, una persona que no es un empleado, agente ni subcontratista corporativo o una persona que no trabaja en nombre de su compañía). Tenga en cuenta que pueden existir riesgos de fraude telefónico asociados con su sistema y que, en tal caso, esto puede generar cargos adicionales considerables para sus servicios de telecomunicaciones.

Intervención en fraude telefónico de Avaya

Si sospecha que es víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, llame a la línea directa de Intervención en Fraude Telefónico del Centro de Servicio Técnico al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de Soporte Técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

Vulnerabilidades de seguridad

Puede encontrar información sobre las políticas de respaldo de seguridad de Avaya en la sección de Soporte Técnico y políticas de seguridad de <https://support.avaya.com/security>.

Las sospechas de vulnerabilidades de la seguridad de productos de Avaya se manejan a través del Flujo de soporte técnico de seguridad de productos de Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Marcas comerciales

Las marcas comerciales, logotipos y marcas de servicio (“Marcas”) que aparecen en este sitio, la documentación, los servicios alojados y los productos proporcionados por Avaya son marcas registradas o no registradas de Avaya, sus afiliados, licenciantes, proveedores y otros terceros. Los usuarios no tienen permiso de usar dichas Marcas sin previo consentimiento por escrito de Avaya o dichos terceros que puedan ser propietarios de la Marca. Ningún contenido de este sitio, la documentación, los servicios alojados ni los productos deben considerarse como otorgamiento, por implicación, impedimento o de alguna otra forma, una licencia o derecho para usar las Marcas sin la autorización expresa por escrito de Avaya o del tercero correspondiente.

Avaya es una marca registrada de Avaya Inc.

Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños.

Linux® es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

Contenido

Parte 1: Introducción	8
Capítulo 1: IP Office Media Manager	9
Arquitectura Media Manager.....	9
Resistencia.....	11
Acceso de administrador a Media Manager.....	11
Idiomas admitidos.....	12
Respaldar y restaurar.....	12
Capítulo 2: Configuración de Media Manager	13
Licencias.....	13
Verificación de la licencia de Media Manager en Web Manager.....	14
Verificación de las licencias en Voicemail Pro.....	14
Activación del disco duro adicional.....	15
Inicio del servicio Media Manager.....	16
Configuración de Media Manager.....	16
Configuración de Media Manager Configuración.....	17
Configuración de la dirección del sistema IP500 V2.....	20
Parte 2: Configuración	22
Capítulo 3: Configuración del acceso a Media Manager	23
Otorgar acceso administrativo a Media Manager.....	23
Configuración del acceso de usuarios a través de autoadministración.....	24
Capítulo 4: Cómo administrar la grabación de llamadas	26
Activación y desactivación de advertencia de grabación de llamadas.....	26
Configuración de la duración máxima de grabación de la llamada.....	27
Configuración de la pantalla de grabación.....	27
Configuración del destino de grabación manual de llamadas de un usuario.....	28
Ajustes de configuración de grabación manual.....	28
Configuración de grabación automática de llamadas para un usuario.....	29
Configuración de grabación automática de llamadas de usuarios.....	29
Configuración de grabación automática para un grupo de búsqueda.....	30
Configuración de grabación de llamadas de grupos de búsqueda.....	31
Configuración de grabación automática de llamadas para una ruta para llamadas entrantes.....	32
Configuración de la grabación de llamadas de una ruta para llamadas entrantes.....	32
Configuración de grabación automática para un código de cuenta.....	33
Configuración de grabación de llamadas de código de cuenta.....	34
Parte 3: Conectores y archivo	35
Capítulo 5: Administración de conectores para el archivo de grabaciones	36
Agregar un conector.....	36
Conectores.....	37
Modificación de los detalles de un conector.....	37
Eliminación de un conector existente.....	38

Capítulo 6: Archivo en DVD	39
Configuración de archivo en DVD.....	39
Capítulo 7: Archivo en un NAS externo	41
Configuración de archivo con NAS.....	41
Capítulo 8: Archivo en Google Drive	43
Creación de una unidad Google Drive para Media Manager.....	43
Configuración de archivo en Google drive.....	44
Capítulo 9: Archivo de grabaciones en BYOS	45
Configuración de BYOS como almacenamiento primario.....	46
Archivando en el sector de almacenamiento de Google Cloud.....	46
Creación de un sector de almacenamiento de Google para Media Manager.....	47
Configuración del sector de almacenamiento de Google Cloud para archivar.....	48
Archivo en Azure Blob.....	49
Creación de un objeto binario de Azure para Media Manager.....	49
Configuración del archivado de Azure Blob Storage.....	51
Archivado en el Servicio de almacenamiento simple de Amazon (Amazon S3).....	52
Creación de un sector de almacenamiento de Amazon S3 para Media Manager.....	52
Configuración del archivado de Amazon S3.....	53
Capítulo 10: Migración de grabaciones a otro almacenamiento	55
Parte 4: Grabaciones y alarmas	60
Capítulo 11: Administración de grabaciones	61
Cómo acceder a las grabaciones.....	61
Detalles de grabaciones.....	62
Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda.....	63
Cómo filtrar las grabaciones mostradas.....	64
Opciones de filtro.....	64
Reproducción de una grabación de una llamada.....	65
Descargar grabaciones.....	65
Comprobación de la autenticación de grabaciones de llamadas.....	66
Eliminar grabaciones.....	67
Capítulo 12: Uso del Historial de auditoría	68
Ver el registro de auditoría.....	68
Descripciones de campo de auditoría.....	69
Exportar el registro de auditoría.....	70
Capítulo 13: Acerca de las alarmas y notificaciones	71
Visualización de alarmas.....	72
Alarmas.....	72
Parte 5: Misceláneo	73
Capítulo 14: Migración de Contact Recorder	74
Limitaciones de migración.....	75
Requisitos previos para la migración.....	76
Inicio de la migración de Contact Recorder.....	76
Capítulo 15: Recursos	78
Recursos de documentación.....	78
Búsqueda de documentos en el sitio web de Soporte técnico de Avaya.....	78

Soporte técnico.....	78
Visualización de videos de orientación de Avaya.....	79
Uso de Base de conocimiento de Avaya InSite.....	79
Recursos adicionales de IP Office.....	80

Parte 1: Introducción

Capítulo 1: IP Office Media Manager

IP Office Media Manager proporciona un centro para almacenar y reproducir grabaciones de llamadas de audio generadas por Voicemail Pro. Almacena grabaciones en una unidad local. Las grabaciones también se pueden archivar en ubicaciones adicionales (DVD, almacenamiento conectado a la red (NAS) o unidad de Google).

Media Manager archiva y cataloga estas grabaciones para que los administradores y los usuarios hagan búsquedas, las reproduzcan y las descarguen cuando sea necesario. Las grabaciones están disponibles para los administradores del sistema a través de Web Manager. Para los usuarios, el acceso se puede configurar a través de su interfaz de autoadministración web.

Media Manager solo es compatible si se ejecuta en el mismo servidor que Voicemail Pro.

- Para una red basada en torno a un servidor primario, Media Manager es compatible con el servidor primario y funciona con Voicemail Pro en ese servidor. No es compatible con el servidor secundario ni con ningún otro servidor de la red.
- Para un sistema IP500 V2 independiente o SCN de sistemas IP500 V2, es compatible con el mismo servidor de aplicaciones IP Office que proporciona el servicio de correo de voz central para la red. No es compatible con un módulo UCM.

Contact Recorder

Contact Recorder es una aplicación anterior para archivar la grabación de llamadas. Ahora ha sido reemplazada por Media Manager. Los clientes que actualicen sus sistemas con Contact Recorder deben migrar la base de datos de grabación de llamadas a Media Manager para poder buscar y volver a reproducir grabaciones de llamadas existentes desde la interfaz de Media Manager. Consulte [Migración de Contact Recorder](#) en la página 74. No es necesario mover las grabaciones existentes.

Vínculos relacionados

[Arquitectura Media Manager](#) en la página 9

[Resistencia](#) en la página 11

[Acceso de administrador a Media Manager](#) en la página 11

[Idiomas admitidos](#) en la página 12

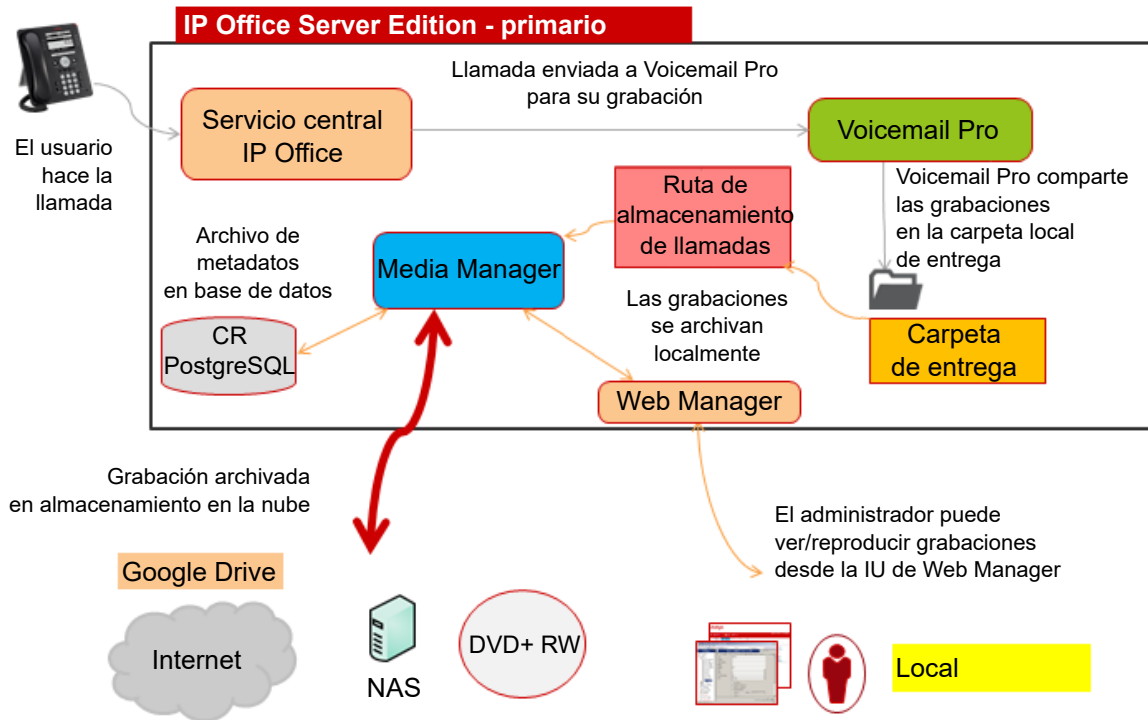
[Respaldar y restaurar](#) en la página 12

Arquitectura Media Manager

Media Manager archiva y cataloga estas grabaciones para que los administradores y los usuarios hagan búsquedas, las reproduzcan y las descarguen cuando sea necesario. Las grabaciones están disponibles para los administradores del sistema a través de Web

Manager. Para los usuarios, el acceso se puede configurar a través de su interfaz de autoadministración web.

El siguiente diagrama muestra un resumen simplificado de la arquitectura de funcionamiento de Media Manager.



1. El sistema IP Office solicita que Voicemail Pro grabe la llamada.
 - La grabación puede activarse automáticamente para ciertos usuarios, grupos, rutas para llamadas entrantes o códigos de cuenta.
 - La grabación también se puede activar mediante un flujo de llamadas de correo de voz.
 - La grabación también la puede activar manualmente un usuario.
 - Los ajustes de configuración de la grabación de llamadas indican el destino de las grabaciones. Esto es un buzón de correo de voz normal o Media Manager (mediante la configuración **Biblioteca de grabación de voz**).
2. El servicio de correo de voz graba la llamada. Para las grabaciones en las que el destino se establece como Media Manager, la grabación se coloca en una carpeta de entrega.
3. El servicio Media Manager verifica constantemente la carpeta de entrega:
 - Cada vez que una nueva grabación está disponible, copia la grabación en su carpeta de almacenamiento de llamadas.
 - Los detalles de la llamada y los participantes de la llamada se agregan a la base de datos de Media Manager.

4. Si Media Manager se ha configurado con un conector externo, las copias de nuevas grabaciones también se archivan regularmente en la ubicación externa (DVD, NAS o Google Drive).

Vínculos relacionados

[IP Office Media Manager](#) en la página 9

Resistencia

Si el servidor de Server Edition no está disponible, tampoco estarán disponibles el servicio de archivo y las interfaces provistas por Media Manager. El proceso de archivo se reanuda cuando el servidor primario vuelve a estar en servicio. Sin embargo, Voicemail Pro ofrece resistencia y, por lo tanto, cuando el servidor primario no funciona, el servidor secundario continúa grabando llamadas. Estas grabaciones de llamadas se deben transferir al servidor primario cuando éste vuelva a funcionar. Para transferir grabaciones, debe configurar la conexión SFTP en la pestaña **Grabación de correo de voz** en Preferencias del sistema de Voicemail Pro. Para obtener más información, consulte Grabación de correo de voz en *Administración de la plataforma Avaya IP Office™ Voicemail Pro*.

Vínculos relacionados

[IP Office Media Manager](#) en la página 9

Acceso de administrador a Media Manager

Acerca de esta tarea

De manera predeterminada, la cuenta de administrador para los sistemas IP Office puede acceder a la configuración Media Manager mediante el menú IP Office Web Manager a través del proceso a continuación.

Sin embargo, se puede configurar el permiso de acceso a Media Manager y el nivel de acceso para cualquier usuario de servicio de IP Office. Consulte [Administración del acceso](#) en la página 23.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager**.

Vínculos relacionados

[IP Office Media Manager](#) en la página 9

Idiomas admitidos

La interfaz y los documentos del usuario de IP Office Media Manager están disponibles en los siguientes idiomas:

- Inglés EE. UU.
- Neerlandés
- Italiano
- Alemán
- Ruso
- Francés
- Español (latinoamericano)
- Portugués de Brasil
- Chino simplificado

Vínculos relacionados

[IP Office Media Manager](#) en la página 9

Respaldar y restaurar

Los menús de administración web IP Office incluyen funciones para respaldar y restaurar la configuración (para obtener detalles completos, consulte el manual *Implementación de IP Office Server Edition*). Esas instalaciones de respaldo y restauración se aplican a Media Manager de la siguiente manera:

- **Media Manager Configuración:** los ajustes de configuración de la aplicación Media Manager se incluyen en los procesos de respaldo y restauración cuando Media Manager se selecciona como componente del funcionamiento.
- **Base de datos de grabaciones de llamadas:** la base de datos de grabaciones de llamadas y sus ubicaciones se incluye en los procesos de respaldo y restauración cuando Media Manager se selecciona como un componente del funcionamiento.
- **Grabaciones de llamadas:** las grabaciones de llamadas almacenadas en el disco duro adicional y archivadas en cualquier conector externo no se incluyen en los procesos de respaldo y restauración.

Vínculos relacionados

[IP Office Media Manager](#) en la página 9

Capítulo 2: Configuración de Media Manager

Media Manager solo se admite cuando hay un disco duro adicional para el almacenamiento de las grabaciones. El almacenamiento en el mismo disco que se utiliza para Voicemail Pro y otras aplicaciones IP Office no es compatible.

Esta documentación no puede cubrir la instalación de la unidad de adición (o par de unidades si se utiliza RAID). Consulte la documentación apropiada para la plataforma del servidor específico en uso.

Vínculos relacionados

[Licencias](#) en la página 13

[Activación del disco duro adicional](#) en la página 15

[Inicio del servicio Media Manager](#) en la página 16

[Configuración de Media Manager](#) en la página 16

[Configuración de la dirección del sistema IP500 V2](#) en la página 20

Licencias

Se requieren las siguientes licencias:

- El sistema IP500 V2 independiente requiere una suscripción de Media Manager.
- IP Office Server Edition, el servidor primario requiere una suscripción de Media Manager.
- IP Office Select con servidores de correo de voz doble, tanto el servidor primario como el secundario necesitan una licencia de Media Manager.

En sistemas que utilizan licencias PLDS, Media Manager requiere una licencia `VMPPro Media Manager` para funcionar. Los sistemas actualizados con una licencia `Voice Recordings Administrator` existente (utilizada para Contact Recorder) pueden seguir utilizando esa licencia.

- **Período de prueba:** en sistemas sin licencia, Media Manager funciona durante un período de prueba de 90 días. Este período comienza al iniciar el servicio Media Manager en el sistema. Una vez finalizado el periodo de prueba, IP Office Media Manager ya no realizará más grabaciones, pero conservará las realizadas durante dicho período. En la pantalla de Web Manager se muestra una advertencia en este sentido. Puede agregar una licencia en cualquier momento durante el periodo de prueba o después de su finalización.

Aplicación de licencias

Para obtener información sobre la aplicación de licencias, consulte el tema Aplicación de licencias en *Administración de la plataforma Avaya IP Office™ con Web Manager* o *Administración de la plataforma Avaya IP Office™ con Manager*.

Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager](#) en la página 13

[Verificación de la licencia de Media Manager en Web Manager](#) en la página 14

[Verificación de las licencias en Voicemail Pro](#) en la página 14

Verificación de la licencia de Media Manager en Web Manager

Acerca de esta tarea

Para los sistemas que utilizan licencias PLDS, la presencia de la licencia adecuada puede verificarse en la configuración del sistema IP Office.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de **Web Manager**.
2. Haga clic en **Configuración del sistema > Licencias**.
3. Verifique que la licencia Media Manager aparezca como `VMPPro Media Manager`.

Si su sistema usa licencias WebLM y no se muestra la licencia en la pantalla **Licencia**, puede reservar una licencia de Media Manager. Para reservar una licencia, seleccione la pestaña **Servidor remoto**, configure Media Manager en 1 y haga clic en **Actualizar**.

Vínculos relacionados

[Licencias](#) en la página 13

Verificación de las licencias en Voicemail Pro

Acerca de esta tarea

Si es necesario, la presencia de la licencia o suscripción adecuada para compatibilidad con Media Manager también se puede verificar usando el cliente Voicemail Pro. Esto valida que el servicio de correo de voz colocará las grabaciones en la ubicación correcta para que Media Manager las recopile cuando sea necesario.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Voicemail Pro (Administración de flujo de llamadas)**.
3. En el cliente Voicemail Pro, haga clic en **Ayuda > Acerca de**.
4. Verifique que Media Manager aparezca como software con licencia. El nombre de licencia es VRL (Media Manager).

Vínculos relacionados

[Licencias](#) en la página 13

Activación del disco duro adicional

Acerca de esta tarea

Media Manager solo se admite cuando se utiliza un disco duro adicional para el almacenamiento de las grabaciones. El almacenamiento en el mismo disco que se utiliza para Voicemail Pro y otras aplicaciones IP Office no es compatible. Mientras que el almacenamiento de archivos de grabación utiliza el disco duro adicional, la base de datos de grabaciones de llamadas se almacena en el mismo disco duro que la aplicación Media Manager.

Para un nuevo servidor con un disco duro adicional (o par de discos configurados como un par de RAID), la configuración y el formato de la unidad adicional se realiza como parte del proceso de inicialización del nuevo servidor. Consulte la documentación para la implementación del nuevo servidor. Sin embargo, para un servidor existente al que se ha agregado un disco adicional después de la inicialización, utilice este procedimiento para activar el disco duro adicional.

Procedimiento

1. Desde una computadora cliente, navegue hasta `https://<IP address of the server>:7071` en el navegador.
2. Introduzca el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** de la cuenta del administrador y haga clic en **Iniciar sesión**.
3. Seleccione **Configuración > Sistema**.
4. Desplácese hacia abajo hasta la configuración de **Información del disco duro adicional**.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activar**.
6. En la **Ruta de punto de montaje**, introduzca una ruta de montaje para la unidad adicional.
 - El valor predeterminado recomendado es `/additional-hdd#1`. Cuando agrega un disco duro usando esa ruta, se crea automáticamente una partición con la ruta `additional-hdd#1/partition1` para Media Manager.
 - La ruta se utiliza al configurarla como la **Ruta de almacenamiento de llamadas** de la aplicación Media Manager (**Aplicaciones > Media Manager > Configuración**).
7. Si el disco es nuevo, es decir, no contiene grabaciones de llamadas existentes, en **Formatear disco duro**, seleccione **Habilitar**.

Advertencia:

- No formatee una unidad existente que contenga grabaciones de llamadas. Si lo hace, se borrarán todas las grabaciones de llamadas existentes sin ninguna opción para recuperarlas.
8. Haga clic en **Guardar**.

Pasos siguientes

- Después de agregar un disco duro adicional, verifique que el servicio Media Manager esté funcionando. Vea [Inicio del servicio Media Manager](#) en la página 16.

Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager](#) en la página 13

Inicio del servicio Media Manager

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para comprobar que se ha iniciado el servicio Media Manager.

Procedimiento

1. Desde una computadora cliente, navegue hasta `https://<IP address of the server>:7071` en el navegador.
2. Introduzca el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** de la cuenta del administrador y haga clic en **Iniciar sesión**.
3. Haga clic en **Mostrar servicios opcionales**.
4. Compruebe que la casilla de verificación junto a **Media Manager** esté seleccionada. Esto indica al servicio que reinicie el servicio cada vez que se reinicia.
5. Haga clic en el botón **Iniciar** que se encuentra junto a **Media Manager**.
6. Espere hasta que el botón muestre la opción Detener, lo cual indica que el servicio Media Manager ha comenzado.

Pasos siguientes

- Una vez iniciado el servicio, se puede configurar para recopilar y almacenar grabaciones. Vea [Configuración de Media Manager](#) en la página 16.

Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager](#) en la página 13

Configuración de Media Manager

Acerca de esta tarea

Como mínimo, Media Manager debe configurarse con la ubicación desde la cual debe recopilar las grabaciones de llamadas realizadas por el servicio de correo de voz y la ubicación donde debe luego almacenar esas grabaciones. Esto se realiza mediante los menús de web manager del servidor que aloja a Media Manager.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Configuración**.
3. En el campo **Carpeta de entrega**, verifique que la ruta esté configurada en `/opt/vmpro/MM/VRL`. Esta es la ruta a la que el servicio de correo de voz guarda las grabaciones que se le ha indicado que ponga a disposición de Media Manager.

4. En el campo **Ruta de almacenamiento de llamadas**, ingrese la ruta `/additional-hdd#1/partition1`. Esto debe coincidir con la ruta y la partición configuradas para el disco duro adicional donde Media Manager debe almacenar las grabaciones de llamadas.
5. Edite cualquier otra configuración de Media Manager según lo requiera el cliente.
6. Haga clic en **Actualizar**.

Pasos siguientes

- Después de configurar el servicio, en sistemas donde se ejecute en un IP Office Application Server que admite voz para un sistema IP500 V2, se debe agregar la dirección del sistema IP500 V2. Vea [Configuración de la dirección del sistema IP500 V2](#) en la página 20.


Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager](#) en la página 13

[Configuración de Media Manager Configuración](#) en la página 17

Configuración de Media Manager Configuración

Aplicaciones > Media Manager > Configuración

Nombre	Descripción
Perfil	Predeterminado = En blanco El nombre exclusivo que identifica un perfil de configuración.
Nivel de registro	Predeterminado = INFORMACIÓN El tipo de nivel de registro. Las opciones son: <ul style="list-style-type: none"> • INFORMACIÓN • DEPURACIÓN • ERROR
Carpeta de entrega	Predeterminado = <code>/opt/vmpro/MM/VRL</code> La ruta de Voicemail Pro desde donde IP Office Media Manager obtiene las grabaciones. Voicemail Pro escribe archivos de grabación de llamadas a esta carpeta.
Días de retención de llamada	Predeterminado = 180 días La cantidad de días durante los cuales se conservan los detalles de llamadas en la base de datos. Después de dicho periodo, IP Office Media Manager elimina las grabaciones de llamadas. Para desactivar el borrado de grabaciones de llamadas, ingrese 0 en este campo. <p> Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media Manager elimina las grabaciones de llamadas tan pronto como se llena el almacenamiento asignado.

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
Período de retención de auditoría (días)	<p>Predeterminado = 180 días</p> <p>La cantidad de días durante los cuales se retienen los registros o trazas de auditoría en IP Office Media Manager. El valor mínimo para este campo es 1 día y el valor máximo es 365 días.</p>
Conector activo	<p>El conector que se utiliza actualmente para el archivo remoto. El menú desplegable incluye a todos los conectores disponibles donde puede archivar sus grabaciones. Al cambiar el conector, cambia el destino del archivo. Sin embargo, las grabaciones de archivos anteriores aún están disponibles para los usuarios.</p>
Ruta de almacenamiento de llamadas	<p>Predeterminado = En blanco.</p> <p>La ruta a la partición del disco duro adicional que Media Manager debe usar para almacenar las grabaciones después de obtenerlas del directorio especificado en la Carpeta de entrega.</p> <p>Si la unidad adicional se agregó usando la ruta /additional-hdd#1, ingrese /additional-hdd#1/partition1. La ruta de la unidad adicional utilizada se puede ver mediante los menús Vista de plataforma del servidor.</p> <p>En caso de que deba cambiar el valor después de haber comenzado a grabar, copie todos los subdirectorios y archivos del directorio antiguo al nuevo antes de reanudar la grabación.</p>
Tipo de almacenamiento alojado	<p>Tipo de almacenamiento que se utiliza actualmente para el archivo de almacenamiento externo. El menú desplegable incluye a todo el almacenamiento externo disponible donde puede archivar sus grabaciones.</p> <p>Cada tipo de almacenamiento tiene sus respectivas configuraciones. Los ajustes de configuración de la ruta de almacenamiento en la nube cambian según el Tipo de almacenamiento alojado seleccionado.</p> <p>Vea Ajustes de configuración de tipo de almacenamiento en la nube en la página 19.</p>
Enviar correo electrónico	<p>Predeterminado = No</p> <p>La opción para seleccionar si el sistema debe enviar correos electrónicos para alarmas y eventos.</p>
Servidor de correo de SMTP	<p>Predeterminado = En blanco</p> <p>El servidor SMTP de correo electrónico que IP Office Media Manager utiliza para enviar mensajes de correo electrónico sobre alarmas y eventos. Si deja este campo en blanco, el sistema no puede enviar mensajes de correo electrónico para alarmas y eventos.</p>
Puerto SMTP	<p>Predeterminado = En blanco</p> <p>El puerto SMTP al cual el servicio envía mensajes de correo electrónico.</p>

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
Conexión segura	Predeterminado = No La opción para indicar si la conexión es segura. Una conexión segura utiliza protocolo de Seguridad de la capa de transporte (Transport Layer Security, TLS) para comunicarse. Las opciones son: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No
Nombre de usuario SMTP	Predeterminado = En blanco El nombre de usuario del servidor SMTP. Puede dejar este campo en blanco si el servidor SMTP no requiere autenticación de usuario. Si la requiere, establezca aquí el nombre de usuario.
Contraseña SMTP	Predeterminado = En blanco La contraseña para el servidor SMTP. Puede dejar este campo en blanco si el servidor SMTP no requiere autenticación de usuario. Si la requiere, establezca aquí la contraseña.
Dirección "De" del correo de SMTP	La dirección desde la cual se originan los correos electrónicos de SMTP que contienen alarmas y eventos.
Enviar correos electrónicos de Alarma/Evento a	Las direcciones de correo electrónico a las cuales se deben enviar las alarmas y los eventos. Puede agregar más de una dirección de correo electrónico agregando un punto y coma (;) entre dos direcciones de correo electrónico.

Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager](#) en la página 16

[Ajustes de configuración de tipo de almacenamiento en la nube](#) en la página 19

Ajustes de configuración de tipo de almacenamiento en la nube

Los ajustes de configuración del tipo de almacenamiento en la nube cambian según el **Tipo de almacenamiento de llamada** seleccionado.

Nombre	Descripción
Sector de almacenamiento de Google Cloud	Al seleccionar esta opción, Sector de almacenamiento de Google Cloud se convierte en almacenamiento primario.
Nombre de sector:	Ingrese un nombre de sector de almacenamiento único que cumpla con los requisitos de nombre de sector de almacenamiento. Consulte las Pautas de nombramiento de sectores de almacenamiento .
Carpeta primaria	Ingrese un nombre de carpeta primaria único.
Importar clave de cuenta de servicio	Navegue y seleccione el archivo .JSON que descargó después de crear su sector de almacenamiento de Google Cloud. Consulte Cuentas de servicio .

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
Almacenamiento de objeto binario de Microsoft Azure	Al seleccionar esta opción, Almacenamiento de objeto binario de Microsoft Azure se convierte en almacenamiento primario.
Nombre de la cuenta de almacenamiento	Una cuenta de almacenamiento permite especificar un nombre único. Cada grabación de medios que almacena en el almacenamiento externo tiene una dirección que incluye el nombre de cuenta de almacenamiento único.
Nombre del contenedor de Azure	Ingrese un nombre de contenedor. Consulte Nombramiento y referencias a contenedores, objetos binarios y metadatos .
Carpeta primaria	Ingrese un nombre de carpeta primaria único.
Token SAS	Ingrese el token SAS generado. Consulte Autorizar acceso a datos en el Almacenamiento Azure .
Sector de almacenamiento de Amazon S3	Al seleccionar esta opción, Sector de almacenamiento de Amazon S3 se convierte en almacenamiento primario.
Nombre de sector:	Ingrese un nombre de sector de almacenamiento único que cumpla con los requisitos de nombre de sector de almacenamiento. Consulte Reglas para nombrar .
Carpeta primaria	Ingrese un nombre de carpeta primaria único.
Id. de clave de acceso de usuario	Ingrese la Id. de clave de acceso creada. Consulte Teclas de acceso .
Clave de acceso secreta de usuario	Ingrese la clave de acceso secreta creada. Consulte Teclas de acceso .

Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager Configuración](#) en la página 17

Configuración de la dirección del sistema IP500 V2

Acerca de esta tarea

Media Manager es compatible con un sistema IP500 V2 (o red de dichos sistemas) mediante la instalación de un IP Office Application Server para ejecutar tanto Voicemail Pro como Media Manager.

Para que el usuario pueda acceder a las grabaciones a través de la autoadministración, la dirección del IP500 V2 conectado al servidor de correo de voz debe ingresarse en la configuración del servidor de la aplicación mediante el proceso que se indica a continuación.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de **Web Manager** del servidor de aplicaciones de Linux.
2. Haga clic en **Preferencias**.

3. En el campo **Dirección IP de IP Office**, ingrese la dirección IP del servidor de IP500 V2.
4. Haga clic en **Actualizar**.

Vínculos relacionados

[Configuración de Media Manager](#) en la página 13

Parte 2: Configuración

Capítulo 3: Configuración del acceso a Media Manager

Se puede acceder a las grabaciones en 2 niveles diferentes:

- **Administradores del sistema:** los administradores pueden acceder y administrar todas las grabaciones. Lo hacen a través de la aplicación IP Office Web Manager.
 - Los administradores pueden recibir acceso a todas las grabaciones y a los ajustes de configuración de Media Manager o solo a las grabaciones.
- **Usuarios de extensiones:** pueden configurarse usuarios individuales del sistema para acceder a grabaciones a través de sus menús de autoadministración. La configuración incluye los ajustes de a qué grabaciones puede acceder el usuario y el rango de funciones que puede realizar en esas grabaciones.

Vínculos relacionados

[Otorgar acceso administrativo a Media Manager](#) en la página 23

[Configuración del acceso de usuarios a través de autoadministración](#) en la página 24

Otorgar acceso administrativo a Media Manager

Acerca de esta tarea


Utilice este procedimiento para controlar el acceso de administrador a Media Manager. Hay dos niveles de acceso que se pueden aplicar: acceso a grabaciones solamente o acceso a grabaciones y a todas las configuraciones de la aplicación.

La configuración se aplica a través de la configuración del **Grupo de derechos** de seguridad al que pertenece el administrador.

Tenga en cuenta que la configuración puede incluir permisos para acceder a otras configuraciones y servicios. Esta sección cubre solo el mínimo necesario para el acceso a Media Manager. Para obtener detalles completos, consulte la ayuda con la aplicación IP Office Manager.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager.
2. Seleccione **Archivo > Avanzado > Configuración de seguridad**.
3. De la lista de sistemas que se muestra, seleccione el sistema que aloja el servicio Media Manager.
4. Seleccione el **Grupo de derechos** que desea modificar.

5. Para obtener acceso a Media Manager, asegúrese de que el grupo de derechos tenga los siguientes derechos mínimos:
 - a. En la ficha **Servicios web**, seleccione **Config lectura todo**.
 - b. En la ficha **Externo**, seleccione **Administrador de Media Manager** o **Estándar de Media Manager**.
 - **Estándar de Media Manager**: esta opción permite a los miembros del grupo de derechos acceder solo al menú **Grabaciones** para buscar, reproducir y descargar grabaciones. Pueden ver los otros menús de Media Manager pero no pueden usar los controles de esos otros menús.
 - **Administrador de Media Manager**: esta opción permite a los miembros del grupo de derechos acceder a todos los menús y configuraciones de Media Manager.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Haga clic en .

Vínculos relacionados


[Configuración del acceso a Media Manager](#) en la página 23

Configuración del acceso de usuarios a través de autoadministración

Acerca de esta tarea

Los administradores puede proporcionar acceso a las grabaciones de Media Manager a los usuarios finales. Así, los usuarios podrán visualizar, escuchar o descargar grabaciones usando los menús de **Autoadministración de web**.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de **Web Manager**.
2. Haga clic en **Administración de llamadas > Usuarios**.
3. Haga clic en el icono  que se encuentra junto al usuario al que desea otorgar acceso a Media Manager.
4. En el panel de navegación, haga clic en **Autoadministración de web**.
5. Haga clic en **Habilitar autoadministración de web** si aún no está habilitada.
6. Haga clic en **Habilitar Volver a reproducir Media Manager**.
7. Haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Volver a reproducir todas las grabaciones**: esta opción permite al usuario acceder a todas las grabaciones de llamadas.

- **Volver a reproducir grabaciones propias:** esta opción le permite al usuario acceder a sus propias grabaciones y a las especificadas por la siguiente configuración:
 - **Volver a reproducir grabaciones para grupo:** agrega aquellos grupos para los que el usuario puede acceder a grabaciones de grupo. No es necesario que el usuario sea miembro del grupo.
 - **Volver a reproducir grabaciones para otros:** ingrese una lista de números de línea, números de cuenta y números de extensión de usuario, separados por punto y coma. La lista puede tener hasta 128 caracteres de longitud.
- 8. Haga clic en **Descargar grabaciones** si desea que el usuario pueda descargar copias de grabaciones.

 **Advertencia:**

- Las grabaciones descargadas no están reguladas por el registro de auditoría y control de la aplicación Media Manager. Por lo tanto, solo se permite descargar grabaciones si se garantiza que su uso continuará cumpliendo con los requisitos de protección de datos y privacidad adecuados.
9. Haga clic en **Actualizar**.

Pasos siguientes

- Los usuarios IP Office Server Edition pueden acceder a la autoadministración y a las grabaciones utilizando la dirección: `https://<Server Edition>:7070/WebManagement/index.html`.
- Los usuarios IP500 V2 deben acceder a la autoadministración y las grabaciones usando dos direcciones separadas:
 - Acceda a la autoadministración general usando la dirección: `https://<IP500_V2>:8443/WebMgmtEE/index.html`.
 - Acceda a la autoadministración de grabaciones usando la dirección: `https://<Application_Server>:7070/WebManagement/index.html`.

Vínculos relacionados

[Configuración del acceso a Media Manager](#) en la página 23

Capítulo 4: Cómo administrar la grabación de llamadas

Mientras Media Manager almacena grabaciones de llamadas y administra su búsqueda y reproducción, de hecho el servicio Voicemail Pro realiza la grabación de llamadas. La configuración de la grabación de llamadas se realiza a través del cliente Voicemail Pro y los ajustes de configuración del sistema IP Office.

Vínculos relacionados

- [Activación y desactivación de advertencia de grabación de llamadas](#) en la página 26
- [Configuración de la duración máxima de grabación de la llamada](#) en la página 27
- [Configuración de la pantalla de grabación](#) en la página 27
- [Configuración del destino de grabación manual de llamadas de un usuario](#) en la página 28
- [Configuración de grabación automática de llamadas para un usuario](#) en la página 29
- [Configuración de grabación automática para un grupo de búsqueda](#) en la página 30
- [Configuración de grabación automática de llamadas para una ruta para llamadas entrantes](#) en la página 32
- [Configuración de grabación automática para un código de cuenta](#) en la página 33

Activación y desactivación de advertencia de grabación de llamadas

En muchos países, es requisito advertirles a aquellos que participan en la llamada que están siendo grabados. Un método para hacerlo consiste en habilitar el mensaje `Advice of Call Recording` (AOCR) proporcionado por el servidor de Voicemail Pro.

- La opción **Reproducir aviso de grabación de llamada** está habilitada de manera predeterminada.
- Cuando en la llamada se usan líneas troncales analógicas, en el caso de llamadas salientes, no es posible garantizar que la persona que llama oiga un anuncio de "aviso sobre grabación". Las líneas troncales analógicas no son compatibles con la señalización de estado de llamada por lo que el anuncio se reproduce tan pronto como la línea troncal es tomada aun si hay timbrado de llamada y esta no ha sido respondida.

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para habilitar la grabación de llamadas.

Procedimiento

1. En el cliente Voicemail Pro, seleccione **Administración > Preferencias > General**.

2. Haga clic en la casilla sobre **Reproducir aviso de grabación de llamada**.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. Haga clic en **Guardar y activar**.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

Configuración de la duración máxima de grabación de la llamada

Acerca de esta tarea

Puede especificar la duración máxima de las grabaciones de llamadas que realiza Voicemail Pro. El límite máximo es de 5 horas.

Procedimiento

1. En el cliente Voicemail Pro, haga clic en **Administración > Preferencias > General**.
2. En **Duración máx. de grabación VRL (sec)**, escriba el tiempo en segundos. El valor máximo es de 18 000 segundos.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. Haga clic en **Guardar y activar**.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

Configuración de la pantalla de grabación

Acerca de esta tarea

Algunos terminales de Avaya muestran **REC** mientras se graba una llamada. Siga este procedimiento para ocultar esta indicación en los teléfonos compatibles.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager y cargue la configuración desde el servidor primario.
2. En el panel de navegación, haga clic en **Sistema**.
3. Haga clic en la pestaña **Correo de voz**.
4. Seleccione la casilla **Ocultar grabación automática**.
5. Guarde la configuración.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

Configuración del destino de grabación manual de llamadas de un usuario

Acerca de esta tarea

Los usuarios pueden activar la grabación de llamadas manualmente usando distintos métodos. Mediante la configuración del sistema, puede configurar para cada usuario dónde se deben almacenar las llamadas grabadas manualmente. De lo contrario, el valor predeterminado es colocar las grabaciones en el buzón de correo de voz del usuario.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager y cargue la configuración del sistema.
2. En el panel de navegación, haga clic en un **Usuario**.
3. Haga clic en la pestaña **Grabación de voz**.
4. En el campo **Destino**, seleccione el destino para las grabaciones.
 - Para Media Manager, establezca el destino en **Biblioteca de grabación de voz** o **Biblioteca de grabación de voz autenticada**.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Guarde la configuración.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

[Ajustes de configuración de grabación manual](#) en la página 28

Ajustes de configuración de grabación manual

Nombre	Descripción
Destino	<p>El destino de la grabación de la llamada. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buzón: almacenar las grabaciones en el buzón de correo de voz seleccionado. Estas grabaciones se acceden y administran a través de los controles normales del buzón y no se almacenan, visualizan ni administran a través de Media Manager.• Biblioteca de grabación de voz: transferir las grabaciones a Media Manager. Las grabaciones se almacenan en el formato de archivo OPUS y requieren un espacio aproximado de 100 KB por minuto.• Biblioteca de grabación de voz autenticada: esta es una configuración heredada. Funciona de la misma manera que la Biblioteca de grabación de voz.

Vínculos relacionados

[Configuración del destino de grabación manual de llamadas de un usuario](#) en la página 28

Configuración de grabación automática de llamadas para un usuario

Acerca de esta tarea

Para cada usuario, puede configurar la grabación automática de sus llamadas y el destino para esas grabaciones automáticas.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager y cargue la configuración del sistema.
2. En el panel de navegación, haga clic en un **Usuario**.
3. Haga clic en la pestaña **Grabación de voz**.
4. Para llamadas **Entrantes** y **Salientes**, seleccione la frecuencia de grabación automática de llamadas y el tipo (**Externas** y/o **Internas**) de llamadas grabadas.
5. Utilice el campo **Perfil de horario** para seleccionar un perfil de horario que defina cuándo deben grabarse las llamadas. De lo contrario, las llamadas se graban las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
6. En el campo **Destino**, seleccione el destino para las grabaciones.
 - Para Media Manager, establezca el destino en **Biblioteca de grabación de voz** o **Biblioteca de grabación de voz autenticada**.
7. Haga clic en **Aceptar**.
8. Guarde la configuración.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

[Configuración de grabación automática de llamadas de usuarios](#) en la página 29

Configuración de grabación automática de llamadas de usuarios

Nombre	Descripción
Entrante(s)	Este campo establece la frecuencia de grabación de llamadas:
Saliente	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna: no grabar. • Activado: grabar llamadas si hay un canal de grabación disponible. • Obligatoria: grabar llamadas. Si no es posible grabar, se emite un tono de ocupado a la persona que llama. • xx%: grabar llamadas, si hay un canal de grabación disponible, a intervalos que coincidan con el porcentaje establecido. Por ejemplo, para el 25 %, registre al menos 1 llamada de cada 4.
Grabar automáticamente las llamadas	Estos campos establecen el tipo de llamadas grabadas. Pueden ser Internas , Externas o Externas e internas .

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
Destino	<p>El destino de la grabación de la llamada. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buzón: almacenar las grabaciones en el buzón de correo de voz seleccionado. Estas grabaciones se acceden y administran a través de los controles normales del buzón y no se almacenan, visualizan ni administran a través de Media Manager.• Biblioteca de grabación de voz: transferir las grabaciones a Media Manager. Las grabaciones se almacenan en el formato de archivo OPUS y requieren un espacio aproximado de 100 KB por minuto.• Biblioteca de grabación de voz autenticada: esta es una configuración heredada. Funciona de la misma manera que la Biblioteca de grabación de voz.
Perfil horario	<p>Puede utilizar un perfil horario para especificar cuándo se aplican las configuraciones de grabación automática de llamadas. Si no se selecciona un perfil horario, la grabación automática de llamadas se aplica en todo momento.</p>

Vínculos relacionados

[Configuración de grabación automática de llamadas para un usuario](#) en la página 29

Configuración de grabación automática para un grupo de búsqueda

Acerca de esta tarea

Puede configurar la grabación automática de llamadas para llamadas a un grupo de búsqueda.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager y cargue la configuración del sistema.
2. En el panel de navegación, seleccione el grupo de búsqueda.
3. Haga clic en la pestaña **Grabación de voz**.
4. En el campo **Grabar llamadas de entrada**, haga clic en la frecuencia de grabación. Para llamadas entrantes, la grabación se detiene si la llamada va al correo de voz para dejar un mensaje.
5. Utilice el campo **Perfil de horario** para seleccionar un perfil de horario que defina cuándo deben grabarse las llamadas. De lo contrario, las llamadas se graban las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
6. En el campo **Grabación (automática)**, haga clic en el destino para grabaciones automáticas de llamadas.
 - Para Media Manager, establezca el destino en **Biblioteca de grabación de voz** o **Biblioteca de grabación de voz autenticada**.
7. En el campo **Grabar automáticamente las llamadas**, seleccione el tipo de llamadas (**Internas** y/o **Externas**) que desea grabar.

8. Haga clic en **Aceptar**.
9. Guarde la configuración.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

[Configuración de grabación de llamadas de grupos de búsqueda](#) en la página 31

Configuración de grabación de llamadas de grupos de búsqueda

Nombre	Descripción
Grabar llamadas entrantes	<p>Este campo establece la frecuencia de grabación de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna: no grabar. • Activado: grabar llamadas si hay un canal de grabación disponible. • Obligatoria: grabar llamadas. Si no es posible grabar, se emite un tono de ocupado a la persona que llama. • xx%: grabar llamadas, si hay un canal de grabación disponible, a intervalos que coincidan con el porcentaje establecido. Por ejemplo, para el 25 %, registre al menos 1 llamada de cada 4.
Rerfil de horario de registro	Puede utilizar un perfil horario para especificar cuándo se aplican las configuraciones de grabación automática de llamadas. Si no se selecciona un perfil horario, la grabación automática de llamadas se aplica en todo momento.
Grabación (auto)	<p>El destino de la grabación de la llamada. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón: almacenar las grabaciones en el buzón de correo de voz seleccionado. Estas grabaciones se acceden y administran a través de los controles normales del buzón y no se almacenan, visualizan ni administran a través de Media Manager. • Biblioteca de grabación de voz: transferir las grabaciones a Media Manager. Las grabaciones se almacenan en el formato de archivo OPUS y requieren un espacio aproximado de 100 KB por minuto. • Biblioteca de grabación de voz autenticada: esta es una configuración heredada. Funciona de la misma manera que la Biblioteca de grabación de voz.
Grabar automáticamente las llamadas	Estos campos establecen el tipo de llamadas grabadas. Pueden ser Internas , Externas o Externas e internas .

Vínculos relacionados

[Configuración de grabación automática para un grupo de búsqueda](#) en la página 30

Configuración de grabación automática de llamadas para una ruta para llamadas entrantes

Acerca de esta tarea

Puede grabar automáticamente las llamadas externas entrantes enrutadas a través de una ruta de llamadas entrantes en particular.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager y cargue la configuración del sistema.
2. En el panel de navegación, haga clic en **Ruta para llamadas entrantes**.
3. Haga clic en la pestaña **Grabación de voz**.
4. En el campo **Grabar llamadas de entrada**, haga clic en la frecuencia de grabación. Para llamadas entrantes, la grabación se detiene si la llamada va al correo de voz para dejar un mensaje.
5. Utilice el campo **Perfil de horario** para seleccionar un perfil de horario que defina cuándo deben grabarse las llamadas. De lo contrario, las llamadas se graban las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
6. En el campo **Grabación (automática)**, haga clic en el destino para grabaciones automáticas de llamadas.
 - Para Media Manager, establezca el destino en **Biblioteca de grabación de voz** o **Biblioteca de grabación de voz autenticada**.
7. Haga clic en **Aceptar**.
8. Guarde la configuración.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

[Configuración de la grabación de llamadas de una ruta para llamadas entrantes](#) en la página 32

Configuración de la grabación de llamadas de una ruta para llamadas entrantes

Nombre	Descripción
Grabar llamadas entrantes	<p>Este campo establece la frecuencia de grabación de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguna: no grabar.• Activado: grabar llamadas si hay un canal de grabación disponible.• Obligatoria: grabar llamadas. Si no es posible grabar, se emite un tono de ocupado a la persona que llama.• xx%: grabar llamadas, si hay un canal de grabación disponible, a intervalos que coincidan con el porcentaje establecido. Por ejemplo, para el 25 %, registre al menos 1 llamada de cada 4.

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
Rerfil de horario de registro	Puede utilizar un perfil horario para especificar cuándo se aplican las configuraciones de grabación automática de llamadas. Si no se selecciona un perfil horario, la grabación automática de llamadas se aplica en todo momento.
Grabación (automática)	<p>El destino de la grabación de la llamada. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón: almacenar las grabaciones en el buzón de correo de voz seleccionado. Estas grabaciones se acceden y administran a través de los controles normales del buzón y no se almacenan, visualizan ni administran a través de Media Manager. • Biblioteca de grabación de voz: transferir las grabaciones a Media Manager. Las grabaciones se almacenan en el formato de archivo OPUS y requieren un espacio aproximado de 100 KB por minuto. • Biblioteca de grabación de voz autenticada: esta es una configuración heredada. Funciona de la misma manera que la Biblioteca de grabación de voz.

Vínculos relacionados

[Configuración de grabación automática de llamadas para una ruta para llamadas entrantes](#) en la página 32

Configuración de grabación automática para un código de cuenta

Acerca de esta tarea

Puede grabar automáticamente llamadas externas salientes que utilicen un código de cuenta en particular.

Procedimiento

1. Inicie IP Office Manager y cargue la configuración del sistema.
2. En el panel de navegación, haga clic en **Cód. de cuenta**.
3. Haga clic en la pestaña **Grabación de voz**.
4. En el campo **Grabar llamadas de salida**, haga clic en la frecuencia de grabación.
5. Utilice el campo **Perfil de horario** para seleccionar un perfil de horario que defina cuándo deben grabarse las llamadas. De lo contrario, las llamadas se graban las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
6. En el campo **Grabación (automática)**, haga clic en el destino para grabaciones automáticas de llamadas.
 - Para Media Manager, establezca el destino en **Biblioteca de grabación de voz** o **Biblioteca de grabación de voz autenticada**.
7. Haga clic en **Aceptar**.
8. Guarde la configuración.

Vínculos relacionados

[Cómo administrar la grabación de llamadas](#) en la página 26

[Configuración de grabación de llamadas de código de cuenta](#) en la página 34

Configuración de grabación de llamadas de código de cuenta

Nombre	Descripción
Grabar salientes	<p>Este campo establece la frecuencia de grabación de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguna: no grabar.• Activado: grabar llamadas si hay un canal de grabación disponible.• Obligatoria: grabar llamadas. Si no es posible grabar, se emite un tono de ocupado a la persona que llama.• xx%: grabar llamadas, si hay un canal de grabación disponible, a intervalos que coincidan con el porcentaje establecido. Por ejemplo, para el 25 %, registre al menos 1 llamada de cada 4.
Rerfil de horario de registro	<p>Puede utilizar un perfil horario para especificar cuándo se aplican las configuraciones de grabación automática de llamadas. Si no se selecciona un perfil horario, la grabación automática de llamadas se aplica en todo momento.</p>
Grabación (auto)	<p>El destino de la grabación de la llamada. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buzón: almacenar las grabaciones en el buzón de correo de voz seleccionado. Estas grabaciones se acceden y administran a través de los controles normales del buzón y no se almacenan, visualizan ni administran a través de Media Manager.• Biblioteca de grabación de voz: transferir las grabaciones a Media Manager. Las grabaciones se almacenan en el formato de archivo OPUS y requieren un espacio aproximado de 100 KB por minuto.• Biblioteca de grabación de voz autenticada: esta es una configuración heredada. Funciona de la misma manera que la Biblioteca de grabación de voz.

Vínculos relacionados

[Configuración de grabación automática para un código de cuenta](#) en la página 33

Parte 3: Conectores y archivo

Capítulo 5: Administración de conectores para el archivo de grabaciones

Además de almacenar grabaciones de llamadas en un disco duro adicional, Media Manager también puede archivar las grabaciones en una unidad de almacenamiento externa. Esto se hace usando conectores.

Vínculos relacionados

[Agregar un conector](#) en la página 36

[Modificación de los detalles de un conector](#) en la página 37

[Eliminación de un conector existente](#) en la página 38

Agregar un conector

Acerca de esta tarea

IP Office Media Manager ofrece la opción de archivar las grabaciones de llamada de forma remota.

Nota:

Para configurar el archivo NAS, se admite la versión 2 y 3 del protocolo SMB. La versión 3 de SMB es un protocolo más seguro y puede utilizarse para cifrado.

Antes de empezar

Compruebe que tiene acceso a la configuración de **Web Manager**.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Conectores**.
3. Haga clic en **Agregar** y seleccione una de las opciones según sea necesario:
 - **DVD** Consulte [Archivo en DVD](#) en la página 39.
 - **Google** Consulte [Archivo en Google Drive](#) en la página 43.
 - **NAS** Consulte [Archivo en un NAS externo](#) en la página 41.
 - **Sector de almacenamiento de Google** Consulte [Archivando en el sector de almacenamiento de Google Cloud](#) en la página 46.
 - **Objeto binario de Azure** Consulte [Archivo en Azure Blob](#) en la página 49.

- **Sector de almacenamiento de Amazon S3** Consulte [Archivado en el Servicio de almacenamiento simple de Amazon \(Amazon S3\)](#) en la página 52.

Vínculos relacionados

[Administración de conectores para el archivo de grabaciones](#) en la página 36
[Conectores](#) en la página 37

Conectores

Aplicaciones > Media Manager > Conectores


Nombre	Descripción
Agregar	El menú desplegable para seleccionar un conector. Las opciones son: <ul style="list-style-type: none"> • NAS • Google Drive • DVD
Nombre	El nombre del conector.
Tipo	El tipo de conector seleccionado.
Activas	El estado del conector.
Accesible	El campo que indica si el conector es accesible.
Cant. de archivos pendientes	Los archivos pendientes de archivo.
Hora del último archivo correcto	La hora del último archivo correcto con el conector seleccionado.

Vínculos relacionados

[Agregar un conector](#) en la página 36

Modificación de los detalles de un conector

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Configuración**.
3. Haga clic en el icono  correspondiente al conector que desea modificar.
4. Actualice los detalles del conector según sea necesario.
5. (Opcional) Haga clic en **Probar conexión** para comprobar la conexión con los detalles y las credenciales actualizados.
6. Haga clic en **Actualizar**.

Vínculos relacionados

[Administración de conectores para el archivo de grabaciones](#) en la página 36

Eliminación de un conector existente


Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para eliminar un conector existente.

Advertencia:

Una vez archivada una grabación a través de un conector, no puede eliminar ese conector.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Configuración**.
3. Haga clic en el icono  correspondiente al conector que desea eliminar.
4. Haga clic en **Sí** en el cuadro de diálogo de confirmación.

Vínculos relacionados

[Administración de conectores para el archivo de grabaciones](#) en la página 36

Capítulo 6: Archivo en DVD

IP Office Media Manager ofrece la opción de archivar grabaciones de llamadas de audio generadas por Voicemail Pro en una unidad de DVD. Media Manager pone las grabaciones archivadas a disposición de los usuarios a través de la interfaz de Web Manager y de autoadministración web cuando se solicita. El espacio de las unidades de DVD se agota después de cierto tiempo, por lo que debe controlar la capacidad de almacenamiento y conservar un DVD+RW en blanco disponible. Introduzca la unidad DVD+RW en blanco después de que se expulse el DVD completo. Las grabaciones disponibles durante el cambio de DVD se archivan después de introducir un DVD nuevo.

Vínculos relacionados

[Configuración de archivo en DVD](#) en la página 39

Configuración de archivo en DVD

Antes de empezar

Asegúrese de tener al alcance el nombre, la ruta y la etiqueta del DVD.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Configuración**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Seleccione **DVD**.
5. En la ventana **Agregar conector de DVD**:
 - En el campo **Nombre**, escriba un nombre.
 - En el campo **Ruta** ingrese la ruta del archivo de las unidades de DVD, por ejemplo, `/dev/sr0`.
 - En el campo **Etiqueta de DVD**, escriba la etiqueta del DVD.
 -
6. Si desea que la grabación archivada se copie en formato cifrado, cambie la configuración **Cifrar grabación** a **Sí**. Tenga en cuenta que esta configuración no se puede restablecer a **No** una vez que se haya cambiado.
7. Haga clic en **Crear**. El sistema muestra el conector en la lista de conectores.
8. Para comenzar a usar el conector para archivar, en la pantalla **Configuración** seleccione el conector del campo **Conector activo**.

Archivo en DVD

9. Haga clic en **Actualizar**.

Vínculos relacionados

[Archivo en DVD](#) en la página 39

Capítulo 7: Archivo en un NAS externo

IP Office Media Manager puede archivar grabaciones de llamadas en un almacenamiento conectado a la red (NAS). Las grabaciones archivadas en un NAS se ponen a disposición de los usuarios a través de Media Manager y de la interfaz de autoadministración web.

- Media Manager admite el archivado de grabaciones en NAS a la velocidad máxima de grabación de llamadas.
- Media Manager ejecuta una tarea de programación para archivar cualquier nueva grabación cada 5 minutos.

Los escenarios de ejemplo probados incluyen:

- 18000 grabaciones de 5 MB cada una toman aproximadamente 1 hora en archivarse en la unidad externa NAS.
- 3000 grabaciones de 15 MB cada una toman aproximadamente 8 minutos en archivarse en la unidad externa NAS.

Nota:

Cuando configura NAS o cualquier conector para el proceso de archivo, y cuando el archivo Media Manager se procesa desde el origen hasta el destino, junto con las nuevas grabaciones, también archiva el archivo de grabación antiguo en el NAS configurado o el controlador del conector.

Si se elimina un archivo de grabación en la ruta de almacenamiento de llamadas debido a un límite de espacio o **Días de retención de llamada**, el Media Manager verifica el archivo de grabación en el archivo NAS o del conector. Si no puede reproducir la grabación en NAS, comuníquese con su administrador.

Vínculos relacionados

[Configuración de archivo con NAS](#) en la página 41

Configuración de archivo con NAS

Nota:

Para configurar el archivo NAS, se admite la versión 2 y 3 del protocolo SMB. La versión 3 de SMB es un protocolo más seguro y puede utilizarse para cifrado.

Antes de empezar

Asegúrese de tener la ruta y las credenciales del recurso compartido de archivos creado en el NAS.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Configuración**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Seleccione **NAS**.
5. En la ventana **Agregar conector NAS**:
 - a. Introduzca un **Nombre** para el conector NAS.
 - b. Introduzca una **Ruta** para el conector NAS. Esta es la ruta del recurso compartido de archivos. La ruta de acceso debe tener el formato IP address/SharePath. Por ejemplo, 148.147.54.1/Remote archive.
 - c. En el campo **Nombre de usuario para Fileshare**, introduzca el nombre de usuario para acceder al recurso compartido de archivos.
 - d. En el campo **Contraseña para Fileshare**, introduzca la contraseña correspondiente al nombre de usuario para acceder al recurso compartido de archivos.
 - e. Si desea que la grabación archivada se copie en formato cifrado, cambie la configuración **Cifrar grabación** a **Sí**. Tenga en cuenta que esta configuración no se puede restablecer a **No** una vez que se haya cambiado.
6. (Opcional) Haga clic en **Probar conexión** para probar la conectividad al servidor del recurso compartido de archivos con las credenciales provistas.
7. Haga clic en **Crear**. El sistema muestra el conector en la lista de conectores.
8. Para comenzar a usar el conector para archivar, en la pantalla **Configuración** seleccione el conector del campo **Conector activo**.
9. Haga clic en **Actualizar**.

Vínculos relacionados

[Archivo en un NAS externo](#) en la página 41

Capítulo 8: Archivo en Google Drive

IP Office Media Manager puede archivar grabaciones de llamadas en Google Drive. Las grabaciones archivadas en Google drive se ponen a disposición de los usuarios a través de Media Manager y de la interfaz de autoadministración web. Antes de comenzar con el proceso de archivo, debe crear un Google drive para Media Manager y configurarlo como conector.

Vínculos relacionados

[Creación de una unidad Google Drive para Media Manager](#) en la página 43

[Configuración de archivo en Google drive](#) en la página 44

Creación de una unidad Google Drive para Media Manager

Acerca de esta tarea

Esta sección proporciona pasos de nivel avanzado para crear una unidad Google Drive para que Media Manager utilice.

Procedimiento

1. Vaya a <https://console.developers.google.com/>.
2. Cree un proyecto.
3. Haga clic en **Unidad API** para habilitar la API.
4. Haga clic en **Credenciales > Crear credenciales > ID de cliente OAuth**.
5. En la pantalla Configurar consentimiento, escriba el **Nombre del producto**.
6. En el campo **Seleccionar tipo de aplicación**, seleccione **Aplicación web**.
7. En el campo **URI de redireccionamiento autorizadas**, ingrese `https://<FQDN>:49001/Callback`.
Debe brindar el FQDN, no una dirección IP.
8. Haga clic en **Crear**.
9. Descargue y guarde el archivo JSON.

Pasos siguientes

Con el archivo JSON descargado, cree un conector a la unidad de Google Drive. Vea [Configuración de archivo en Google drive](#) en la página 44.

Vínculos relacionados

[Archivo en Google Drive](#) en la página 43

Configuración de archivo en Google drive

Antes de empezar

Cree un proyecto de Google y descargue el archivo JSON. Vea [Creación de una unidad Google Drive para Media Manager](#) en la página 43.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Configuración**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Seleccione **Google**.
5. En la ventana **Agregar conector Google**, en el campo **Nombre**, escriba el nombre del conector.
6. Si desea que la grabación archivada se copie en formato cifrado, cambie la configuración **Cifrar grabación** a **Sí**. Tenga en cuenta que esta configuración no se puede restablecer a **No** una vez que se haya cambiado.
7. Haga clic en **Examinar** y seleccione el archivo JSON que descargó después de crear su Google drive.
8. Haga clic en **Cargar**.
9. Haga clic en **Crear**. El sistema muestra el conector en la lista de conectores.
10. Para comenzar a usar el conector para archivar, en la pantalla **Configuración** seleccione el conector del campo **Conector activo**.
11. Haga clic en **Actualizar**.

Vínculos relacionados

[Archivo en Google Drive](#) en la página 43

Capítulo 9: Archivo de grabaciones en BYOS

En sistemas de suscripción de IP Office, ahora puede seleccionar entre usar el servicio Media Manager local o un Media Manager centralizado que utiliza almacenamiento en la nube para almacenar las grabaciones de medios.

Cuando utiliza el Media Manager centralizado, también puede seleccionar si desea utilizar el almacenamiento en nube proporcionado por Avaya o su almacenamiento en nube.

Al igual que con Media Manager, la grabación es realizada por Voicemail Pro. Una vez completada, la grabación se transfiere a la opción de grabación de llamada seleccionada por el cliente. El acceso a grabaciones se proporciona a través de los menús de **Web Manager** para administradores y de la nueva aplicación del portal de usuarios para los usuarios.

Actualmente, el almacenamiento externo en la nube compatible es:

- Almacenamiento de Google Cloud
- Almacenamiento de objetos binarios de Azure
- Sector de almacenamiento de Amazon S3

Los tres tipos de almacenamiento admitidos pueden configurarse como almacenamiento primario y almacenamiento de archivo. También puede migrar de un almacenamiento en la nube a otro.

Nota:

Para retener las grabaciones en el almacenamiento primario de manera indefinida, puede configurar **Días de retención de llamada** a cero. El Media Manager nunca elimina las grabaciones del almacenamiento primario y no hay necesidad de archivar las grabaciones.

Los archivos archivados se copian de aquellos actualmente en la Biblioteca de grabaciones de voz (VRL). Las grabaciones de medios originales permanecen disponibles en la biblioteca hasta que se eliminan manualmente o automáticamente.

Cuando se copian grabaciones en el almacenamiento externo, las grabaciones de medios originales disponibles en la biblioteca pueden visualizarse, ordenarse y reproducirse.

Vínculos relacionados

[Configuración de BYOS como almacenamiento primario](#) en la página 46

[Archivando en el sector de almacenamiento de Google Cloud](#) en la página 46

[Archivo en Azure Blob](#) en la página 49

[Archivado en el Servicio de almacenamiento simple de Amazon \(Amazon S3\)](#) en la página 52

Configuración de BYOS como almacenamiento primario

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para configurar su almacenamiento externo en la nube como almacenamiento primario.

Antes de empezar

Asegúrese de haber configurado su almacenamiento externo en la nube y de que esté listo para acceder.

Procedimiento

1. Vaya a la vista **Ajustes**.
2. En **Tipo de almacenamiento de llamada**, seleccione **Tipo de almacenamiento alojado**.
3. En **Tipo de almacenamiento alojado**, seleccione el almacenamiento externo requerido.
4. Ingrese los ajustes de configuración según el almacenamiento externo seleccionado.
5. Haga clic en **Conexión de prueba**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Resultado

Todas las grabaciones se almacenan en el almacenamiento externo configurado.

Vínculos relacionados

[Archivo de grabaciones en BYOS](#) en la página 45

Archivando en el sector de almacenamiento de Google Cloud

IP Office Media Manager puede archivar grabaciones de llamadas en un sector de almacenamiento de Google Cloud. Las grabaciones archivadas en el sector de almacenamiento de Google Cloud se ponen a disposición de los usuarios a través de Media Manager y de las interfaces de autoadministración web y del portal de usuario. Antes de comenzar con el proceso de archivo, debe crear un sector de almacenamiento de Google Cloud para Media Manager y configurarlo como conector.

Vínculos relacionados

[Archivo de grabaciones en BYOS](#) en la página 45

[Creación de un sector de almacenamiento de Google para Media Manager](#) en la página 47

[Configuración del sector de almacenamiento de Google Cloud para archivar](#) en la página 48

Creación de un sector de almacenamiento de Google para Media Manager

Acerca de esta tarea

Esta sección proporciona pasos de nivel avanzado para crear un sector de almacenamiento de Google para que Media Manager utilice.

Antes de empezar

Asegúrese de tener una cuenta, crear un proyecto y habilitarlo en la consola de Google Cloud.

Procedimiento

1. En la consola de Google Cloud, vaya a <https://console.cloud.google.com/storage/browser>.
2. Haga clic en **Crear sector de almacenamiento** para abrir el formulario de creación del sector de almacenamiento.
3. Haga clic en **Crear carpeta**.
4. Ingrese el nombre de la carpeta en el siguiente formato: `carpeta primaria <nombre>`.
5. En la consola de Google Cloud, vaya a la página **Cuentas de servicio**.
6. Haga clic en **Seleccionar** su proyecto.
7. Haga clic en la dirección de correo electrónico de la cuenta de servicio para crear una clave.
8. Haga clic en la ficha **Claves**.
9. Haga clic en el menú **Agregar clave**, y seleccione **Crear nueva clave**.
10. Seleccione **JSON** como **Tipo de clave** y haga clic en **Crear**.
Al hacer clic en **Crear** se descarga un archivo clave de la cuenta de servicio.
11. Vaya a la página del navegador y haga clic en el menú Desbordamiento del sector de almacenamiento.
Seleccione el sector de almacenamiento asociado al cual desea otorgar un rol a un miembro
12. Elija **Editar permisos de sector de almacenamiento**.
13. Haga clic en el botón **+ Agregar miembros**.
14. En el campo **Miembros nuevos**, ingrese la Id. de correo de la cuenta de servicio.
15. Seleccione los siguientes roles del menú **Seleccione un rol**.
 - Escritura del sector de almacenamiento heredado de almacenamiento
 - Lectura del objeto heredado de almacenamiento
16. Haga clic en **Guardar**.

Pasos siguientes

Configurar el archivo de almacenamiento de Google Cloud en Media Manager.

Vínculos relacionados

[Archivando en el sector de almacenamiento de Google Cloud](#) en la página 46

Configuración del sector de almacenamiento de Google Cloud para archivar

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para archivar las grabaciones en el sector de almacenamiento de Google Cloud como su almacenamiento externo en la nube.

Antes de empezar

Cree un proyecto de Google y descargue el archivo JSON.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Conectores**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Seleccione **Sector de almacenamiento de Google Cloud**.
5. En la ventana **Agregar conector de sector de almacenamiento de Google Cloud**, en el campo **Nombre**, escriba el nombre del conector.
6. Agregue el **Nombre de sector**:
7. Ingrese el nombre **Carpeta primaria**.
8. En **Cuentas de servicio**, navegue y seleccione el archivo **.JSON** descargado después de crear su sector de almacenamiento de Google Cloud.
9. Haga clic en **Cargar**.
10. Deslice la configuración de **Cifrar grabación** hasta **SÍ** para copiar las grabaciones archivadas en un formato cifrado.

Nota:

La configuración de **Cifrar grabación** no se puede restablecer a **NO** una vez que se haya cambiado.

11. Haga clic en **Conexión de prueba**.
12. Haga clic en **Crear**.
13. Para comenzar a usar el conector para archivar, en la pantalla Configuración seleccione el conector del campo **Conector activo**.
14. Haga clic en **Actualizar**.

Resultado

Toda la grabación de aquí en adelante se archiva en el sector de almacenamiento Google.

Vínculos relacionados

[Archivando en el sector de almacenamiento de Google Cloud](#) en la página 46

Archivo en Azure Blob

IP Office Media Manager puede archivar grabaciones de llamadas en un Azure Blob. Azure Blob Storage es la solución de almacenamiento de objetos de Microsoft para la nube. El almacenamiento de objetos binarios está optimizado para almacenar grandes cantidades de datos. Las grabaciones archivadas en Azure Blob se ponen a disposición de los usuarios a través de Media Manager y de las interfaces de autoadministración web y del portal de usuario. Antes de comenzar con el proceso de archivo, debe crear un Azure Blob para Media Manager y configurar la unidad como conector.

Vínculos relacionados

[Archivo de grabaciones en BYOS](#) en la página 45

[Creación de un objeto binario de Azure para Media Manager](#) en la página 49

[Configuración del archivado de Azure Blob Storage](#) en la página 51

Creación de un objeto binario de Azure para Media Manager

Acerca de esta tarea

Esta sección proporciona pasos de nivel avanzado para crear almacenamiento de objetos binarios Azure para que Media Manager utilice.

Antes de empezar

Asegúrese de tener una suscripción de Azure activa para acceder a la cuenta de Azure Blob Storage.

Procedimiento

1. Vaya al portal de Azure <https://portal.azure.com/#home>.
2. Seleccione **Cuentas de almacenamiento** para mostrar una lista de sus cuentas de almacenamiento.
3. En la página **Crear una cuenta de almacenamiento**, complete la información requerida.
4. Seleccione **Revisar + Crear**.

Azure ejecuta la validación en la configuración de la cuenta de almacenamiento que usted selecciona. Si se aprueba la validación, puede proceder a crear la cuenta de almacenamiento.

Si la validación falla, modifique la configuración que le indica el portal.

5. En la página **Cuentas de almacenamiento**, seleccione **Crear**.
6. Navegue hasta su nueva cuenta de almacenamiento en el portal de Azure.
7. Vaya a **Almacenamiento de datos > Contenedores de objetos binarios**.
8. Seleccione el botón **+ Contenedor**. Para obtener más información acerca de la creación de contenedores, consulte [crear contenedores](#).
9. Escriba un nombre para su nuevo contenedor.

Asegúrese de que el nombre del nuevo contenedor siga el nombre DNS válido. Consulte [Nombramiento y referencias a contenedores, objetos binarios y metadatos](#) para obtener más información.

10. Establezca el nivel de acceso público al contenedor.
11. Seleccione **Aceptar** para crear el contenedor.
12. Agregue una carpeta primaria dentro del contenedor.
13. Vaya a su objeto binario y seleccione **Generar SAS** Vea [Autorizar acceso a datos en Azure Storage](#).
14. Seleccione **Método de firma > Clave de delegación de usuario**.
15. Para definir **Permisos**, seleccione o desactive las casillas de verificación correspondientes.

Los permisos que tiene para seleccionar son los siguientes:

- Lectura de objetos binarios
- Escritura de objetos binarios
- Lista de objetos binarios
- Actualización de objetos binarios
- Eliminación de objetos binarios

16. Revise y seleccione **Generar token de SAS y URL**.

La cadena de consulta **token de SAS de objeto binario** y **URL de SAS de objeto binario** se muestran en el área inferior de la ventana.

17. Copie y pegue los valores de URL y **token de SAS de objeto binario** en una ubicación segura.

 **Nota:**

El **token de SAS de objeto binario** se muestra una vez y no se puede recuperar después de que se cierra la ventana.

18. Haga clic en **Control de acceso (IAM)**.
19. Haga clic en la ficha **Asignaciones de roles** para ver las asignaciones de roles.
20. Haga clic en **Agregar > Agregar asignación de rol** y seleccione **Rol**.
21. En la lista **Asignar acceso a**, seleccione el tipo de principal de seguridad al que desea asignar acceso.
22. Haga clic en **Guardar**.
23. Después de unos momentos, al director de seguridad se le asigna el rol en el alcance seleccionado.

Pasos siguientes

Configurar el archivo de Azure Blob Storage en Media Manager.

Vínculos relacionados

[Archivo en Azure Blob](#) en la página 49

Configuración del archivado de Azure Blob Storage

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para archivar las grabaciones en Azure Blob como su almacenamiento externo en la nube.

Antes de empezar

Asegúrese de tener un contenedor de objetos binarios y un token SAS.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Conectores**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Seleccione **Almacenamiento de objeto binario de Microsoft Azure**.
5. En la ventana **Agregar conector de almacenamiento de objeto binario de Azure**, en el campo **Nombre**, escriba el nombre del conector.
6. Agregue el **Nombre**.
7. Escriba **Nombre de la cuenta de almacenamiento**.
8. Escriba **Nombre de contenedor**.
9. Ingrese el nombre **Carpeta primaria**.
10. Escriba **Token SAS**.
11. Deslice la configuración de **Cifrar grabación** hasta **SÍ** para copiar las grabaciones archivadas en un formato cifrado.

 **Nota:**

La configuración de **Cifrar grabación** no se puede restablecer a **NO** una vez que se haya cambiado.

12. Haga clic en **Conexión de prueba**.
13. Haga clic en **Crear**.
14. Para comenzar a usar el conector para archivar, en la pantalla Configuración seleccione el conector del campo **Conector activo**.
15. Haga clic en **Actualizar**.

Resultado

Toda la grabación de aquí en adelante se archiva en Azure Blob Storage.

Vínculos relacionados

[Archivo en Azure Blob](#) en la página 49

Archivado en el Servicio de almacenamiento simple de Amazon (Amazon S3)

IP Office Media Manager puede archivar grabaciones de llamadas en un Servicio de almacenamiento simple de Amazon (Amazon S3). Amazon S3 tiene una interfaz de servicios web simple que se utiliza para almacenar y recuperar cualquier cantidad de datos, en cualquier momento, desde cualquier lugar de la web. Las grabaciones archivadas en Amazon S3 se ponen a disposición de los usuarios a través de Media Manager y de las interfaces de autoadministración web y del portal de usuario. Antes de comenzar con el proceso de archivo, debe crear un Amazon S3 para Media Manager y configurar la unidad como conector.

Vínculos relacionados

[Archivo de grabaciones en BYOS](#) en la página 45

[Creación de un sector de almacenamiento de Amazon S3 para Media Manager](#) en la página 52

[Configuración del archivado de Amazon S3](#) en la página 53

Creación de un sector de almacenamiento de Amazon S3 para Media Manager

Acerca de esta tarea

Esta sección explica los pasos de alto nivel para crear un almacenamiento del sector de almacenamiento de Amazon S3 para uso de Media Manager.

Procedimiento

1. Inicie sesión en AWS Management Console y abra la consola de Amazon S3 en <https://console.aws.amazon.com/s3/>.
2. Seleccione **Crear sector de almacenamiento**.
3. En **Nombre de sector**:, ingrese un nombre compatible con DNS para su sector de almacenamiento.

 **Nota:**

Después de crear el sector de almacenamiento, no puede cambiar su nombre. Para obtener información acerca de cómo nombrar sectores de almacenamiento, consulte [Reglas para nombrar los sectores de almacenamiento](#).

4. En **Región**, elija la región de AWS donde desea que se encuentre el sector de almacenamiento.
5. En **Configuración de sector de almacenamiento para bloquear acceso público**, seleccione **Bloquear acceso público** para aplicar al sector de almacenamiento.
6. Seleccione **Crear sector de almacenamiento** vea [Creación de un sector de almacenamiento](#).
7. Agregue el sector de almacenamiento de recursos **Nombre** y configure **Objeto** en **Cualquier(a)**.
8. Navegue hasta su nuevo sector de almacenamiento de Amazon S3.

9. Agregue una carpeta primaria en el contenedor.
10. Cree y configure políticas de usuario de IAM para controlar el acceso de los usuarios al sector de almacenamiento de Amazon S3. Para obtener más información sobre la creación de un usuario de IAM, consulte [Creación de un usuario de IAM en su cuenta de AWS](#).
11. Otorgue permisos a nivel de grupo para el sector de almacenamiento de Amazon S3.
Proporcione acceso a las siguientes operaciones de sectores de almacenamiento para acceder al sector de almacenamiento:
 - GetObject
 - PutObject
 - DeleteObject
 - GetBucketLocation
12. Utilice su ID de cuenta de AWS o alias de cuenta, nombre de usuario de IAM y contraseña para iniciar sesión en la [consola de IAM](#).
13. En la barra de navegación en la parte superior derecha, elija su nombre de usuario y seleccione **Mis credenciales de seguridad**.
14. Expanda la sección **Claves de acceso (ID de clave de acceso y clave de acceso secreta)**. Consulte [Administración de teclas de acceso \(consola\)](#).
15. Haga clic en **Crear nueva clave de acceso**.

La clave de acceso incluye ID de clave de acceso y claves de acceso secretas. Guarde las teclas para configurar el sector de almacenamiento de Amazon S3 en Media Manager.

Pasos siguientes

Configure el archivo del sector de almacenamiento de Amazon S3 en Media Manager.

Vínculos relacionados

[Archivado en el Servicio de almacenamiento simple de Amazon \(Amazon S3\)](#) en la página 52

Configuración del archivado de Amazon S3

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para archivar las grabaciones en Amazon S3 como su almacenamiento externo en la nube.

Antes de empezar

Asegúrese de tener un contenedor Amazon S3, una clave de acceso y una clave secreta.

Procedimiento

1. Inicie sesión en **Web Manager** en el servidor que aloja a Media Manager.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Conectores**.
3. Haga clic en **Agregar**.

4. Seleccione **Sector de almacenamiento de Amazon S3**.
5. En la ventana **Agregar conector de almacenamiento Amazon S3**, en el campo **Nombre**, escriba el nombre del conector.
6. Escriba **Nombre de sector**.
7. Ingrese el nombre **Carpeta primaria**.
8. Escriba **Id. de clave de acceso de usuario**.
9. Escriba **Clave de acceso secreta de usuario**.
10. Deslice la configuración de **Cifrar grabación** hasta **SÍ** para copiar las grabaciones archivadas en un formato cifrado.

 **Nota:**

La configuración de **Cifrar grabación** no se puede restablecer a **NO** una vez que se haya cambiado.

11. Haga clic en **Conexión de prueba**.
12. Haga clic en **Crear**.
13. Para comenzar a usar el conector para archivar, en la pantalla **Ajustes**, seleccione el conector del campo **Conector activo**.
14. Haga clic en **Actualizar**.

Resultado

Toda la grabación de aquí en adelante se archiva en el almacenamiento del sector de almacenamiento de Amazon S3.

Vínculos relacionados

[Archivado en el Servicio de almacenamiento simple de Amazon \(Amazon S3\)](#) en la página 52

Capítulo 10: Migración de grabaciones a otro almacenamiento

En Media Manager, ahora puede transferir manualmente las grabaciones de medios del almacenamiento antiguo al nuevo almacenamiento externo en la nube. Puede realizar las siguientes migraciones entre los almacenamientos:

- Disco duro adicional (HDD) a sector de almacenamiento de Google Cloud, objeto binario de Azure o sector de almacenamiento de Amazon S3.
- Sector de almacenamiento de Google Cloud a HDD, objeto binario de Azure o sector de almacenamiento de Amazon S3.
- Objeto binario de Azure a HDD, sector de almacenamiento de Google Cloud o sector de almacenamiento de Amazon S3.
- Sector de almacenamiento de Amazon S3 a HDD, sector de almacenamiento de Google Cloud u objeto binario de Azure.

La siguiente tabla describe el procedimiento de migración entre el almacenamiento.

 **Nota:**

Asegúrese de tener la misma estructura de carpeta en el nuevo almacenamiento que en el almacenamiento original.

Almacenamiento original o antiguo	HDD	Sector de almacenamiento de Google Cloud	Objeto binario de Azure	Sector de almacenamiento de Amazon S3
HDD	No aplicable	Cargue la carpeta a la carpeta primaria en el sector de almacenamiento usando la función Google Cloud Platform (GCP) Cargar carpeta .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descargue y configure la herramienta azcopy en el sistema linux al cual está conectado el HDD. Consulte Tareas iniciales con AzCopy. 2. Copie todos los archivos de medios de NAS al comando de uso de objeto binario Azure. <pre>azcopy copy "/additional-hdd#1/*" "https://byosstorage123.blob.core.windows.net/mycontainer?<SAS-Token>"</pre> Agregue su nombre de contenedor y token SAS a la dirección web para que la ruta funcione. <a href="https://byosstorage123.blob.core.windows.net/mycontainer?<SAS-Token>">https://byosstorage123.blob.core.windows.net/mycontainer?<SAS-Token> Para obtener más detalles, consulte Cargar archivos al objeto binario Azure usando AzCopy 	Cargue la carpeta <call-storage-path> en el sector de almacenamiento de AWS usando s3 Console. Vea Carga de objetos .

La tabla continúa...

Almacenamiento original o antiguo	HDD	Sector de almacenamiento de Google Cloud	Objeto binario de Azure	Sector de almacenamiento de Amazon S3
Almacenamiento de Google Cloud	Descargue la carpeta del sector de almacenamiento y agréguela a la ubicación deseada en el HDD	No aplicable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siga los pasos indicados en la documentación para autorizar GCP y Azure. Vea Copiar datos del almacenamiento de Google Cloud al almacenamiento de Azure usando AzCopy 2. Copie carpetas dentro de la carpeta primaria en el contenedor de almacenamiento del objeto binario Azure. <ul style="list-style-type: none"> • <a href="https://storage.cloud.google.com/<bucket-name>/<parent-folder-name>">https://storage.cloud.google.com/<bucket-name>/<parent-folder-name> • <a href="https://<storage-account-name>.blob.core.windows.net/<container-name>">https://<storage-account-name>.blob.core.windows.net/<container-name> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale la CLI de AWS y configure sus credenciales de AWS en su GCP. Vea Instalación, actualización y desinstalación de CLI de AWS para instalar CLI de AWS y Configuración de CLI de AWS para configurar la CLI de AWS 2. Vaya a cualquier instancia o shell en la nube en GCP. 3. Utilice la herramienta gsutil y escriba su nombre de almacenamiento y el nombre del sector de almacenamiento con el siguiente comando: <pre>gsutil -m rsync -rd gs://<storagename> s3://<bucketname>.</pre>

La tabla continúa...

Almacenamiento original o antiguo	HDD	Sector de almacenamiento de Google Cloud	Objeto binario de Azure	Sector de almacenamiento de Amazon S3
Almacenamiento de objeto binario de Azure	Descargue la carpeta del objeto binario y agréguela a la ubicación deseada en el HDD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cree un token SAS para la cuenta de almacenamiento de Azure, consulte Usar datos de importación del servicio de transferencia de datos de GCP desde el objeto binario de Azure 2. Utilice el servicio de transferencia de datos de GCP. 3. Seleccione el origen como contenedor de Azure 4. Agregar nombre de cuenta de almacenamiento, nombre de contenedor y token SAS. 5. Seleccione el sector de almacenamiento de destino. 6. Inicie la transferencia. 7. Configure el nombre de la carpeta primaria en la configuración de Media Manager a la carpeta donde se copian los archivos de Azure. 	No aplicable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con azcopy, descargue el objeto binario del almacenamiento de Azure a una carpeta local. Vea el token SAS en la siguiente dirección web para que la ruta funcione: <a href="https://mbyos.blob.core.windows.net/mm-recording-primary?<SAS-token>">https://mbyos.blob.core.windows.net/mm-recording-primary?<SAS-token>. 2. Cargue la carpeta al sector de almacenamiento de AWS usando la consola S3.

La tabla continúa...

Almacenamiento original o antiguo	HDD	Sector de almacenamiento de Google Cloud	Objeto binario de Azure	Sector de almacenamiento de Amazon S3
Sector de almacenamiento de Amazon S3	Descargue la carpeta del sector de almacenamiento y agréguela a la ubicación deseada en el HDD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cree un token SAS para la cuenta de almacenamiento de Azure, consulte Usar datos de importación del servicio de transferencia de datos de GCP desde el objeto binario de Azure. 2. Utilice el servicio de transferencia de datos de GCP. 3. Seleccione el origen como contenedor de Azure 4. Agregar nombre de cuenta de almacenamiento, nombre de contenedor y token SAS. 5. Seleccione el sector de almacenamiento de destino. 6. Inicie la transferencia. 7. Configure el nombre de la carpeta primaria en la configuración de Media Manager a la carpeta en la que se copian los archivos de Azure. 	Descargue y configure la herramienta azcopy de Microsoft y agregue el comando <code>azcopy cp</code> . Vea Migrar sectores de almacenamiento de AWS S3 a Azure Blob Storage.	No aplicable

Después de la migración, puede configurar las nuevas credenciales de almacenamiento en Web Manager para acceder a las grabaciones.

Parte 4: Grabaciones y alarmas

Capítulo 11: Administración de grabaciones

Los siguientes procesos pueden ser realizados por administradores que tienen acceso a Media Manager (consulte [Configuración del acceso a Media Manager](#) en la página 23).

Vínculos relacionados

[Cómo acceder a las grabaciones](#) en la página 61

[Detalles de grabaciones](#) en la página 62

[Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda](#) en la página 63

[Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64

[Reproducción de una grabación de una llamada](#) en la página 65

[Descargar grabaciones](#) en la página 65

[Comprobación de la autenticación de grabaciones de llamadas](#) en la página 66

[Eliminar grabaciones](#) en la página 67

Cómo acceder a las grabaciones

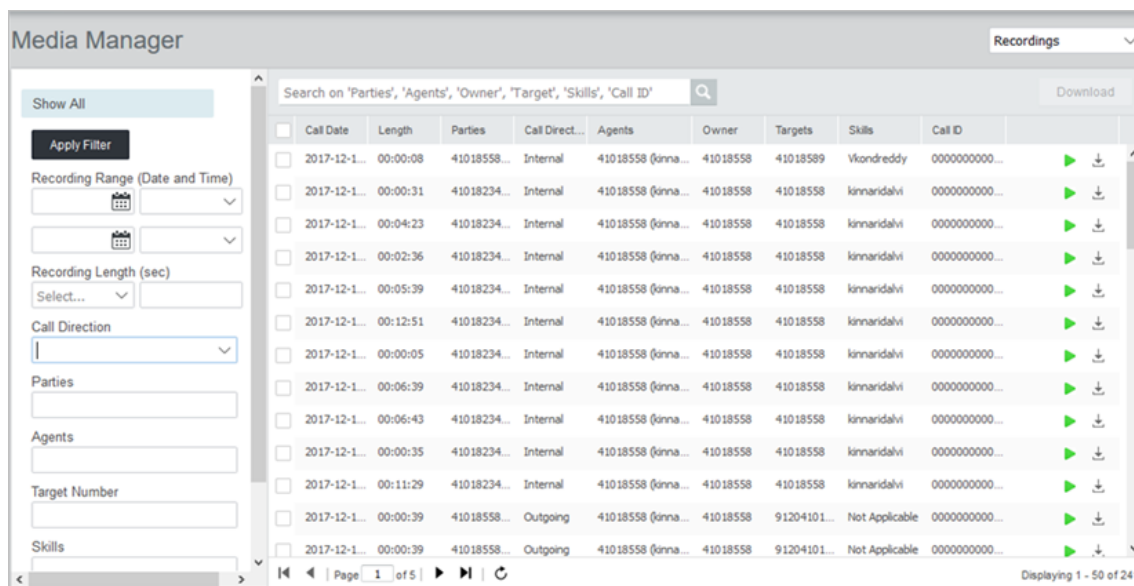
Acerca de esta tarea

IP Office Media Manager cataloga las grabaciones y las pone a disposición de los administradores, para que ellos las visualicen, las reproduzcan y las descarguen. Los administradores pueden utilizar la interfaz de **Web Manager** para acceder a estas grabaciones.

Los archivos de audio se almacenan en formato de archivo Opus, que es un formato de audio desarrollado principalmente para transmisión en Internet. Los archivos se pueden reproducir con Firefox, Microsoft Edge y Google Chrome. Los archivos Opus también pueden reproducirse con el navegador Safari en iOS 11 y macOS High Sierra. Los archivos de audio descargados pueden reproducirse con el reproductor de medios VLC y con el reproductor de Windows Media. Sin embargo, se debe agregar el complemento de Opus al reproductor de Windows Media para reproducir archivos Opus.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.
3. El sistema muestra todas las grabaciones de llamadas. Vea [Detalles de grabaciones](#) en la página 62 para conocer los detalles.



Vínculos relacionados




[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Detalles de grabaciones

Al mostrar grabaciones, se muestra la siguiente información de llamada para cada grabación.

Nombre	Descripción
Casilla de verificación	La casilla de verificación se puede utilizar para seleccionar varias grabaciones y luego hacer clic en Eliminar o Descargar para eliminar o descargar todas las grabaciones seleccionadas.
Fecha de llamada	La fecha de la llamada.
Duración	La duración de la grabación.
Participantes	Los usuarios que participaron en una llamada en conferencia.
Dirección de llamada	El campo indica si la llamada era interna, entrante o saliente.
Agentes	Los agentes involucrados en la llamada.
Propietario	El propietario de la grabación. El propietario es la extensión o el elemento de configuración que activó la grabación de la llamada. <ul style="list-style-type: none"> • Extensión de usuario • Extensión de grupo de búsqueda • Número de línea • Código de cuenta
Destinos	Los números de teléfono de los destinatarios de la llamada.
Habilidades	El conjunto de aptitudes del agente involucrado en la llamada.
Id. de llamada	El número de identificación exclusivo asociado con la grabación de la llamada.

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
	Este icono se muestra si la grabación incluye información de autenticación de VRLA. Haga clic en el icono para mostrar un mensaje de estado. Vea Comprobación de la autenticación de grabaciones de llamadas en la página 66.
	Reproducir la grabación individual.
	Descargar la grabación individual. Vea Descargar grabaciones en la página 65.

Vínculos relacionados


[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda

Acerca de esta tarea

Puede usar el cuadro de búsqueda en la parte superior de la pantalla para buscar grabaciones específicas.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.
3. En el campo de búsqueda, escriba los valores de las siguientes opciones. Para escribir más de un valor, separe cada valor con coma:
 - **Participantes**
 - **Agentes**
 - **Propietario**
 - **Destino**
 - **Habilidades**
 - **Id. de llamada**
4. Haga clic en el icono .
5. El sistema mostrará todas las grabaciones que coincidan con sus criterios de búsqueda.

Vínculos relacionados

[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Cómo filtrar las grabaciones mostradas

Acerca de esta tarea

Al mostrar grabaciones, puede usar los filtros de búsqueda que se muestran a la izquierda para mostrar solo las grabaciones coincidentes.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.
3. Configure las opciones de filtración según sea necesario. Para obtener detalles de los filtros, consulte [Opciones de filtro](#) en la página 64.
4. Haga clic en **Aplicar filtro**. El sistema mostrará las grabaciones que coincidan con sus criterios de filtración de búsqueda.
5. Para eliminar el filtro, haga clic en **Mostrar todo**.

Vínculos relacionados

[Administración de grabaciones](#) en la página 61

[Opciones de filtro](#) en la página 64

Opciones de filtro

Las siguientes opciones se pueden utilizar al aplicar un filtro (consulte [Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64) a las grabaciones.

Nombre	Descripción
Intervalo de grabación (fecha y hora)	El intervalo de fecha y hora en el cual se grabó la llamada. Utilice los calendarios para seleccionar las fechas y los menús desplegables adyacentes para especificar la hora.
Duración de la grabación	La duración de la grabación. Seleccione uno de los signos e ingrese el tiempo en segundos. Los signos disponibles son: <ul style="list-style-type: none"> • = Con una duración de grabación igual a la especificada. • < Con una duración de grabación menor que la especificada. • > Con una duración de grabación mayor que la especificada. • >= Con una duración de grabación mayor que o igual a la especificada. • <= Con una duración de grabación menor que o igual a la especificada.
Dirección de llamada	La dirección de la llamada, es decir, si la llamada es Interna, Entrante, o Saliente .
Participantes	Los participantes involucrados en la llamada. Para más de un participante, escriba los nombres separados por una coma.
Agentes	Los agentes involucrados en la llamada. Para más de un agente, escriba los nombres de los agentes separados por una coma.
Número de destino	El número de teléfono del destinatario de la llamada.
Habilidades	El conjunto de aptitudes del agente involucrado en la llamada.

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
Id. de llamada	El número de identificación exclusivo asociado con la grabación de la llamada.

Vínculos relacionados

[Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64

Reproducción de una grabación de una llamada

Acerca de esta tarea

Puede reproducir grabaciones desde la lista que se muestra.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.
3. Si es necesario, busque las grabaciones para mostrar las requeridas (consulte [Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda](#) en la página 63 y [Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64).
4. Para reproducir una grabación, haga clic en el icono ▶ junto a la grabación. Se muestra un panel de reproducción en la parte superior del menú y se puede utilizar para controlar la reproducción de la grabación seleccionada.



Vínculos relacionados

[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Descargar grabaciones

Acerca de esta tarea


Puede descargar grabaciones desde Media Manager. Los archivos se descargan en formato de archivo OPU.S.

Advertencia:

- Las grabaciones descargadas no están reguladas por el registro de auditoría y control de la aplicación Media Manager. Por lo tanto, solo se permite descargar grabaciones si se garantiza que su uso continuará cumpliendo con los requisitos de protección de datos y privacidad adecuados.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.

3. Si es necesario, busque las grabaciones para mostrar las requeridas (consulte [Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda](#) en la página 63 y [Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64).
4. Realice una de estas acciones:
 - Para descargar una única grabación, haga clic en el icono  que se encuentra junto a la grabación. La grabación se descarga como un archivo OPUS individual.
 - Para descargar varias grabaciones, seleccione la casilla que se encuentra junto a la grabación que desea descargar y luego haga clic en **Descargar**.
 - Los archivos se descargan como un archivo comprimido.
 - Los archivos zip también incluyen un archivo HTML que contiene detalles de la llamada para cada grabación. Cuando el archivo comprimido se descomprime en una carpeta, este archivo HTML puede abrirse en un navegador y utilizarse para reproducir las grabaciones.

Vínculos relacionados


[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Comprobación de la autenticación de grabaciones de llamadas

Acerca de esta tarea

Todas las grabaciones almacenadas por Media Manager incluyen un valor de suma de comprobación único basado en el contenido original del archivo. Si el archivo se edita o cambia de algún modo, esa suma de comprobación ya no es válida.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.
3. Si es necesario, busque las grabaciones para mostrar las requeridas (consulte [Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda](#) en la página 63 y [Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64).
4. Para verificar el estado de la autenticación de grabación, haga clic en el icono . El sistema muestra uno de los siguientes mensajes:
 - El registro seleccionado tiene autenticación de VRLA.
 - El registro seleccionado no tiene autenticación de VRLA.

Vínculos relacionados

[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Eliminar grabaciones

Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para eliminar grabaciones no deseadas de Media Manager. Las grabaciones se eliminan del almacenamiento local y los metadatos de las grabaciones eliminadas se borran de la base de datos. Las grabaciones almacenadas en ubicaciones remotas no pueden eliminarse.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Grabación**.
3. Si es necesario, busque las grabaciones para mostrar las requeridas (consulte [Búsqueda de grabaciones con el cuadro de texto de búsqueda](#) en la página 63 y [Cómo filtrar las grabaciones mostradas](#) en la página 64).
4. Realice una de estas acciones:
 - Para eliminar una grabación, seleccione la grabación y haga clic en **Eliminar**.
 - Para eliminar varias grabaciones, seleccione la casilla de verificación que se encuentra junto a las grabaciones que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Sí** cuando se le solicita confirmación.

Vínculos relacionados

[Administración de grabaciones](#) en la página 61

Capítulo 12: Uso del Historial de auditoría

La función de registro de auditoría en Media Manager hace un seguimiento de las actividades relacionadas con las grabaciones en la biblioteca. Por ejemplo, al usar el registro de auditoría, puede hacer un seguimiento de quién:

- Buscaron una grabación
- Volvieron a reproducir una grabación
- Descargaron una grabación
- Eliminaron una grabación

Para cada evento, el registro de auditoría muestra el nombre de usuario, la fecha, la hora y el tipo de acción del usuario. El registro de auditoría se mantiene durante una cantidad de días predeterminada configurada en los ajustes de la aplicación.

Vínculos relacionados

[Ver el registro de auditoría](#) en la página 68

[Exportar el registro de auditoría](#) en la página 70

Ver el registro de auditoría

Acerca de esta tarea

Los administradores pueden establecer los días de retención a través del campo **Período de retención de auditoría (Días)** en la pantalla **Configuración**. El menú **Registro de auditoría** solo está disponible para los Administradores de clientes.

Siga este procedimiento para buscar grabaciones y personalizar los resultados de la búsqueda usando filtros para las grabaciones para:

- un período específico de tiempo
- eventos específicos
- usuarios específicos

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Auditoría**.
3. Utilice cualquiera de las siguientes opciones por separado o juntas. Haga lo siguiente para buscar, filtrar y personalizar los resultados de búsqueda de grabaciones:
 - Use los calendarios para establecer la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**.
 - Haga clic en **Tipo de evento** y seleccione el tipo de eventos que desea incluir en el registro de auditoría.

- En el cuadro **Buscar en ‘Nombre de usuario’**, escriba un **Nombre de usuario y haga clic en el icono Buscar**.

4. Haga clic en **Aplicar filtro**.

Resultado

El **Registro de auditoría** mostrará todas las grabaciones que coincidan con sus criterios de filtro.

Vínculos relacionados

[Uso del Historial de auditoría](#) en la página 68

[Descripciones de campo de auditoría](#) en la página 69

Descripciones de campo de auditoría

Nombre	Descripción
Búsqueda en “Nombre de usuario”	El cuadro de texto para buscar los registros de auditoría de los usuarios. Escriba el nombre de usuario para buscar las actividades de los usuarios en la biblioteca de grabaciones.
Nombre de usuario	Nombre del usuario que utilizó la grabación.
Marca de tiempo	Hora cuando se utilizó la grabación.
Acción del usuario	Tipo de acción de usuario en una grabación. Esto especifica si una grabación se volvió a reproducir, se descargó, se eliminó o se buscó.
Detalles	Detalles de una grabación como propietario de la grabación, el nombre de medios y el nombre de la persona que llama.
Fecha de inicio	Fecha después de la cual ocurrió el evento. Utilice los calendarios para seleccionar las fechas y los menús desplegables adyacentes para especificar la hora.
Fecha de finalización	Fecha antes de la cual ocurrió el evento. Utilice los calendarios para seleccionar las fechas y los menús desplegables adyacentes para especificar la hora.
Tipo de evento	Tipo de eventos para ver. Los tipos de eventos disponibles son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Eliminar • Descargar • Reproducir • Buscar
Exportar	Opción para exportar los resultados de auditoría filtrados como archivo CSV comprimido en su equipo.

Vínculos relacionados

[Ver el registro de auditoría](#) en la página 68

Exportar el registro de auditoría

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Auditoría**.
3. Utilice las opciones de filtro según corresponda para personalizar los resultados de su búsqueda.
4. Haga clic en **Aplicar filtro**.

El **Registro de auditoría** mostrará todas las grabaciones que coincidan con sus criterios de filtro.

5. Haga clic en **Exportar**.
6. En el cuadro de diálogo **Exportar grabaciones**, escriba una contraseña.
7. Haga clic en **Exportar**.

Resultado

Media Manager exporta el archivo como un archivo CSV zip comprimido y protegido por contraseña a su equipo.

Vínculos relacionados

[Uso del Historial de auditoría](#) en la página 68

Capítulo 13: Acerca de las alarmas y notificaciones

IP Office Media Manager puede proporcionar notificaciones sobre alarmas y eventos a una cuenta de correo electrónico configurada en la pantalla **Aplicaciones > Media Manager > Configuración** (consulte [Configuración de Media Manager](#) en la página 16).

La siguiente tabla enumera las alarmas básicas. Los elementos entre llaves { } se reemplazan con valores reales en las alarmas enviadas.

Error Type	Texto de alarma posible
DISK_SPACE_ERROR	<ul style="list-style-type: none">Failed to calculate disk spaceNot enough space on the local disk available for Media Manager. Will attempt to free {0} GB.Failed to rename file {fileName1} to {fileName2}.
FILE_PARSE_ERROR	<ul style="list-style-type: none">Failed to parse file {fileName}. due to unsupported file format.
FILE_ENCODE_ERROR	<ul style="list-style-type: none">Failed to encode file {fileName} from codec {1} to {fileName2}.
CONFIGURATION_ERROR	<ul style="list-style-type: none">System configuration for attribute {attributename} is invalid.
SYSTEM_RESTART	<ul style="list-style-type: none">Service restarted on {service time}Service started on {service time}Service shutdown on {service time}
FILE_ERROR	<ul style="list-style-type: none">Failed to delete file(s).Failed to copy file {fileName1} to {fileName2}.
INTERNAL_SERVICE_ERROR	<ul style="list-style-type: none">Failed to start internal service {service time}.Failed to stop internal service {service time}.
CONFIGURATION_CHANGED	<ul style="list-style-type: none">Media Manager application configuration is changed.

Vínculos relacionados

[Visualización de alarmas](#) en la página 72

Visualización de alarmas

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de usuario de **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Alarmas**.

El sistema muestra todas las alarmas disponibles con sus descripciones.

Vínculos relacionados

[Acerca de las alarmas y notificaciones](#) en la página 71

[Alarmas](#) en la página 72

Alarmas

Aplicaciones > Media Manager > Alarmas

Nombre	Descripción
Fecha	La fecha en la que se generó la alarma.
Gravedad	La severidad de la alarma. Las opciones son: <ul style="list-style-type: none">• Información• Advertencias• Alarmas menores• Alarmas principales• Alarmas críticas
Descripción	Una descripción breve de la alarma.

Vínculos relacionados

[Visualización de alarmas](#) en la página 72

Parte 5: Misceláneo

Capítulo 14: Migración de Contact Recorder

IP Office versión 11.0 y posterior no es compatible con Contact Recorder. Sin embargo, los clientes existentes de Contact Recorder pueden migrar su base de datos de registros de llamadas a Media Manager, la única solución de archivo de IP Office versión 11.0 y posterior. No se admite la migración de ContactStore.

El proceso de migración solamente migra la información sobre las grabaciones existentes y su ubicación. No mueve las grabaciones en sí.

De todas maneras, es posible verificar si las grabaciones VRLA migradas desde Contact Recorder han sido alteradas usando la interfaz de Media Manager. De esta manera, Media Manager se convierte en una interfaz única para todas las grabaciones de llamadas, ya sea si se archivaron a través de Media Manager en el caso de las grabaciones más nuevas, o de Contact Recorder, en el caso de las grabaciones más antiguas.

Nota:

Debe obtener un respaldo de la base de datos de Contact Recorder antes de actualizar IP Office a la versión 11.0 o posterior. Después de actualizar IP Office a la versión 11.0 o posterior, no podrá acceder a la base de datos de Contact Recorder ni crear respaldos de dicha base.

Migración de conectores

Durante la migración, IP Office también migra los conectores configurados con Contact Recorder. Contact Recorder no cuenta con un sistema para asignar nombre a sus conectores y, por lo tanto, Media Manager les coloca un nombre y una marca de tiempo a los conectores migrados. El nombre tiene el formato `MigratedX-Timestamp`.

Migración de varios archivos

Habitualmente, el proceso de migración finaliza en un intento y se proporciona un resumen de la migración en la interfaz de usuario. Sin embargo, en el caso de un fallo de red o de apagado del sistema durante una migración, los administradores cuentan con la opción de repetir la migración. Si se inicia la migración por segunda vez, IP Office identifica y elimina los datos migrados de la migración fallida anterior antes de comenzar desde el principio. Las configuraciones de los conectores también se eliminan, a menos que se haya cambiado su nombre. Si cambia el nombre predeterminado de un conector, Media Manager no reconocerá el conector con el nuevo nombre cuando vuelva a realizar la migración, y creará uno nuevo si bien el conector renombrado todavía existirá en la base de datos.

Disponibilidad de las características de Contact Recorder en Media Manager

Funcionalidad	Descripción	Disponibilidad en Contact Recorder	Disponibilidad en Media Manager
Buscar por administrador	Buscar por administradores usando Número de destino, Habilidades, Agente e Id. de llamada	Sí	Sí
Buscar en Autoadministración de web	Buscar por usuarios usando los filtros de búsqueda Número de destino, Habilidades, Agente e Id. de llamada	Sí	Sí
Resultados de la búsqueda en Autoadministración de web	Se muestran un máximo de 100 resultados.	Sí	Sí
Conjuntos de llamadas	Facilidad para guardar resultados de la búsqueda para recuperarlos en el futuro.	Sí	No
Correo electrónico	Adjuntar grabaciones a correos electrónicos.	Sí	No
Exportación masiva	Exportar varias grabaciones y los detalles relacionados	Sí	Sí
Restricciones del propietario	Disponible como opción de búsqueda.	No	Sí
Registro de auditoría	Disponibles para el seguimiento del uso de grabaciones.	Sí	Sí
Autenticación de dominio de Windows	-	Sí	No

Vínculos relacionados

[Limitaciones de migración](#) en la página 75

[Requisitos previos para la migración](#) en la página 76

[Inicio de la migración de Contact Recorder](#) en la página 76

Limitaciones de migración

IP Office versión 11.0 y posterior presenta las siguientes limitaciones para la migración de la base de datos de Contact Recorder a Media Manager:

- Las alarmas y los datos de configuración del sistema, como la ruta de almacenamiento de llamadas y la configuración SMTP, no se migran.
- No se migran contraseñas de conector. IP Office establece una contraseña en blanco durante la migración. Los administradores deben configurar los conectores después de terminar la migración.

- Contact Recorder permite archivar un archivo de medios en varias ubicaciones remotas. Dado que Media Manager solamente admite un conector activo, la aplicación solamente conserva el último archivo asociado con un archivo de medios.

Vínculos relacionados

[Migración de Contact Recorder](#) en la página 74

Requisitos previos para la migración

- Dado que IP Office versión 11.0 y posterior no es compatible con Contact Recorder, debe crear un respaldo de Contact Recorder antes de actualizar IP Office.
- Si Contact Recorder está instalado en su disco duro primario, debe obtener una HDD secundaria antes de migrar Media Manager, ya que Media Manager solamente admite HDD secundarias para almacenar archivos de medios. Después de la migración, las grabaciones se deben mover a la HDD secundaria y la ruta de almacenamiento de llamadas se debe actualizar a una partición en la HDD secundaria.
- La HDD secundaria se debe activar a través de los menús de Web Control. Para obtener más información sobre cómo agregar una HDD secundaria y activarla consulte [Activación de discos duros adicionales](#) en la página 15.
- El administrador que inicie la migración debe tener derechos de Administrador de Media Manager .
- Media Manager y Contact Recorder deben estar en el mismo servidor.

Vínculos relacionados

[Migración de Contact Recorder](#) en la página 74

Inicio de la migración de Contact Recorder

Antes de empezar

No olvide respaldar la base de datos de Contact Recorder antes de actualizar a IP Office versión 11.0 o posterior.

Procedimiento

1. Inicie sesión en la interfaz de **Web Manager**.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Media Manager > Migración**.
IP Office le solicita que confirme la migración de la base de datos de Contact Recorder.
3. Haga clic en **Sí** para confirmar.

IP Office muestra el mensaje *Se inició la migración de Media Manager* y muestra el porcentaje de avance de la migración. Al terminar el proceso de migración, se proporciona un resumen del proceso.

Pasos siguientes

- La ruta de almacenamiento de llamadas no se migra. Los administradores deben asegurarse de que la ruta de almacenamiento de llamadas de Media Manager y de Contact Recorder sea la misma. Si no coinciden, los archivos de medios de la ruta de almacenamiento de llamadas de Contact Recorder se deben copiar a la ruta de almacenamiento de llamadas de Media Manager y, al mismo tiempo, se debe preservar la estructura del directorio interno de Contact Recorder. De esta manera, se asegura la capacidad de reproducción de las grabaciones archivadas a través de Contact Recorder.
- Si se ha migrado cualquier configuración de servidor NAS, los administradores deben configurar la contraseña de NAS después de la migración.
- Los administradores deben seleccionar un conector activo para el proceso de archivo remoto.

Vínculos relacionados

[Migración de Contact Recorder](#) en la página 74

Capítulo 15: Recursos

Recursos de documentación

Para obtener una lista de los recursos de documentación relacionados con IP Office,

- Descargue documentos del sitio web de soporte de Avaya en <http://support.avaya.com>.
- La documentación de IP Office está disponible en la Base de conocimiento de IP Office en <https://ipofficekb.avaya.com>.

Búsqueda de documentos en el sitio web de Soporte técnico de Avaya

Procedimiento

1. Vaya a <https://support.avaya.com>.
2. En la parte superior de la pantalla, escriba su nombre de usuario y contraseña y haga clic en **Login**.
3. Haga clic en **Support by Product > Documents**.
4. En **Enter your Product Here**, escriba el nombre del producto y, a continuación, seleccione el producto de la lista.
5. En **Choose Release**, seleccione el número de versión apropiado.
El campo **Choose Release** no está disponible si existe solo una versión para el producto.
6. En el filtro **Content Type**, haga clic en un tipo de documento, o haga clic en **Select All** para ver una lista de todos los documentos disponibles.
Por ejemplo, para guías de usuario, haga clic en **User Guides** en el filtro **Content Type**. La lista muestra únicamente los documentos para la categoría seleccionada.
7. Haga clic en **Enter**.

Soporte técnico

Vaya al sitio web de soporte técnico de Avaya en <https://support.avaya.com> si desea obtener la documentación más reciente, notificaciones sobre el producto y artículos de conocimientos. También puede buscar notas de publicación, descargas y soluciones a problemas. Utilice el servicio web de solicitud de servicios para crear una solicitud de servicio. Realice consultas a

los agentes en directo o solicite que un agente lo comuniqué con el equipo de soporte técnico si un problema requiere conocimientos específicos adicionales.

Visualización de videos de orientación de Avaya

Los videos de orientación de Avaya proporcionan contenido técnico sobre cómo instalar, configurar y resolver problemas en los productos Avaya.

Acerca de esta tarea

Los videos están disponibles en el sitio web de soporte de Avaya, ubicados bajo el tipo de documentos de video, y en el canal de YouTube administrado por Avaya.

- Para encontrar videos en el sitio web de soporte de Avaya, vaya a <https://support.avaya.com/> y realice una de las siguientes acciones:
 - En **Search**, escriba *Avaya Mentor Videos*, haga clic en **Clear All** y seleccione **Video** en **Content Type**.
 - En **Search**, escriba el nombre del producto. En la página **Search Results**, haga clic en **Borrar todo** y seleccione **Video** en **Content Type**.

El tipo de contenido de **Video** se muestra únicamente cuando los videos están disponibles para ese producto.

En el panel derecho, la página muestra una lista de videos disponibles.

- Para encontrar videos de orientación de Avaya en YouTube, vaya a www.youtube.com/AvayaMentor y realice una de las siguientes acciones:
 - Ingrese una o varias palabras clave en **Buscar Canal** para buscar un producto o tema específico.
 - Desplácese hacia abajo a **Listas de reproducción** y haga clic en el nombre del tema para ver la lista de videos disponibles para el tema. Por ejemplo, Contact Centers.

* Nota:

No todos los productos tienen videos disponibles.

Uso de Base de conocimiento de Avaya InSite

La Base de conocimientos de Avaya InSite es un motor de búsqueda web que provee:

- Procedimientos actualizados para solución de problemas y consejos técnicos
- Información sobre los service packs
- Acceso a documentación del cliente y técnica
- Información sobre programas de capacitación y certificación
- Vínculos a otra información pertinente

Si es un socio de Avaya autorizado o un cliente actual de Avaya con un contrato de soporte, puede acceder a la Base de conocimiento sin costo adicional. Debe tener una cuenta de inicio de sesión y un número Sold-To válido.

Use la Base de conocimiento Avaya InSite para buscar posibles soluciones a problemas.

1. Vaya a <http://www.avaya.com/support>.
2. Inicie sesión en el sitio web de Avaya con un usuario y una contraseña válidos.
El sistema muestra la página de **Avaya Support**.
3. Haga clic en **Support by Product > Product-specific Support**.
4. En **Enter Product Name**, indique el producto y, luego, presione **Intro**.
5. En la lista, seleccione el producto y una versión.
6. Haga clic en la ficha **Technical Solutions** para ver los artículos.
7. Seleccione los artículos relevantes.

Recursos adicionales de IP Office

Puede encontrar información en los siguientes sitios web de recursos adicionales.

Avaya

<https://www.avaya.com> es el sitio web oficial de Avaya. La página principal proporciona acceso a sitios web individuales de Avaya para los distintos países.

Ventas de Avaya y portal para socios

<https://sales.avaya.com> es el sitio web oficial para todos los socios comerciales de Avaya. Este sitio requiere del registro de un nombre y contraseña de usuario. Una vez que ha obtenido acceso, puede personalizar el portal para los productos específicos y tipos de información que desea ver y sobre los que desea recibir notificaciones por correo electrónico.

Base de conocimientos Avaya IP Office

<https://ipofficekb.avaya.com> proporciona acceso a una versión en línea y con actualizaciones regulares de la Base de conocimientos IP Office.

Información sobre el mantenimiento, el ciclo de vida y la garantía de Avaya

Los servicios de soporte técnico de Avaya complementan los estándares de las políticas de garantía, ciclo de vida y mantenimiento de Avaya, las cuales están publicadas en <https://support.avaya.com>. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a support@avaya.com.

Grupo de usuarios internacionales de Avaya

<https://www.iaug.org> es el foro de discusión oficial para los usuarios de productos Avaya.

Índice

A

acceso administrativo	
otorgar	23
advertencia de grabación	26
alarmas	72
acerca de	71
visualización	72
almacenamiento de llamadas	
configuración	19
almacenamiento primario	
BYOS	46
amazon S3	
archivo	53
archivo	
Amazon S3	52
BYOS	49, 52
dvd	39
google drive	43
Grabaciones	45
NAS	41
objeto binario azure	49
Sector de almacenamiento de Google Cloud	46
arquitectura	9
auditoría	
descripciones de los campos	69
autoadministración de web	
otorgar acceso	24

B

Base de conocimiento InSite	79
base de datos	
acerca de respaldos y restauración	12
base de datos de contact recorder	74
BYOS	
almacenamiento de archivos	48

C

cambiar	27
conector	37
agregar	36
agregar servidor NAS	41
eliminar	38
modificación	37
configuración	17
configuración	19
pantalla de grabación	27
configurar	26
almacenamiento de archivos	48
BYOS	46
grabación automática de ruta para llamadas entrantes	32
grabación automática de un código de cuenta	33
grabación automática para grupos de búsqueda	30
grabación automática para usuarios	29

configurar (<i>continuado</i>)	
objeto binario amazon	53
objeto binario azure	51
contact recorder	74, 76
creación	
objeto binario azure	49
sector de almacenamiento de Amazon S3	52
sector de almacenamiento de Google	47

D

descripciones de los campos	
grabación de voz	28
grabación de voz de códigos de cuenta	34
grabación de voz de ruta para llamadas entrantes	32
grabación de voz de usuario	29
grabaciones de voz de grupos de búsqueda	31
disco duro adicional	
activar	15
agregar	15

F

filtro	64
filtros	64

G

google drive	
agregar como conector	44
creación	43
Grabaciones	62
Acceder	61
búsqueda desde cuadro de búsqueda	63
comprobación de autenticación	66
configuración de destino	28
Descarga	65
eliminación	67
Reproducir	65
vrla	66
Grabar	
BYOS	45

I

idiomas	
admitidos	12

L

licencia	
verificación a través de web manager	14
verificar	14
voicemail pro	14
licencias	13
limitación	75

Índice

M

media manager	11 , 13 , 17 , 62 , 64 , 72
Acceder	11
configuración	16
configuración del servidor de aplicaciones	20
Información general	9
inicio del servicio	16
Media Manager	37
migración	75 , 76
Grabaciones	55
Migración de	74

O

objeto binario azure	
archivo	51

R

registro de auditoría	68
Exportar	70
Visualización	68
requisitos previos	76
resistencia	11

S

sector de almacenamiento de Google	47
Sitio web de soporte técnico de Avaya	78
sitios web de recursos	80
soporte técnico	78

T

tiempo de grabación	27
---------------------------	--------------------

V

videos	79
Visualización	
registro de auditoría	68