

Grabaciones

- Envio Almacenamiento Externo
- Envio de Almacenamiento Externo (WhatsApp)

Envio Almacenamiento Externo

Adicionalmente al respaldo de grabaciones en el servidor en la nube, es posible enviarlas a un servidor de almacenamiento externo que el cliente puede ofrecer.

Las grabaciones podran ser enviadas en formato MP3 o WAV stereo con el audio de agente en el canal izquierdo y el audio del cliente en el canal derecho y con METADATA en el nombre del archivo para poder realizar un analisis mas detallado.

FORMATO

(instancia) & (fecha) & (hora) & (origen) & (destino) & (campaña) & (agente) & (tipificacion) & (calidad) & (duracion) & (guid)

clever&20240131&141929&13612393100&3252126294&LOANS_IN<-
&Epineda&Leads&Voicemail&&0&4&d9f25bd0-ab4b-4e01-9ef2-8e4e8361414e.mp3

La definición y orden de los campos es el siguiente delimitado por un ampersand (&):

- Nombre de la instancia
- Fecha (YYYYMMDD)
- Hora (HHMMSS)
- Origen
- Destino
- Campaña
- Usuario
- Disposición 1
- Disposición 2
- Disposición 3
- Quality (opcional)
- Duracion
- Guid

Envio de Almacenamiento Externo (WhatsApp)

Adicionalmente al respaldo de conversaciones en el servidor en la nube, es posible enviarlas a un servidor de almacenamiento externo que el cliente puede ofrecer.

Las conversaciones de WhatsApp podrán ser enviadas en formato **JSON**, con un archivo por conversación y con toda la METADATA contenida dentro del archivo para poder realizar un análisis más detallado.

FORMATO

Aspecto	Definición
Formato del archivo	JSON (UTF-8)
Unidad de envío	Un archivo = una conversación completa
Ruta de depósito	/whatsapp/YYYYMMDD/ (subcarpeta diaria)
Nombre del archivo	(conversation_id).json
Orden de los mensajes	Cronológico ascendente
Versión del esquema	1.0

Ejemplo de nombre de archivo:

```
/whatsapp/20240416/0a1aec28-90c7-43af-afaf-91b58ded8baf.json
```

ESTRUCTURA

```
{
  "schema_version": "1.0",
  "source": "whatsapp_channel",
  "generated_at": "2024-04-16T14:00:00Z",
  "conversation": {
```

```
"conversation_id": "0a1aec28-90c7-43af-afaf-91b58ded8baf",
"client_id": "5215733215563",
"agent_name": "Jmartinez",
"agent_group": "Cobranza WhatsApp",
"conversation_status": "closed",
"disposition_1": "Contacto efectivo",
"disposition_2": "Promesa de pago",
"disposition_3": "",
"disposition_4": "",
"disposition_5": "",
"messages": [
  {
    "timestamp": "2024-04-16T09:12:00-05:00",
    "content": "Buenos días, quiero saber el saldo de mi cuenta",
    "message_category": "client",
    "message_type": "client_message",
    "agent_name": "",
    "extras": {
      "channel": "whatsapp",
      "attachments_available": false
    }
  },
  {
    "timestamp": "2024-04-16T09:13:20-05:00",
    "content": "Buen día, con gusto le ayudo. Su saldo actual es de $1,250.00",
    "message_category": "agent",
    "message_type": "agent_message",
    "agent_name": "Jmartinez",
    "extras": {
      "channel": "whatsapp",
      "attachments_available": true
    }
  }
]
```

DEFINICIÓN DE CAMPOS

Nivel raíz

- **schema_version** — Versión del esquema de datos. Valor fijo: `1.0`
- **source** — Canal de origen de la conversación. Valor fijo: `whatsapp_channel`
- **generated_at** — Fecha y hora de generación del archivo en formato ISO 8601. Ejemplo: `2024-04-16T14:00:00Z`
- **conversation** — Objeto que contiene la conversación completa. No es un arreglo: cada archivo corresponde a una sola conversación

Objeto `conversation`

- **conversation_id** — Identificador único de la conversación de WhatsApp
- **client_id** — Número de teléfono del cliente
- **agent_name** — Nombre del agente que atendió la conversación (tomado del primer mensaje enviado por el agente)
- **agent_group** — Nombre de la cola o campaña a la que pertenece la conversación
- **conversation_status** — Estado o evento final registrado al cierre de la conversación
- **disposition_1** — Tipificación de primer nivel asignada al cierre de la conversación (puede estar vacío)
- **disposition_2** — Tipificación de segundo nivel (puede estar vacío)
- **disposition_3** — Tipificación de tercer nivel (puede estar vacío)
- **messages** — Arreglo con todos los mensajes de la conversación, ordenados cronológicamente de forma ascendente

Objeto `messages[]`

- **timestamp** — Fecha y hora del mensaje en formato ISO 8601 con zona horaria. Ejemplo: `2024-04-16T09:12:00-05:00`
- **content** — Cuerpo del mensaje de texto
- **message_category** — Categoría del emisor del mensaje: `client` si fue enviado por el cliente, `agent` si fue enviado por el agente
- **message_type** — Tipo de mensaje: `client_message` si fue enviado por el cliente, `agent_message` si fue enviado por el agente
- **agent_name** — Nombre del agente asociado al mensaje (puede estar vacío en mensajes del cliente)
- **extras** — Objeto con metadatos adicionales del mensaje

Objeto `messages[].extras`

- **channel** — Canal de la conversación. Valor fijo: `whatsapp`
- **attachments_available** — Indica si el mensaje incluye archivos adjuntos (imágenes, documentos, etc.). Valor: `true` o `false`

CONSIDERACIONES

- **Adjuntos:** el contenido de los archivos adjuntos no se incluye en el JSON. Únicamente se indica su existencia mediante la bandera `attachments_available`
- **Tipificaciones:** la tipificación se asigna al cierre de la conversación. Se envían hasta 3 niveles y los niveles no utilizados se envían como cadena vacía (`""`)
- **Transferencias:** cuando una conversación es atendida por más de un agente, el campo `agent_name` del encabezado corresponde al primer agente que respondió; el `agent_name` de cada mensaje refleja al agente que lo envió
- **Conversaciones cerradas:** únicamente se envían conversaciones que ya cuentan con evento de cierre registrado