

KYKX8000

电话录音系统说明书

版本 V1.9

南京康优凯欣通信设备有限公司

地址：南京市栖霞区元化路 8 号南大科学园智慧园 2 号楼

总机：025-84732201 传真：025-84732207

Http: //www.njkykx.com

全国免费服务热线：4008622988

文档声明

由于产品和技术的不断更新、完善，本手册资料内容可能与实际产品不完全相符，敬请谅解。如需查询产品的更新情况，请联系当地办事处（也可直接联系我们）。

目 录

1 产品概述	1
1.1 设备外观	1
1.2 设备接口	1
1.3 设备指示灯	1
1.4 设备特性	2
1.5 设备功能	2
2 快速安装	3
2.1 连接电话线	3
2.2 装入硬盘设备上电	4
2.3 登录网页	4
2.4 检查端口状态	5
2.5 修改 IP 地址	5
2.6 设置系统时间	6
2.7 设置录音方式	6
2.8 录音测试	7
2.9 检查录音记录	7
2.10 检查录音统计	8
2.11 激活设备	8
3 配置管理	9
3.1 设备信息	9
3.2 实时告警	9
3.3 历史告警	9
3.4 操作日志	10
3.5 录音参数	10
3.6 通道参数	12
3.7 录音状态	13
3.8 录音统计	14
3.9 录音查询-当日	15
3.10 录音查询-历史	15
3.11 云平台	16
3.12 云座席	16
3.13 系统设置	17
3.14 IP 设置	18
3.15 时间设置	18
3.16 账号管理	19
3.17 设备管理	20
3.18 邮件推送	21
3.20 License 升级	21
3.21 处理信息	22

3.22 系统日志	22
3.19 系统升级	23
3.23 系统调试	24
4、云座席（客户端）	24
4.1 安装 RECM 录音管理软件	24
4.2 打开 ECM 录音管理软件	24
4.3 账号登录	25
4.4 同步数据	25
4.4 查询	26
4.4.1 录音查询	26
4.4.2 录音下载	27
4.4.3 录音播放	27
4.4.5 录音文件查看	28
4.5 弹屏	28
4.5.1 端口号与坐席号	28
4.5.1 来电弹屏	29
4.6 实时监听	29
5、云平台（管理软件）	30
5.1 安装软件	30
5.2 登录软件	30
5.3 配置连接设备（可支持 256 台录音设备实时同步）	30
5.4 查询录音（查询时可选择全部设备/某几台设备/单台设备）	30
5.5 录音分析（呼入/呼出/未接/呼出总时长/呼入总时长）	30
5.6 可定制各种分析功能	30
6、云平台（服务器）	30
6.1	30
7、常见问题处理	30
7.1 管理者忘记设备 IP(账号或密码)	31
7.2 设备发出告警声	31
7.3 某些端口录音不完整或号码不完整	31

1 产品概述

KYKX8000 是南京康优凯欣通信设备有限公司自行开发研制的新一代录音系统。本系统支持对模拟用户、模拟中继、数字中继、VoIP 中继进行录音和实时监听，可广泛的应用于商业电话录音、行业调度录音、热线服务录音、投诉电话录音、关键岗位录音、金融证券录音、公安报警录音，为各行各业提供坚实、可靠的录音记录储存和查询。

1.1 设备外观



1.2 设备接口

1.2.1 前面板:

E1-0~E1-3: 当使用 E1 接口录音时接入使用, RJ45 接口;

VoIP-0~VoIP-1: 当使用 VoIP 接口录音时接入使用, RJ45 接口;

WANO~WAN1: 管理/级联登录接口, RJ45 接口, 100M 速率;

1.2.2 后面板:

00~63: 模拟录音接口, 最大支持 64 端口录音, RJ45 接口;

220V~: 220VAC 供电接口;

1.3 设备指示灯

PWR 灯: 常亮代表电源正常;

RUN 灯: 快闪 (1 秒钟 3~4 下) 设备正在启动中;

慢闪 (1 秒钟 1 下) 设备运行正常;

LINK 灯：常亮代表检测到硬盘连接正常；

HALF 灯：常亮代表硬盘使用率超过了预留阈值；

FULL 灯：常亮代表硬盘使用率超过了告警阈值；

1.4 设备特性

设备尺寸：440mm*297mm*47mm(1U 标准机架尺寸)；

业务容量：支持 64 路模拟录音、4 路 E1 录音、1 路 VoIP 录音；

硬盘设计：服务器抽拉式硬盘设计；

存储容量：3.5 寸硬盘 2T，灵活扩容、更换方便；

存储时长：2T 支持 50000 小时录音记录

语音编码：G.711 a_law、u_law、mp3、ADCP

录音接口：16 个 RJ45(64 路模拟)/4 个 RJ45(4 路 E1) /2 个 RJ45 (1 路 VoIP)；

Console 口：后台配置 RS232 串口；

设备电源：AC220V 供电；

存储温度：-20~70℃；

长期工作温度：0~45℃(工作)；

短期工作温度：-5~50℃；

工作湿度：5%~95%RH，无凝结；

功耗及净重：≤14w, ≤2.5kg；

维护方便：支持集中/远程设备管理、日志管理、告警管理；

操作简单：无需电脑配置，上电即可自动启动录音便捷式安装；

1.5 设备功能

混合录音：支持模拟用户、模拟中继、数字中继和 VoIP 中继；

多模式录音：支持全程录音、选择性录音、压控录音、声控录音、码控录音、强制启动录音等；

查询方便：可通过通道号、时间范围、对方号码、本机号码、坐席 ID、坐席组号、通话时长、未接听等条件复合查询；

云平台：支持同时向 4 个云平台集中备份，集中查询、下载录音文件；

云座席：分普通座席/班长座席/经理座席,在此 CRM 客户关系管理。支持录音弹屏、实时监听、录音同步，文件下载；

自动维护：如磁盘空间不足、CPU 占用率过高或产生错误时自动发起告警，并根据预先设置的机制进行自动维护；

录音统计：自动记录每个通道的呼入呼出次数、通话时长等；

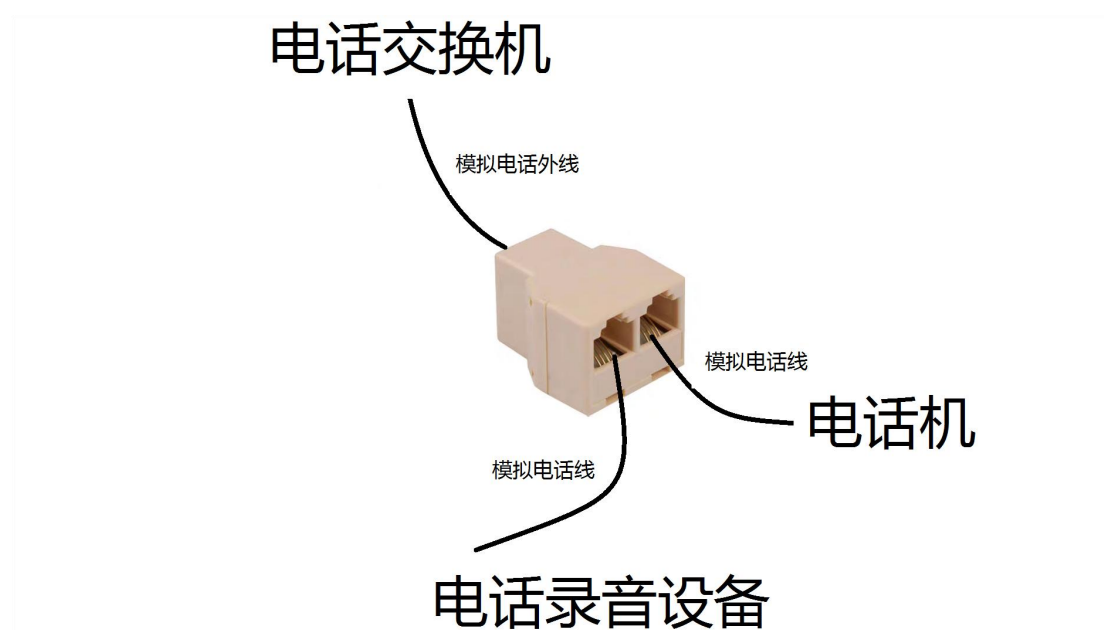
录音播放：支持录音在线播放或下载备份播放；

操作日志：记录设备的所有操作记录；

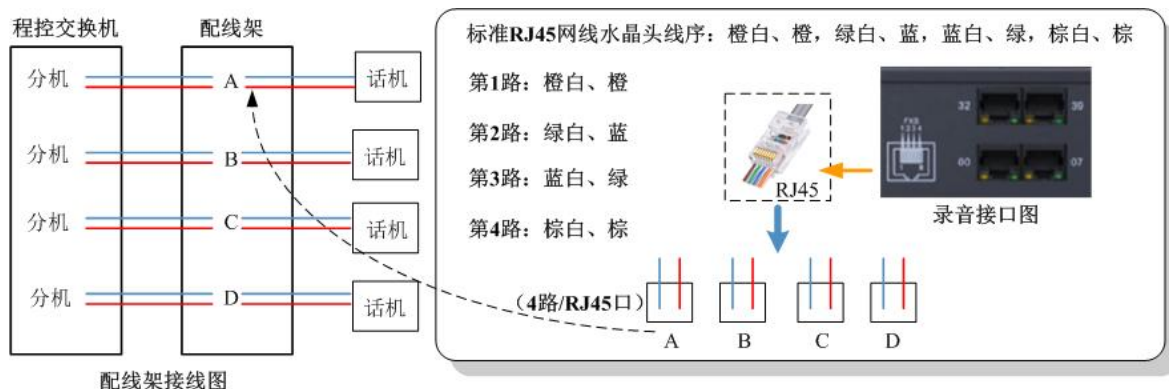
2 快速安装

2.1 连接电话线

2.1.1 接线方式一（电话分接器接入方式）



2.1.2 接线方式二（配线架接入方式）



2.2 装入硬盘设备上电

插入硬盘，设备上电，观察 PWR 灯常亮（供电正常），LINK 灯常亮（硬盘已连接成功），HALF 灯和 FULL 灯长灭（硬盘没有告警），RUN 灯慢闪（1 秒闪一下，代表设备运行正常）。

2.3 登录网页

将网线连接至 WANO 或 WAN1 口，电脑端打开浏览器（推荐使用 [360 极速浏览器](#)），在 IE 地址栏中输入：<http://192.168.1.253:1188>，管理员用户名为：[admin](#)，出厂密码为：[KYKX123456](#)（字母大写）。



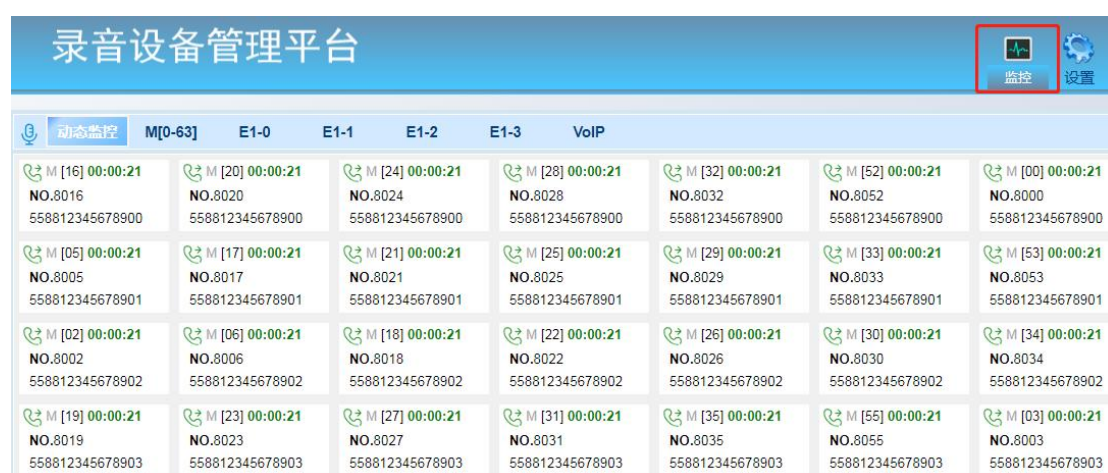
① 补充说明：PC 端电脑要与 192.168.1.253 在同一网段。

2.4 检查端口状态

接入 Web 后，打开“监控”，查看对应通道的话筒颜色状态与实际接线是否一致。

端口显示红色：表示电话线没有接好； **端口显示黑色：**表示电话线连接正常；

端口显示绿色：表示正在呼出录音； **端口显示蓝色：**表示正在呼入录音；



录音设备管理平台

动态监控 M[0-63] E1-0 E1-1 E1-2 E1-3 VoIP

M [16] 00:00:21 NO.8016 558812345678900	M [20] 00:00:21 NO.8020 558812345678900	M [24] 00:00:21 NO.8024 558812345678900	M [28] 00:00:21 NO.8028 558812345678900	M [32] 00:00:21 NO.8032 558812345678900	M [52] 00:00:21 NO.8052 558812345678900	M [00] 00:00:21 NO.8000 558812345678900
M [05] 00:00:21 NO.8005 558812345678901	M [17] 00:00:21 NO.8017 558812345678901	M [21] 00:00:21 NO.8021 558812345678901	M [25] 00:00:21 NO.8025 558812345678901	M [29] 00:00:21 NO.8029 558812345678901	M [33] 00:00:21 NO.8033 558812345678901	M [53] 00:00:21 NO.8053 558812345678901
M [02] 00:00:21 NO.8002 558812345678902	M [06] 00:00:21 NO.8006 558812345678902	M [18] 00:00:21 NO.8018 558812345678902	M [22] 00:00:21 NO.8022 558812345678902	M [26] 00:00:21 NO.8026 558812345678902	M [30] 00:00:21 NO.8030 558812345678902	M [34] 00:00:21 NO.8034 558812345678902
M [19] 00:00:21 NO.8019 558812345678903	M [23] 00:00:21 NO.8023 558812345678903	M [27] 00:00:21 NO.8027 558812345678903	M [31] 00:00:21 NO.8031 558812345678903	M [35] 00:00:21 NO.8035 558812345678903	M [55] 00:00:21 NO.8055 558812345678903	M [03] 00:00:21 NO.8003 558812345678903

2.5 修改 IP 地址

登录 Web 后，点击“系统管理”下的“IP 设置”，根据需求可以重新修改 IP 地址，修改 IP 地址后须重新输入新的 IP 地址登陆管理界面。“其他网段设置”序号 0 中的 IP 地址可做修改，不能删除。

录音设备管理平台

监控 设置 保存 清理 退出

系统管理 >> IP设置

IP设置

IP获取类型: 静态分配

IP地址: 192.168.210.231

子网掩码: 255.255.255.0

网关地址: 192.168.210.3

DNS: 192.168.210.3

MAC地址: b4:a2:eb:cf:00:13

其他网段设置

序号	IP启用	IP地址	子网掩码
0	开启	192.231.100.100	255.255.255.0
1	关闭		
2	关闭		

提交 重填

用户信息: 用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-16 14:55:31 星期四

系统管理 >> IP设置

2.6 设置系统时间

登录 Web 后，点击“系统管理”下的“时间设置”，填写启用 NTP 服务器校准时间。如果没有 NTP 环境，将“NTP 启用开关”选择为“关闭”，在“日期-时间”配置要设定的时间，点击“提交”即可。

录音设备管理平台

监控 设置 保存 清理 退出

系统管理 >> 时间设置

NTP参数配置

NTP启用开关: 开启

主NTP服务器地址: 108.61.223.189

主NTP服务器端口: 123

备NTP服务器地址: 193.228.143.12

备NTP服务器端口: 123

同步周期: 300

时区设置: GMT+08:00

日期-时间: 0000年00月00日00时00分00秒 (NTP关闭时有效)

提交 重填

用户信息: 用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-16 14:56:08 星期四

系统管理 >> 时间设置

2.7 设置录音方式

登录 Web 后，点击“录音管理”下的“通道参数”，可对对应的通道号设置

“录音开关”是否开启，以及启动录音的方式（如无特需求，无需配置）。

录音设备管理平台

用户信息

用户: admin
权限: 管理员

[【查看...】](#)

2020-04-16 14:58:10 星期四

系统信息

录音管理

- 录音参数
- 通道参数**
- 录音状态
- E1通道参数
- E1录音状态

录音管理 >> 通道参数

通道参数设置

一般参数						压控/码控参数		
通道号	录音开关	通道状态	通道名称	线路号码	控制方式	收号模式	摘机电压	断线电压
0	开启 停止	呼出已接	-	8000	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
1	开启 停止	呼出已接	-	8001	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
2	开启 停止	呼出已接	-	8002	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
3	开启 停止	呼出已接	-	8003	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
4	开启 停止	呼出已接	-	8004	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
5	开启 停止	呼出已接	-	8005	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
6	开启 停止	呼出已接	-	8006	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
7	开启 停止	呼出已接	-	8007	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
8	开启 停止	呼出已接	-	8008	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
9	开启 停止	呼出已接	-	8009	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
10	开启 停止	呼出已接	-	8010	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v

2.8 录音测试

使电话处于通话状态，登录 Web，点击“录音管理”下的“录音状态”，查看对应通道是否处于录音状态，状态一致表示录音正常。

录音设备管理平台

用户信息

用户: admin
权限: 管理员

[【查看...】](#)

2020-04-16 14:58:51 星期四

系统信息

录音管理

- 录音参数
- 通道参数
- 录音状态**
- E1通道参数
- E1录音状态
- VoIP平台参数
- VoIP录音状态

录音管理 >> 录音状态 | [返回 \(监控页面\)](#)

录音状态信息

通道号	通道状态	录音模式	录音状态	电压值	线路号码	对方号码	录音起始时间	录音时长
0	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8000	558812345678900	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
1	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8001	558812345678901	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
2	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8002	558812345678902	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
3	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8003	558812345678903	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
4	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8004	558812345678900	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
5	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-7 v	8005	558812345678901	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
6	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8006	558812345678902	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
7	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8007	558812345678903	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
8	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8008	558812345678904	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
9	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8009	558812345678905	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
10	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-7 v	8010	558812345678906	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
11	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8011	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
12	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8012	558812345678904	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
13	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8013	558812345678905	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
14	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8014	558812345678906	2020-04-16 14:54:03	00:04:46
15	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	-8 v	8015	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:04:46

2.9 检查录音记录

登录 Web，点击“录音管理”下的“录音查询-当日”，点击“全部查询”看否有之前测试的录音记录，点击“播放”试听录音内容是否正确，点击“下载”

测试是否能下载。

特别提示：每日“00:00:00”点将会自动把“当日录音”归档到“历史录音”。也可手动点击“录音归档”按钮进行归档。

录音设备管理平台

用户信息: 用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-16 15:01:12 星期四

录音管理 >> 当日录音查询

查询条件: 开始日期: 2019-11-03/10:43:10, 结束日期: 2019-11-30/10:43:14, 线路号码: (不限定), 对方号码: 5588%, 话口类型: (不限定), 通道号: (不限定), 级别设置: (不限定), 提示: 播放录音图标蓝色为关联多条录音文件!

选择	序号	通道号	线路号码	对方号码	录音起始时间	录音时长	起始模式	停止模式	通话类型	下载	级别	播放	删除
<input type="checkbox"/>	0	M [63]	8063	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	1	M [59]	8059	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	2	M [51]	8051	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	3	M [47]	8047	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	4	M [43]	8043	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	5	M [39]	8039	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	6	M [15]	8015	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	7	M [11]	8011	558812345678907	2020-04-16 14:54:03	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		

2.10 检查录音统计

登录 Web，点击“录音管理”下的“录音统计”，选好“开始日期”“结束日期”点击“统计查询”，查看之前测试录音记录统计信息是否正确。

特别提示：“统计查询”只统计历史录音,如需全部统计,请先点击“录音归档”,在进行“统计查询”。

录音设备管理平台

用户信息: 用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-16 15:03:02 星期四

录音管理 >> 录音统计

统计条件: 开始日期: 2018-07-01, 结束日期: 2020-04-01, 话口类型: (不限定), 通道号: (不限定), 提示: '统计查询'只统计历史录音,如需全部统计,请先点击'录音归档',在进行'统计查询'。

序号	通道号	呼入(条)	呼出(条)	未接来电(条)	录音总数(条)	录音总时长	详情
0	M [00]	0	5091	0	5091	428 时 01 分 45 秒	
1	M [01]	0	5073	0	5073	428 时 28 分 16 秒	
2	M [02]	0	5065	0	5065	428 时 54 分 11 秒	
3	M [03]	0	5085	0	5085	428 时 12 分 25 秒	
4	M [04]	0	5091	0	5091	428 时 01 分 47 秒	
5	M [05]	0	5073	0	5073	428 时 28 分 17 秒	
6	M [06]	0	5065	0	5065	428 时 54 分 11 秒	
7	M [07]	0	5085	0	5085	428 时 12 分 26 秒	
总计		0	325888	0	325888	27350 时 20 分 06 秒	

2.11 激活设备

设备激活：设备出厂处于“试用状态”可试录 32 小时录满将不会在录音，客户

决心购买后点击“**设备激活**”，激活后可长期录音（**激活后非设备本身质量问题，不可退货**）

3 配置管理

3.1 设备信息

在设备信息栏，可以看到设备的各种版本，License 授权情况，网口信息，设备状态，硬盘状态等信息。



录音设备管理平台

系统信息 >> 设备信息

版本信息		网口信息	
设备名称:	录音设备	IP地址:	192.168.1.253
设备序列号:	02081590629674	子网掩码:	255.255.255.0
硬件版本:	V1.509	网关:	192.168.1.1
软件版本:	V1.106 (0002-0001-0001-0000)	DNS:	192.168.1.1
WEB版本:	V1.211	MAC地址:	b4-a2-eb:cf:00:d0
编译时间:	2020-08-20 09:34:34	网口状态:	100 M (全双工)

License授权	设备已激活	设备状态	运行时间_0天2小时49分钟
模拟录音:	32 路	IPPBX关联:	不支持
2M录音:	不支持	端口外呼拨号:	启用
Voip录音:	不支持	磁盘总容量:	938905 (MB)
云平台:	4 个	磁盘可用容量:	890982 (MB) (约可录31679小时)
云座席:	96 个	磁盘已使用容量:	214 M (< 1%)
座席弹屏:	已授权	磁盘保留容量:	> 15% (自动维护开启)
座席监听:	已授权	磁盘告警阈值:	> 90%
		CPU使用率:	5%
		启动类型:	断电重启

3.2 实时告警

在实时告警栏，可以看到设备当前正在告警的信息，可根据实际情况进行处理。



录音设备管理平台

系统信息 >> 实时告警 | [返回 \(监控页面\)](#)

序号	告警时间	告警类型	告警等级	描述
没有任何告警信息				

3.3 历史告警

在历史告警栏，可以看到已经恢复的告警信息（曾经在某个时间段产生过告警），可作为故障排插的依据。



系统信息 >> 历史告警 | [返回 \(监控页面\)](#)

序号	告警时间	恢复时间	告警类型	告警等级	描述
0	2020-04-16 14:52:47	2020-04-16 14:52:47	设备	提示	系统启动完成
1	2020-04-16 14:38:41	2020-04-16 14:38:41	设备	提示	系统启动完成
2	2020-04-16 13:50:10	2020-04-16 13:50:10	设备	提示	系统启动完成
3	2020-04-16 13:47:15	2020-04-16 13:47:15	设备	提示	系统启动完成
4	2020-04-16 12:51:11	2020-04-16 12:51:11	设备	提示	系统启动完成
5	2020-04-16 12:48:34	2020-04-16 12:49:24	数据	严重告警	License错误
6	2020-04-16 12:49:16	2020-04-16 12:49:16	设备	提示	系统启动完成
7	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[60]
8	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[56]
9	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[55]
10	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[54]
11	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[53]
12	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[48]
13	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[44]
14	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[40]
15	2020-03-26 08:45:32	2020-03-26 08:45:55	通道	严重告警	断线 通道[36]

总数: 17511 条 首页 上翻 1 2 3 4 5 6 7 8 下页 下翻 尾页

3.4 操作日志

在操作日志栏，可以看到 web 操作的所有记录（包括账号，IP，操作内容，操作时间等信息）。



系统信息 >> 操作日志

序号	时间	账号	IP	项目	通道(序号)	参数	操作	结果	详情
0	2020-04-16 15:02:58	admin	192.168.210.168	录音统计	-	全部参数	查询	成功	
1	2020-04-16 14:59:38	admin	192.168.210.168	当日录音	-	全部参数	查询	成功	
2	2020-04-16 14:59:37	admin	192.168.210.168	当日录音	-	全部参数	查询	成功	
3	2020-04-16 14:59:35	admin	192.168.210.168	当日录音	-	全部参数	查询	成功	
4	2020-04-16 14:53:09	admin	192.168.210.168	账号登录	-	全部参数	登录	成功	
5	2020-04-16 14:52:47	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	
6	2020-04-16 14:52:11	admin	192.168.210.168	License升级	-	全部参数	激活	成功	
7	2020-04-16 14:45:02	admin	192.168.210.168	账号登录	-	全部参数	登录	成功	
8	2020-04-16 14:41:01	admin	192.168.210.168	账号退出	-	全部参数	退出	成功	
9	2020-04-16 14:40:49	admin	192.168.210.168	账号登录	-	全部参数	登录	成功	
10	2020-04-16 14:40:37	admin	192.168.210.168	账号退出	-	全部参数	退出	成功	
11	2020-04-16 14:40:30	admin	192.168.210.168	账号登录	-	全部参数	登录	成功	
12	2020-04-16 14:38:41	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	
13	2020-04-16 14:38:00	admin	192.168.210.168	License升级	-	全部参数	激活	成功	
14	2020-04-16 14:22:16	admin	192.168.210.168	保存参数	-	全部参数	参数保存	成功	
15	2020-04-16 14:22:16	admin	192.168.210.168	保存参数	-	全部参数	参数保存	成功	

总数: 1559 条 首页 上翻 1 2 3 4 5 6 7 8 下页 下翻 尾页

3.5 录音参数



- 启动录音按键：**默认为“*”（可以更改），码控录音模式下，启动录音命令；
- 停止录音按键：**默认为“#”（可以更改），码控录音模式下，停止录音命令；
- 最长录音文件：**防止单个录音文件过大造成不必要的麻烦，默认最长文件为（1800秒）录音文件。当通话时长超过最长文件时，系统会新建一个录音文件；
- 最短录音文件：**当录音时长小于最短录音时间，录音文件不保存。避免一些没意义的录音；
- 停止收号间隔时间：**默认为“0”表示录音状态一直收号。有些场合通话后不想再收号的，可设置此参数，如设置为“6”代表收到第一个号码间隔6秒后没有收到第二个号码，则不再继续收号；
- 录音编码：**建议使用ALAW；
- 到达最长录音文件停止录音：**默认为“否”，选择“是”时，到达最长录音文件设定值将会停止录音；
- 支持IE播放：**默认为“是”，可在网页上进行录音文件试听；
- 呼出号码全显：**默认为“是”，如不希望在录音记录的号码中出现“* #”可设置为“否”；
- 磁盘告警阈值：**默认为“90%”，当硬盘容量超过设定值，将会产生声光告警（面板FULL灯“一直亮”，设备内置蜂鸣器“一直叫”），有云平台/云座席的也会有告警提示，配置邮件推送的功能的（会推送告警邮件）；

磁盘保留容量：默认为“15%”。保留容量应大于（100% - 告警阈值）避免不必要的告警；

磁盘自动维护：默认“开启”，开启时磁盘使用率 > 保留容量，将会自动删除最老的录音文件，一次删除的条数为（一次删除记录数：所设定的值）；

录音归档时间：默认为“00:00:00”凌晨 0 点把当日录音归档到历史录音，可根据情况设定；

CPU 使用率过高报警阈值：默认为“0”不告警，跟根据情况设定；

DTMF 检测模式：默认为“普通模式”，如发现号码缺失，请往宽松模式调整，如发现号码误收（多收）请往严格模式调整，如还是不行可选择多重运算模式（此模式比较耗费 CPU），如收号还是不正常，请联系厂家技术人员进行自定义参数模式；

DTMF 参数：此参数不建议调整；

3.6 通道参数



录音设备管理平台

用户信息：用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-16 15:09:43 星期四

系统信息 >

录音管理 >

录音参数

通道参数

E1 通道参数

E1 录音状态

VoIP 平台参数

VoIP 录音状态

录音统计

录音查询-当日

录音管理 >> 通道参数

通道参数设置

		一般参数			压控/码控参数		声控参数		其他参数			
通道号	录音开关	通道状态	通道名称	线路号码	控制方式	收号模式	摘机电压	断线电压	灵敏度	无声判断	自动增益	录音级别
0	开启 停止	呼出已接	-	8000	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
1	开启 停止	呼出已接	-	8001	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
2	开启 停止	呼出已接	-	8002	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
3	开启 停止	呼出已接	-	8003	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
4	开启 停止	呼出已接	-	8004	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
5	开启 停止	呼出已接	-	8005	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
6	开启 停止	呼出已接	-	8006	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
7	开启 停止	呼出已接	-	8007	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
8	开启 停止	呼出已接	-	8008	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
9	开启 停止	呼出已接	-	8009	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
10	开启 停止	呼出已接	-	8010	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
11	开启 停止	呼出已接	-	8011	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
12	开启 停止	呼出已接	-	8012	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
13	开启 停止	呼出已接	-	8013	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
14	开启 停止	呼出已接	-	8014	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通
15	开启 停止	呼出已接	-	8015	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	0	1000 ms	0	普通

通道号：也就是录音端口号，跟设备后面黄色 RJ45 接口标着的 0-63 对应；

录音开关：默认“开启”，代表此通道已开启使用，开启时电话线不接会参数端口告警，如确定此端口不用可以手动关闭；

通道状态：正常时显示“空闲”，电话线没接好显示“断线”，通话时显示“呼入/呼出”；

通道名称：为方便查看，可根据使用需要设置名称；

线路号码：可设置对应的实际线路号码，方便查询；

控制方式：默认为“**压控**”，可选择“**声控**”、“**码控**”、“**反极控**”、“**铃流控**”、“**持续录音**”等多种方式；

收号模式：默认为“**FSK/DTMF**”，可选择“**FSK**”、“**DTMF**”；

摘机电压：默认为“**<18V**”，线路电压小于 18V 就认为摘机；

断线电压：默认为“**<2V**”，线路电压小于 2V 就认为断线；

灵敏度：默认为“**0**”，不建议配置；

无声判断：默认为“**1000ms**”，不建议更改；

自动增益：默认为“**0**”，不建议更改；

录音级别：默认为“**普通**”，可根据情况设置为“**重要**”；

3.7 录音状态



录音设备管理平台

用户信息
用户：admin
权限：管理员
[查看...]

系统信息

录音管理

录音参数
通道参数
录音状态
E1通道参数
E1录音状态
VoIP平台参数
VoIP录音状态

录音管理 >> 录音状态 | 返回 (监控页面)

录音状态信息

通道号	通道状态	录音模式	录音状态	电压值	线路号码	对方号码	录音起始时间	录音时长
0	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8000	558812345678900	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
1	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8001	558812345678901	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
2	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8002	558812345678902	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
3	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8003	558812345678903	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
4	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8004	558812345678900	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
5	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 7 v	8005	558812345678901	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
6	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8006	558812345678902	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
7	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8007	558812345678903	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
8	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8008	558812345678904	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
9	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8009	558812345678905	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
10	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 7 v	8010	558812345678906	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
11	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8011	558812345678907	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
12	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 7 v	8012	558812345678904	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
13	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8013	558812345678905	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
14	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8014	558812345678906	2020-04-16 15:09:38	00:01:04
15	呼出已接	压控录音	正在录音/收号	- 8 v	8015	558812345678907	2020-04-16 15:09:38	00:01:04

通道号：也就是录音端口号，跟设备后面黄色 RJ45 接口标着的 0-63 对应；

通道状态：正常时显示“**空闲**”，电话线没接好显示“**断线**”，通话时显示“**呼入/呼出**”；

录音模式：显示当前录音模式，如：压控录音，声控录音，码控录音等；

录音状态：显示当前录音状态，如：正在录音/收号，正在录音，空闲等；

电压值：显示当前端口的电压值；

线路号码：通道参数中配置的线路号码；

对方号码：从电话线路中采集过来的号码；

录音起始时间：本次录音的开始时间；

录音时长：本次录音维持的时间；

录音等级：通道参数中配置的等级；

座席状态：通道座席是否在线；

监听状态：显示此通道是否被座席软件监听；

强制录音：默认“**停止**”，点击“**开启**”可对此通道进行强制录音；

3.8 录音统计



The screenshot shows the '录音设备管理平台' (Recording Management Platform) interface. The main content area is titled '录音管理 >> 录音统计' (Recording Management >> Recording Statistics). It features a search form with the following fields:

- 统计条件 (Search Conditions):**
 - 开始日期 (Start Date): 2018-07-01 (*必须指定开始时间)
 - 结束日期 (End Date): 2020-04-01 (*必须指定结束时间)
 - 端口类型 (Port Type): 不限定 (选择模拟/E1/VOIP录音)
 - 通道号 (Channel ID): (不填表示所有通道号)
 - 每页显示记录数 (Records per page): 8条 (默认16条显示)
- 提示 (Note):** “统计查询”只统计历史录音,如需全部统计,请先点击“录音归档”,在进行“统计查询”。
- 统计信息 (Statistics Information):** A table showing recording statistics for various channels.

序号	通道号	呼入(条)	呼出(条)	未接来电(条)	录音总数(条)	录音总时长	详情
0	M [00]	0	5091	0	5091	428 时 01 分 45 秒	
1	M [01]	0	5073	0	5073	428 时 28 分 16 秒	
2	M [02]	0	5065	0	5065	428 时 54 分 11 秒	
3	M [03]	0	5085	0	5085	428 时 12 分 25 秒	
4	M [04]	0	5091	0	5091	428 时 01 分 47 秒	
5	M [05]	0	5073	0	5073	428 时 28 分 17 秒	
6	M [06]	0	5065	0	5065	428 时 54 分 11 秒	
7	M [07]	0	5085	0	5085	428 时 12 分 26 秒	
总计		0	325888	0	325888	27350 时 20 分 06 秒	

开始日期 - 结束日期：对此时间段的录音情况进行统计；

通道号：不设置统计全部通道信息，设置了某个通道（只统计此通道信息）；

每页显示记录数：根据电脑显示情况设定 8/16 条每页；

统计查询：参数设置完成后点击“**统计查询**”，可看到统计的结果；

3.9 录音查询-当日

可进行 查询、下载、播放、删除、归档等动作。



录音设备管理平台

用户信息: 用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-16 15:14:10 星期四

系统信息: 录音管理

录音管理 >> 当日录音查询

查询条件

开始日期: 2019-11-03/10:43:10 (*必须指定开始时间) 结束日期: 2019-11-30/10:43:14 (*必须指定结束时间)

线路号码: (不填表示所有线路号码) 对方号码: 55888% (不填表示所有对方号)

端口类型: 不限定 (选择模拟E1/VOIP录音) 通道号: (不填表示所有通道号)

通话类型: 不限定 级别设置: 不限定

振铃/通话时长: 0 - 0 分 (结束时间为0表示所有时长) 每页显示记录数: 8条 (默认16条显示)

提示: 播放录音图标蓝色为关联多条录音文件!

模糊查询+% 条件查询 全部查询 录音归档

查询结果

选择	序号	通道号	线路号码	对方号码	录音起始时间	录音时长	起始模式	停止模式	通话类型	下载	级别	播放	删除
<input type="checkbox"/>	0	M [63]	8063	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	1	M [59]	8059	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	2	M [51]	8051	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	3	M [47]	8047	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	4	M [43]	8043	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	5	M [39]	8039	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	6	M [15]	8015	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	7	M [11]	8011	558812345678907	2020-04-16 15:04:27	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		

条件查询: 可根据录音起始时间范围、线路号码、对方号码、通道号、通话时长、通话类型、录音级别进行混合条件查询;

全部查询: 可查询当日的所有录音记录;

录音归档: 将当前所有录音记录 归档到 历史录音 (默认每晚凌晨 0 点, 自动归档);

3.10 录音查询-历史

可进行 查询、下载、播放、删除等动作。

录音设备管理平台

监控 设置 保存 清理 退出

用户信息

用户: admin
权限: 管理员
[【查看...】](#)

2020-04-16 15:16:08 星期四

系统信息

录音管理

- [录音参数](#)
- [通道参数](#)
- [录音状态](#)
- [E1通道参数](#)
- [E1录音状态](#)
- [VoIP平台参数](#)
- [VoIP录音状态](#)
- [录音统计](#)
- [录音查询-当日](#)
- [录音查询-历史](#)

录音管理 >> 历史录音查询 | [返回 \(录音统计\)](#)

查询条件

开始日期: 2019-09-25/00:00:00 (*必须指定开始时间) 结束日期: 2019-11-28/13:47:53 (*必须指定结束时间)

线路号码: (不填表示所有线路号码) 对方号码: 5588% (不填表示所有对方号码)

端口类型: 不限定 (选择模拟/E1/VoIP录音) 通道号: (不填表示所有通道号)

通话类型: 不限定 级别设置: 不限定

振铃/通话时长: 0 - 0 分 (结束时间为0表示所有时长) 每页显示记录数: 16条 (默认16条显示)

提示: 播放录音图标蓝色为关联多条录音文件!

[条件查询](#) [全部查询](#)

查询结果

选择	序号	通道号	线路号码	对方号码	录音起始时间	录音时长	起始模式	停止模式	通话类型	下载	级别	播放	删除
<input type="checkbox"/>	0	M [54]	8054	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	1	M [34]	8034	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	2	M [30]	8030	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	3	M [26]	8026	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	4	M [22]	8022	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	5	M [18]	8018	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	6	M [06]	8006	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		
<input type="checkbox"/>	7	M [02]	8002	558812345678923	2020-04-15 23:55:19	00:05:06	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		

条件查询: 可根据录音起始时间范围、线路号码、对方号码、通道号、通话时长、通话类型、录音级别进行混合条件查询;

全部查询: 可查询当日的所有录音记录;

3.11 云平台

录音设备管理平台

监控 设置 保存 清理 退出

用户信息

用户: admin
权限: 管理员
[【查看...】](#)

2020-04-16 15:16:41 星期四

系统信息

录音管理

云管理

- [云平台](#)
- [云座席](#)

云管理 >> 云平台

云平台参数设置

平台服务器设置				同步设置						调取录音		
序号	开关	服务器名称	IP地址	端口	录音同步	告警同步	设备同步	操作日志	处理信息	系统时间	开关	密码
0	启用	192.168.210.229	192.168.210.228	4014	启用	启用	启用	启用	启用	启用	启用	-
1	禁用	-	----	0	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	-
2	禁用	-	----	0	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	-
3	禁用	-	----	0	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	禁用	-

总数: 4 条 首页 1 下页 尾页

3.12 云座席

录音设备管理平台

监控 设置 保存 清理 退出

用户信息

用户: admin
权限: 管理员

【查看...】

2020-04-16 15:17:48 星期四

系统信息 >

录音管理 >

云管理 >

云平台

云座席

系统管理 >

云管理 >> 云座席

云座席参数设置

云座席账号设置							权限设置					
通道号	座席开关	状态	座席账号	密码	通道名称	线路号码	监听通道	班/组号	允许同步	允许调取	允许监听	等级
0	开启/停止	离线	8000	***		8000	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
1	开启/停止	离线	8001	***		8001	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
2	开启/停止	离线	8002	***		8002	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
3	开启/停止	离线	8003	***		8003	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
4	开启/停止	离线	8004	***		8004	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
5	开启/停止	离线	8005	***		8005	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
6	开启/停止	离线	8006	***		8006	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
7	开启/停止	离线	8007	***		8007	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
8	开启/停止	离线	8008	***		8008	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
9	开启/停止	离线	8009	***		8009	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
10	开启/停止	离线	8010	***		8010	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
11	开启/停止	离线	8011	***		8011	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
12	开启/停止	离线	8012	***		8012	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
13	开启/停止	离线	8013	***		8013	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
14	开启/停止	离线	8014	***		8014	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
15	开启/停止	离线	8015	***		8015	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席

3.13 系统设置

录音设备管理平台

系统管理 系统设置

用户信息

用户: admin
权限: 管理员

【查看...】

2020-04-16 15:18:24 星期四

系统信息 >

录音管理 >

云管理 >

系统管理 >

系统设置

IP设置

时间设置

账号管理

设备管理

WEB管理配置

WEB端口:	<input type="text" value="1188"/>	(1 ~ 65535)
自动保存时间(分):	<input type="text" value="30"/>	(10 ~ 255)
看门狗开关:	<input type="text" value="开启"/>	(默认开启, 不建议更改)
看门狗时间(秒):	<input type="text" value="30"/>	(20 ~ 255)
SSH开关:	<input type="text" value="开启"/>	
FTP开关:	<input type="text" value="开启"/>	

温馨提示!

1. 端口设置后, 登录系统需在IP地址后加上端口号。

例如: 端口/1188, 登录/192.168.1.253:1188.

Web 端口: 默认 1188, 可根据实际情况进行更改;

自动保存时间: 默认 30 秒, 登录 web30 分钟没有进行操作自动保存;

看门狗开关/看门狗时长: 系统的一个保护机制, 不建议更改;

SSH 开关: 默认“开启”;

FTP 开关: 默认“开启”;

3.14 IP 设置



录音设备管理平台

用户信息
用户: admin
权限: 管理员
[查看...]
2020-04-16 15:18:51 星期四

系统管理 >> IP设置

IP设置

IP获取类型: 静态分配

IP地址: 192.168.210.231

子网掩码: 255.255.255.0

网关地址: 192.168.210.3

DNS: 192.168.210.3

MAC地址: b4:a2:eb:cf:00:13

其他网段设置

序号	IP启用	IP地址	子网掩码
0	开启	192.231.100.100	255.255.255.0
1	关闭		
2	关闭		

提交 重填

3.15 时间设置



录音设备管理平台

用户信息
用户: admin
权限: 管理员
[查看...]
2020-04-16 15:19:23 星期四

系统管理 >> 时间设置

NTP参数配置

NTP启用开关: 开启

主NTP服务器地址: 108.61.223.189

主NTP服务器端口: 123

备NTP服务器地址: 193.228.143.12

备NTP服务器端口: 123

同步周期: 300

时区设置: GMT+08:00

日期-时间: 0000年00月00日00时00分00秒 (NTP关闭时有效)

提交 重填

有 NTP 服务器时: 配置 NTP 参数 点“提交”;

没有 NTP 服务器时: 将“NTP 启用开关”关闭, 并在“日期-时间”设置当前时间,

点“提交”；

3.16 账号管理



账号参数表

序号	用户名	密码	网段限定	登录IP	账号抢登	等级	使用时间	状态
0	admin	*****	不限	192.168.210.168	允许	管理员	永久	在线
1	web	*****	不限		不允许	超级用户	永久	离线
2	=	=	不限		不允许	超级用户	永久	离线
3	=	=	不限		不允许	超级用户	永久	离线

WEB允许访问权限配置

序号	IP过滤开关	起始IP	结束IP
0	禁用	-----	-----
1	禁用	-----	-----
2	禁用	-----	-----
3	禁用	-----	-----
4	禁用	-----	-----
5	禁用	-----	-----
6	禁用	-----	-----
7	禁用	-----	-----

账号： 登录 Web 的用户名

密码： 登录 web 的密码

网段限定： 开启后只允许同网段 IP 地址访问

登录 IP： 记录该用户当前登录的 IP 地址

账号抢登： 默认允许，如不希望登录时被其他电脑抢登（可关闭此功能）

使用时间： 账号有效时间

状态： 显示此用户当前状态

3.17 设备管理

录音设备管理平台

用户信息

用户：admin
权限：管理员
【本账号正在配置...】
2020-04-16 15:28:02 星期四

系统信息 >

录音管理 >

云管理 >

系统管理 ▾

- 系统设置
- IP设置
- 时间设置
- 账号管理
- 设备管理**
- 邮件推送

系统管理 >> 设备管理

设备操作		
重启设备：	重启	*软重启设备
恢复出厂设置：	初始化	*只恢复配置参数,不影响录音文件
格式化硬盘：	格式化	*硬盘将会彻底格式化,不可恢复
清空已删除录音：	清空	
录音归档：	录音归档	
设备激活：	已激活	

温馨提示！

警告：

- 1、设备重启、恢复出厂、格式化硬盘，提交后系统将重启，请谨慎操作！
- 2、录音归档：强制将当日录音归档至历史录音。
- 3、设备激活：激活后，若非设备本身缺陷将不可退货。

重启设备： 点击“[重启按钮](#)” 弹出小框输入“[确认](#)”， 点击确认；

回复出厂设置： 点击“[恢复出厂](#)” 弹出小框输入“[确认](#)”， 点击确认；

硬盘格式化： 点机“[格式化](#)” 弹出小框输入密码“[19921063237](#)”， 点击确认，硬盘将会彻底格式化，不可恢复，请谨慎操作；

清空已删除录音： 点击“[清空](#)” 弹出小框输入“[确认](#)”， 点击确认，录音记录将被彻底删除，请谨慎操作；

录音归档： 点击“[录音归档](#)” 弹出小框输入“[确认](#)”， 点击确认，录音将从“[当日录音](#)” 归档到“[历史录音](#)”；

设备激活： 设备出厂处于“[试用状态](#)”， 客户购买后点击“[设备激活](#)”， 将处于正式状态；

3.18 邮件推送



启用开关：默认“关闭”，开启时，设备需支持上网功能并配置正确的 DNS 服务器；

发送邮箱：建议使用 163 邮箱；

发送邮箱授权码：注意此处并非填写邮箱密码，而是邮箱授权码，163 邮箱授权码 获取方法，进入 163 邮箱，点击“设置”按钮，找到“POP3/SMTP/IMAP”点击，在右面找到“开通客户端授权密码”，按照步骤进行设置（如不清楚，可到百度搜索“163 邮箱授权码如何获取”，有图文介绍步骤）；

发送邮箱和端口：请不要更改；

接收邮箱：这里可配置 5 个邮箱同时推送，后面会附带每个邮箱最近一次发送状态；

邮件测试：可在“发送测试内容”里面编辑测试文字，点击测试发送，查看发送状态；

3.20 License 升级

升级完成后在“系统信息”->“设备信息”下可以看到，License 信息。



选择文件：点击“选择文件”，找到要升级的 License 文件，点击“提交”。

3.21 处理信息

此信息平时用不到，只在某些特殊场合需要观察处理信息时可以观察。



3.22 系统日志



录音设备管理平台

用户信息
用户: admin
权限: 管理员
【查看...】
2020-04-16 15:23:01 星期四

系统管理 >> 系统日志

系统日志
保存系统日志: [保存日志](#)

日志文件信息

序号	日志文件名	日志文件大小	日志产生时间	下载	删除
0	20200314130230_06.Log.sx	235.5K	2020-03-14/13:02:30		
1	20200314125710_06.Log.sx	245.5K	2020-03-14/12:57:17		
2	20200314125017_06.Log.sx	302.5K	2020-03-14/12:50:17		
3	20200314124306_06.Log.sx	806.0K	2020-03-14/12:43:06		
4	20200223000710_05.Log.sx	807.5K	2020-02-23/00:07:10		
5	20200220191422_05.Log.sx	60.5K	2020-02-20/19:14:22		
6	20200220191300_05.Log.sx	142.0K	2020-02-20/19:13:00		
7	20200220191133_05.Log.sx	807.5K	2020-02-20/19:11:33		
8	20200220000631_05.Log.sx	672.0K	2020-02-20/00:06:31		
9	20200219214855_05.Log.sx	807.5K	2020-02-19/21:48:55		
10	20200113130447_01.Log.sx	213.5K	2020-01-13/13:04:47		
11	20200113130429_01.Log.sx	211.0K	2020-01-13/13:04:29		
12	20200113130419_01.Log.sx	210.5K	2020-01-13/13:04:19		
13	20200109095808_05.Log.sx	9.5K	2020-01-09/09:58:08		
14	20200109095637_05.Log.sx	8.5K	2020-01-09/09:56:37		
15	20200109095516_05.Log.sx	8.5K	2020-01-09/09:55:16		

总数: 16 条 首页 1 下页 尾页

保存日志: 点击“[保存日志](#)”按钮, 系统会保存当前运行日志(在遇到故障时, 系统会自动保存日志)。

3.19 系统升级

最多可缓存 5 个版本文件



录音设备管理平台

用户信息
用户: admin
权限: 管理员
【本账号正在配置...】
2020-04-16 15:23:49 星期四

系统管理 >> 系统升级

系统升级
选择升级文件: [选择文件](#) 未选择任何文件 [上传](#) *上传成功后请在下面文件表中点击激活。

系统文件信息

序号	系统文件版本号	系统文件大小	上传时间	状态	激活	删除
0	SX9000R_MEI_V1.102_cs15	9.8M	2020-04-16/13:49:12	当前版本	激活	

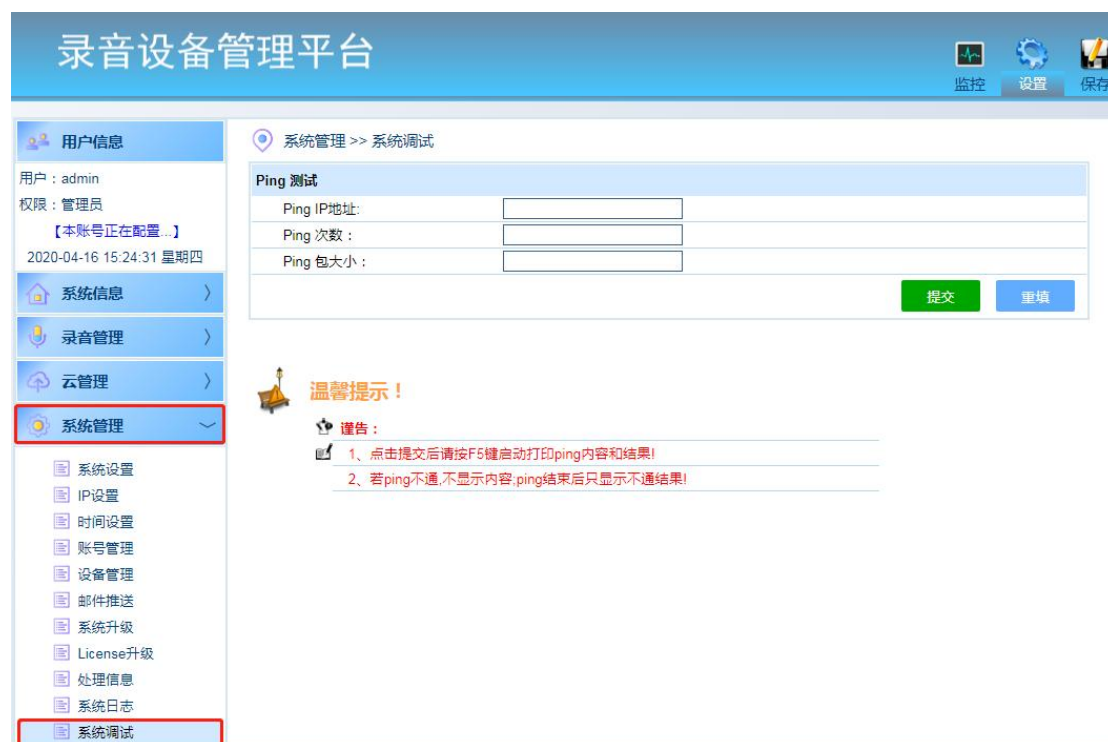
总共: 1条

上传文件: 点击“[选择文件](#)”, 找到要升级的版本文件, 点击上“[上传](#)”, 等待上传完成;

激活文件: 点击版本后面的“[激活/回退](#)”按钮, 弹出小框点击“[确认](#)”, 进行升级;

3.23 系统调试

在“PING IP 地址”栏输入 IP 地址，点击“提交”，系统会 PING 此 IP，在下方显示结果。



4、云座席（客户端）

4.1 安装 RECM 录音管理软件

可联系当地办事处（供应商）或到公司官网（www.shanghaishenou.com）下载

4.2 打开 ECM 录音管理软件



在桌面找到“RECM”，双击打开

4.3 账号登录

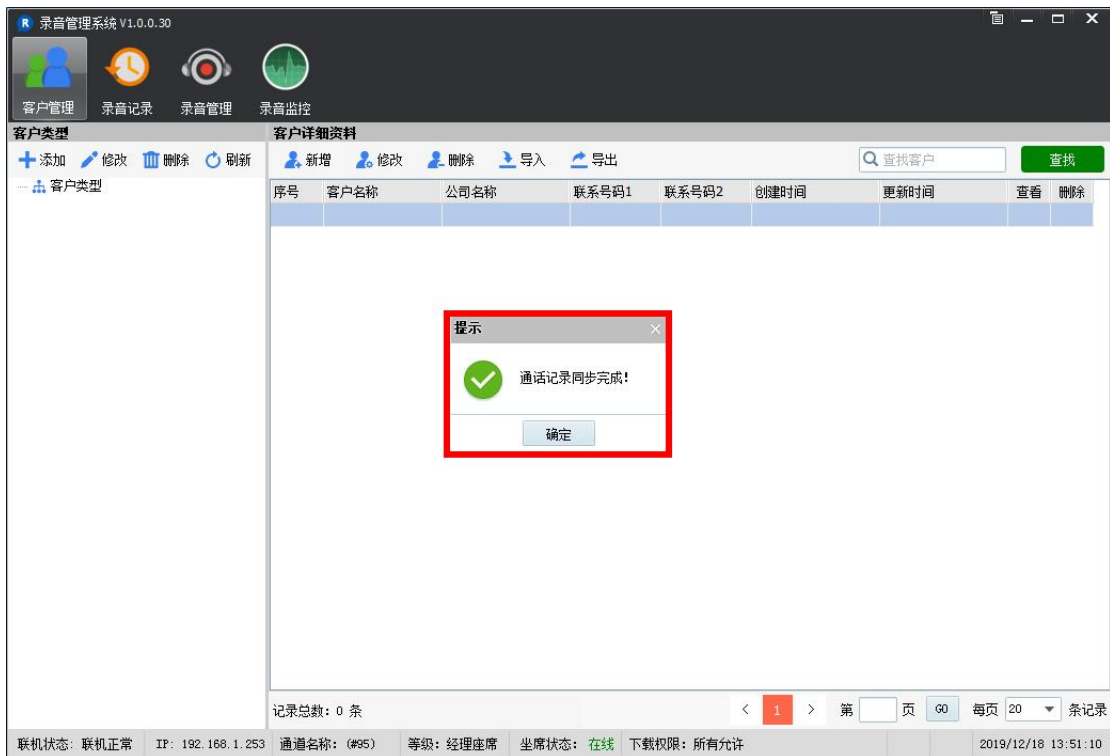
输入 IP 地址，账号和密码。IP（填录音设备 IP 地址，注意“**电脑要有同网段 IP**”），用户名（填录音设备“云座席”账号），密码（填录音设备“云座席”密码）



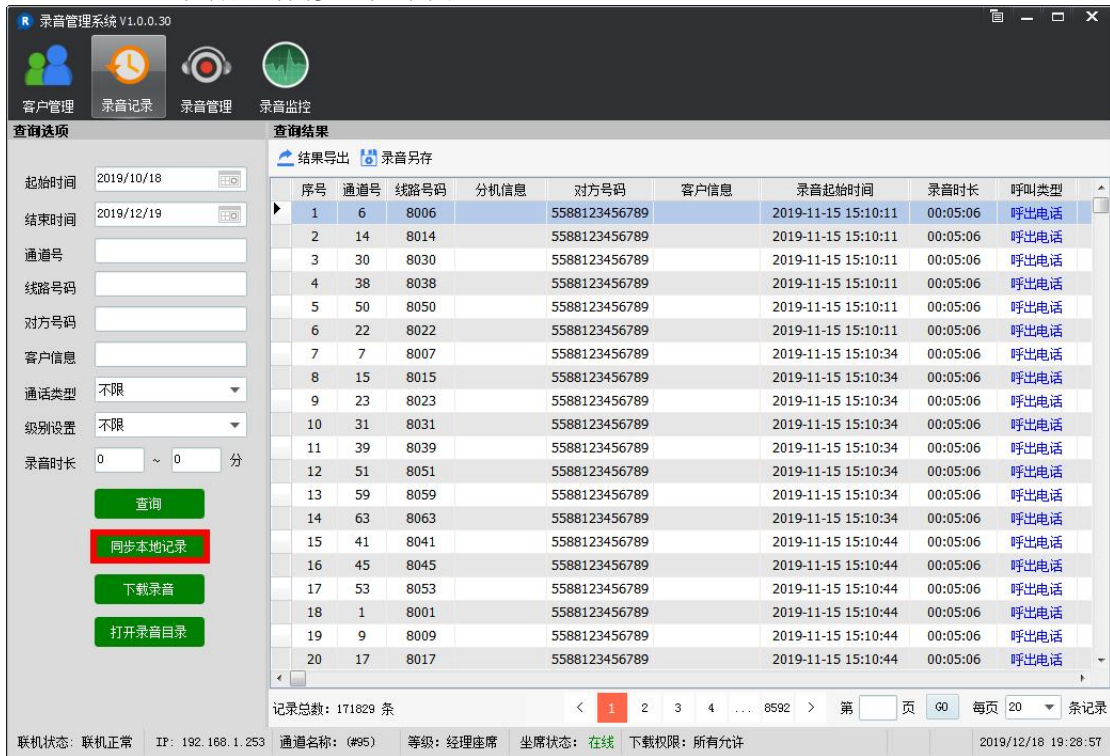
4.4 同步数据

账号登录成功后，提示是否需要同步录音记录，选择“确定”，出现右边的同步进度条，同步完成后提示同步完成





也可手动点击同步，如下图

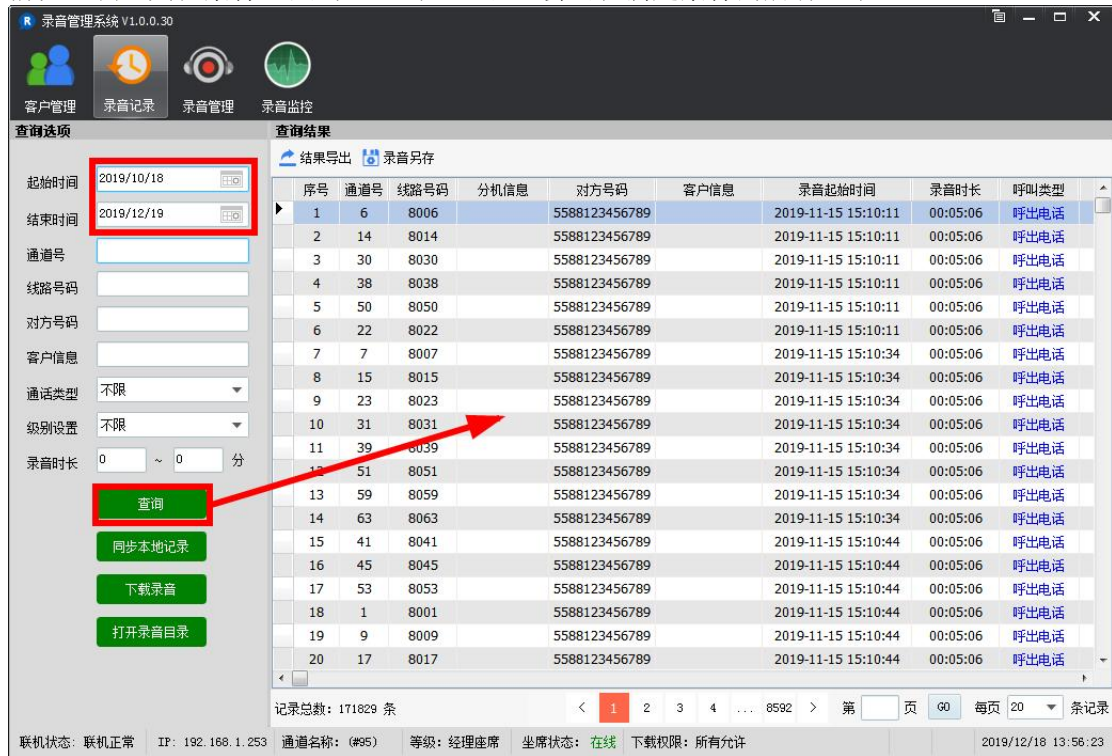


4.4 查询

4.4.1 录音查询

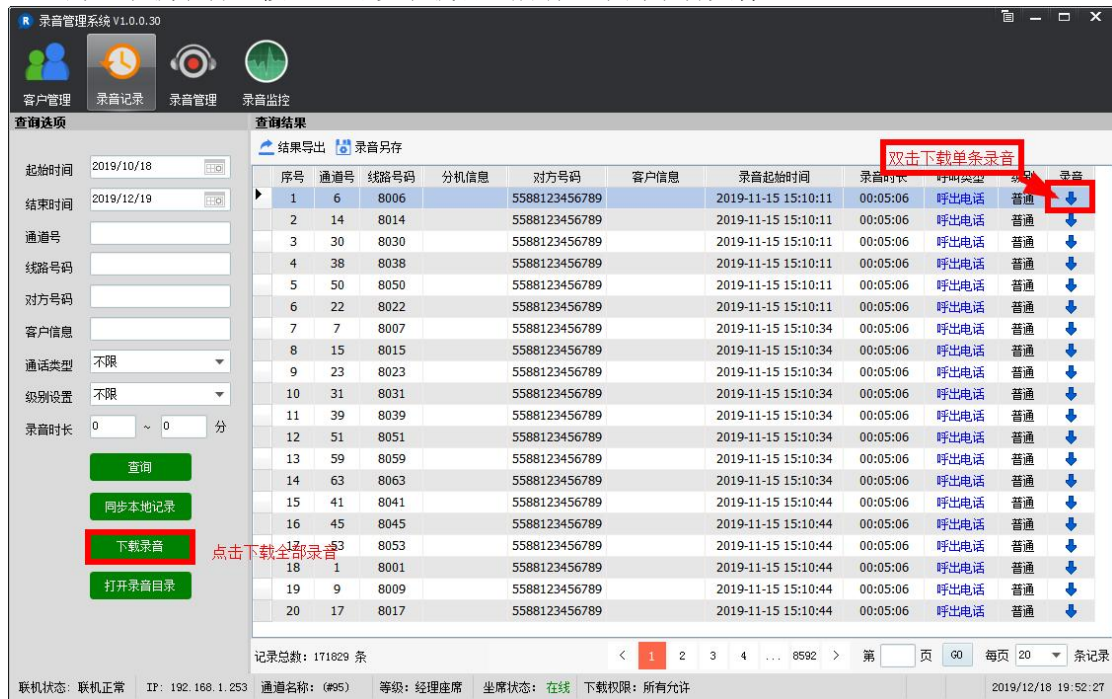
点击“录音记录”，选择“起始时间”，“结束时间”，如果还需更精确查询（可根据

情况) 填入其他条件, 点击“查询”, 右边会出现满足条件的所有记录



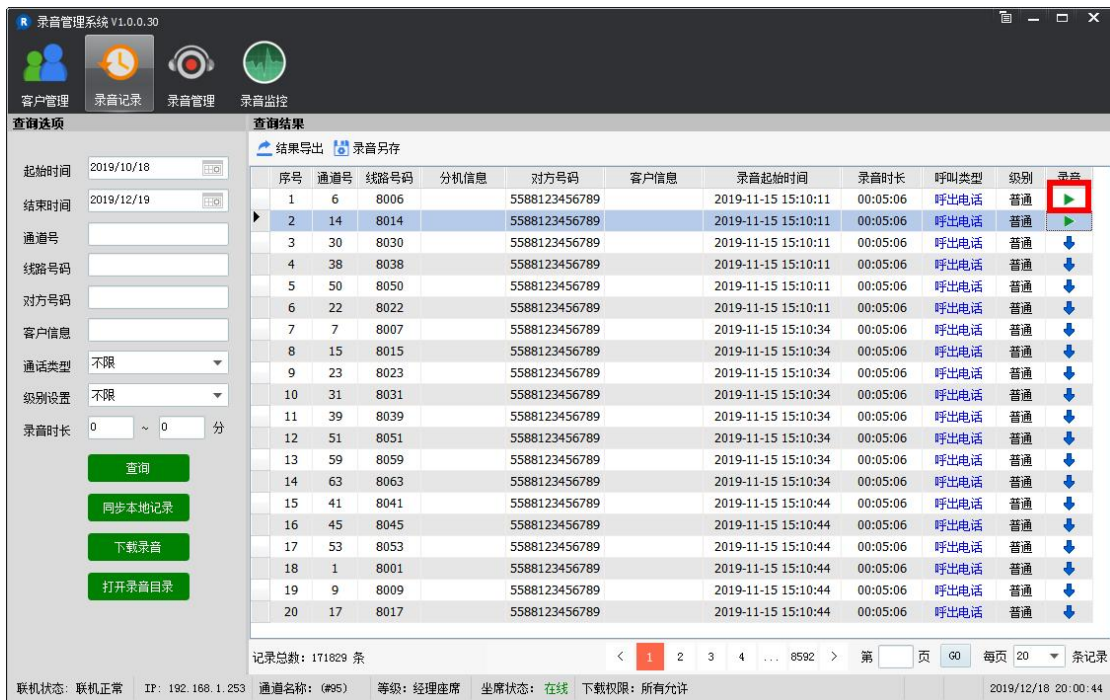
4.4.2 录音下载

点击“录音记录”, 每条录音后面的“↓”按钮, 可以进行单条录音文件下载, 点击左边的“下载录音”按钮, 可以下载右边所有记录的录音文件。



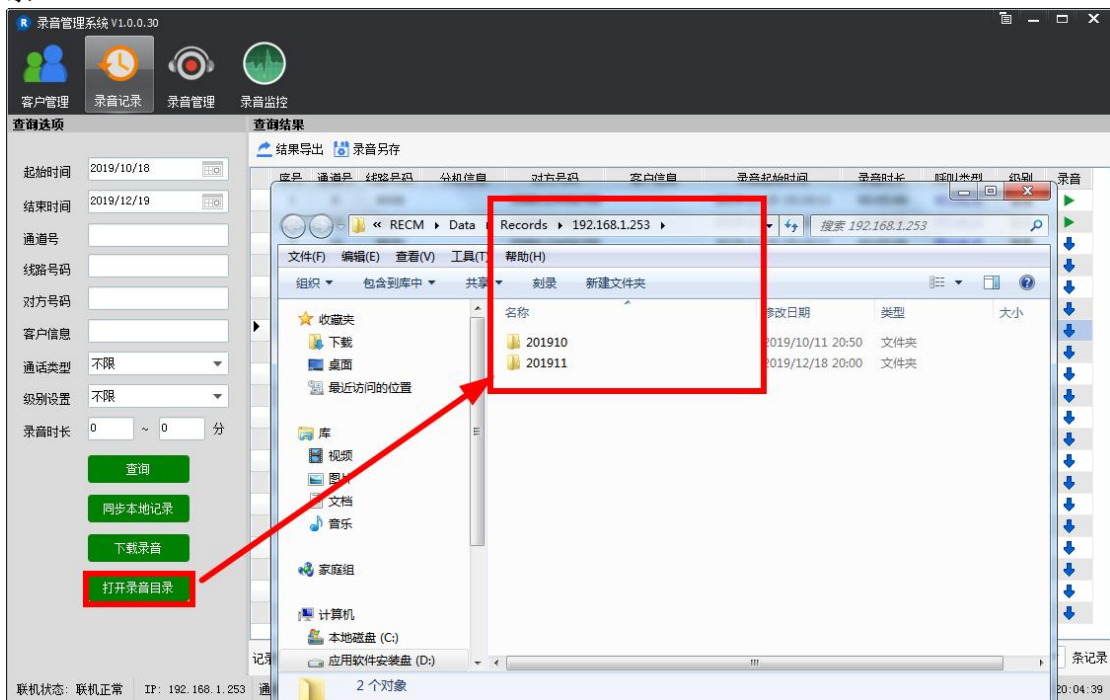
4.4.3 录音播放

点击“录音记录”, 每条录音后面的“▶”按钮, 可以听本次录音的内容。



4.4.5 录音文件查看

点击“录音记录”，“打开录音目录”按钮，弹出目录文件夹，按设备 IP 地址区分目录。

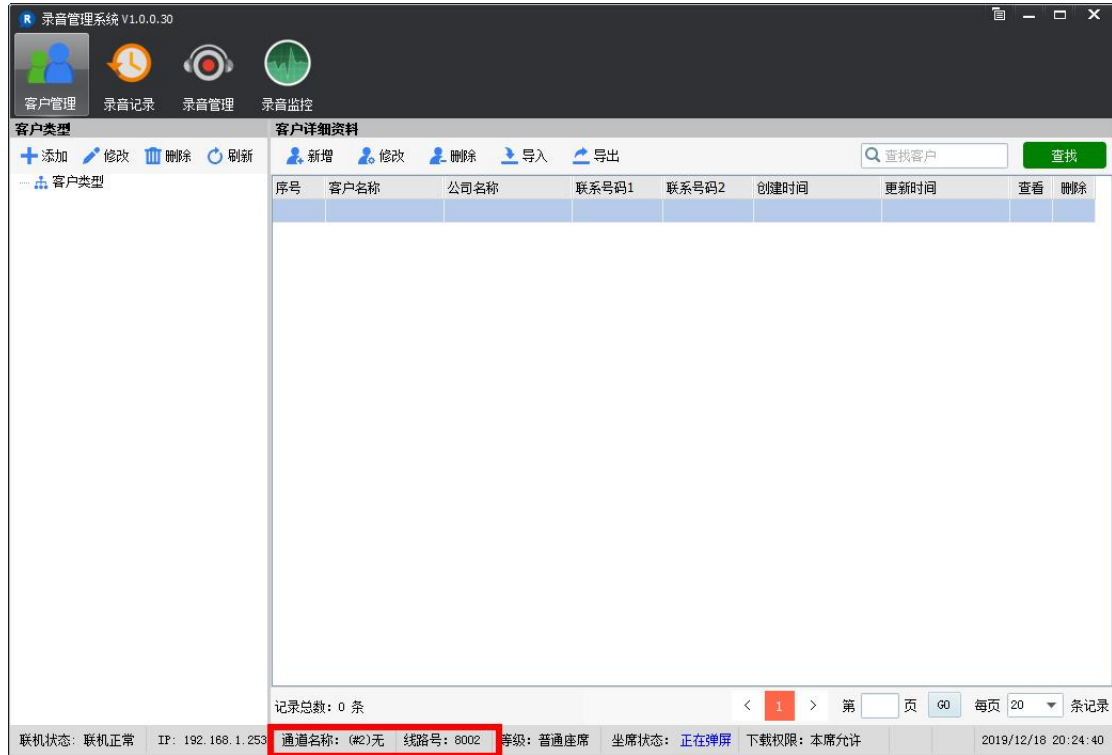


4.5 弹屏

4.5.1 端口号与坐席号

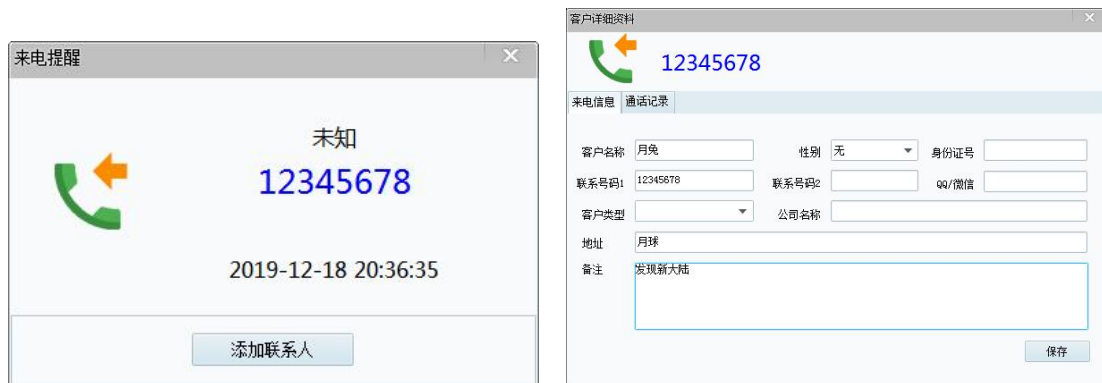
如下图所示，当前登录账号的 对应的录音设备端口通道号为“2”，表示对应第 2 个录音端口，线路号码为 8002（这个端口 对应的电话号码为 8002），如果对不上请到 录音设

备云座席栏查看登录账号是否正确，云座席账号对应的通道号是否正确，通道号对应的模拟通道线路号码填写的是否正确。



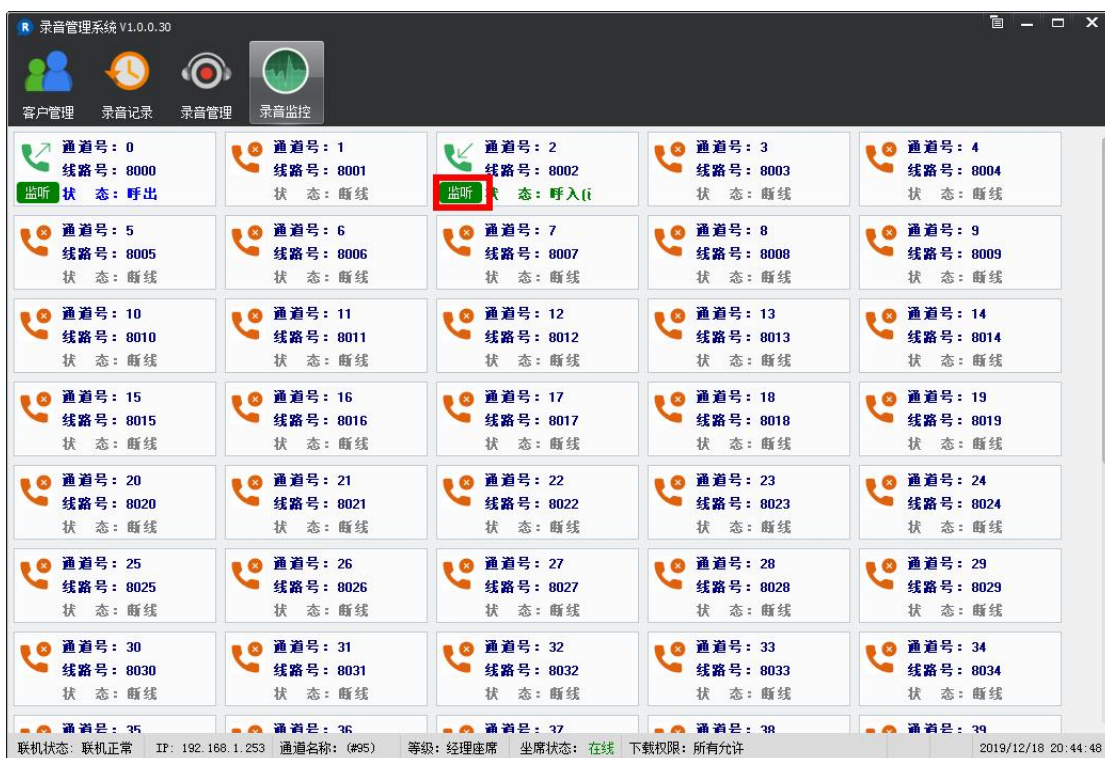
4.5.1 来电弹屏

电话呼入时，会自动弹屏（这里需要注意的是，录音设备“通道参数”中“录音模式”设置了“压控”时）摘机接听了才会弹屏，如需要来电就马上弹屏，需要把“录音模式”改成“压控/振铃”模式。弹屏如下图所示，点击添加联系人，弹出右边框图



4.6 实时监听

根据录音设备“云座席”的“权限”，普通座席（只能监听自己），班长座席（可以监听本班/组的其他座席），经理座席（可以监听设备的座席）。选择“录音监听”可以看到能监听的所有通道，当某个通道在录音时可直接点击“监听”进行实时监听。



4、云平台（管理软件）

5.1 安装软件

5.2 登录软件

5.3 配置连接设备（可支持 256 台录音设备实时同步）

5.4 查询录音（查询时可选择全部设备/某几台设备/单台设备）

5.5 录音分析（呼入/呼出/未接/呼出总时长/呼入总时长）

5.6 可定制各种分析功能

5、云平台（服务器）

6.1

7、常见问题处理

7.1 管理者忘记设备 IP(账号或密码)

按住设备面板“RST”按钮，持续 10 秒，设备发送“滴滴”提示音，设备会自动添加 IP “192.168.1.253”，并把“admin”密码初始化为“KYKX123456”，访问“<http://192.168.1.253:1188>”进行登录，查看设备参数配置情况。

7.2 设备发出告警声

请检查硬盘使用率是否已超过告警阈值，并根据情况选择以下操作：

1、有多硬盘情况下，可选择更换新硬盘进行存储，[更换硬盘](#)后系统将会重启，同时自动解除告警声。

2、若只有单个硬盘，请检查系统是否打开“[硬盘自动维护功能](#)”（默认开启），此功能用于保证新的电话录音继续存储不会丢失，旧的录音文件将会被新的录音文件循环覆盖替换。

3、告警声解除方式：按住设备面板“RST”按钮 1~2 秒，即可停止告警。

7.3 某些端口录音不完整或号码不完整

1、请到“[录音管理](#)”“[录音状态](#)”检查各端口“[电压值](#)”是否正常，正常情况摘机时电压值在 4-15V，空闲时电压值在 40-55V（有些 24V 的 PBX 空闲电压值也可能在 20-30V），当出现某个别端口电压值差别很大（请排插是否接触不良、线路交叉等）。

2、DTMF 收号码有缺失请到“[录音管理](#)”“[录音参数](#)”找到“[DTMF 收号方式](#)”，选择“[宽松模式](#)”/“[非常宽松模式](#)”，如有多收号请选择“[严格模式](#)”/“[非常严格模式](#)”。