

(本说明书适用于 COME800-T01/T02)



明



广州市科镁电子有限公司 (2013年8)

- 1 -



一、安装说明
1 计算机系统要求1
2 驱动程序安装说明:
3 服务器软件安装
二、服务端软件使用说明 ····································
1 系统启动
1)、用户登录
2)、系统注销
3)、系统退出
2、录音回放
1)、日期与本地电话号码
2)、通话性质
3)、客户信息
4)、通话时长
5)、录音播放
6)、AGC 放大
7)、录音备份6
8)、录音删除6
9)、标记通话类型····································
10)、笔记
11)、清单打印
3、现场监听
4、通话统计
5、线路设置
6、系统设置
1) 录音磁盘选择
2) 用户设置
3) 号码过滤
4) 数据备份
5) 其它参数
三、客户端软件使用说明
1、安装客户端软件

一、安装说明

说明:

- 1、以下安装均假设操作系统的光驱盘符是"F:"盘,用户根据实际情况变化;
- 2、假设操作系统是安装在"C:"中;
- 3、本说明书是以 Windows XP 为例,其他操作系统下的安装与此系统下的安装类似。
- 1 计算机系统要求:

硬件:

CPU:高于、等于赛扬 1GHz 或与其相当者;
 内存:大于、等于 128M;
 操作系统:

WIN2000 \ WIN-Xp\WIN2003\win7\win8-32 位

- 2 驱动程序安装说明:
 - 将 USB 设备接上电脑后,系统启动后会提示安装驱动程序,驱动程序存储在安装光盘(以下均默认光盘为 F: 盘)中,用指定安装→浏览,找到光盘的驱动 F:\Driver,"确定"安装完成。
- 3 服务器软件安装说明:
 - 1、将光盘的 COME800-T01T02 文件夹 COPY 到电脑的 D 盘或者 E 盘,作为一个备份。
 - 2、双击文件夹里的 Setup.exe,系统默认安装在电脑的 D 盘,

😼 科镁电话录音系统 安装程序	
安装文件夹 整想将 科镁电话录音系统 安装到何处 ?	
软件将被安装到以下列出的文件夹中。要选择不同的位置,键入新的路径 改" 浏览现有的文件夹。	至,或单击"更
将 科镁电话录音系统 安装到:	
D:\科镁电话录音系统	更改(出)
所需空间: 5.00 MB 选定驱动器的可用空间: 69.56 GB	
<返回(B) (下一步(M) >	取消 (2)

3、点击下一步,直到安装完成。



二、服务端软件使用说明

1 系统启动:

系统有两种启动方法,一种是随操作系统一起自动启动,二是鼠标左键双击桌面上的图标



科镁电话录 音系统 进行启动。程序启动后,会自动弹出如下图所示的界面:

注:

- A、如果系统启动后,只有"退出"权限的用户才可以退出并关闭系统。
- B、如果系统没设置录音磁盘,则界面下方状态信息区里的"当前磁盘"项会以红色高亮显示。

1 科镁电话	 ● 科镁电话录音系统V3.2.6 ■ ■ × 									
	 第二日 第二日	。 上 上	(1) 客户 统	3 计 线路	公 系统	《 】 》 帮助 退		REMEI		
≫	2	2	Þ	\mathbf{T}	Þ	2	B	科镁电子		
压控	压控	压控	压控	压控	压控	压控	压控			
	2							2013.07.30 屋期一		
压控	——— —————————————————————————————————	山 压控	压控	山 压控	压控	山 压控	压控	10:48:39		
09	10	11	12	13	14	15	16	🐊 当前用户		
Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	Þ	\mathbf{T}	Þ			
压控	压控	压控	压控	压控	压控	压控	压控			
17	18	19	20	21	22	23	24	「「「「」」		
B	B	B	B	B	B	B	B	07.30		
压控	压控	压控	压控	压控	压控	压控	压控	系统启动		
25	26	27	28	29	30	31	32			
磁盘空间								1		
	⊭列:D:,E:,F: 磁盘(D:) 可用空	间:100.16GB				可录时间:	: 17683H			

1)、用户登录

系统启动后,在以下几种情况下,程序会处于"注销"状态:

- a、系统启动后默认是注销状态;
- b、登录后,再点击"注销"后;
- c、最小化主程序界面后,系统会自动置于注销状态,目的是保护系统的安全;
- d、关闭主窗体后,系统也会置于注销状态,并自动最小化。

在注销状态下,点击主窗口中的"登录",按钮,弹出如下图所示的对话框,

200		
a	操作员管理员	☑ ✔ 确认
100	密 码	▲ 取消

_____选择"操作员姓名"并输入

"密码"后点击确认,如果密码错误,会提示重新输入密码,直到操作员姓名与密码完全正确 后,系统才会正常登录。

注:系统默认操作员姓名为"管理员",默认"密码"为空。

提示:设置本地号码时,可以用任何一个电话拨打接在系统上的电话,看那条线出现"振铃",则这个通道就是刚才打的那个号码;或者直接那起接在系统上的电话,看哪个通道出现"通话"提示,然后拨打有来电显示的电话,看到来电显示号码,也可以确定这条线的电话号码。

2)、系统注销

当系统登陆后,系统的登陆按钮自动变成"注销",为了系统的安全,防止他人无意或者恶意 修改系统配置或者删除录音数据,当用户离开后,一定要注销自己的登录,注销的办法有一下几 种:

点击"注销"按钮; 最小化主窗体; 关闭主窗体。 没有动作的时间到达了"系统\其他参数"设置的自动注销时限。 用户注销后,"注销"按钮将变为"登录"状态,等待用户登录。

3)、系统退出

当系统登陆后,进入到系统的主界面,如果当前登录的用户有"退出"权限,主界面上的"退 出"按钮会变亮,单击"退出"按钮,为了防止用户因误操作而退出系统,系统会提示是否确认 真的提出,如果确认退出,点击"是",否则点击"否",系统默认是"否"。

如果当前登录的用户没有退出系统的权限,将无法退出系统。

2、录音回放

系统成功登陆后,如果当前登录的用户有录音回放权限,则主界面上的"录音回放"按钮会 变亮,单击"录音回放"按钮,系统自动弹出录音回放窗口如下图所示:

🕕 录音查询											
一日期与本地同	电话号码			急(可模糊	1查询)						
从 2013-	7-30 🔽	0 🚍 : 0	 〇 公司名 	称 🔿	联系人	• 联	系电话				
到 2013-	到 2013-7-30 🔽 23 🚍 : 59 🚍 🔲 通话时长 通话性质										
★地由注 [All] ▼ 从0 二秒至 120 二秒 方向 [All] ▼ 类型 [All] ▼											
2010日 1日	间 备份	》 说明	 删除 重	! [要	》 打印	Ę	 20 3 3 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 6 5 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 7 7 8 8 7 8 <lp>8 </lp> <				
本地电话		对方号码	客户名称	方向	挂断	重要	时间	通话时长	说明		
<											
) II	▶ II ■ ↓ 音量 15 📄 自动增益 0 🚍 时间: V 自动播放										

1)、日期与本地电话号码

日期:是指需要查询的录音日期,一次能查询一天或多天的录音记录,默认为当天;

本地电话:当选择并确定日期后,"本地电话"会自动查找出选定日期的当天所有打入或者打 出过电话的本地电话号码,默认为"[All]",即所有本地电话,可以选择某一条本地电话号码进行 查询。

2)、通话性质

方向:有"[All]"、"打出"、"打入"三个选项,用来过滤查询电话的通话方向,如果选择"[All]"则表示查询所有打入打出的电话;

类型:有"[All]"、"普通"、"保留"三个选项。"保留"电话是指用户不想这条电话被系统循环时自动删除,而将这此通话置与"保留"状态,没有置与"保留"状态的所有电话都是"普通"电话。

3)、通话时长

用来过滤通话时长在指定范围内的所有通话记录。

注: 打出电话时,通话计时是从用户摘机时开始计时,并不是从对方接通时开始计时。

4)、录音播放

在弹出的录音回放对话框中的文本区域选择点击"搜索"按钮,列出了电话录音记录,然后 单击面板中的"播放"按钮,就可用声卡或录音卡播放录音。在系统\其他设置中选择好放音输出 设备。如果选择录音卡放音,可以接到任意一张录音卡上。

A、录音记录排序

当用户设置好通话查询检索条件后,按"搜索"按钮,系统会自动查询出所有复合条件的通话记录。并按"本地电话"号码的先后顺序进行排序。

用户可以根据自己的需求对通话记录进行排序,修改的方法是点击列表记录上方的标题项就 可以了,系统会根据你点击的项目进行排序,比如点击表头上"时间",则所有通话均按照通话的 时间先后顺序由小到大进行排列,其他雷同。

B、播放、暂停、停止(录音卡播放录音没有"暂停"一项)

选中一条通话记录,再点击"播放"按钮,将音箱或耳机接到声卡或录音卡放音孔上,播放 进度条会自动显示当前通话的播放进度,可以用鼠标拖动播放进度条进行播放定位,点击"暂停" 可以暂停播放,再点击"暂停"按钮,播放会继续进行,点击"停止"按钮用来停止播放录音。

5)、AGC 放大:

自动增益控制,有0-7级。通常使用0或者1。如果对方声音很小,起放大作用。

注:如果没有声音,可能是系统没有安装声卡,或者是声卡驱动程序没有安装正确,或者是 系统默认的音频输出设备设置不正确,具体的设置办法参照《服务端安装说明》。

7)、录音备份

选中需要备份的通话记录,点击"备份"按钮,弹出如下界面:

● 新径选择 🛛 🗙
保存路径 C:\Documents and Settings\Administrator\桌ī
 □ 转换文件类型 ○ WAV文件 ○ MP3文件
确定 即消

选择好需要备份出的文件类型,有 MP3 和 WAV 二种选择,点击"确定",系统会将选定的通话记录备份到指定的目录下。

注: A、备份后文件如果是"wav"格式,可以用 windows 自带的播放工具开始/程序/附件/ 娱乐/录音机进行播放,也可以拷贝到其他电脑上进行播放。

B、备份后的文件名的命名规则是:

"本地号码-通话日期-通话开始时间-**方向**-通话时长-打入或打出号码.mp3 或 wav"。如下图: (方向中 "0" 表示打出; "1" 表示打进)

83976762-20060218-104637-0-0018-10000.mp3 持续时间: 0:00:18 类型: MP3 格式声音 位速: 8kbps 受保护: 否 大小: 18.2 KB	☆型:波形声音 位速:64kbps 大小:287 KB	2.2.4
--	-----------------------------------	-------

8)、录音删除

在录音回放对话框中选择需要删除的录音记录,单击当前面板中的"删除"按钮,弹出"确 认是否删除"对方框,点击"确认"删除。只有有权限的用户才能删除录音。

9)、标记通话类型

在需要修改的通话记录上点击鼠标右键,弹出菜单,如下图所示,可以修改通话类型。

本地电话	对方号码	方向	重要	时间	通话时长	文件		
1	10000	出	_	22:23:38	00.00.51	F.\TMNData\20050915\1\222338-O-0021-10000.Dat		
				改变通话	类型(Z) ▶ ●	· 普通(Y)		
			_			重要(Z)		
2-2-5								

10)、笔记

选定任意录音,点"说明",出现提示画面,然后可输入 20 个以下汉字,输入后 点 "OK"

I	×
请输入说明: 	_
客户打过来的投诉电话	
✓ OK X Cancel	

11)、清单打印

如果需要将查询到的通话清单打印出来,点击界面上的"打印"按钮,会弹出如下图所

治 打印預款		
(+JED)	H I P P P	第1页 共1页
≥ 11098& [3760]	<u>34 3 P P</u> <u>34 3 P P</u> <u>34 3 P P</u> <u>44 3 P P}</u> <u>44 3 P P}</u> <u>44 3 P P} <u>44 </u></u></u></u></u></u></u></u>	<u>لا اتا ب</u> به ا بتر بل آتر ا

2-2-7

打印范围		x
页面: 🔟	●至6 ●	
确认	取消	

2-2-8

注:如果打印范围超出纸张范围,可以在回放界面中用鼠标调整每一栏的宽度,直到范围合适为止。

3、现场监听

只有当前登录用户有"现场监听"权限才可以进行现场监听,点击主界面上的"监听"按钮, "监听"按钮点亮,鼠标会变成小喇叭形状,用小喇叭点击任何一路都可以监听到当前正在通话 的情况,在监听的过程中,可以用小喇叭点击任何一路变更监听的通道。

停止监听,再次点击"监听"按钮,当按钮弹起后,监听就停止了。

注: A、只有当电话的状态为"通话状态",才可以进行监听,否则监听时可能会出现噪音现象。

B、现场监听对当前正在通话的电话无任何影响。

5、通话统计

1) 统计分析

可对历史通话记录进行统计,如下图所示:

① 统计										
统计分析	未接来电 操作	作日志				退出				
本	地电话 [All]	~	日期从 2013- 7-23 [✔ 到 2013- 7-30]	✓ 方向 [All]	✓ 类型 [All] ✓				
□客户信	□客户信息(可模糊查询)									
 〇 公司名 	3称 🔵 联系人	◉ 联系电话		从 0 🔡 秒至	120 📰 秒 🛛 搜	索 打印 导出				
本地电话	方向	累计次数	累计时长	平均时长						
1	出	2	00:00:40	00:00:20						
总计	- λ	0	00:00:00	00:00:00						
总计	出	2	00:00:40	00:00:20						

可以通过组合条件"本地电话"、"日期"、"方向"、"类型"、"客户信息","通话时长"来进行查询统计。组合条件的设置方法与录音回放的设置方法一样,详情请参照前面的录音回放。

查询条件设置好了后,点击"搜索",系统会列出统计报表,内容包括"本地电话、方向、累 计次数、累计时长、平均时长"。

如果需要将统计结果打印出来,点击界面上的"打印"按钮就可以进入打印预览界面,具体操作 方法与录音回放清单打印是一样的,详细操作参照前面的"录音回放清单

系统统计完成通话统计,未接来电统计,和造作日志查询。

6、线路设置

系统设置		×
录音通道设置 通道编号 1 2 3 4 5 6 7 2	本地号码1 静音阀值 20 ਦ 当前音值:9 录音模式 来去电号码前缀 ③ 压控 ○ 声控 ○ 键控 来电 去电 是否录音 ③ 宋去都录 ○ 只录去电 ○ 不录音	确定
	录音时间 ✓ 时段1:从 0 ★: 0 ★ 到 23 ★: 59 ★ □ 时段2:从 0 :: 0 ★ 到 0 :: 0 ★ □ 时段3:从 0 :: 0 ★ 到 0 ↓: 0 ↓	

录音通道设置

线路设置完成每条线路号码/名称的输入,录音模式的设置。

可为每一路通道设置通道属性。

通道编号是1至128

选中任一通道编号,右边的区域显示该通道的相关信息,

本地号码: 是与该通道相连接的电话号码;

录音模式: 分压控, 声控与键控三种; 压控和键控时来电号码和去电号码均显示, 声控时均 不显示。

前缀:来电前缀是指所有打来的电话号码,前面都会多一位或者几位数字,比如汇线通电话, 所有打入的电话,在来电显示号码前都会多出一个 "9",如果设置了来电前缀,则记录下来的来 电显示号码就会自动将 "9" 截掉;拨号前缀与来电前缀类似,是指在打出电话是,在拨号前都要 多拨一位或者几位号码;

是否录音:用来选择该通道是否录音或者是只录打出或者是只录打入,或者是不录音。

录音时间:如果选择了录音,则必须设置录音时间,默认是全天录音,系统提供三个录音时间段,第一个时间段是必选的。

注: 1、本地号码必须设置,否则没有本地号码的通道不能录音;

2、录音时间的开始与结束时间都精确到秒,开始是从 0 秒开始,结束是 59 秒,如上图的设置是从 "00:00:00" 到"23:59:59"。

7、系统设置

只有当前登录用户有"系统设置"权限才可以进行系统设置,点击主界面上的"系统设置" 按钮,弹出系统设置界面,系统设置共由六部分组成,包括"录音磁盘选择","用户设置","号 码过滤","来电弹出设置","数据备份","其它参数"、。 在主界面上点击"系统"后,默认进入录音磁盘选择,如下图所示:

系统设置	×
录音磁盘选择 用户设置 号码过滤 来电弹出设置 数据备份 其它参数	
▼C: 剩余/总空间(16.65GB/19.52GB)	
□D: 剩余/总空间(9.24GB/19.52GB)	
□ E: 剩余/总空间(10.04GB/ 19.52GB)	确定
□ F: 剩余/总空间(4.26GB/15.93GB)	
□ G: 剩余/总空间(16.49GB/ 18.23GB)	Table
□ H: 剩余/总空间(11.68GB/28.05GB)	取消
□I:剩余/总空间(9.83GB/28.21GB)	
□ J: 剩余/总空间 (-1/ -1)	

2-5-1

用户可以根据自己的实际情况选择录音存储的硬盘,硬盘可以是逻辑盘、网络映射盘等,只 要是操作系统认识的存储设备,都可以设置进去。当用户不一定需要将所有存储盘都选择上,可 以根据需要存储的时长已经系统的电话数量与通话数量来计算需要的磁盘空间。

如上图所示的设置,如果用户只有 8 条电话线,每天电话线平均每天连续通话一小时,则一年的硬盘空间是 365×8×1×5.8M/h=16936M,则每年需要 17G 的硬盘空间。上图的设置可以至 少可以保证存储四年半的通话数据。如果用户需要延长存储时长,或者通话量很多的,可以自由 增加存储磁盘,磁盘数量没有限制。

注: A、用户至少需要设置一个录音磁盘,如果没有选择磁盘,所有通道将不会录音。

B、磁盘剩余空间或者总空间为 –1 表示磁盘无法读取,比如磁盘损坏、格式不正确或者未格 式化等。 可根据实际需要,可为每个用户分配不同的用户权限,如下图所示

系统设置											٥
录音磁盘选择	用户记	役置 ・	号码过滤	来电	弹出设计	置 数排	居备份	其它参数			
用户名	查询	监听	客户	统计	线路	系统	退出	删除录音	12		
管理员	*	4	4	4	4	4	1	4		增加 修改 删除	确定 取消

2-5-2

增加用户: 在对话框中点击增加, 会弹出如下图所示的对话框,

用户名	
校限 □ 查询	<u>确定</u>
□ 各尸 □ 统计 □ 线路 □ 系统	取消
□ 修改密码	
原密码	
新密码	

2-5-3

输入用户名及选择相应权限,还可以给新增加的用户指定密码,然后点击"确定"。

注 A、新增加的用户,系统默认密码为空,建议为新增加的用户设置密码;

B、如果要修改密码,必须将"修改密码"前面的复选框选上才可以。

修改用户:先选中需要修改的用户,然后在对话框中点"修改",或者直接在用户名上双击鼠标 左键,会弹出修改对话框。

修改用户时,用户名是不能修改的,只能修改权限与设置新密码。

注: A、在更改用户密码时,必须正确输入原密码,否则无法修改密码,目的是保护正在使

用该用的使用人的权限。

- B、"管理员"帐户的权限的修改是无效的,因为管理员拥有所有权限。
- C、删除用户:

先选中需要删除的用户,然后在对话框中点击"删除",系统会弹出提示框,提醒是 否确认删除该用户,目的是防止误操作。

用户删除后,该用户将无法登录了。

注: 删除"管理员"帐户是无效的, 删除后, 系统登录后, 又会自动生成"管理员"帐户。

3) 号码过滤

号码过滤设置界面如下图所示:

是音磁盘选择	用户设置	号码过滤	来电弹出设置	数据备份	其它参数	
以下数字开头的	的电话号码均	勾不录音				
						确定

3-5-6

号码过滤是指所有打入及打出的电话号码,如果是设置中的号码开头的电话,均不进行录音。

5) 数据备份

数据备份设置录音数据的备份参数。

系统设置	×
 录音磁盘选择 用户设置 号码过滤 来电弹出设置 数据备份 其它参数 自动备份 每天 23 读 点开始备份当天之前的录音文件。 备份时长 只需要自动备份最近 23 读 天的录音数据。 ✓ 备份盘空间不足 200 读 MB时自动删除最早备份的数据 备份目录 	確定

注意:一般情况下无需启用备份功能。因为系统是自动循环录音的。

其它参数的设置内容见下图:

音磁盘选择《用户设置》号码过滤	来电弹出设置数据备份其它参数	
 毎磁盘最少要刺余 200 兆 健控码 录音 ☆ 放弃 ## 长途IP号码 1 2 	 有效通话时长最少 5 読 秒 静音挂机 30 読 秒 按键拨号间隔最长 25 読 秒 ● 最小化复原时要登录 ● 启动时最小化 ● 录音文件最长不超过 60 ↓ 分钟 	确定 取消
34 播放\监听设备 ○ 声卡播放 ⊙ 录音卡播放	 单次通话时长超过 600 ; 秒后报警提示 超时报警声音文件 启动查看调试信息 系统 5 ; 分钟没操作会自动注销 	

3-5-7

静音挂机:是只在通道是声控录音的时候,如果连续检查到设定秒后为静音时,表示通话结束,系统默认为 30 秒。静音挂机的取值范围是 1-30 秒。

静音灵敏度:是只在通道是声控录音的时候用,是确定静音的门限值,取值范围是1-1000,数值越大,开启录音的声音也越大,数值越小,开启录音声音也越小。最佳启动声控录音数值,根据环境自己调试。在线路设置中,选中一个通道,可以看到该通道当前的有效值。

有效通话时长最少秒:是只打出电话时,从摘机开始计算,最少需要通话多少秒后才认为此次通话有效,否则认为此次通话无效,不会进行录音。这个参数的目的是减少无效通话记录数据取值范围没有限制,默认是 5 秒。默认值的意思是表示:如果打出电话没有 5 秒,则此次打出电话不录音。

按键拨号间隔最长秒: 在拨出电话时,两次按键之间的时间间隔,不能超过这个设定值,如果超过这个设定值后,所有后面的拨号将认为是无效拨号。系统的默认值是 25 秒,比如拨打电话号码"123456",如果先按"123",25 秒后再接着按"456",则"456"将不记录为拨出号码,仅认为此次打出的号码是"123"。

打开程序时必须先登入:表示在最小化后,必须用密码登入才能进入录音届面。 启动时最小化:表示开机时自动进入录音系统,并且最小化。 播放\监听设备:可选录音卡和声卡两种方式播放。

三、客户端软件使用说明

1、基本操作

Client 为客户端查询软件。

运行 TMNC.exe 文件直接运行所弹出的客户端(如下图)

<i>3</i> , M	路查询段(Ver3.3)					. 0 ×
		Telphone	Digital R	ecord Sy	stem		
通道	本地号码	- 状态 模式 方向	来电号码	- 拔出号码	通话开始时间	通话时长	KEMEI
1	1	待机 压控 出		9200	2013.07.30 11:02	.09	
							科 铥 电 子 KEMEIDIANZI
							服务器神师/神夕
							2208
							注销 退出
							录音回放
							现场监听
							沿置
操作	こうしょう しょうしょう しんしょう しんしょ しんしょ	当前磁盘 D:	剩余空间 100.	15GB 可录时间	17682H	2013.07.30 11:06:22	星期二

在服务器 IP 地址栏中,如没有路由器或在局域网内查询和监听电话录音,则输入安装电话录音卡 PC 机的 IP 地址即可; IP 地址 127.0.0.1 是自己本级的 IP 地址。

-----END------