

# 电话录音系统说明书

版本 V1.4

佛山市容讯科技有限公司

## 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
2.1.1 接线方式一（电话分接器接入方式） .....	3
2.1.2 接线方式二（配线架接入方式） .....	3
2.2 装入硬盘设备上电 .....	4
2.3 登录网页 .....	5
2.4 检查端口状态 .....	5
2.5 修改 IP 地址 .....	6
2.6 设置系统时间 .....	6
2.7 设置录音方式 .....	7
2.8 录音测试 .....	7
2.9 检查录音记录 .....	8
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 .....	10
3.4 操作日志 .....	10

3.5 录音参数.....	11
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 .....	14
3.10 录音查询-历史 .....	15
3.11 云坐席（服务端） .....	15
3.12 Nas 私人网盘 .....	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.....	19
3.18 邮件推送.....	20
3.19 License 升级.....	21
3.20 处理信息.....	21
3.21 系统日志.....	22
3.22 系统升级.....	22
3.23 系统调试.....	23
4 云坐席（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.....	24
4.4 同步数据.....	24
4.5 查询.....	26
4.5.1 录音查询 .....	26

4.5.2 录音下载 .....	26
4.5.3 录音播放 .....	27
4.5.4 录音文件查看 .....	27
4.6 弹屏.....	28
4.6.1 端口号与坐席号 .....	28
4.6.2 来电弹屏 .....	28
4.7 实时监听.....	29
5 云平台（管理软件）.....	29

## 1 产品概述

RDS 系列，RDT 系列电话录音系统是本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



RDS 设备正面



RDS 设备背面



RDT 设备正面



RDT 设备背面

### 1.2 设备接口

#### 1.2.1 前面板：

##### RDS 设备：

SanDisk：SD 卡接口，金手指朝下，朝里插入，SD 卡写入速度>64Mb/s，容量无限制

##### RDT 设备：

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：

##### RDS 设备：

00~07：模拟录音接口，最大支持 8 端口录音，RJ45 接口；

W0~W1：管理/级联登录接口，RJ45 接口，100M 速率；

5V~2A：供电接口；

##### RDT 设备：

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：**RDS：127mm\*142mm\*45mm(桌面式)

RDT：440mm\*297mm\*47mm(1U 标准机架尺寸)；

**业务容量：**RDS：支持 8 路模拟录音，1 路 VoIP 录音（64 并发）；

RDT：支持 64 路模拟录音、4 路 E1 录音、2 路 VoIP 录音（256 并发）；

**硬盘设计：**RDS：自弹式 TF 卡槽；TF 卡的容量没有限制

RDT：服务器抽拉式硬盘设计；3.5 寸硬盘，最大支持 2T，灵活扩容，更换方便

**存储时长：**32G TF 卡支持大约 1100 小时的录音时长；2T 支持大约 50000 小时录音记录

**语音编码：**ALAW、ULAW、MP3、ADPCM、PCM 等格式

**录音接口：**RJ45(模拟语音接口)/RJ45(E1 接口)/RJ45(VoIP 接口)；

**Console 口：**后台配置 RS232 串口；

**设备电源：**RDS：DC5V, 2A；

RDT：AC220V；

**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：**RDS：≤5W, ≤1kg；

RDT：≤14W, ≤2.5kg；

## 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、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：**支持最多 256 台录音设备接入云平台，实现集中备份，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；

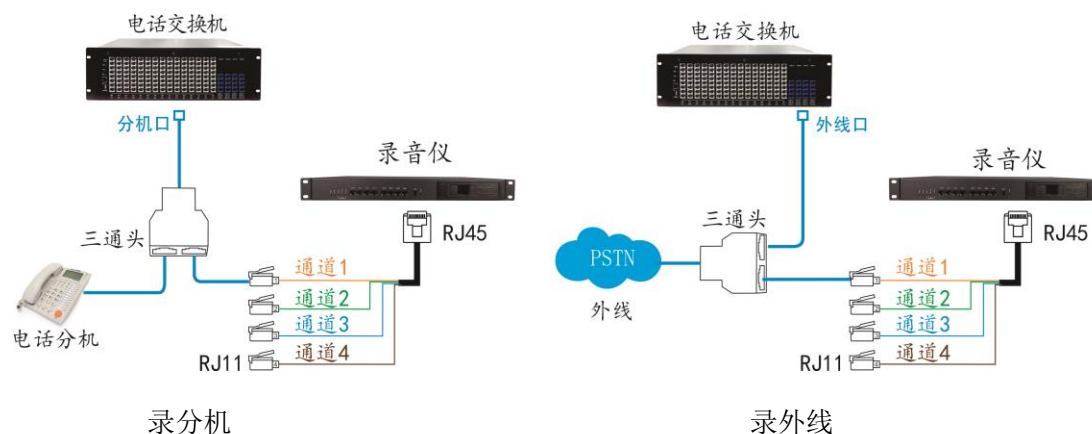
**录音播放：**支持录音在线播放或下载备份播放；

**操作日志：**记录设备的所有操作记录；

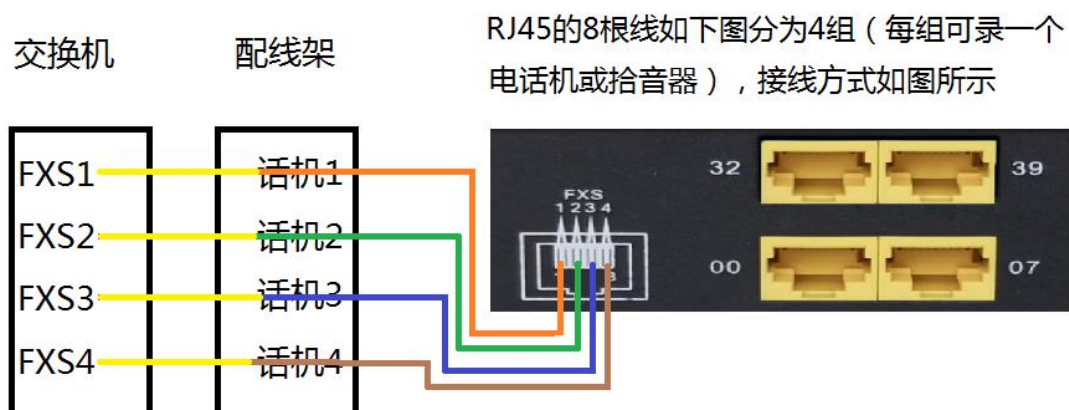
## 2 快速安装

### 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）



RJ45 到 RJ11 按顺序接线，RJ45 座按上图接口方向，从左到右，依次为 1，2，3，4，5，6，7，8 口，1，2 为一组；3，4 为一组；5，6 为一组；7，8 为一组

## 2.2 装入硬盘设备上电

插入硬盘，设备上电 —— 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）

**注意：**可自行更换硬盘，最大支持 2T 硬盘。如果是新硬盘，插入硬盘后，登录系统进行格式化硬盘（**格式化过程中千万不要断电**，格式化密码：**19921063237**），

**用户信息**

用户: admin  
权限: 管理员  
[查看...]

2021-10-09 10:31:01 星期六

**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

系统管理 >> 设备管理

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

**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。

格式化完成后，设备自动重启。设备在重启过程中 **RUN 灯** 快速闪烁，重启完成后观察 **LINK 硬盘灯** 是否常亮，常亮说明硬盘格式化完成；重新登录系统后，可以看到硬盘的一些信息。

**用户信息**

用户: admin  
权限: 管理员  
[查看...]

2021-10-09 10:45:00 星期六

**系统信息**

设备信息  
实时告警  
历史告警  
操作日志

**录音管理**

**云管理**

**系统管理**

系统信息 >> 设备信息

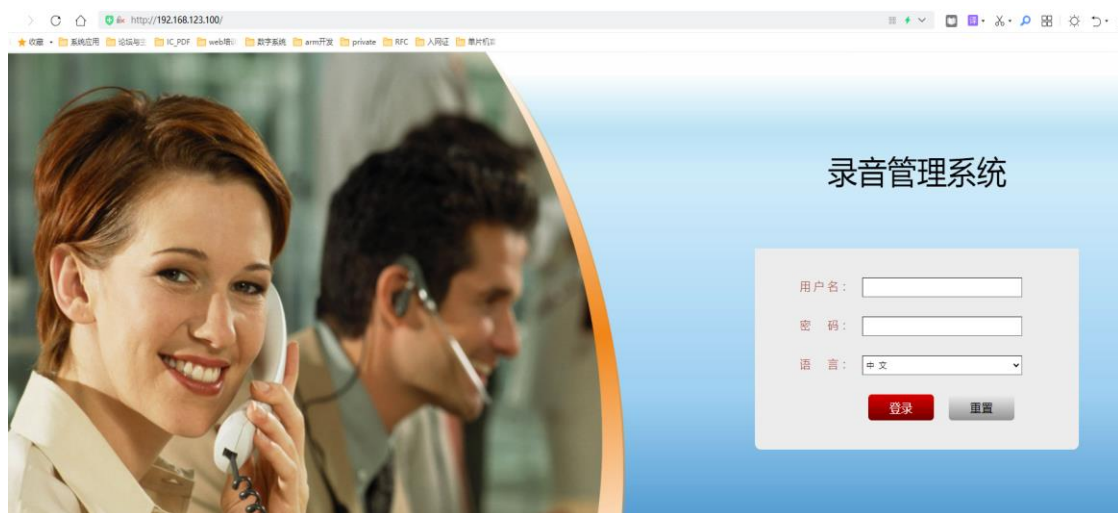
版本信息		网口信息	
设备名称:	RDT	IP地址:	192.168.123.100
设备序列号:	ID-06961607923877	子网掩码:	255.255.255.0
硬件版本:	V1.306	网关:	192.168.123.254
软件版本:	V2.114 (0002-0001-0001-0000)	DNS:	192.168.123.254
WEB版本:	V1.316	MAC地址:	8c:1f64:08:b0:16
编译时间:	2021-09-17 13:31:17	网口状态:	100 M (全双工)

License授权		设备状态	
模拟录音:	64 路	运行时间_0天0小时4分钟	
E1录音:	不支持	磁盘总容量:	938905 (MB)
Voip录音:	不支持	磁盘可用容量:	890982 (MB) (约可录31679小时)
云平台:	不支持	磁盘已使用容量:	200 M (< 1%)
云座席:	不支持	磁盘保留容量:	> 15% (自动维护开启)
座席弹屏:	已授权	磁盘告警阈值:	> 90%
座席监听:	已授权	CPU使用率:	25%
		启动类型:	断电重启



## 2.3 登录网页

将网线连接至 WAN0 (W0) 或 WAN1 (W1) 口，电脑端打开浏览器（[推荐使用 360 极速浏览器，谷歌浏览器](#)），在 IE 地址栏中输入：[192.168.123.100](http://192.168.123.100)，管理员用户名为：[admin](#)，出厂密码为：[admin](#)。



① 补充说明：PC 端电脑要与 192.168.123.100 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；



## 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 地址登录管理界面。“**其他网段设置**”序号 0 中的 IP 地址可做修改，不能删除。

系统管理 >> IP 设置

**IP 设置**

IP 获取类型: 静态分配

IP 地址: 192.168.123.100

子网掩码: 255.255.255.0

网关地址: 192.168.123.254

DNS: 192.168.123.254

MAC 地址: 8c:1f:64:08:b0:16

**其他网段设置**

序号	IP 启用	IP 地址	子网掩码
0	开启	192.168.100.100	255.255.255.0
1	关闭		
2	关闭		

提交 重填

**温馨提示!**

**警告:**

参数提交后, 系统将重启, 请谨慎操作!

## 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

**温馨提示!**

**警告:**

参数提交后, 系统将重启, 请谨慎操作!

## 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  
【本账号正在配置...】  
2020-04-15 16:20:42 星期三

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

录音管理 >> 通道参数

通道参数设置

通道号	录音开关	通道状态	一般参数			压控/码控参数		
			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	断线	-	8000	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
1	开启   停止	断线	-	8001	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
2	开启   停止	断线	-	8002	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
3	开启   停止	断线	-	8003	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
4	开启   停止	断线	-	8004	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
5	开启   停止	断线	-	8005	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
6	开启   停止	断线	-	8006	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
7	开启   停止	断线	-	8007	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
8	开启   停止	断线	-	8008	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v
9	开启   停止	断线	-	8009	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  
【本账号正在配置...】  
2020-04-15 16:23:32 星期三

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	断线	手控录音	正在录音...	0 v	8000		2020-04-15 16:21:45	00:01:42
1	断线	手控录音	正在录音...	0 v	8001		2020-04-15 16:21:46	00:01:42
2	断线	手控录音	正在录音...	1 v	8002		2020-04-15 16:21:47	00:01:41
3	断线	手控录音	正在录音...	1 v	8003		2020-04-15 16:21:47	00:01:40
4	断线	手控录音	正在录音...	1 v	8004		2020-04-15 16:21:48	00:01:39
5	断线	手控录音	正在录音...	0 v	8005		2020-04-15 16:23:07	00:00:21
6	断线	手控录音	正在录音...	1 v	8006		2020-04-15 16:23:08	00:00:20
7	断线	空闲	空闲	0 v	8007			
8	断线	空闲	空闲	0 v	8008			
9	断线	空闲	空闲	1 v	8009			
10	断线	空闲	空闲	0 v	8010			
11	断线	空闲	空闲	0 v	8011			
12	断线	空闲	空闲	0 v	8012			
13	断线	空闲	空闲	1 v	8013			
14	断线	空闲	空闲	1 v	8014			
15	断线	空闲	空闲	1 v	8015			

总数: 64 条 首页 1 2 3 4 下页 尾页

批量设置

## 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: admin  
权限: 管理员  
2020-04-15 16:26:44 星期三

**录音管理**

**录音管理 >> 当日录音查询**

**查询条件**

开始日期: ( \*必须指定开始时间 ) 结束日期: ( \*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! 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 [06]	8006		2020-04-15 16:23:08	00:01:37	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	1	M [05]	8005		2020-04-15 16:23:07	00:01:38	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	2	M [04]	8004		2020-04-15 16:21:48	00:02:56	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	3	M [03]	8003		2020-04-15 16:21:47	00:02:56	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	4	M [02]	8002		2020-04-15 16:21:47	00:02:56	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	5	M [01]	8001		2020-04-15 16:21:46	00:02:57	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	6	M [00]	8000		2020-04-15 16:21:45	00:02:56	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	7	M [07]	8007		2020-04-15 16:13:48	00:02:37	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X
<input type="checkbox"/>	8	M [06]	8006		2020-04-15 16:13:47	00:02:38	手控录音	手动停止	空闲	普通	(4)	X	X

## 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: admin  
权限: 管理员  
2020-04-15 16:32:21 星期三

**录音管理**

**录音管理 >> 录音统计**

**统计条件**

开始日期: 2020-04-15 ( \*必须指定开始时间 ) 结束日期: 2020-04-15 ( \*必须指定结束时间 )  
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 )  
每页显示记录数: 16条 ( 默认16条显示 )

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”。 统计查询 录音归档

**统计信息**

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	0	0	4	00时00分00秒	
1	M [01]	0	0	0	0	00时00分00秒	
2	M [02]	0	0	0	0	00时00分00秒	
3	M [03]	0	0	0	0	00时00分00秒	
4	M [04]	0	0	0	0	00时00分00秒	
5	M [05]	0	0	0	0	00时00分00秒	
6	M [06]	0	0	0	0	00时00分00秒	
7	M [07]	0	0	0	0	00时00分00秒	
8	M [08]	0	0	0	0	00时00分00秒	
9	M [09]	0	0	0	0	00时00分00秒	
10	M [10]	0	0	0	0	00时00分00秒	
11	M [11]	0	0	0	0	00时00分00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，录满不再录音，点击“**设备激活**”，激活后可长期录音（**激活后非设备质量问题，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。

### 智能录音系统管理平台

用户信息

用户: admin  
 权限: 管理员  
[\[查看...\]](#)  
 2021-10-09 13:42:42 星期六

系统信息

设备信息

实时告警

历史告警

操作日志

录音管理

云管理

系统管理

系统信息 >> 设备信息

版本信息	网口信息
设备名称: RDT	IP地址: 192.168.123.100
设备序列号: ID-06961607923877	子网掩码: 255.255.255.0
硬件版本: V1.306	网关: 192.168.123.254
软件版本: V2.114 (0002-0001-0001-0000)	DNS: 192.168.123.254
WEB版本: V1.316	MAC地址: 8c:1f:64:08:b0:16
编译时间: 2021-09-17 13:31:17	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3小时0分钟
模拟录音: 64 路	IPPBX关联: 不支持	磁盘总容量: 938905 (MB)	
E1录音: 不支持	端口外呼拨号: 不支持	磁盘可用容量: 890982 (MB) (约可录31679小时)	
Voip录音: 不支持	在线转文字: 不支持	磁盘已使用容量: 200 M (< 1%)	
云平台: 不支持	离线转文字: 不支持	磁盘保留容量: > 15% (自动维护开启)	
云座席: 不支持		磁盘告警阈值: > 90%	
座席弹屏: 已授权		CPU使用率: 25%	
座席监听: 已授权		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。

用户信息

用户: admin  
 权限: 管理员  
[\[查看...\]](#)  
 2021-10-09 13:44:29 星期六

系统信息

设备信息

实时告警

历史告警

操作日志

录音管理

云管理

系统管理

系统信息 >> 实时告警 | [返回 \(监控页面\)](#)

实时告警信息				
序号	告警时间	告警类型	告警等级	描述
0	2021-09-24 15:18:02	通道	严重告警	断线: 通道[60]
1	2021-09-24 09:19:22	通道	严重告警	断线: 通道[56]
2	2021-09-24 09:19:09	通道	严重告警	断线: 通道[52]
3	2021-09-24 09:18:57	通道	严重告警	断线: 通道[48]
4	2021-09-24 09:18:43	通道	严重告警	断线: 通道[44]
5	2021-09-24 09:18:26	通道	严重告警	断线: 通道[40]
6	2021-09-24 09:18:12	通道	严重告警	断线: 通道[36]
7	2021-09-24 09:17:58	通道	严重告警	断线: 通道[32]
8	2021-09-24 09:17:45	通道	严重告警	断线: 通道[28]
9	2021-09-24 09:17:29	通道	严重告警	断线: 通道[24]
10	2021-09-24 09:17:16	通道	严重告警	断线: 通道[20]
11	2021-09-24 09:16:59	通道	严重告警	断线: 通道[16]
12	2021-09-24 09:16:42	通道	严重告警	断线: 通道[12]
13	2021-09-24 09:16:30	通道	严重告警	断线: 通道[8]
14	2021-09-24 09:15:44	通道	严重告警	断线: 通道[63]
15	2021-09-24 09:15:44	通道	严重告警	断线: 通道[62]

总数: 64 条 首页 1 2 3 4 下页 尾页

9

### 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。

用户信息

用户: admin  
权限: 管理员  
[【查看...】](#)  
2021-10-09 13:45:50 星期六

系统信息

设备信息

实时告警

历史告警

操作日志

录音管理

云管理

系统管理

系统信息 >> 历史告警 | [返回 \(监控页面\)](#)

历史告警信息表

序号	告警时间	恢复时间	告警类型	告警等级	描述
0	2021-10-09 10:41:11	2021-10-09 10:41:11	设备	提示	系统启动完成
1	2021-10-08 09:05:52	2021-10-08 09:05:52	设备	提示	系统启动完成
2	2021-09-27 10:50:30	2021-09-27 10:50:30	设备	提示	系统启动完成
3	2021-09-27 07:51:03	2021-09-27 07:51:03	设备	提示	系统启动完成
4	2021-09-26 07:52:43	2021-09-26 07:52:43	设备	提示	系统启动完成
5	2021-09-24 10:23:43	2021-09-24 14:59:56	通道	严重告警	断开: VoIP服务器[12]
6	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:19:11	通道	严重告警	断开: VoIP服务器[12]
7	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:18:59	通道	严重告警	断开: VoIP服务器[8]
8	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:18:47	通道	严重告警	断开: VoIP服务器[4]
9	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:18:34	通道	严重告警	断开: VoIP服务器[0]
10	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:18:15	通道	严重告警	未知告警(32812)
11	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:18:03	通道	严重告警	未知告警(32808)
12	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:17:48	通道	严重告警	未知告警(32804)
13	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:17:36	通道	严重告警	未知告警(32800)
14	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:17:20	通道	严重告警	未知告警(32796)
15	2021-09-24 09:15:44	2021-09-24 09:17:06	通道	严重告警	未知告警(32792)

总数: 128 条 首页 1 2 3 4 5 6 7 8 下页 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）。

用户信息

用户: admin  
权限: 管理员  
[【查看...】](#)  
2021-10-09 13:46:56 星期六

系统信息

设备信息

实时告警

历史告警

操作日志

录音管理

云管理

系统管理

系统信息 >> 操作日志

操作日志信息

序号	时间	账号	IP	项目	通道(序号)	参数	操作	结果	详情
0	2021-10-09 11:08:53	admin	192.168.123.111	保存参数	-	全部参数	参数保存	成功	<a href="#">详情</a>
1	2021-10-09 11:08:45	admin	192.168.123.111	录音参数	-	全部参数	更改	成功	<a href="#">详情</a>
2	2021-10-09 10:44:18	admin	192.168.123.111	账号登录	-	全部参数	登录	成功	<a href="#">详情</a>
3	2021-10-09 10:41:11	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	<a href="#">详情</a>
4	2021-10-08 09:08:41	admin	192.168.123.110	账号登录	-	全部参数	登录	成功	<a href="#">详情</a>
5	2021-10-08 09:05:52	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	<a href="#">详情</a>
6	2021-09-27 10:50:56	admin	192.168.123.110	账号登录	-	全部参数	登录	成功	<a href="#">详情</a>
7	2021-09-27 10:50:30	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	<a href="#">详情</a>
8	2021-09-27 07:51:03	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	<a href="#">详情</a>
9	2021-09-26 07:52:43	-	-	系统执行	-	-	启动完成	成功	<a href="#">详情</a>
10	2021-09-24 15:34:14	admin	192.168.123.111	账号登录	-	全部参数	登录	成功	<a href="#">详情</a>
11	2021-09-24 09:37:23	admin	192.168.123.111	账号登录	-	全部参数	登录	成功	<a href="#">详情</a>
12	2021-09-24 09:15:44	admin	192.168.123.110	账号登录	-	全部参数	登录	成功	<a href="#">详情</a>
13	2021-09-24 09:15:39	admin	192.168.123.110	账号退出	-	全部参数	退出	成功	<a href="#">详情</a>
14	2021-09-24 09:15:33	admin	192.168.123.110	保存参数	-	全部参数	参数保存	成功	<a href="#">详情</a>
15	2021-09-24 09:15:30	admin	192.168.123.110	通道参数	8	开关	更改[批量]	成功	<a href="#">详情</a>

总数: 87 条 首页 1 2 3 4 5 6 下页 尾页



### 3.5 录音参数

**用户信息**

用户: admin  
权限: 管理员

2021-10-09 13:49:05 星期六

**系统信息**

**录音管理**

**录音参数**

通道参数

免录名单

录音状态

录音统计

录音查询-当日

录音查询-历史

**云管理**

**系统管理**

录音管理 >> 录音参数

**录音参数设置**

启动录音按键:	*	(码控时有效)
停止录音按键:	#	(码控时有效)
最长录音文件(秒):	1800	(最长录音文件不能超过7200秒)
最短录音文件(秒):	3	(录音时长小于该值的记录会被删除)
停止收号间隔时间(秒):	8	(两个按键之间的隔时间, 填"0"表示一直收号)
录音音量:	0	(默认为5, 请在1~8之间调整)
录音编码格式:	MP3	
到达最长录音文件停止录音:	否	(只对非持续录音的通道有效)
支持IE播放:	是	(选择'是', 则支持IE浏览器播放录音文件, 但会消耗一定的资源)
呼出号码全显:	否	(选择'是', 则呼出拨号全部显示, 包含'#', '*' 字符)
磁盘告警阈值:	> 90%	
磁盘保留容量:	> 15%	
磁盘自动维护:	开启	(选择'是', 则磁盘容量不足时自动删除录音记录的文件)
一次删除记录数:	1000	
录音归档时间:	00:00:00	(默认凌晨0点, 当日录音归档至历史录音)
信令监控开关:	关闭	
CPU使用率过高报警阈值:	0	(范围0~100%, 0表示关闭CPU检测)
DTMF检测模式:	普通模式	(多重运算模式很耗CPU资源, 非特殊情况不建议选择)
DTMF检测方式:	方式一	(如遇第一个号码收不到请尝试方式二, 方式三)
精确收号:	关闭	
DTMF参数0:	420 : 540 : 2580 : 240 : 360	
DTMF参数1:	756 : 3600 : 3600 : 3600 : 3600	

**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；设置成 MP3 等其它录音格式时，对当日录音文件不起作用，当日录音文件还是以 WAV 格式存储。归档成历史录音后就会自动转成 MP3 等其它格式

**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

**用户信息**

用户: admin  
权限: 管理员

【本账号正在配置...】

2021-10-09 15:08:23 星期六

**系统信息**

**录音管理**

- 录音参数
- 通道参数**
- 免录名单
- 录音状态
- 录音统计
- 录音查询-当日
- 录音查询-历史

**云管理**

**系统管理**

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	有声门限	无声门限	无声时长	录音级别	转文字
0	开	空闲	-	8000	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 0	7000 ms	普通	关闭
1	开	断线	-	8001	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 0	7000 ms	普通	关闭
2	开	断线	-	8002	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 0	7000 ms	普通	关闭
3	开	断线	-	8003	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 0	7000 ms	普通	关闭
4	开	断线	-	8004	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 0	7000 ms	普通	关闭
5	开	断线	-	8005	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 300	7000 ms	普通	关闭
6	开	断线	-	8006	压控	FSK/DTMF	< 15 v	< 4 v	> 3000	< 300	7000 ms	普通	关闭

**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

用户信息

用户: admin  
 权限: 管理员  
 【本账号正在配置...】  
 2021-10-09 15:38:24 星期六

系统信息

录音管理

录音参数  
 通道参数  
 免录名单  
**录音状态**  
 录音统计  
 录音查询-当日  
 录音查询-历史

云管理

系统管理

录音管理 >> 录音状态 | 返回 (监控页面)

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	声音幅度	座席状态	监听状态	强制录音
0	空闲	空闲	空闲	-39 v	8000				0	离线	-	开启 停止
1	断线	空闲	空闲	1 v	8001				0	离线	-	开启 停止
2	断线	空闲	空闲	1 v	8002				0	离线	-	开启 停止
3	断线	空闲	空闲	0 v	8003				0	离线	-	开启 停止
4	断线	空闲	空闲	0 v	8004				0	离线	-	开启 停止
5	断线	空闲	空闲	1 v	8005				0	离线	-	开启 停止
6	断线	空闲	空闲	1 v	8006				0	离线	-	开启 停止
7	断线	空闲	空闲	0 v	8007				0	离线	-	开启 停止
8	断线	空闲	空闲	0 v	8008				0	离线	-	开启 停止
9	断线	空闲	空闲	0 v	8009				0	离线	-	开启 停止
10	断线	空闲	空闲	1 v	8010				0	离线	-	开启 停止

**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

**录音设备管理平台**

用户信息: 用户: admin, 权限: 管理员, 2020-04-15 16:32:21 星期三

系统信息: 录音管理

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

云管理

录音管理 >> 录音统计

统计条件: 开始日期: 2020-04-15 (\*必须指定开始时间), 结束日期: 2020-04-15 (\*必须指定结束时间), 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), 每页显示记录数: 16条 (默认16条显示)

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'。

统计查询 录音归档

统计信息:

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	0	0	4	00时00分00秒	
1	M [01]	0	0	0	0	00时00分00秒	
2	M [02]	0	0	0	0	00时00分00秒	
3	M [03]	0	0	0	0	00时00分00秒	
4	M [04]	0	0	0	0	00时00分00秒	
5	M [05]	0	0	0	0	00时00分00秒	
6	M [06]	0	0	0	0	00时00分00秒	
7	M [07]	0	0	0	0	00时00分00秒	
8	M [08]	0	0	0	0	00时00分00秒	
9	M [09]	0	0	0	0	00时00分00秒	
10	M [10]	0	0	0	0	00时00分00秒	
11	M [11]	0	0	0	0	00时00分00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。

录音管理 >> 当日录音查询 | 数据库进程状态: 空闲状态, 可进行录音查询删除等操作。

查询条件: 开始日期: 2021-10-10/08:54:55 (\*必须指定开始时间), 结束日期: 2021-10-11/08:54:58 (\*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: 6% (模糊查询加%), 端口类型: 不限定 (选择模拟/E1/VOIP录音), 通道号: (不填表示所有对方号码), 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), 语音文本类型: 无文本, 有文本, 敏感, 失败 (未选择, 默认不限定)

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 录音归档

查询结果:

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
0	M [00]	8000	6008	2021-10-11 08:52:12	00:00:24	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通	

总数: 1 条 / 1 页 首页 1 下页 尾页 转到第 页 GO

**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。

用户信息

用户: admin  
权限: 管理员  
【查看...】  
2020-12-17 12:32:12 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  
录音查询-历史

录音管理 >> 历史录音查询 | 返回 (录音统计) | 数据库进程状态: 空闲状态, 可进行录音查询删除等操作。

查询条件

开始日期:  (\*必须指定开始时间) 结束日期:  (\*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:  (不填表示所有对方号码)  
端口类型:  (选择模拟/E1/VoIP录音) 通道号:  (不填表示所有通道号)  
通话类型:  级别设置:   
振铃/通话时长:  -  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 [00]	8000		2020-12-16 00:00:00	24:00:00	声控录音	最长文件	空闲		普通		X
<input type="checkbox"/>	1	M [00]	8000		2020-12-15 00:00:00	24:00:00	声控录音	最长文件	空闲		普通		X
<input type="checkbox"/>	2	M [00]	8000		2020-12-14 00:00:00	24:00:00	声控录音	最长文件	空闲		普通		X
<input type="checkbox"/>	3	M [00]	8000		2020-12-13 13:29:59	10:30:01	声控录音	最长文件	空闲		普通		X
<input type="checkbox"/>	4	M [05]	8005		2020-12-13 15:15:47	00:00:05	压控录音	断线停止	呼出已接		普通		X
<input type="checkbox"/>	5	M [07]	8007		2020-12-13 13:30:01	00:00:27	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		X
<input type="checkbox"/>	6	M [06]	8006		2020-12-13 13:30:01	00:00:27	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		X
<input type="checkbox"/>	7	M [05]	8005		2020-12-13 13:30:01	00:00:27	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		X
<input type="checkbox"/>	8	M [04]	8004		2020-12-13 13:30:01	00:00:27	压控录音	挂机停止	呼出已接		普通		X

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: 可查询当日的的所有录音记录;

### 3.11 云坐席 (服务端)

用户信息

用户: admin  
权限: 管理员  
【查看...】  
2021-10-11 10:17:23 星期一

系统信息

录音管理

云管理

云平台  
云座席  
Nas私人网盘

系统管理

云管理 >> 云座席

云座席参数设置

云座席参数设置								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, 1. 停止	请求弹屏	8000	***		8000	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席
1	开启, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 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, 1. 停止	离线	8015	***		8015	-	0	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席

总数: 288 条 首页 上翻 1 2 3 4 5 6 7 8 下页 下翻 尾页

收费功能, 需授权开通  
设置云坐席账户与密码和等级, 弹屏系统 RECM 的登录账号和密码可在此界面查询

可以设置普通座席，班长座席，经理座席；

普通座席只能查看自己的录音记录；

班长座席可以查看自己本班/组成员的录音记录

经理座席可以查看所有人的录音记录

例如：将班长座席的“班/组号”设置为 1，将通道 0-8 的“班/组号”设置为 1，此时用班长座席账号登录 RECM，可以查看通道 0-8 的录音记录。

云管理 >> 云座席

云座席参数设置												
云座席参数设置									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	-	1	本席状态	本席录音	本机座席	普通座席

班长座席可以理解为部门主管，班/组号范围为 0-31.即 32 个部门

经理座席为公司老总。通过座席管理可以实现员工能查看自己的录音，部门主管可以查看自己部门员工的录音，公司老总可以查看所有人的录音

### 3.12 Nas 私人网盘

用户信息

用户: Tim

权限: 超级用户

[查看...](#)

2021-10-11 09:01:28 星期一

系统信息 >

录音管理 >

云管理 >

Nas私人网盘

系统管理 >

云管理 >> Nas私人网盘

私人网盘设置								
序号	开关	IP地址	登录账号	登录密码	存储目录	同步时间/进度	手动备份	链接状态
0	禁用	----	-	-	-	1970-01-01 08:00:00		已断开
1	禁用	----	-	-	-	1970-01-01 08:00:00		已断开
2	禁用	----	-	-	-	1970-01-01 08:00:00		已断开
3	禁用	----	-	-	-	1970-01-01 08:00:00		已断开

总数: 4 条 首页 1 下页 尾页

**温馨提示!**

- 1、存储目录: 不能出现中文 (请保证磁盘空间足够, 避免备份失败)
- 2、自动备份: 录音归档时自动备份
- 3、手动备份: 点击手动备份选择备份时间段
- 4、连接模式: 链接网盘会影响系统处理能力, 备份完成后会自动断开

可购买 NAS 网盘设备，实现落地；NAS 网盘的配置参考 NAS 网盘的使用说明（一般配置 IP，账户，密码，路径）；也是实现双备份的途径之一

### 3.13 系统设置

用户信息

用户: Tim  
权限: 超级用户  
[【查看...】](#)  
2021-10-11 09:05:01 星期一

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 >> 系统设置

WEB管理配置

WEB端口:	<input type="text" value="80"/>	(1 ~ 65535)
WEB界面同时多人操作:	<input type="text" value="开启"/>	
自动保存时间(分):	<input type="text" value="30"/>	(10 ~ 255)
看门狗开关:	<input type="text" value="关闭"/>	(默认开启, 不建议更改)
看门狗时间(秒):	<input type="text" value="200"/>	(20 ~ 255)
SSH开关:	<input type="text" value="开启"/>	
FTP开关:	<input type="text" value="开启"/>	
工作模式:	<input type="text" value="单机混合"/>	

提交 重填

温馨提示!

WEB端口

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 80, 可根据实际情况进行更改;

**WEB 界面同时多人操作:** 默认关闭, 开启后, 不同的账号用户可以同时登录

**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”;

**工作模式:** 我们录音设备单台最大支持 64 个模拟口, 有些地方可能需要录 256 门或更多端口, 这样我们就可以把多台设备级联起来, 所以录音记录在主设备可以进行统一管理(查询, 统计, 录音文件还是存储在本地设备里)。

### 3.14 IP 设置

用户信息

用户: Tim  
 权限: 超级用户  
[【查看...】](#)  
 2021-10-11 08:28:52 星期一

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

系统升级

License升级

系统管理 >> IP设置

IP设置

IP获取类型: 静态分配  
 IP地址: 192.168.123.100  
 子网掩码: 255.255.255.0  
 网关地址: 192.168.123.254  
 DNS: 192.168.123.254  
 MAC地址: 8c:1f:64:08:b0:16

其他网段设置

序号	IP启用	IP地址	子网掩码
0	开启	192.168.100.100	255.255.255.0
1	关闭		
2	关闭		

提交 重填

温馨提示!

警告:  
 参数提交后, 系统将重启, 请谨慎操作!

### 3.15 时间设置

用户信息

用户: admin  
 权限: 管理员  
 2020-12-17 12:38:51 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

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  
 时区设置: 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

用户信息

用户: admin  
 权限: 管理员  
[\[查看...\]](#)  
 2020-12-17 12:39:52 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  
 系统升级  
 License升级  
 处理信息  
 系统日志  
 系统调试

系统管理 >> 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	192.168.1.168	允许	管理员	永久	在线
1	==	==	不限		允许	超级用户	永久	离线
2	==	==	不限		允许	超级用户	永久	离线
3	==	==	不限		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	----	----

温馨提示!

账号等级说明:  
 1、超级用户: 可配置除账号参数以外的其他参数。  
 2、普通用户: 不能配置, 只能查看。  
 3、临时用户: 账号有使用时间, 权限与超级用户相同。  
 使用时间说明:  
 1、等级为【临时用户】时, 【使用时间】才有效, 范围: (0-65535) 。

**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

用户信息

用户: admin  
 权限: 管理员  
[\[查看...\]](#)  
 2020-12-17 12:40:36 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!

谨告:  
 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。



**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“**19921963237**”，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“**当目录音**”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“**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，可到百度收索“**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



### 3.19 License 升级

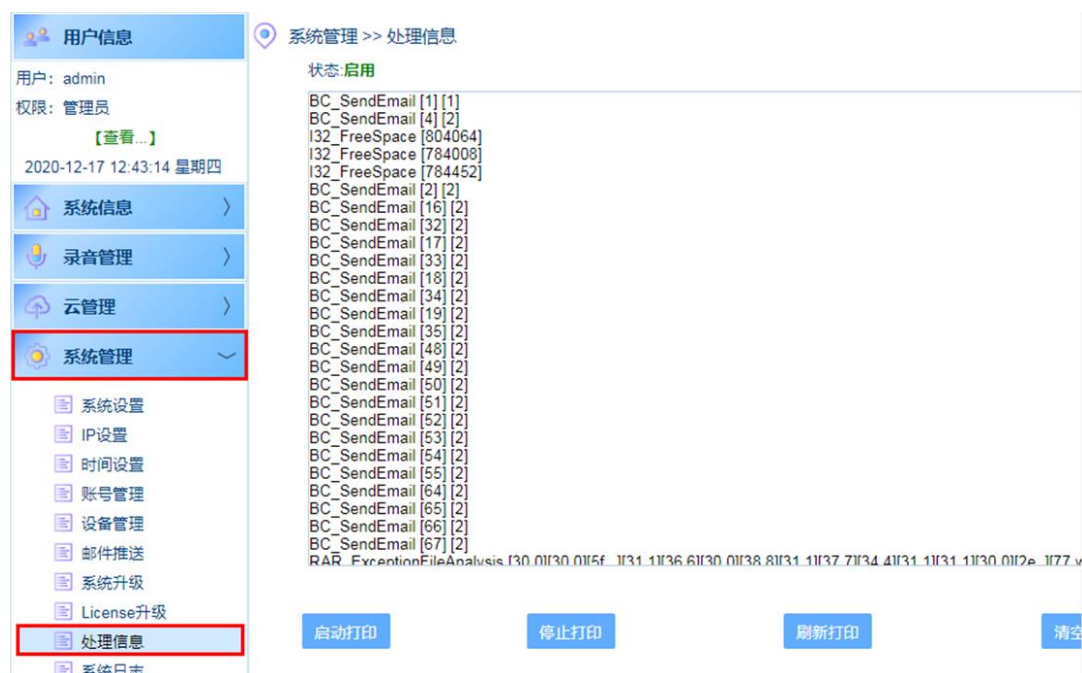
升级完成后在“系统信息”->“设备信息”下可以看到，License 信息。



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

### 3.20 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。



### 3.21 系统日志

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	20201202021124_09.Log	811.0K	2020-12-02/02:11:24	<a href="#">下载</a>	<a href="#">删除</a>

总数: 1 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）。

### 3.22 系统升级

最多可缓存 5 个版本文件

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	Record_MEI_V1.109_cs21	11.9M	2020-12-13/13:26:21	老版本	<a href="#">回退</a>	<a href="#">删除</a>
1	Record_MEI_V1.109_cs22	11.9M	2020-12-17/11:00:19	当前版本	<a href="#">激活</a>	<a href="#">删除</a>

总共: 2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。

用户: admin  
权限: 管理员  
【查看...】  
2020-12-17 12:45:02 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

系统升级

License升级

处理信息

系统日志

系统调试

Ping 测试

Ping IP地址:

Ping 次数:

Ping 包大小:

提交

温馨提示!

警告:

1、点击提交后请按F5键启动打印ping内容和结果!

2、若ping不通,不显示内容;ping结束后只显示不通结果!

## 4 云座席（客户端）

### 4.1 安装 RECM 录音管理软件

部分高级功能需收费，具体可咨询当地经销商

### 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

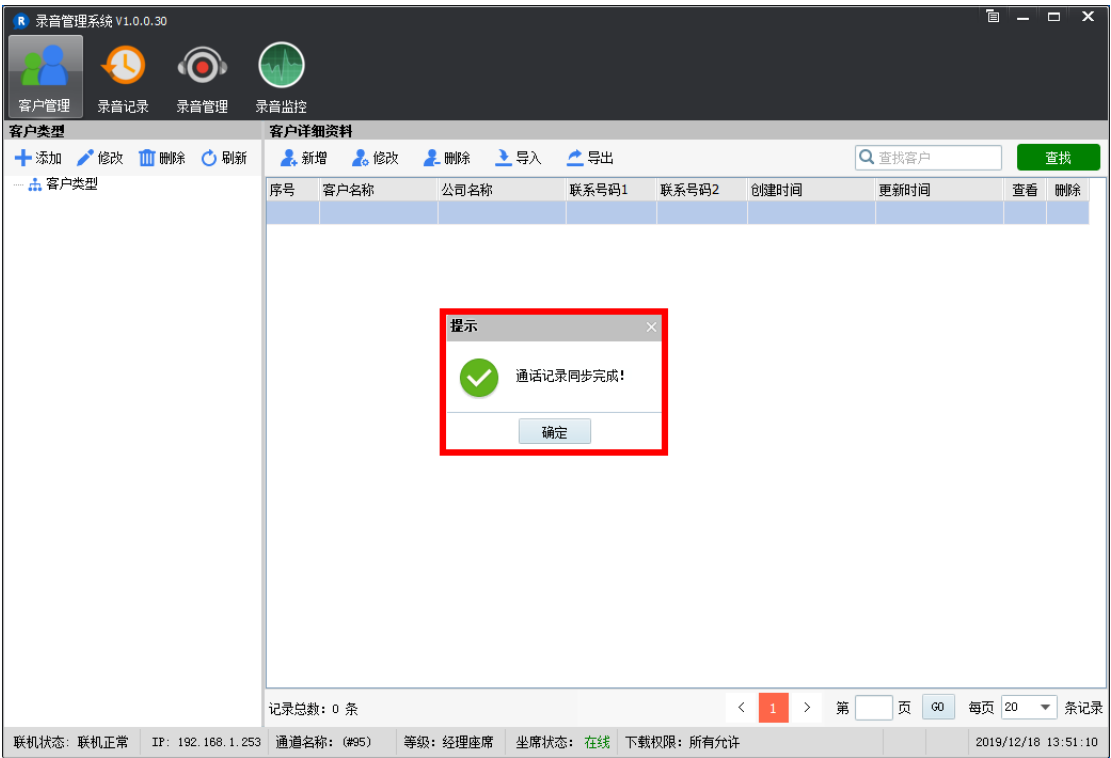
输入 IP 地址，账号和密码。IP（填录音设备 IP 地址，注意“**电脑要有同网段 IP**”），用户名（填录音设备“云座席”账号），密码（填录音设备“云座席”密码）



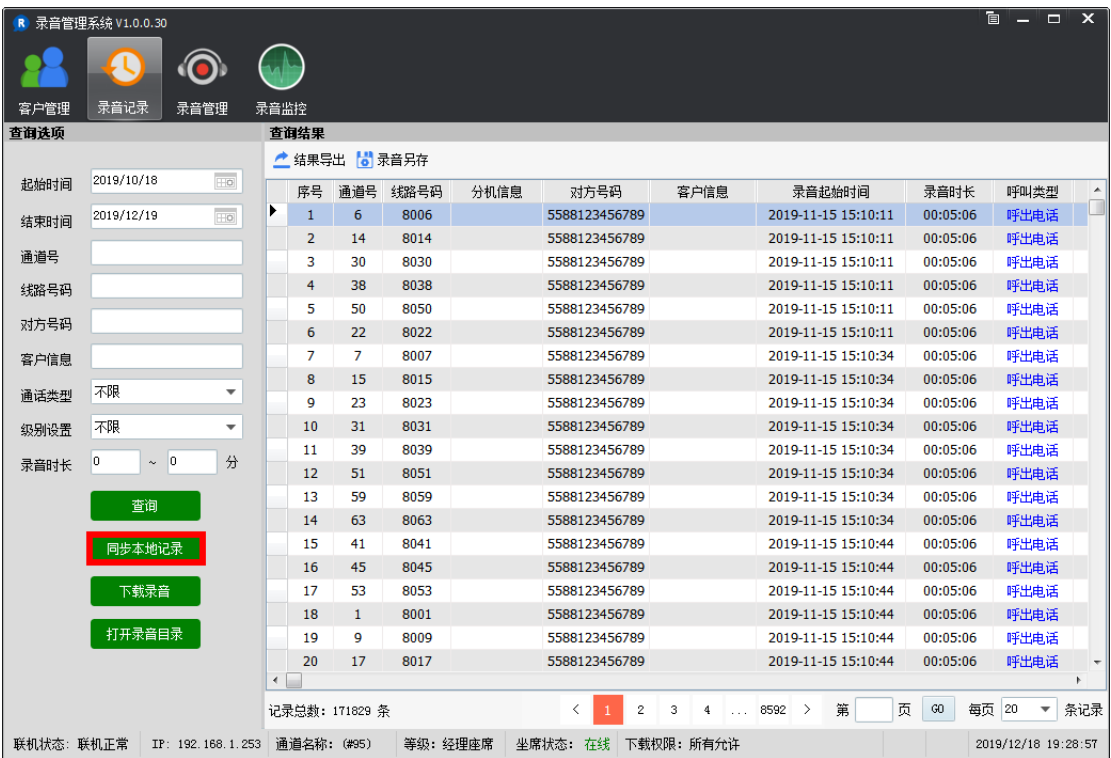
### 4.4 同步数据

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





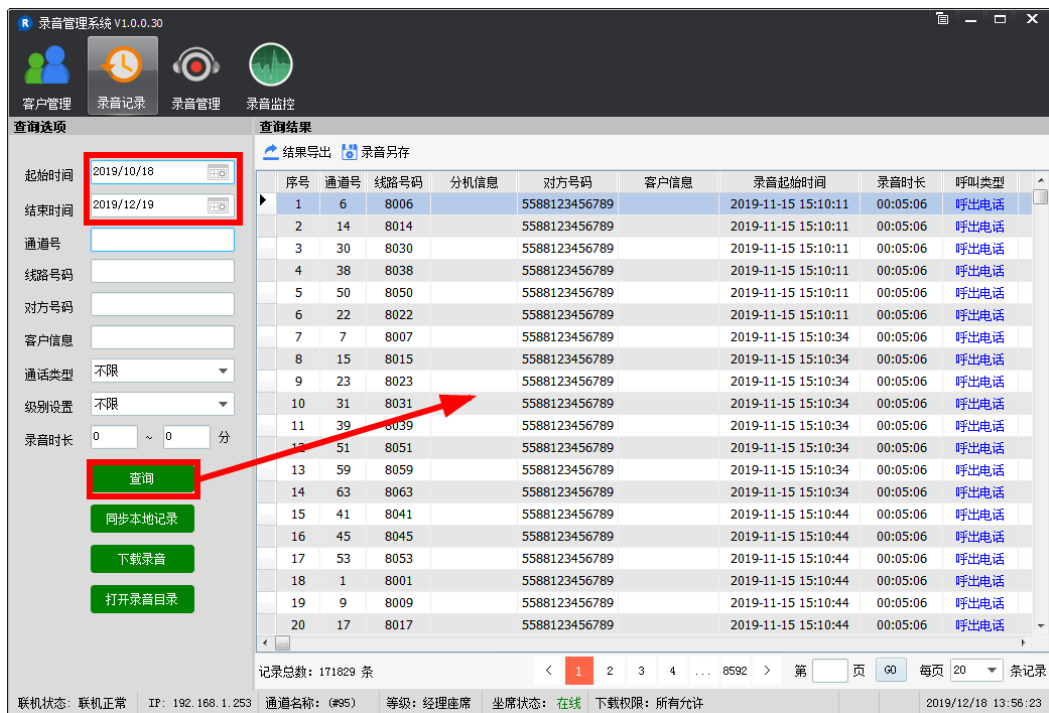
也可手动点击同步，如下图



## 4.5 查询

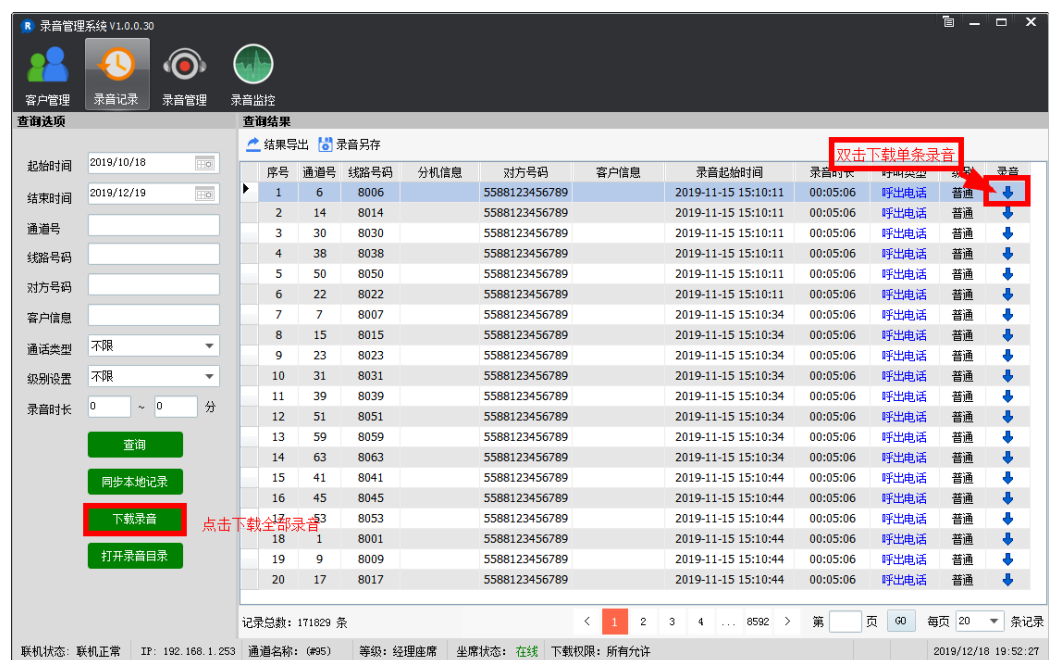
### 4.5.1 录音查询

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



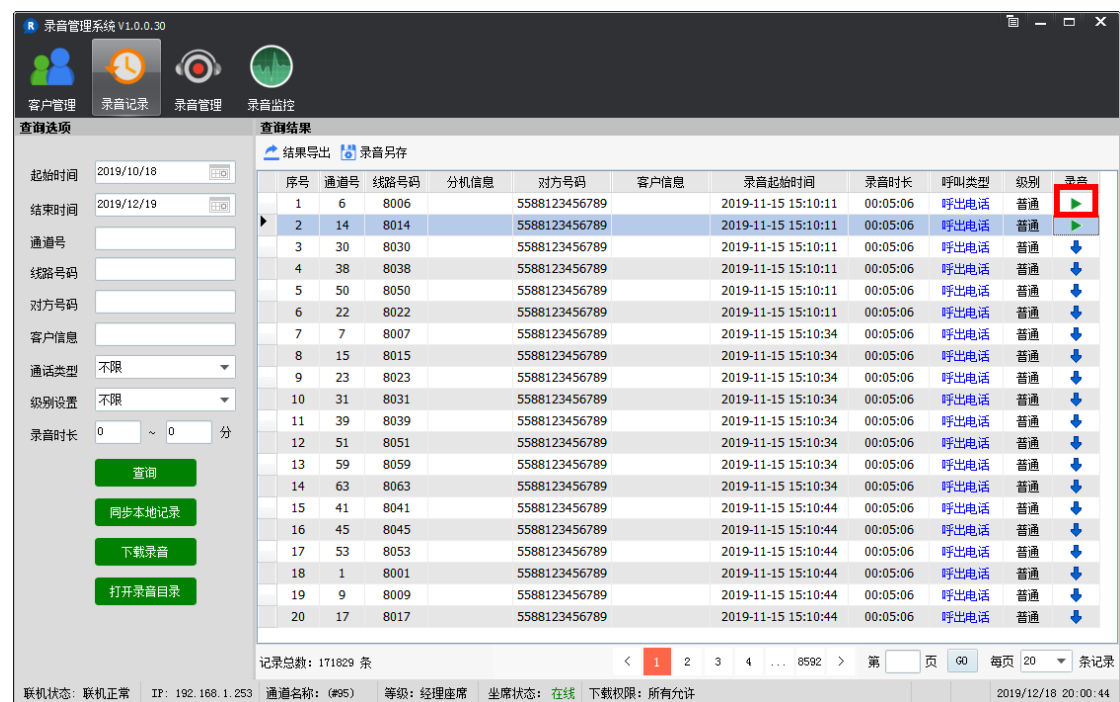
### 4.5.2 录音下载

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。



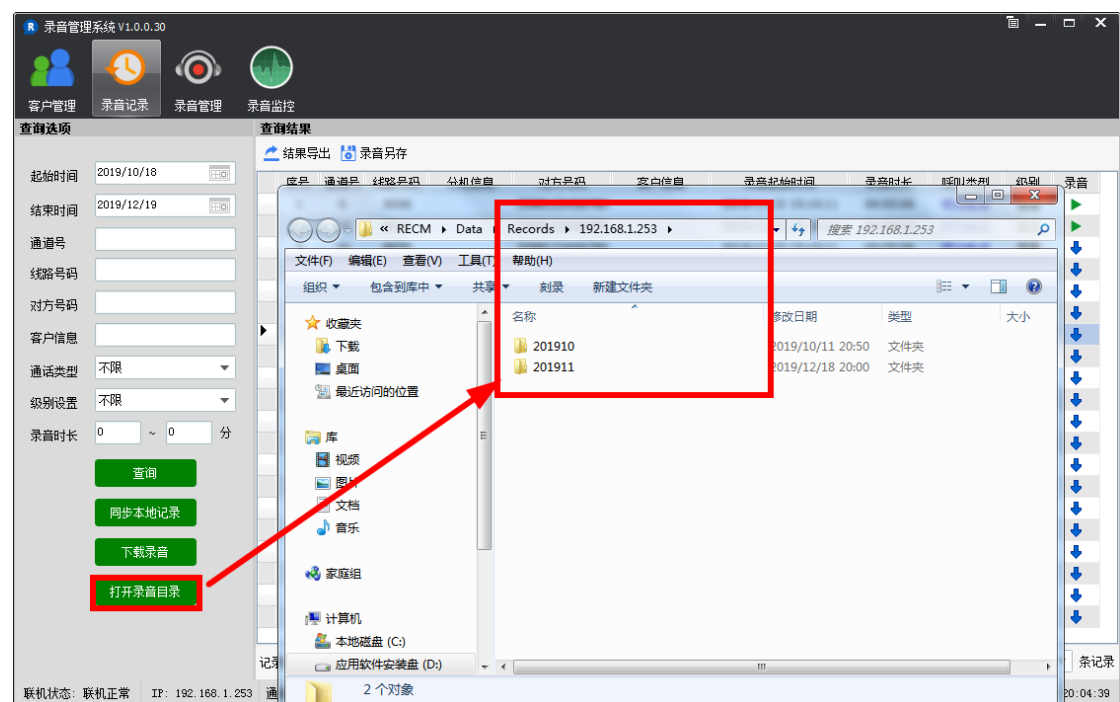
### 4.5.3 录音播放

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。



### 4.5.4 录音文件查看

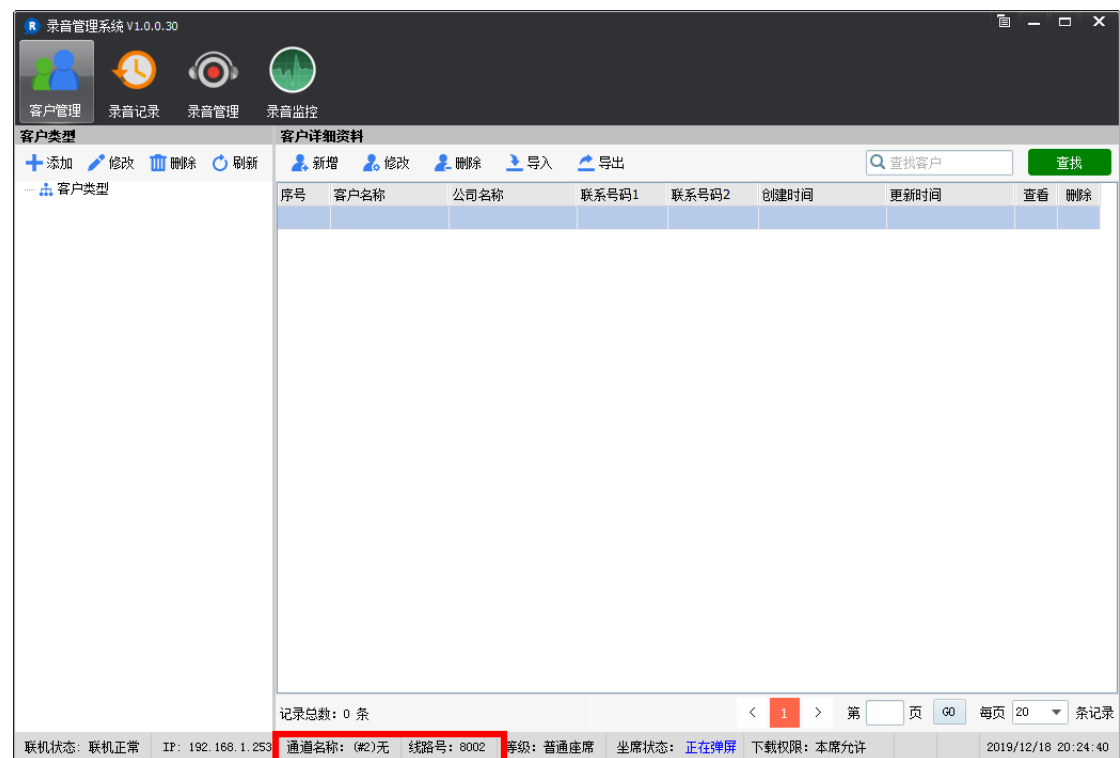
点击“录音记录”，“打开录音目录”按钮，弹出目录文件夹，按设备 IP 地址区分目录。



## 4.6 弹屏

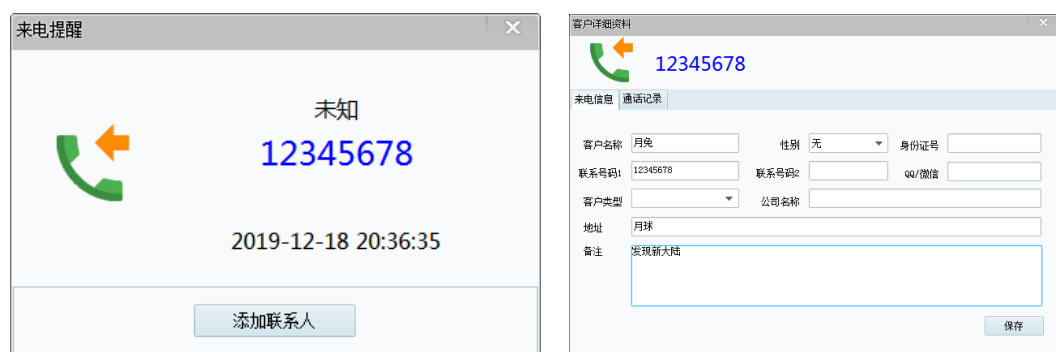
### 4.6.1 端口号与坐席号

如下图所示，当前登录账号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RDS或RDT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



### 4.6.2 来电弹屏

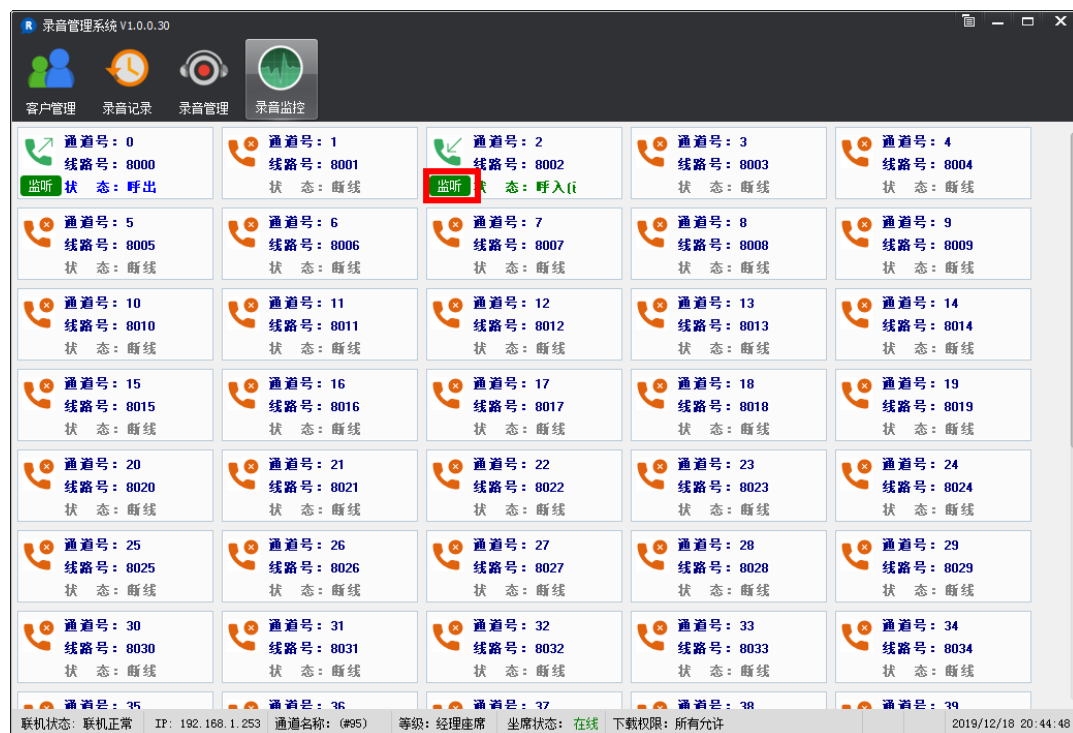
电话呼入时，会自动弹屏（这里需要注意的是，录音设备“通道参数”中“录音模式”设置了“压控”时）摘机接听了才会弹屏，如需要来电就马上弹屏，需要把“录音模式”改成“压控/振铃”模式。弹屏如下图所示，点击添加联系人，弹出右边框图





## 4.7 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。



## 5 云平台（管理软件）

收费功能，具体请咨询当地经销商