



SOC1800 电话录音系统

使用指南

资料版本：UG-1800-V1.0

2008 年 5 月发行

版权所有 • 不得翻印 © 2008 申瓯通信

本产品的所有部分，包括配件及软件等，其所有权都归申瓯通信设备有限公司（以下简称申瓯）所有，未经申瓯公司许可，不得任意地仿制、拷贝或转译。

本使用手册中所谈论到的其它产品名称仅做识别之用，而这些名称可能是其它公司的注册商标。

产品（包括硬件及软件）更新后，使用指南都会随之更新，更新的详细指南请到申瓯公司网站下载或直接与申瓯公司联系。

目 录

一、安全性须知	4
1.1 电气方面的安全性	4
1.2 操作方面的安全性	4
1.3 申瓯通信的联络资讯	4
二、产品介绍	5
2.1 产品包装	5
2.2 产品特写	5
三、产品安装	7
3.1 前面板视图	7
3.2 后面板视图	7
3.3 连接话机和录音盒	7
3.3.1 带配线架的连线方法	7
3.3.2 双接线孔话机的连接方法:	8
3.3.3 单接线孔话机的连接方法:	8
3.4 接通电源	9
3.5 开始录音	9
四、登录 web 网管管理录音	10
4.1 系统 IP 地址设置	10
4.2 管理员管理	15
4.2.1 系统信息	16
4.2.1.1 系统基本信息	16
4.2.1.2 WEB IP 地址设置	16
4.2.1.3 设置 MAC 地址	17
4.2.1.4 恢复出厂设置	17
4.2.1.5 在线升级	18
4.2.1.6 设置系统实时时钟	18
4.2.1.7 权限管理	19
4.2.1.8 管理员管理	19
4.2.1.9 FTP 管理	20
4.2.2 录音管理	20
4.2.2.1 录音通道列表	21
4.2.2.2 按录音通道查询	21
4.2.2.3 按月查询	22
4.2.3 功能设置	22
4.2.3.1 相关功能设置	22
4.2.3.2 录音时间段设置	23
4.2.4 号码分组	23
4.2.4.1 分组信息	23
4.2.4.2 分组设置	24
4.2.4.3 号码过滤	24
4.3 通道帐号管理	25

五、使用录音管理软件管理录音	26
5.1 安装录音管理软件	26
5.2 软件使用方法:	27
5.2.1 设置录音设备的 IP 地址	27
5.2.2 设置录音文件备份路径和起止日期	28
5.2.3 下载录音	29
5.2.4 查看录音	30
5.2.5 播放、另存录音	31
5.2.6 全局查询——查询符合您条件的录音	32
六、SOC1800 座席弹屏软件的使用	33
6.1 SOC1800 座席弹屏软件的安装	33
6.2 使用座席弹屏软件	34
6.2.1 连接录音设备	34
6.2.2 下载通话记录	35
6.2.3 查询通话记录	35
6.2.4 来电弹屏	36
6.2.5 客户管理	36
6.2.6 增加客户	37
6.2.7 客户类型	37
6.2.8 客户资料导入导出	38
七、服务与有限责任保证	39
7.1 维修服务	39
7.2 有限责任保证	39

一、安全性须知

1.1 电气方面的安全性

- 为避免可能的电击造成严重损害，在搬动本录音盒前，请先将电源线暂时从电源插槽中拔掉。
- 请确定电源的电压设置已调整到本国/本区域所使用的电压标准值。若您不确定您所属区域的供应电压值为多少，那么请就近询问当地的电力公司人员。
- 如果设备已损坏，请不要尝试自行修复。请交给专业的技术服务人员或经销商来处理。

1.2 操作方面的安全性

- 在您安装本设备前，请务必详细阅读本手册所提供的相关信息。
- 在使用本设备前，请确定所有接线及(包括)电源线都已经正确地连接好。若您发现有任何重大的瑕疵，请迅速联络您的经销商。
- 为避免发生电气短路情形并保证设备的使用寿命。请尽量避免将设备放置在灰尘大、湿气浓度大、温度变化剧烈和容易摇晃的地方。
- 若在本产品的使用上有任何的技术性问题，请和经过检定或有经验的技术人员联络。

1.3 申瓯通信的联络资讯

您可以到 <http://www.shenou.com> 申瓯通信设备有限公司网站取得所有关于申瓯通讯软硬件产品的各项信息。

二、产品介绍

2.1 产品包装

在您拿到本产品包装盒后，请马上检查下面所列出的各项标准配件是否齐全：

1. SOC1800 外置录音盒一台；
2. 长度为 5 米的平行网线一条；
3. 电源线一条；
4. 用户手册一本。
5. 资料光盘一张，刻有 firefox3.0 安装程序，FTP 软件 FileZila 及用户手册。

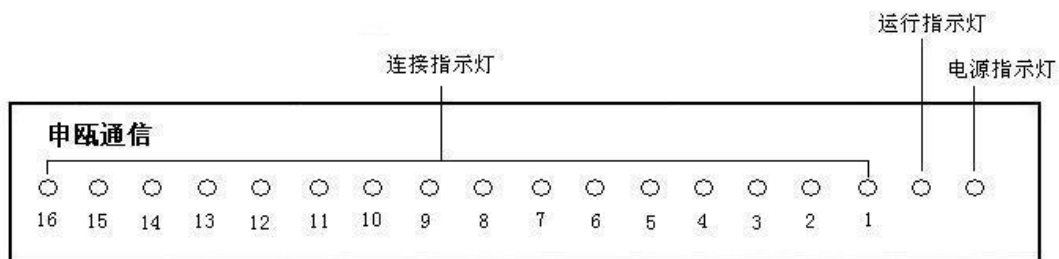
2.2 产品特写

本产品为新一代嵌入式录音系统，特点描述如下：

1. 本录音系统路数有 8、16 等多种可供选择，每 1G 硬盘空间可录音 35.5 小时，160G 硬盘可录音 5000 小时；
2. 内置 2.5 英寸大容量硬盘，低功耗，产品整机功耗<10W；
3. 无需电脑，独立工作；在需要查看录音时，使用电脑登录管理录音；
4. 安全可靠，无病毒；
5. 采用 DSP 数字技术，录音质量高，不压缩、无失真；
6. 当系统的硬盘将满时，系统将自动清除最先录音的资料，以保证系统可以常年不间断运行。
7. 录音记录可根据多种条件进行综合查询：根据来电号码、去电号码、未接来电、录音时间、录音时长、录音通道号等综合查询；
8. 多点远程管理，支持局域网、广域网，通过远程访问可查看、听取、删除、备份，查询等管理（操作）；并支持多用户权限，不同用户拥有不同的操作权限
9. 适用 Windows、Vista、Linux 操作系统；支持 IE 或 Firefox 网页浏览器；支持中文、繁体、英文等多种字体的操作系统。
10. 可以完整的检测并记录所有外拨电话号码、来电显示号码、未接号码
11. 录音启动方式灵活，具有压控、声控、键控等多种启动方式。
12. 录音起始时间可以灵活设置；可以设置为某个时间段内录音，或者全天 24 小时录音。
13. 线路适用于普通电话线 (PSTN)、内线分机、ISDN 盒引出线、会议电话、对讲机、对讲门铃等
14. 系统具有自动增益功能，录音音量大小适中；
15. 所有谈话内容录为 WAV 格式，可在任意 WINDOWS、Vista、Linux 等电脑中播放。
16. 多个用户可在多台电脑同时对录音资料进行管理。
17. 备份功能：管理员电脑安装备份软件后，通过网络自动备份录音文件；
18. 系统具有完整的操作日志，可以记录对系统的所有操作。
19. 具有远程监听，可通过局域网或互联网远程与主录音系统同步即时监听、查询录音文件；
20. 录音过滤功能：设置录音号码表、不录音号码表；

三、产品安装

3.1 前面板视图

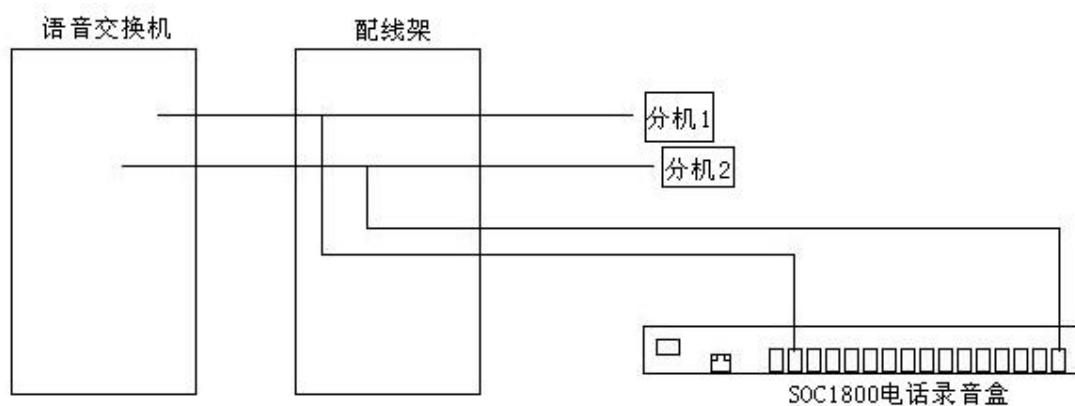


3.2 后面板视图



3.3 连接话机和录音盒

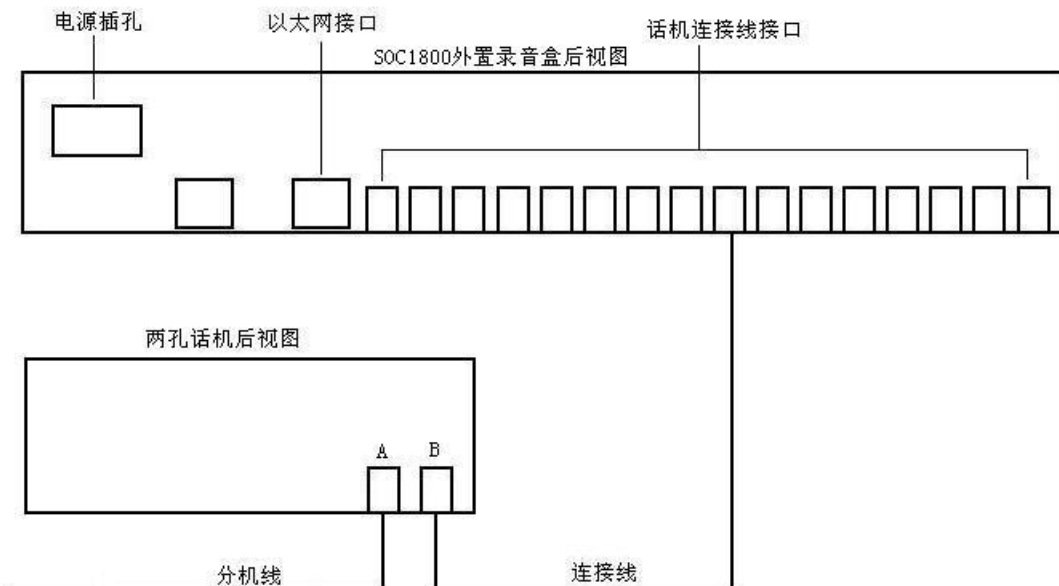
3.3.1 带配线架的连线方法：



若您机房有配线架，则按上图所示即完成安装。从配线架上分机接线处再引出一条线接到 SOC1800 电话录音盒上即完成。

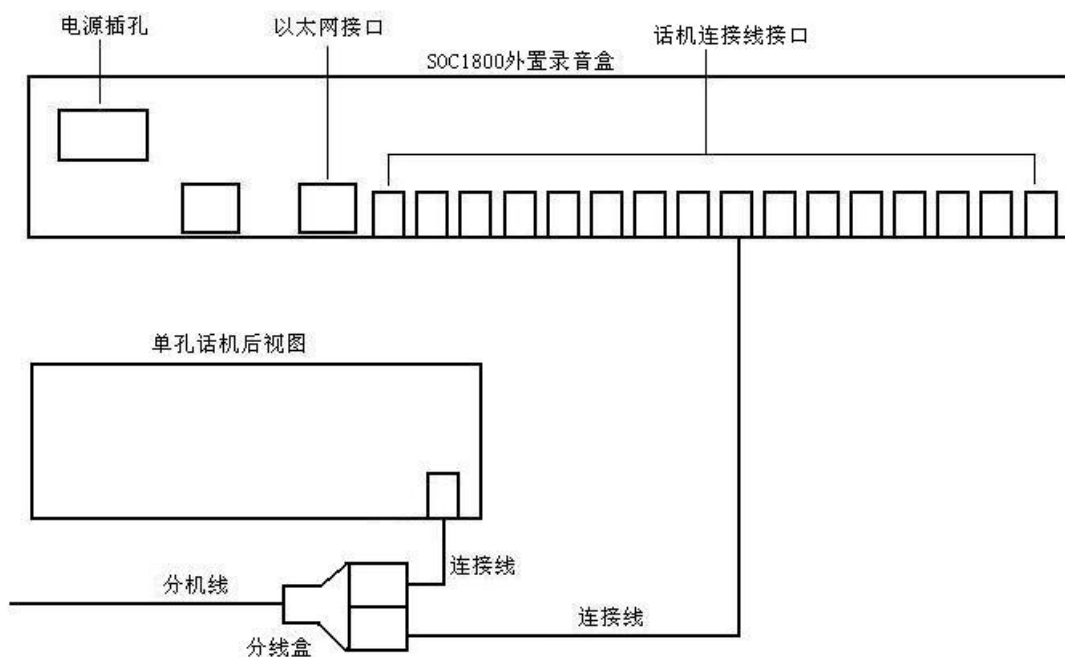
3.3.2 双接线孔话机的连接方法：

若您使用的话机有 2 个接线孔，则一个接线孔接语音交换机的分机线，剩下的接线孔用随机附带的连接线接上录音盒的接线孔，如下图：



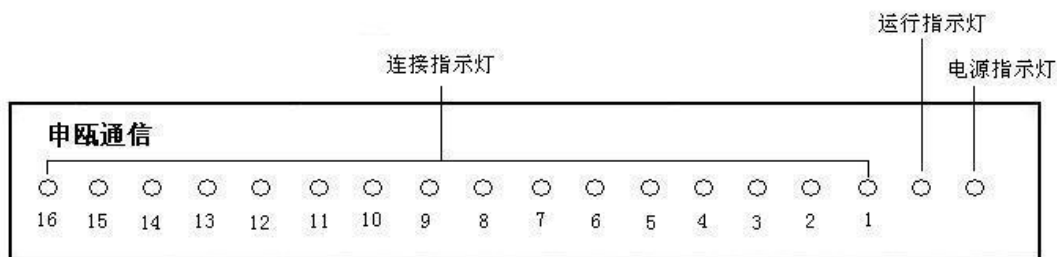
3.3.3 单接线孔话机的连接方法：

若您使用的话机只有一个接线孔，则需要用到随机附带的**分线盒**。将语音交换机分机线接入分线盒的输入孔，2 个输出孔一个用随机附带的连接线接上话机，一个接上录音盒，如下图：



3.4 接通电源

用随机附带的电源线接通录音盒的电源后，前面板上的绿色**电源指示灯**即点亮，表示电源已经接通。**运行指示灯**在接通电源约 2 分钟后开始闪烁，表示系统已经启动好，可以开始录音了。



3.5 开始录音

假设**第 1 路**已经连接好话机，接通电源后，
若该话机**没有摘机**，则**1 号连接指示灯**为**橙色**；
该话机**摘机**后，则**1 号连接指示灯**为**红色**。

运行指示灯开始闪烁后，表示系统已经启动好，连接上录音盒的分机的通话内容就都被录下来了。

四、登录 web 网管管理录音

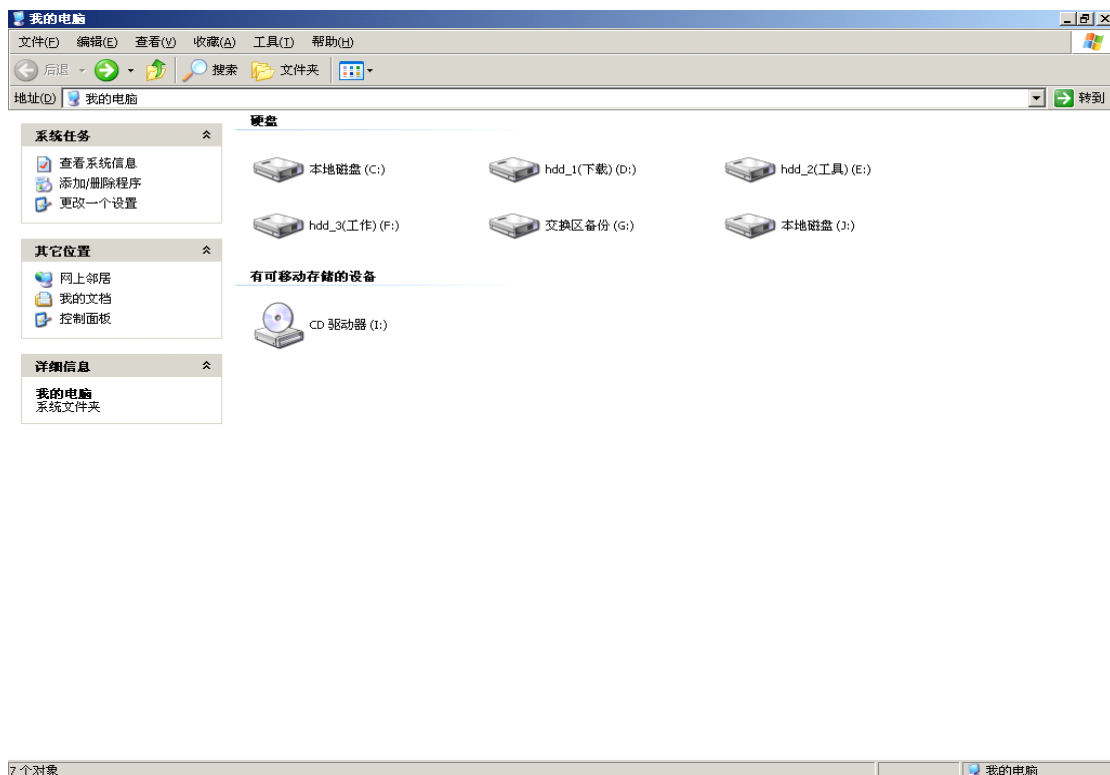
4.1 系统 IP 地址设置

本录音盒具有以太网网管功能，通过本功能，管理员只需在电脑上开启浏览器，便可在网页上方便地管理本系统。在管理员登录系统前，要先按如下步骤设置管理员的电脑，具体操作如下：

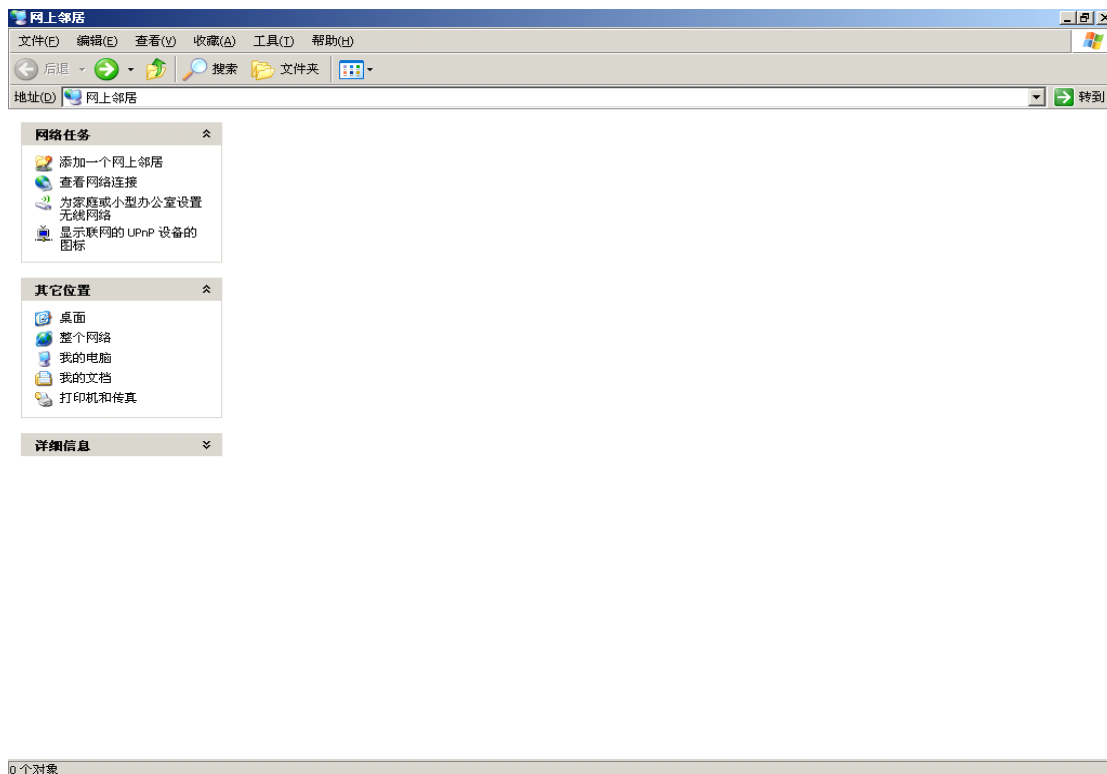


该系统出厂时的 IP 地址是 192.168.2.22，所在网段是 2 网段，所以在管理员打开浏览器登陆本系统之前，管理员要先给自己的电脑添加一个 2 网段的 IP 地址(192 . 168 . 2 . *, *代表 1—254 中的任意数字)，添加完成后才能登陆本系统；如果管理员电脑已经在 2 网段就不必添加了。

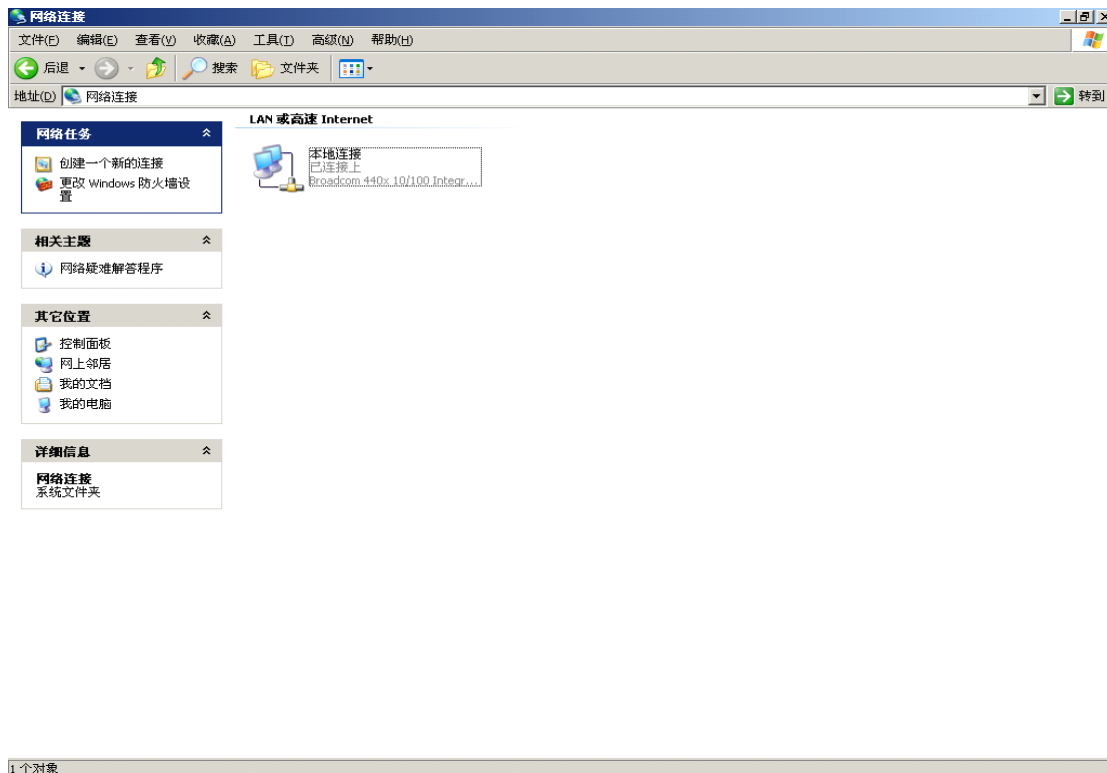
首先，开启电脑，打开“我的电脑”，如下图所示：



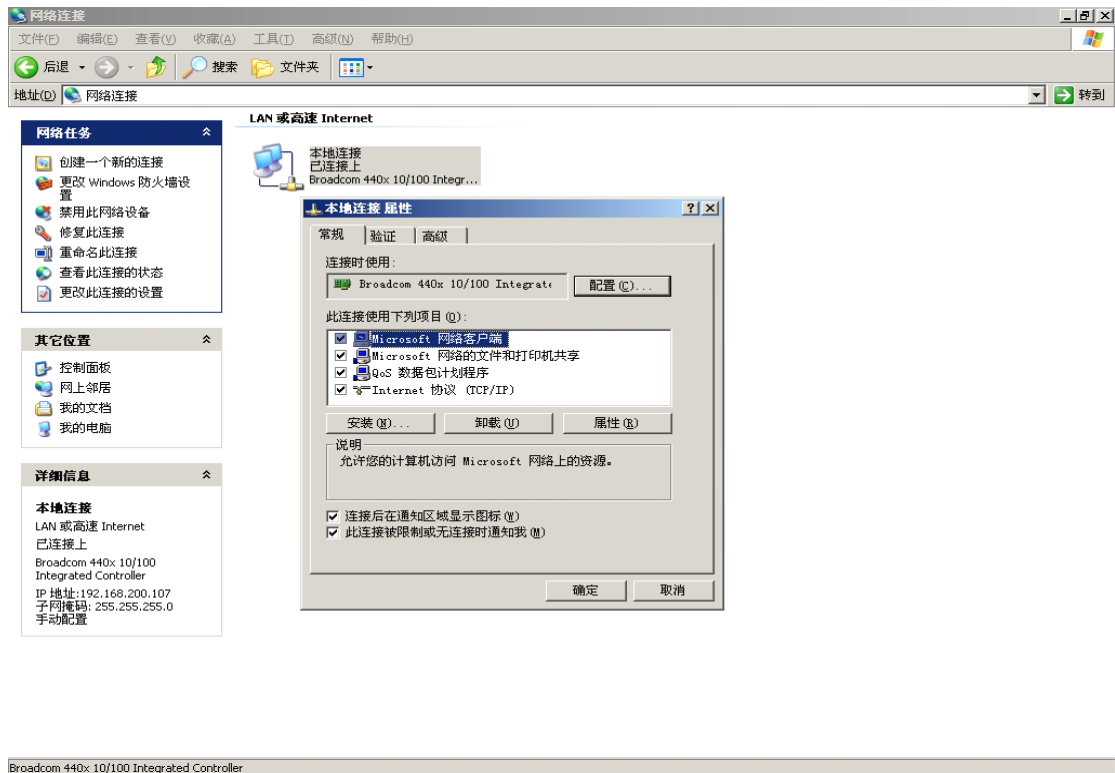
点击上图中左边菜单栏中的“网上邻居”，即打开“网上邻居”，如下图所示：



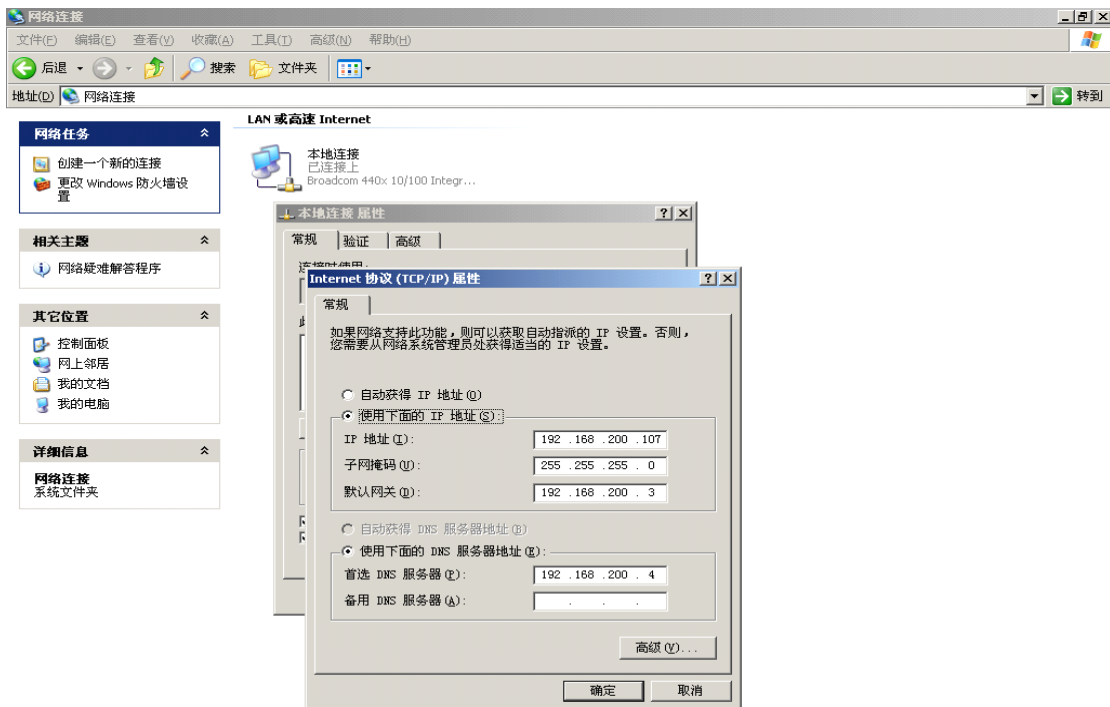
点击上图中左侧“网络任务”栏中的“查看网络连接”，即打开“网络连接”，如下图所示：



右键单击上图中的“本地连接”图标，在菜单中选择“属性”，弹出“本地连接属性”对话框，如下图所示：

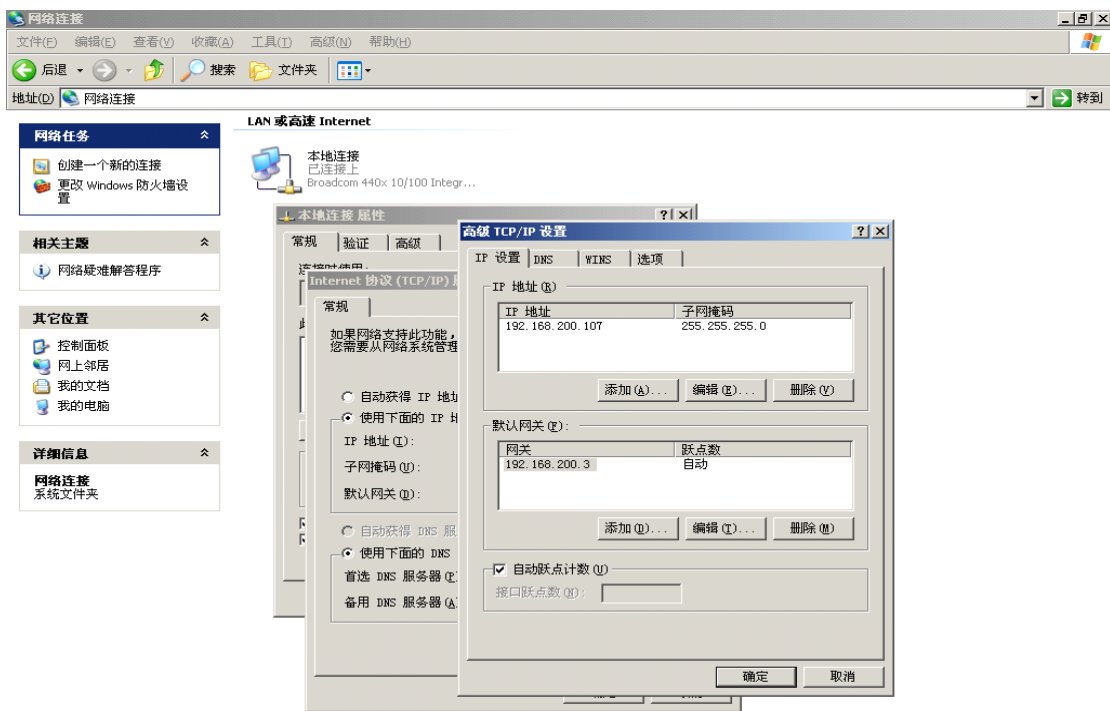


双击“Internet 协议 (TCP/IP)”，弹出“Internet 协议 (TCP/IP) 属性”对话框，如下图：



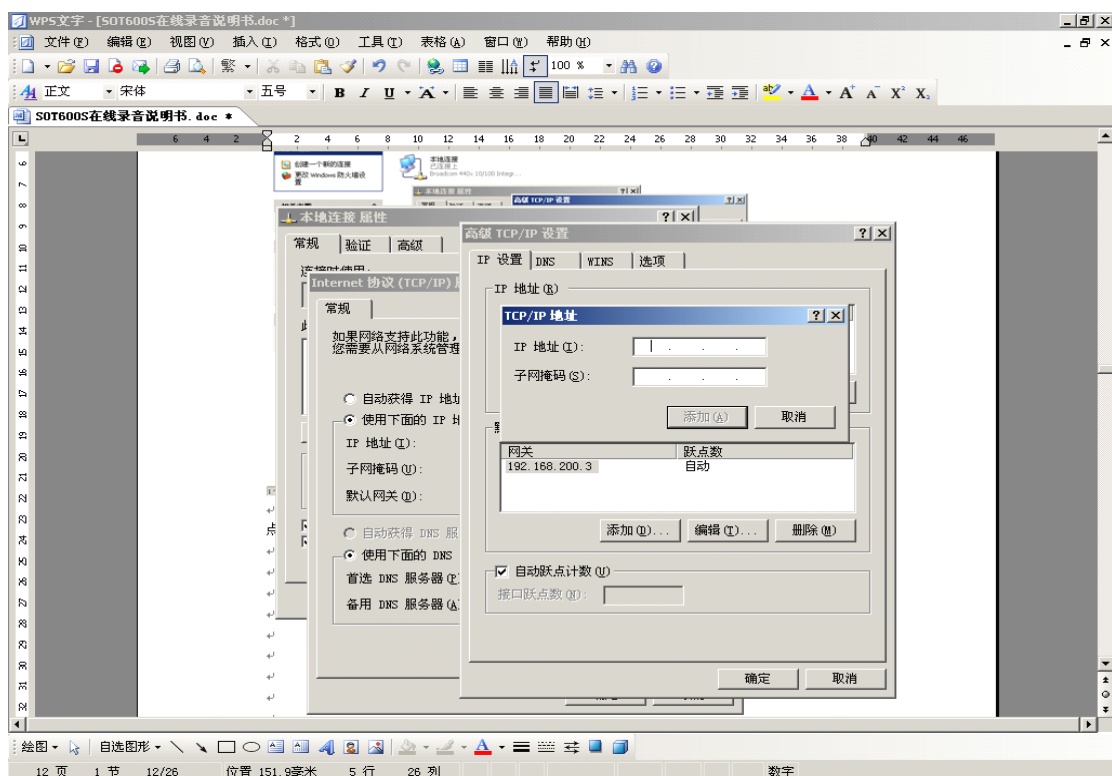
1 个对象

点击上述对话框中右下角的“高级”按钮，弹出“高级 TCP/IP 设置”对话框，如下图：

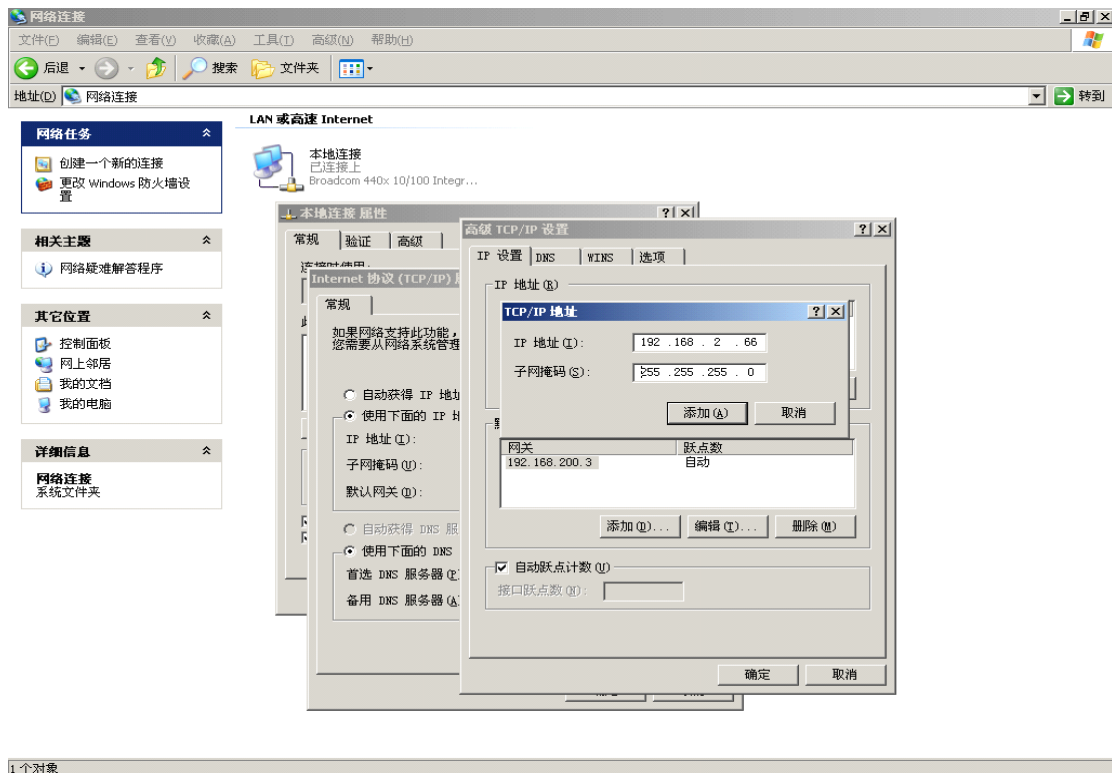


1 个对象

点击图中“IP 地址”栏中的“添加(A)”按钮，弹出如下对话框：

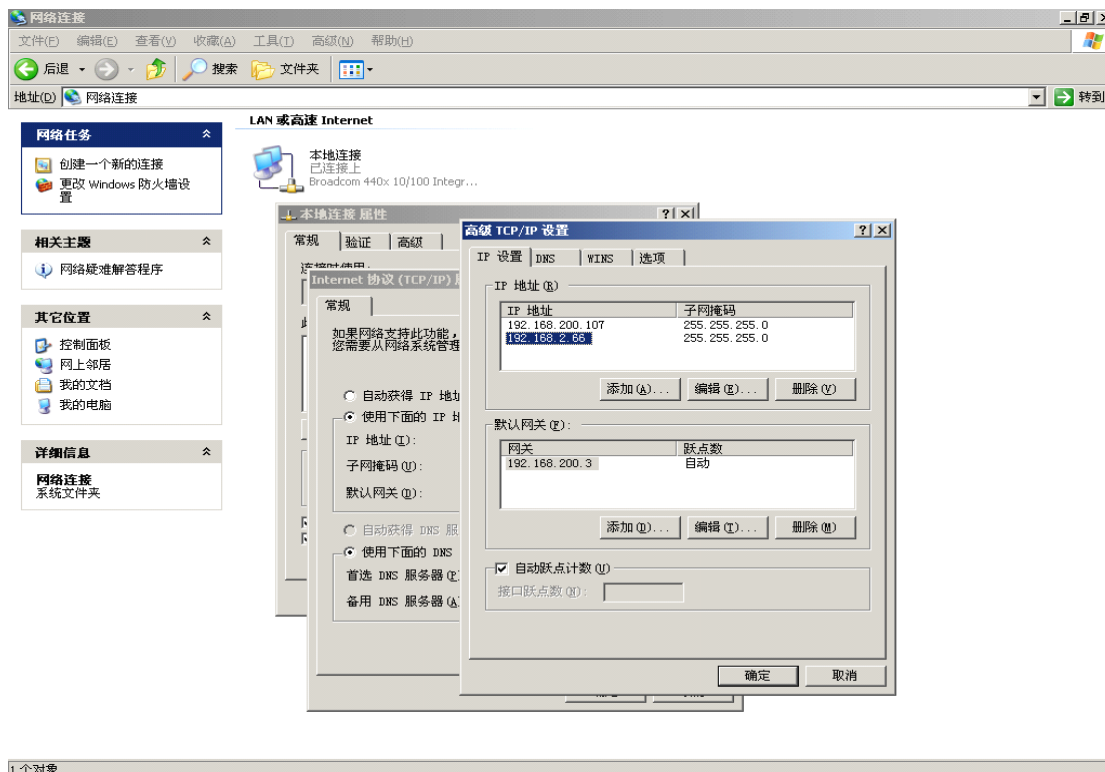


在上图弹出的对话框的“IP 地址(I)”栏中输入“192 . 168 . 2 . *”(“*”代表 1—254 中的任意数字,)，图中输入为 192 . 168 . 2 . 66;“子网掩码(S)”栏中使用默认输入，如下图所示:



输入完成后，点击“添加”按钮，回到“高级 TCP/IP 设置”对话框，这时

在“IP 地址 (R)” 栏中可看到刚才添加的 IP 地址：192. 168. 2. 66，如下图所示；然后单击各个对话框的“确定”按钮。



4.2 管理员管理

在管理员电脑上打开浏览器（推荐使用 Firefox3.0 版本浏览器，在用户光盘中有该浏览器的安装程序），在浏览器地址栏输入录音盒的 IP 地址：192. 168. 2. 22（该 IP 地址为出厂设置，管理员登录后可重新设置），按下回车键打开如下图所示登陆界面，输入管理员用户名和密码后，点击“登录”即可进入到管理员操作界面。出厂设置为：管理员用户名：admin，密码：123456。



4.2.1 系统信息

4.2.1.1 系统基本信息

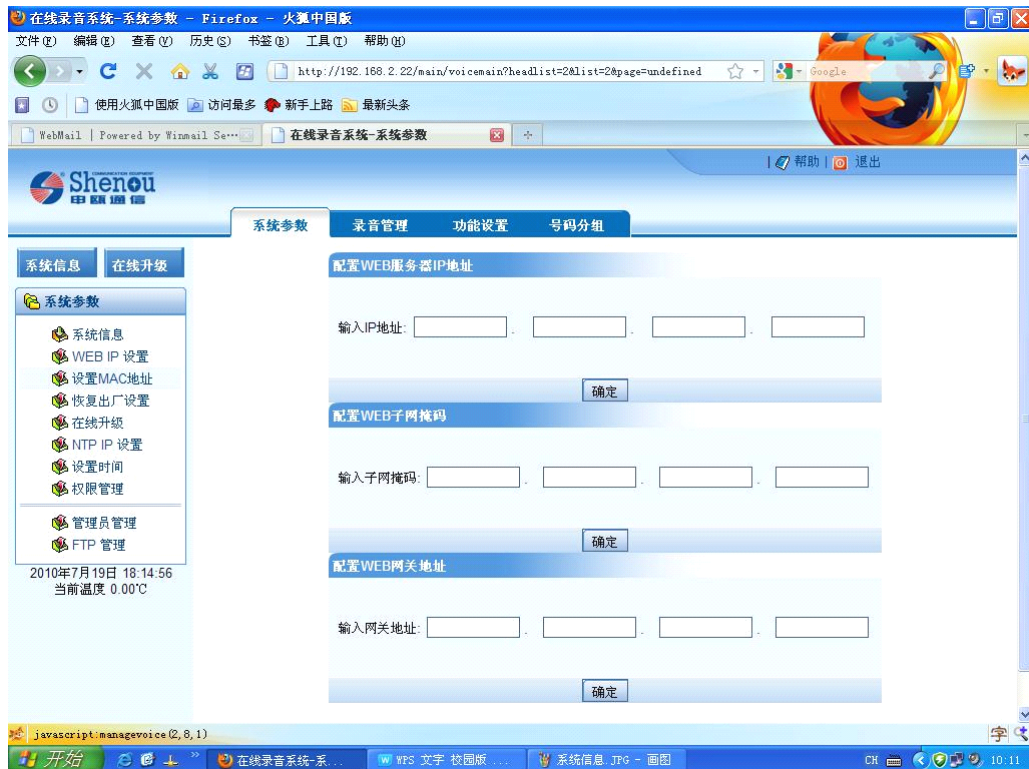
管理员登录后，即打开系统信息栏，显示系统基本信息，包括下列信息：
系统总的录音空间，已用空间和剩余空间；
录音的总条数和总时长；
系统的软件版本号和录音通道数；
掩码，网关地址和 NTP 地址等等；

如下图所示：



4.2.1.2 WEB IP 地址设置

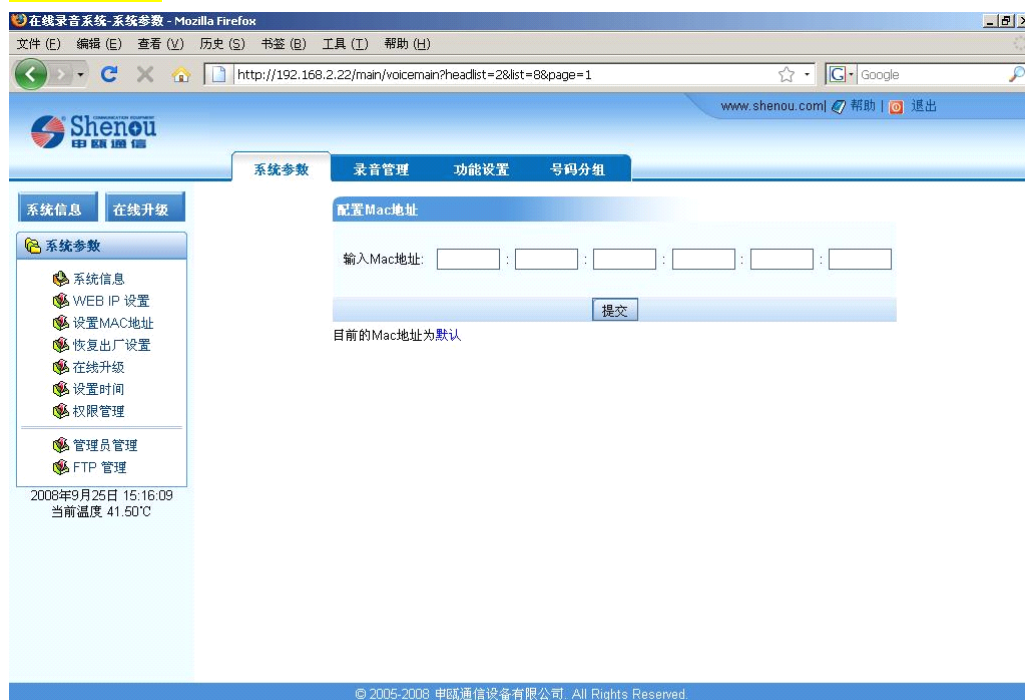
点击页面左侧“web ip 设置”按钮，打开如下页面，在该页更改系统的 IP 地址后，下次登录就要以新的 IP 地址登录；修改掩码和网关也在该页；



4.2.1.3 设置 MAC 地址

点击页面左侧“设置 MAC 地址”按钮，打开如下页面，在该页更改录音盒的

MAC 地址:



完成

4.2.1.4 恢复出厂设置

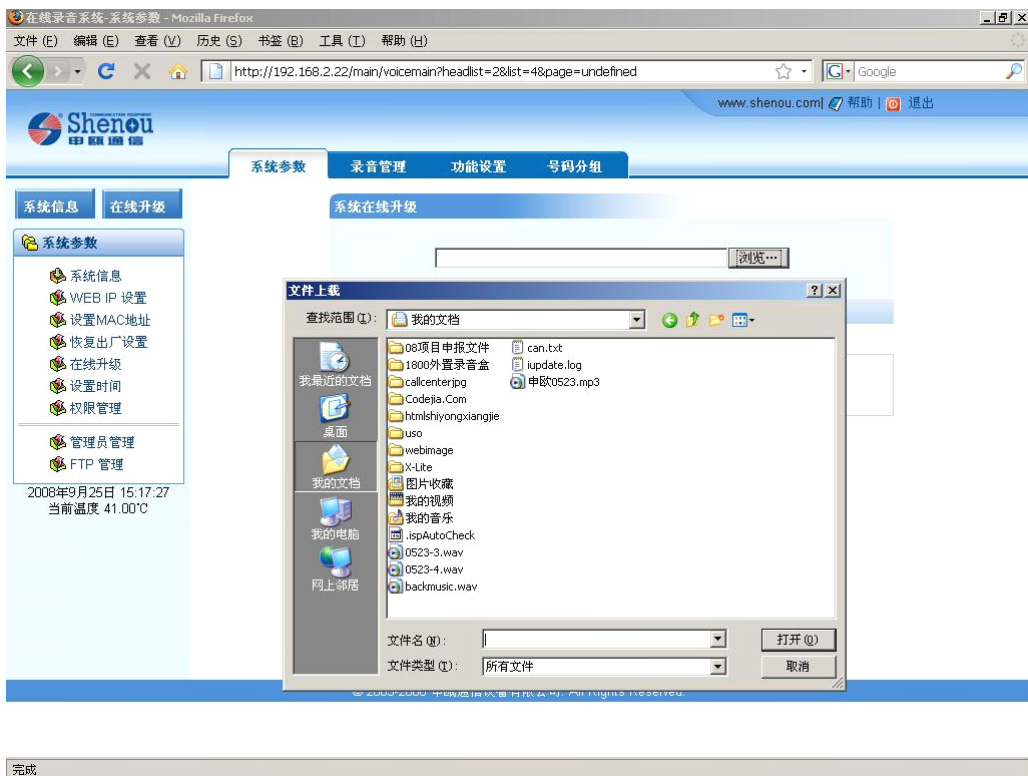
点击页面左侧“恢复出厂设置”栏，打开如下页面，恢复出厂设置后，所有录音将被删除，请谨慎选择。



完成

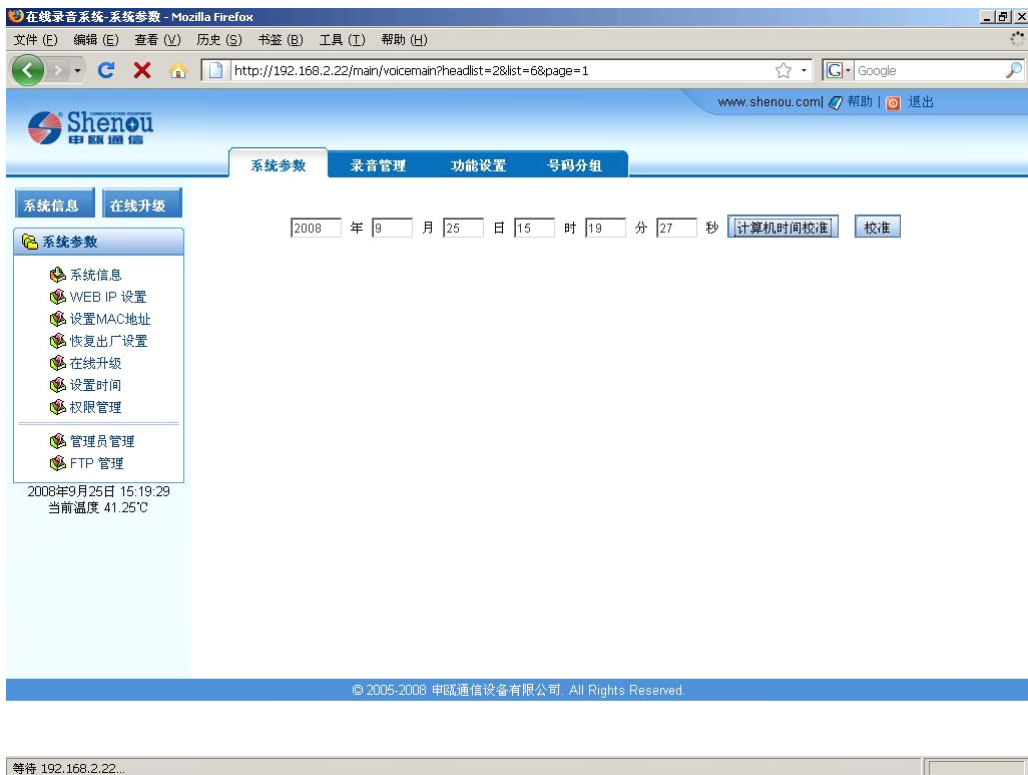
4.2.1.5 在线升级

点击页面左侧“在线升级”栏，选择好升级文件后，如下图所示，即可成功升级。



4.2.1.6 设置系统实时时钟

点击页面左侧“设置时间”按钮，打开如下页面，在该页更改系统的时间，可用当前计算机时间校准。



4.2.1.7 权限管理

在此页，可以做如下设置：

1. 可以将每个通道连接的分机的号码填入，这样该通道的话机为主叫时，录音记录的主叫号码就是这个填入的号码；该通道的话机为被叫时，录音记录的被叫号码就是这个填入的号码；

2. 给每个通道添加备注，如：办公室，生产部，等，以方便区分；

3. 设置通道状态，启用某个通道后，在登录首页可以用如下账户登录：

账号：通道号，如 0；

密码：8888，登录后，可以修改；

这样，除了管理员可以登录系统查看录音，其各通道的管理员，也可以查看自己通道或别人通道的录音，实现了分权限查看的功能；

4. 设置某个通道的权限，有 6 个等级，以控制用通道号账号登录后的权限：

全通道所有权限：即该通道的账号权限和 admin 账号权限一样；

全通道查听：查询，听取所有通道的录音；

全通道查询：查询所有通道的录音；

单通道所有权限：查询，听取，删除本通道录音；

单通道查听：查询，听取本通道录音；

单通道查询：查询本通道录音；

5. 恢复某个通道账号的密码为 8888

点击页面左侧“权限管理”按钮，打开如下页面，在该页可更改系统的录音通道的状态，对应的分机号码等信息。



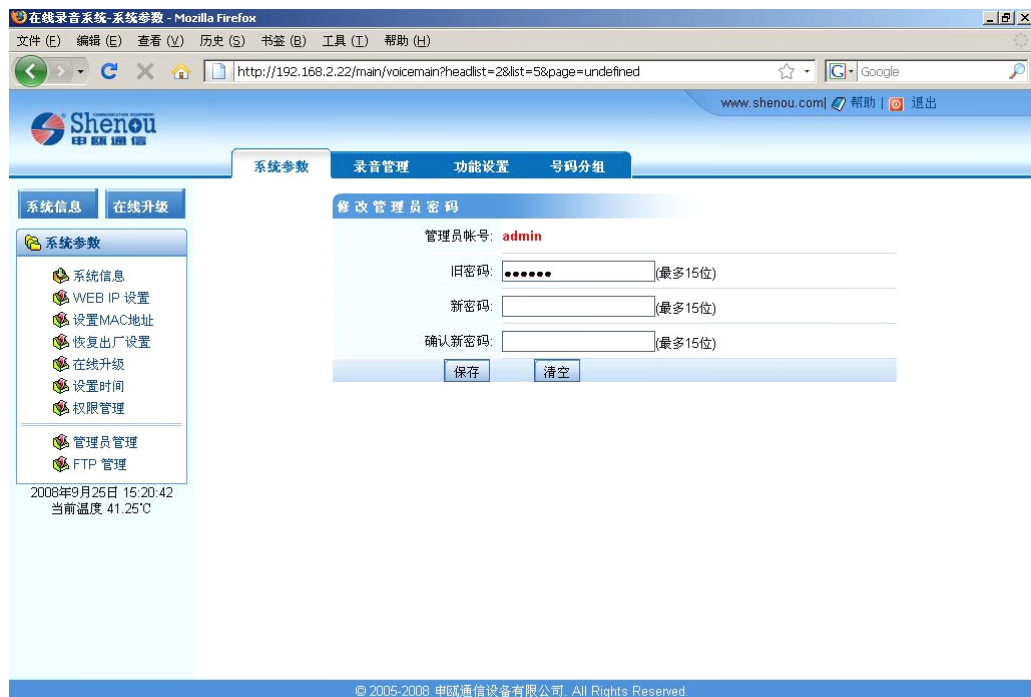
The screenshot shows the 'Channel Account Management' (通道帐号管理) page in the Shenou system. It features a table with columns for Channel (通道), Username (登录名), Unit (单位), Channel Status (通道状态), Permissions (权限), Corresponding Extension (对应分机), and Reset Password (恢复密码). The table lists 16 channels, with the first channel (0) being 'Enabled' (启用) and others being 'Used' (停用). The permissions for all channels are set to 'Full Channel Query' (全通道查询). The corresponding extensions are listed as 8301, 9888, 5602, 5668, and then empty for the remaining channels. The reset password for all channels is 8888.

通道	登录名	单位	通道状态	权限	对应分机	恢复密码
0	-	office1	启用	全通道查询	8301	恢复
1	-	office3	停用	全通道查询	9888	恢复
2	-	office2	停用	全通道查询	5602	恢复
3	-	office7	停用	全通道查询	5668	恢复
4	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
5	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
6	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
7	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
8	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
9	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
10	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
11	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
12	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
13	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
14	-	-	停用	全通道查询	-	恢复
15	-	-	停用	全通道查询	-	恢复

通道总数: 16 | << < 1 > >> |

4.2.1.8 管理员管理

点击页面左侧“管理员管理”按钮，打开如下页面，在该页更改系统管理员管理的登录密码



完成

4.2.1.9 FTP 管理

如果用录音下载管理软件下载录音，就要用 FTP 方式下载；

点击页面左侧“FTP 管理”按钮，打开如下页面，在该页更改系统 FTP 帐号的密码，系统 FTP 帐号固定为“user”，录音管理软件使用该账号和设置的密码下载本录音盒的录音



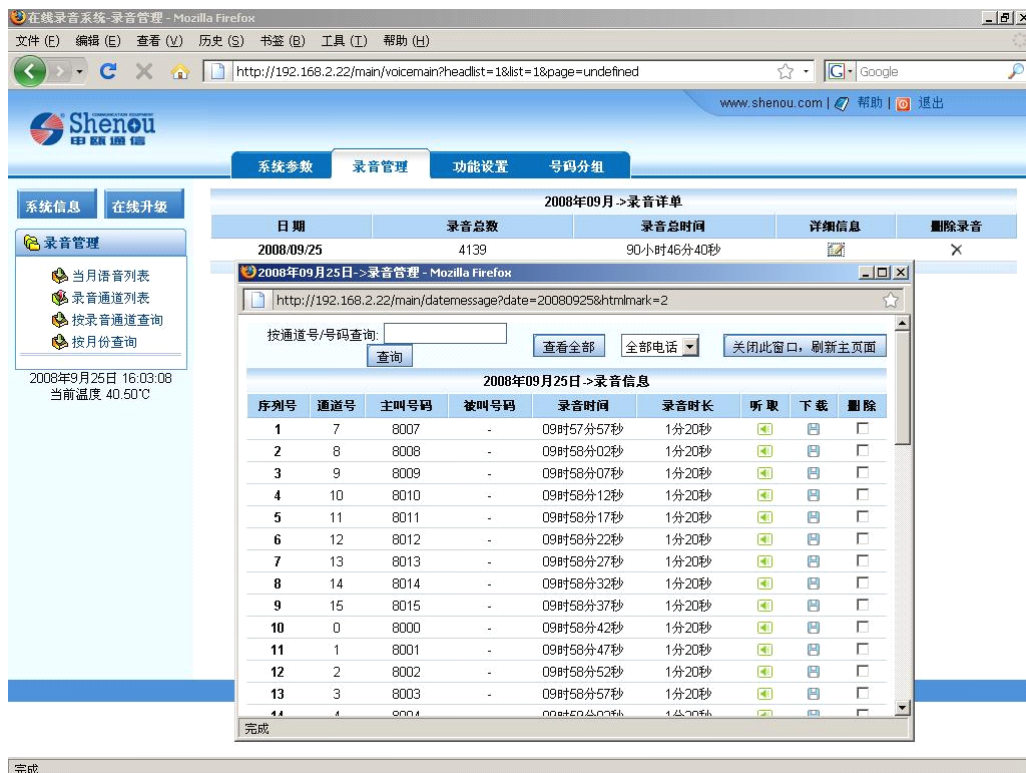
4.2.1.10 NTP 网络时间同步服务器 ip 设置

如果您有网络时间同步服务器，在如下页面设置该服务器的 ip 地址，
注意：您得保证该服务器的 ip 地址能被录音盒访问到；



4.2.2 录音管理

点击页面上方的“录音管理”栏，**打开（进入）**如下页面，在该页管理系统中的录音。下图所示为“当月语音列表”的详细信息。



The screenshot shows the 'Voice Management' interface in a Mozilla Firefox browser. The main content area displays a table titled '2008年09月25日->录音信息' (2008 September 25 -> Recording Information). The table lists individual recordings with columns for sequence number, channel number, main number, called number, recording time, recording duration, and actions (listen, download, delete). A summary table above it shows the total recordings and time for the date.

日期	录音总数	录音总时间	详细信息	删除录音
2008/09/25	4139	90小时46分40秒		X

序号	通道号	主叫号码	被叫号码	录音时间	录音时长	听取	下载	删除
1	7	8007	-	09时57分57秒	1分20秒			
2	8	8008	-	09时58分02秒	1分20秒			
3	9	8009	-	09时58分07秒	1分20秒			
4	10	8010	-	09时58分12秒	1分20秒			
5	11	8011	-	09时58分17秒	1分20秒			
6	12	8012	-	09时58分22秒	1分20秒			
7	13	8013	-	09时58分27秒	1分20秒			
8	14	8014	-	09时58分32秒	1分20秒			
9	15	8015	-	09时58分37秒	1分20秒			
10	0	8000	-	09时58分42秒	1分20秒			
11	1	8001	-	09时58分47秒	1分20秒			
12	2	8002	-	09时58分52秒	1分20秒			
13	3	8003	-	09时58分57秒	1分20秒			

4.2.2.1 录音通道列表

点击页面左侧“录音通道列表”按钮，**打开**如下页面，在该页可查看系统各录音通道的“录音总数”，“录音总时间”和“详细信息”，通道所接分机的号码和所属部门等信息。



The screenshot shows the 'Voice Management' interface with the 'Channel List' (通道列表) selected. The table displays recording statistics for different channels and departments.

通道号	单位	对应分机	录音总数	录音总时间	详细信息	删除
0	office1	8301	40	0时20分47秒		X
2	office2	5602	23	0时9分5秒		X

通道总数: 2 << < > >>

4.2.2.2 按录音通道查询

点击页面左侧“按录音通道查询”按钮，**打开**如下页面，输入录音通道号，点击“查询”按钮，即列出该录音通道的相关信息。



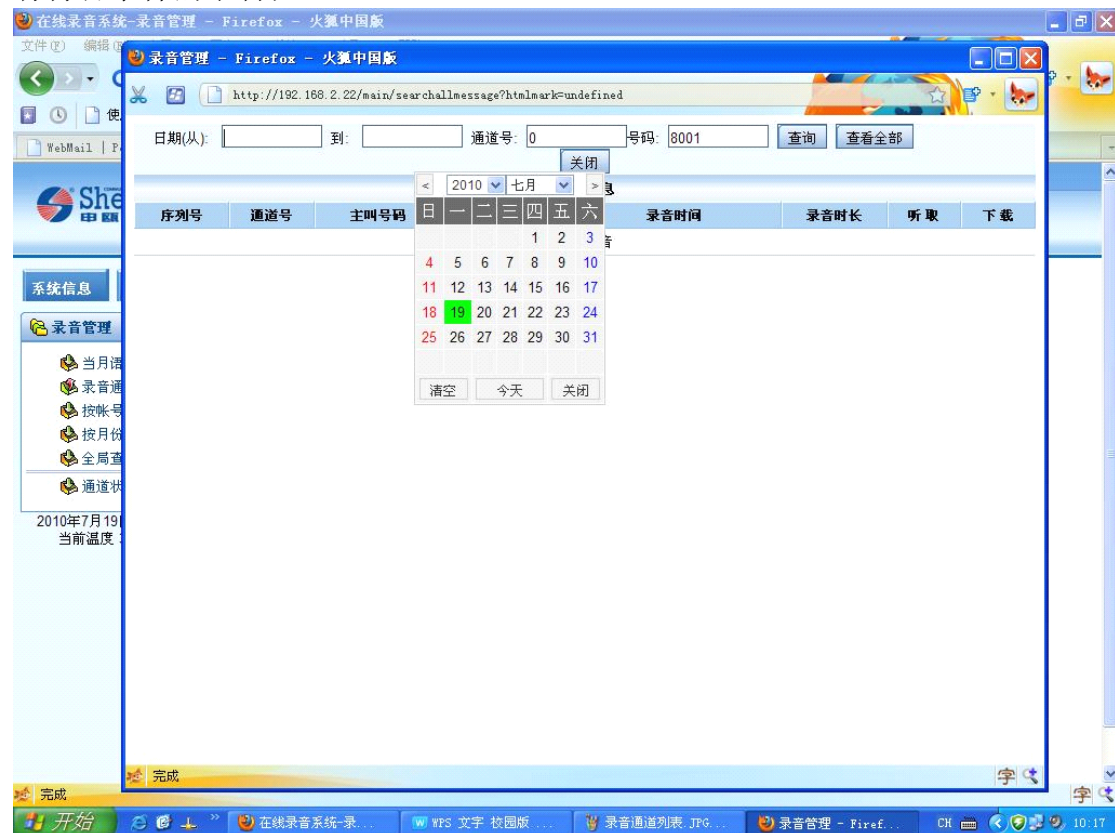
4.2.2.3 按月查询

点击页面左侧“按月查询”按钮，打开如下页面，选择日期后，点击“查询”按钮，即列出该月的录音信息。



4.2.2.4 全局查询

点击全局查询，可以按起始时间、通道号、电话号码等条件，查询出录音盒里所有符合条件的录音；



4.2.2.5 通道状态

在该页可以查看各个通道的录音开始条件，不同的通道可能有的为键控，有的为声控，有的为压控等等；还能显示各个通道是否接了话机，各个通道是否正在录音，等等状态；



4.2.3 功能设置

4.2.3.1 相关功能设置

点击页面上方的“功能设置”栏，打开如下页面，在该页设置相关系统功能。

在这个页面，用户可以设置各个通道启动录音的方式，有键控，压控，声控等可选，详细介绍如下：

键控启动键：按设置的键就开始录音；

键控结束键：按设置的键就停止录音；

DTMF 收号模式：若为“记录*#”，则号码中的*#在录音记录里都显示有；

若为“不记录*#”，则号码中的*#在录音记录里不显示；

压控：即电压控制型，挂机时不录音，摘机后，由于话机 AB 线间电压变低，于是开始录音；

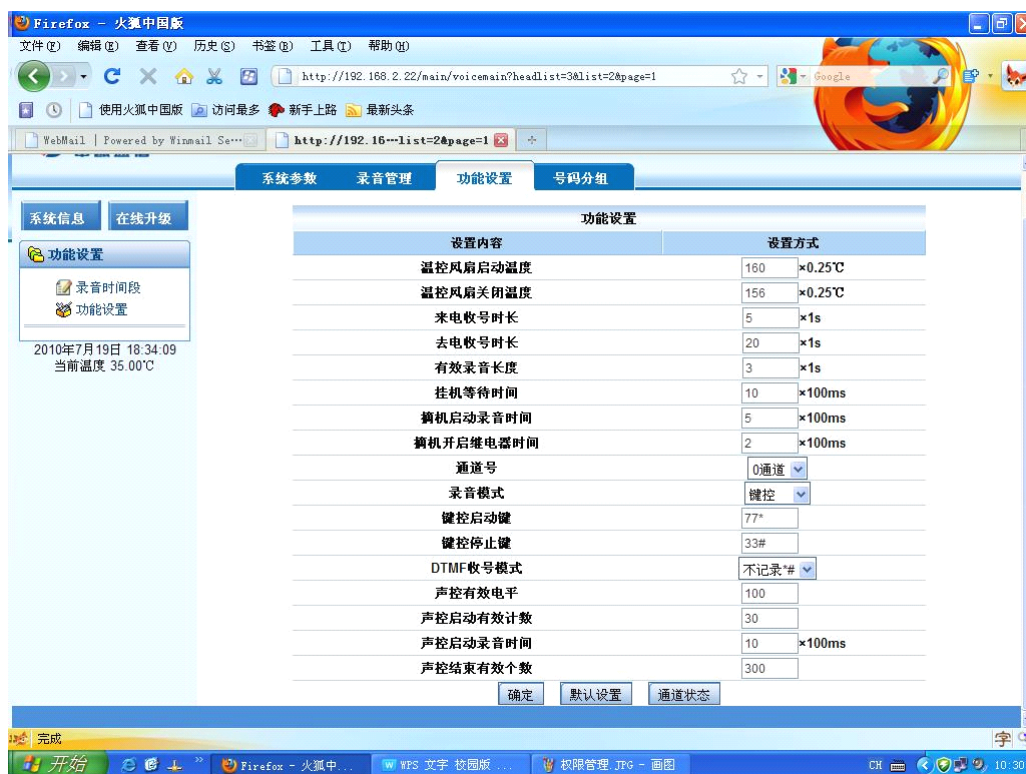
键控：按开始键录音，按结束键停止录音；

键控 2：同压控启动方式；

键控 3：摘机开始录音，若整个通话中，都未检测到启动键被按下，则不保存录音；只有在通话中按启动键，才保存整条录音；

声控：通话双方讲话时，便启动录音；不讲话时，就不录音；

声控 2：同压控；



4.2.3.2 录音时间段设置

点击页面左侧的“录音时间段”栏，在该页管理系统各录音通道的录音时间段。如下图所示：



完成

4.2.4 号码分组

4.2.4.1 分组信息

暂无

4.2.4.2 分组设置

暂无

4.2.4.3 号码过滤

点击页面左侧的“号码过滤”栏，管理白名单和黑名单功能，包括功能启用和添加号码等。白名单：呼出时要录音的号码；黑名单：呼入时不录音的号码。



完成

4.3 单个录音通道的管理

除了管理员可以登录系统查看录音，其各通道的管理员，也可以查看自己通道或别人通道的录音，实现了分权限查看的功能；请先按“权限管理”的说明部分做好相关设置，再按如下步骤操作：

如下图，在网管登录界面输入通道号“0”，和默认密码“8888”，即打开0号通道的管理页面。在该页面可管理该通道的所有录音，以及修改该通道帐号的登录密码。



下图是以账号 0 登录后的页面，由于账号 0 的权限是单通道查听，所以登录者可以查询，听取 0 通道的录音；

通道号	录音总数	录音总时间	详细信息	删除录音
0	249	5小时27分32秒		

序号	通道号	主叫号码	录音时间	录音时长	听取	下载	删除
1	0	8000	2008/09/25/ 10:10:42	1分20秒			
2	0	8000	2008/09/25/ 10:12:02	1分20秒			
3	0	8000	2008/09/25/ 10:13:22	1分20秒			
4	0	8000	2008/09/25/ 10:14:42	1分20秒			
5	0	8000	2008/09/25/ 10:16:02	1分20秒			
6	0	8000	2008/09/25/ 10:17:22	1分20秒			
7	0	8000	2008/09/25/ 10:18:42	1分20秒			
8	0	8000	2008/09/25/ 10:20:02	1分21秒			
9	0	8000	2008/09/25/ 10:21:23	1分20秒			
10	0	8000	2008/09/25/ 10:22:42	1分20秒			
11	0	8000	2008/09/25/ 10:24:03	1分20秒			
12	0	8000	2008/09/25/ 10:25:22	1分20秒			
13	0	8000	2008/09/25/ 10:26:43	1分19秒			

关于网页上的操作介绍到此

七、服务与有限责任保证

7.1 维修服务

当您需要本公司提供服务时，请先与当地代理商或经销商取得联系，他们会安排一切维修服务事项。如果您一时不方便或无法与本公司的代理商和经销商取得联系时，请先与本公司联络，并依照流程将设备寄回。使用者必须承担单程的运保费用，回程运费则由本公司支付。使用者寄送维修时，请详细说明故障现象，附齐相关配件，并注明寄件人、联系电话、地址，以便维修作业。

若该产品超过保修期限或因不正常操作引起的故障，本公司将酌情收取材料费即维修费用。

7.2 有限责任保证

本公司对该产品直接用户提供一年的有限责任保证。以出货当日算起，一年内若因制造和材料因素所造成的产品缺陷，本公司将免费提供维修服务。

本公司在保证下所承担的责任，只限于本公司或其指定的维修站内进行免费维修，并由本公司鉴定该缺陷是否属于原始缺陷。

如果使用者自行更改该产品内部设计，包括软件更新，则不论该产品是否仍属保修期内，本公司一律不承担保修责任。

技术咨询: pbx@shenou.com

技术支持:

8:00---17:00: 0577-88606803、13957770066--5951

17:00---22:00: 13957770066--6000663226、13777760990、0577-56890000

传真: 0577-88606804

公司地址: 浙江省温州市牛山北路高新园区炬光园中路 118 号。

邮编: 325029