

Tansonic[®]

唐信嵌入式电话录音设备

-TQ19N 系列

说
明
书

深圳市唐信科技有限公司

目 录

1 前 言.....	1
2 系统简介.....	2
2.1 系统规格参数.....	2
2.2 系统功能简介.....	3
3 硬件安装.....	5
3.1 唐信嵌入式电话录音设备 TQ19 系列配件简介.....	5
3.2 唐信嵌入电话录音设备 TQ19 系列接口简介.....	6
4 软件操作.....	8
4.1 登陆与注销.....	8
4.1.1 登录系统.....	8
4.1.2 注销系统.....	8
4.2 系统界面介绍.....	9
4.2.1 系统主界面.....	9
4.2.2 通道状态.....	10
4.2.3 实时记录.....	10
4.2.4 网络用户.....	11
4.2.5 云服务状态栏.....	11
4.3 网络设置.....	12
4.4 录音设置.....	12
4.5 系统设置.....	16
4.5.1 录音选项.....	16
4.5.2 号码选项.....	19
4.5.3 口令选项.....	20
4.5.4 前缀选项.....	22
4.5.5 报警选项.....	23
4.5.6 CRM 选项（弹屏接口）.....	28
4.5.7 云存储选项.....	30
4.5.8 其他选项（web）.....	32
4.6 录音查询.....	33
5 客户端的安装与使用.....	44
5.1 客户端的安装.....	44
5.2 客户端的使用.....	44
6 中央管理软件.....	46
6.1 中央管理软件的简介.....	46
6.2 中央管理软件的使用.....	46
7 注意事项.....	51

7.1 系统还原出厂设置.....	51
7.2 显示器注意事项.....	51
8 技术支持.....	52

1 前言

感谢您选用唐信嵌入式电话录音设备 **TQ19N** 系列产品！在安装及使用之前，请先详细阅读本说明书。

唐信嵌入式电话录音设备 **TQ19N** 系列是采用标准的 1U 机箱结构，低功耗、8 倍压缩录音格式、录音通道采用高阻并联连接方式，系统具有实时录音、实时监听、分机记录、**WEB** 查询、**FTP** 备份数据、智能客户端、云服务、中央管理等功能。出厂默认支持局域网内同时 1 个客户端（可增加客户端）进行监听、查询，方便管理人员不在服务器端进行监听管理，客户端只需输入录音服务器的 IP 地址即可在权限范围内监听及查询，操作简单；多种权限设置，细化管理级别；还有部门统计、断线告警、邮件短信通知、来电弹屏等强大功能。

可广泛的应用于商业电话录音，电力调度录音，热线服务电话录音，投诉电话录音，关键岗位电话录音，金融证券录音，公安报警录音，安全部门的监听电话，航空、铁路、交通运输调度录音及各行业的生产调度录音。

本公司保留此说明书的更改权利，如有更改，恕不另行通知。此外，用户可访问我司网站 <http://www.tangxin.com>，或致电我司技术服务部 86-755-26906661，查找有关产品的最新消息或问题解答。

深圳市唐信科技有限公司

版本：V1.0.1

2019 年 4 月

2 系统简介

2.1 系统规格参数

- 型号：TQ1904N、TQ1908N、TQ1916N，对应路数为 4 路、8 路、16 路。
- 产品尺寸：340mm×193mm×43mm
- 硬盘容量：SSD 128G
- 内存：2G
- 语音文件格式：WAV，MP3（选配）
- 压缩率：最大 8 倍
- 录音启动方式：压控、声控、键控
- 最大消耗功率：15W
- 工作温度：-20℃-60℃
- 信噪比：63dB
- 湿度：5%-85%
- 频率响应：300-3400Hz（±3dB）
- 输入阻抗： $\geq 1.5M\Omega$
- 数据速率：64Kbps/s
- 录音放音失真度： $\leq 2\%$
- 主叫号码：FSK、DTMF
- FSK 调制方式：逻辑 0：2200Hz±1%，逻辑 1：1200Hz±1%
- DTMF 码：0~9、*、#、A、B、C、D
- 压控模式默认判断电压标准：24-48V（空闲）、5-20V（摘机）、3.2V（断线）

2.2 系统功能简介

(1) 实时录音

当被监听设备使用时，系统便自动进行录音，系统把语音信号以数字化语音格式写入硬盘，同时系统记录其通话日期，时间和当前通话时间等信息，如果该被监听设备为电话线路，还可以记录打出电话的外线号码或打入电话的来电号码，挂机时系统便会自动停止录音。

(2) 实时监听

当被监听设备使用时，系统可以通过有源音响或者耳机对任意一路当前通话的通道进行实时监听，监听时不会影响通话人，也不会影响录音质量。

(3) 来电显示

拨入电话显示来电号码，同时记录号码，方便以后查询。

(4) 操作日志

记录用户对系统的所有操作。

(5) 未接记录

外线呼入后，电话没有接听，该电话则自动进入未接记录。

(6) 分机记录

在连接 PBX 系统使用时，如果需要对每个分机都进行录音，每个分机都要配置录音设备，如果有多个分机的话，成本则很高。但如果采用录音软件的启用取分机功能的话，录音设备可以直接在外线录音，取得分机号码，进行相关查询。这样就减少了要在分机线路中的录音设备，大大减少了成本。

(7) 线路增益

可以对线路进行音量大小进行调节。

(8) 弹屏显示

电话打入时，坐席电脑屏幕即时弹出来电号码及详细的客户信息。可按联系人、公司名称分组列表显示，方便操作。支持用户权限管理，不同等级不同权限，黑名单，VIP 客户电话号码自动提醒，来电信息并可按要求发送到指定道通或坐席或工作组。

(9) 邮箱报警

设置好报警选项后，当出现空闲时间、连续通话达到警告值、断线、硬盘空间满时，会将相应的报警信息发送到电子邮箱上。

(10) FTP 备份

通过 FTP 自动备份功能直接把录音文件备份到 FTP 服务器。

(11) 智能客户端

为每一个系统配有智能客户端软件，在需要监听的计算机安装后，即可实现实现监听、查询，连接状态等功能。（备注：默认支持一个客户端对设备进行访问，根据需求可以联系我司注册增加）

(12) WEB 查询端

通过 IE 浏览器，输入 IP 地址查询，支持跨平台手机端查询，例如：苹果系统手机，安卓系统手机。

(13) 云服务功能

a、云存储功能，录音文件可以存储到云空间。

b、云中央管理功能，申请云存储和云数据库便可以使用中央管理软件（选配功能），实现对各个支点的录音综合管理。

(14) 中央管理功能

中央管理软件具备智能客户端及中央管理功能的一款软件。可以对局域网、广域网各设备进行统一管理；可以智能获取主机 IP，无需手动查找；可以实时监测各设备各通道线路状态；具有录音查询、远程监听、统计汇总等功能；可以设置各设备线路号码、部门、权限等。（备注：出厂默认配置一个中央管理软件同时登录设备，根据需求可以联系我司注册增加。智能客户端与中央管理共享登录上限，即出厂默认配置下，智能客户端与中央管理不可同时对设备进行访问）

3 硬件安装

3.1 唐信嵌入式电话录音设备 TQ19N 系列配件简介

该设备配件有电源适配器和一分四连接线，如图 3.1-1 所示。

TQ1904N 型号，配有 1 个 DC12V2A 电源适配器+1 条一分四连接线+保修卡+合格证+产品光盘（说明书）；

TQ1908N 型号，配有 1 个 DC12V2A 电源适配器+2 条一分四连接线+保修卡+合格证+产品光盘（说明书）；

TQ1916N 型号，配有 1 个 DC12V2A 电源适配器+4 条一分四连接线+保修卡+合格证+产品光盘（说明书）；



图 3.1-1

3.2 唐信嵌入电话录音设备 TQ19N 系列接口简介

1) 该设备后面接口分为 7 部分，如图 3.2-1:



图 3.2-1

(1) **DC12V**: 接入电源接口，配接直流 12V 2A 电源适配器，系统默认为接上电源为开关接通状态，直接启动。如果需要关闭电源可以直接拔出或按前面板 POWER 的电源开关按钮。

(2) **VGA**: 连接显示器。

注: 1、设备开机前未接显示器，系统进入节能模式，便关闭显示输出通道，此时再接显示器会出现不显示状态，必须重新关闭电源再启动才正常显示。2、设备正常显示后，拔掉显示器再重接，需要等待 2 分钟后正常显示。

(3) **USB1/2**: 连接鼠标或者键盘。

(4) **LAN**: 连接网络。

(5) **SPK**: 连接耳机或有源音箱。

(6) **RS232**: 连接集团电话串口计费接口获取分机号码。3 脚为发送 TX，6 脚为接收 RX，4、5 脚为地线 GND，如图 3.2-2 所示。

RS232接口正视图

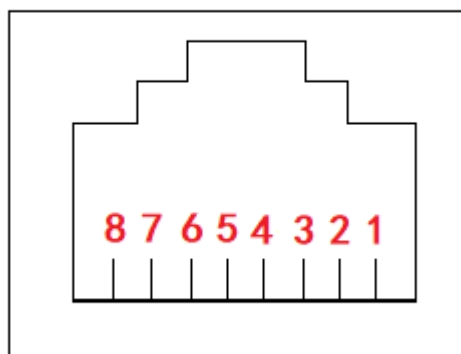


图 3.2-2

(7) CH01-CH16: 表示 16 个录音通道接口, 共四个端口, 每个端口具有 4 路录音通道。可以选择设备标配的一分四线或自制水晶头线, 把端口和需要录音的线路连接起来。

具有的排列顺序如下:

端口 1 对应通道 CH01-CH04, 端口 2 对应 CH05-CH08,

端口 3 对应通道 CH09-CH12, 端口 4 对应 CH13-CH16。

TQ1904N 型号只有端口 1 有效, 后面的为无效端口;

TQ1908N 型号只有端口 1 与端口 2 有效, 后面的为无效端口;

TQ1916N 型号全部端口都有效。端口 1 的正视图引脚排列顺序如图 3.2-3 所示, 其他端口引脚排列顺序与端口 1 一致。

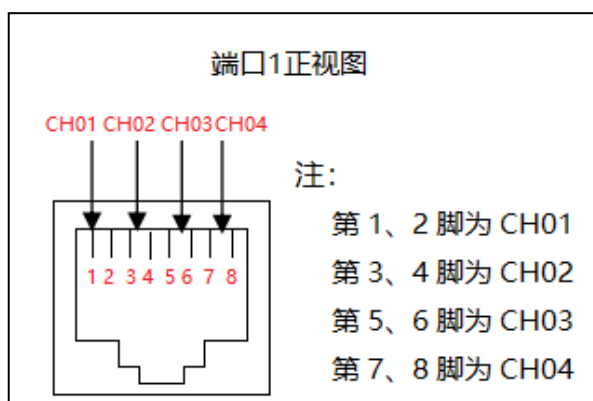


图 3.2-3

2) 唐信嵌入式电话录音设备正面示意图 3.2-4 所示:



图 3.2-4

(3) Power: 电源指示灯。

(4) Run: 系统运行状态指示灯。

4 软件操作

以上硬件部分安装连接完成可以进行调试,也可以在局域网上的其他计算机安装客户端进行调试使用。

4.1 登陆与注销

4.1.1 登录系统

登录系统方式: 单击“登录”->“登录系统”或单击“登录系统”或用快捷键 F2。这三种方法都可以打开登录界面。

登录系统: 默认的用户名: **admin**, 密码: **admin**; “自动登录”打上勾可以记住用户名和密码,下次可以自动登录;不同的用户名可以有不同的权限,可以在“系统设置”的“口令选项”可以实现操作人员的增加、删除、修改密码、权限设置等。如图 4.1.1-1 所示,



图 4.1.1-1

4.1.2 注销系统

注销系统: 防止没有授权的人员操作本系统,对录音系统进行有条件的保护。用户需要操作本系统时必须凭用户名及密码才能正常使用,否则不能对录音系统进行操作,从而对系统进行有效的管理。

注销系统方式: 点击“登录”的“注销登录”或点击“注销登录”或快捷键 F3 都可以注销系统。如图 4.1.2-1 所示。

注销登录后,不能操作的按键变为灰色显示,如图 4.1.2-2 所示。



图 4.1.2-1



图 4.1.2-2

4.2 系统界面介绍

4.2.1 系统主界面

系统的主工作界面大体分为三部分：功能选项栏、通道监视窗口、记录监视窗口。在“功能选项栏”中，可以通过单击“模式切换”来选择“通道监视窗口”的显示模式。如图 4.2.1-1 所示。



图 4.2.1-1

4.2.2 通道状态



- (1) **空闲状态**: 系统初次登录或者没有电话打入或拨出时的状态，线路接好时的状态。
- (2) **断线状态**: 线路与录音系统断开连接时的状态，表示线路未接好。
- (3) **监听状态**: 本系统提供监听功能，用户可以选中监听通道，右键，单击监听，即可监听此线路，再次点击右键选定取消监听则停止监听。实时监听只能对正在使用的通道并同时只能监听一个通道。
- (4) **振铃状态**: 电话打入时，电话铃响时状态。
- (5) **来电通话状态**: 电话拨入接通时状态，此时还可以选中图标点击右键进行实时监听。
- (6) **去电通话状态**: 电话拨出接通时状态，此时还可以选中图标点击右键进行实时监听。

4.2.3 实时记录

通话完毕后，“实时记录”栏自动产生一条录音记录，选定该记录，双击播放记录内容，右键选择指定播放或导出，如图 4.2.3-1 所示。

已读	序号	通道	线路号码	振铃次数	记录时间	通话时长	拨号	方向	备注	录音文件
2	008	01	3333	00	2018-10-19 16:20:16		33333	拨出		D:\REC20
	007	01	3333	02	2018-10-19 16:19:57			拨入		D:\REC20
	006	01	3333	00	2018-10-19 16:19:46			拨出		D:\REC20

图 4.2.3-1

当播放录音记录时，会出现播放器窗口，可以根据录音内容进行备注或者标志重要，如图 4.2.3-2 所示。

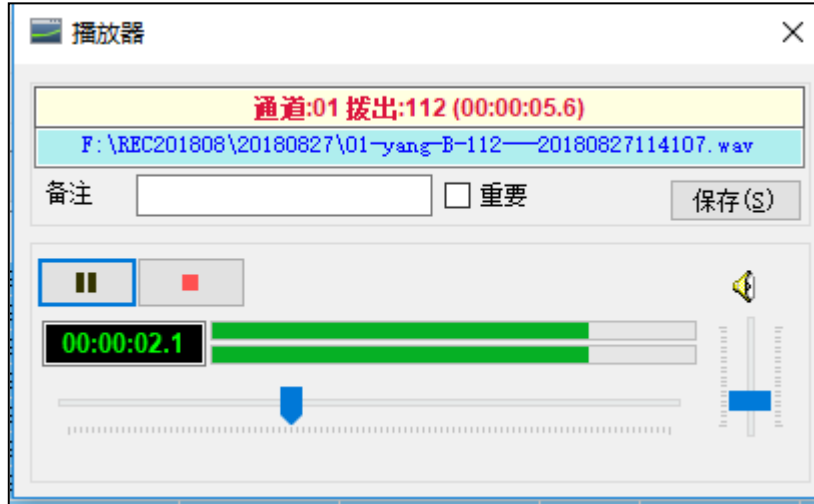


图 4. 2. 3-2

4.2.4 网络用户

网络用户选项栏有两个功能，如图 4. 2. 4-1 所示：

- 1、更新系统时间：可以更改系统时间。
- 2、增加客户端：当需要增加多个客户端时，点击“增加客户端”，出现“序列号”和“注册码”框栏，注册码需要联系技术人员购买获得，激活即可使用。



图 4. 2. 4-1

4.2.5 云服务状态栏

如果有设置好云服务相关选项，通话结束后，可以在“云服务”栏下查看上传的录音记录状态，如图 4. 2. 5-1 所示。

序号	时间	状态	信息
003	2018-10-23 09:56:12	上传成功	D:\REC201810\20181023\02-26906661-B-888888888894526---20181023095612. wav
002	2018-10-23 09:55:51	上传成功	D:\REC201810\20181023\02-26906661-B-2222222---20181023095537. wav
001	2018-10-23 09:55:32	上传成功	D:\REC201810\20181023\02-26906661-B-6666666---20181023095516. wav

图 4. 2. 5-1

4.3 网络设置

点击网络设置，然后根据网络环境设置。可以勾选“自动获得 IP”，系统自动获得 IP 等参数，设置完后点击保存并重启，如图 4.3-1 所示。



图 4.3-1

4.4 录音设置

录音设置功能：线路号码、部门、监听、录音类型、分时段录音、录音模式、灵敏度、取分机设置等。

(1) **线路号码**：表示通道所对应的线路号码或者使用人员名，双击空白栏可以输入，输入完毕后按回车键生效。这里可以设置阿拉伯数字、英文字母、中文。如设置 01 通道的使用者为张三，02 通道的线路号码为 26906661。如图 4.4-1 所示。

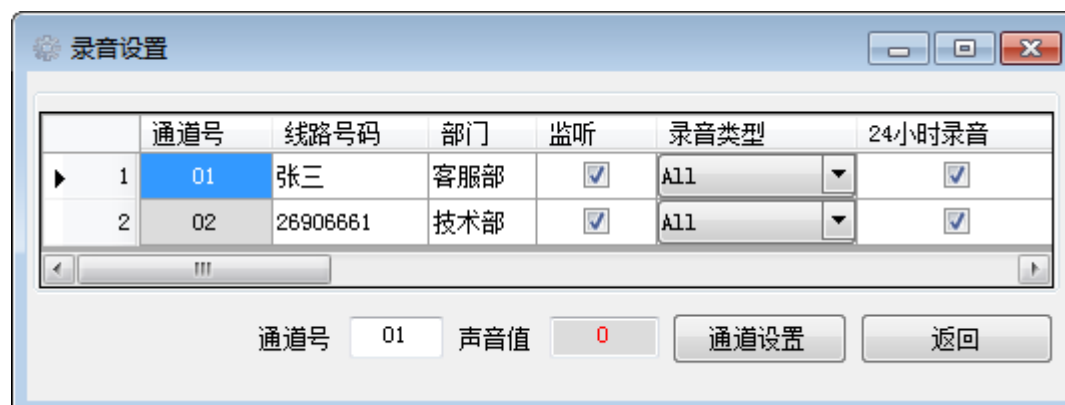


图 4.4-1

(2) **部门**: 该功能是对各部门录音进行管理, 启用该功能在部门栏里输入部门名称即可。

(3) **监听**: 如果不允许监听该通道, 则在监听栏对应的通道里使用鼠标点击一次, 把勾取消。系统默认的状态是每个通道都可以实时监听的。

(4) **录音类型**: 录音类型有四种选择, 分别是 A11 (对该通道的拨入拨出电话录音)、Out (只对该通道的拨出电话录音)、In (只对该通道的拨入电话录音)、No (该通道不录音)。

(5) **分时段录音**: 如需 24 小时录音, 设置如图 4.4-2 所示;



图 4.4-2

如果需要分时间段录音, 则把“24 小时录音”功能取消 (不打勾)。然后设置好相应的时间段, 最多可以设置 4 个时间段时间进行录音。举例: 设置 01 通道分时间段录音, 08:00-12:00 需要录音, 14:00-18:00 需要录音, 其它时间不需要录音。如图 4.4-3 所示。



图 4.4-3

(6) **录音模式**: 共三种, Voltage (压控), Key (键控), Sound (声控), 如图 4.4-4 所示。



图 4.4-4

a、Voltage（压控）：根据电话线上的电压变化启动录音，即提机（系统检测到电压）就开始录音，挂机就停止录音，模拟线路大多数采用此种录音方式。

b、Key（键控）：通过电话机上的按键来启动与停止录音，设置为“键控”方式后，在通话时在电话机上按启动键“*”开始录音，按结束键“#”结束录音，不按键则不会录音。

c、Sound（声控）：根据声音的灵敏度进行录音的启动和关闭。连接设备后，需要根据图 4.4-4 下方的“声音值”来确定灵敏值，然后设置声控开始和结束秒数便可以使用该功能。（注：声控没有来去电号码）

如何设定声控开始和结束秒数？

在“系统设置”->“录音选项”->“其他”，如图 4.4-5 所示。

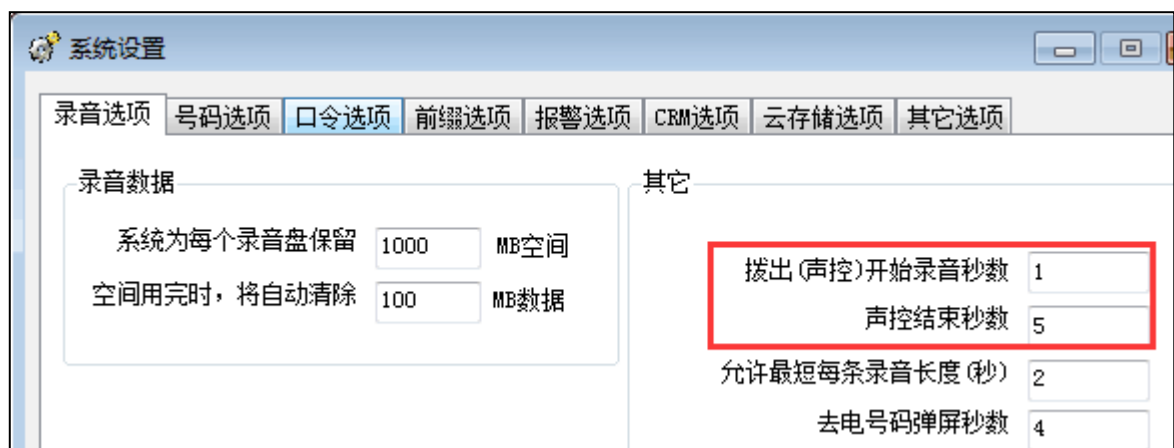


图 4.4-5

声控开始秒数：有声状态持续多少秒表示开始录音，建议设定为 0 或 1 秒，具体情况根据声音环境调试设定。

结束录音秒数：无声状态持续多少秒表示停住录音，建议设定为 5-10 秒，具体情况根据声音环境调试设定。

如何设定“声音值”？

第一步，查看在静音状态下声音值等于多少，假如声音值=100，

第二步，查看有声音状态下声音值等于多少，假如声音值=4820

第三步，要根据灵敏度来录音的话，静音状态的声音值 < 灵敏度 < 有声音状态的声音值。这时设置灵敏度=200 或者 300 较为合适。

(7) 启用取分机：如果录音系统是并接在电话交换机（PBX）的外线端口而又想把每个分机的录音区分出来，则可以使用取分机功能，这样就更有效地节省设备成本。在“启动取分机”栏打勾，如果外线端口与通道的顺序不一致，则需要要在“对应 TRK”上输入与通道对应的外线端口号，如图 4.4-6 的最后两个项目栏。

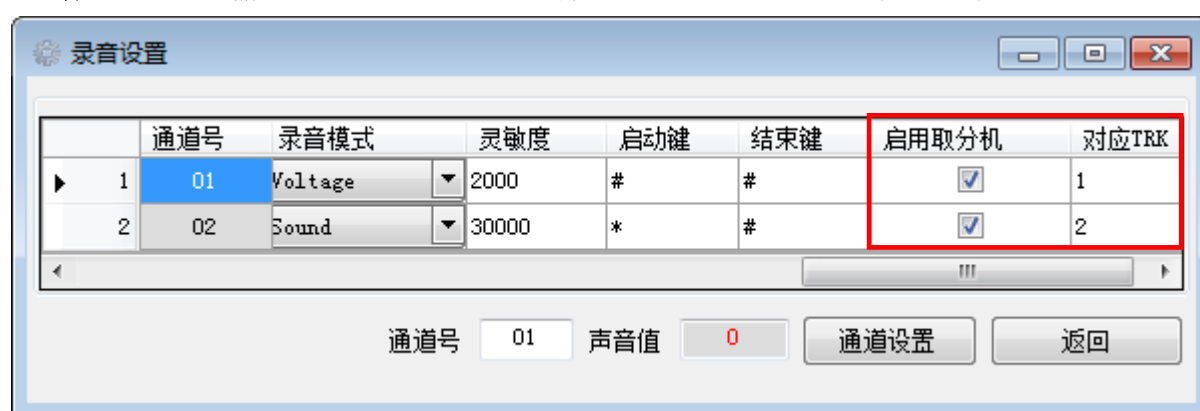


图 4.4-6

4.5 系统设置

4.5.1 录音选项

单击“系统设置”->“录音选项”弹出对话框，如图 4.5.1-1 所示。



图 4.5.1-1

(1) **录音数据**：当录音磁盘空间用满时，系统会自动清除历史时间最早的 100MB 的数据，从而进行循环录音。假设，当前录音磁盘是 D 盘，D 盘可用空间是 3000MB，因为保留了 1000MB 的空间，那么只有 2000MB 的空间用来存储录音，当 2000MB 用完以后，系统就会自动清除前面历史时间最早的 100MB 的数据，如图 4.5.1-2。



图 4.5.1-2

(2) 录音文件备份:

a、安装 FTP 服务器，运行软件，设置用户名和密码，设置需要分享的目录和用户权限（如允许上传、允许下载等）。测试 FTP 服务器是否可以与录音系统软件连接上。

b、FTP 自动备份：用户可以通过该功能把录音文件自动备份指定的 FTP 服务器；还可以设定时间段上传，可以利用空闲时间段再上传录音文件到 FTP 服务器，减少网络负载。操作步骤 1-5 如图 4.5.1-3。（注：录音系统软件的 FTP 设置要与 FTP 服务器的设置一一对应，比如用户名、密码、模式（SetModeActive、SetModePassive）等。

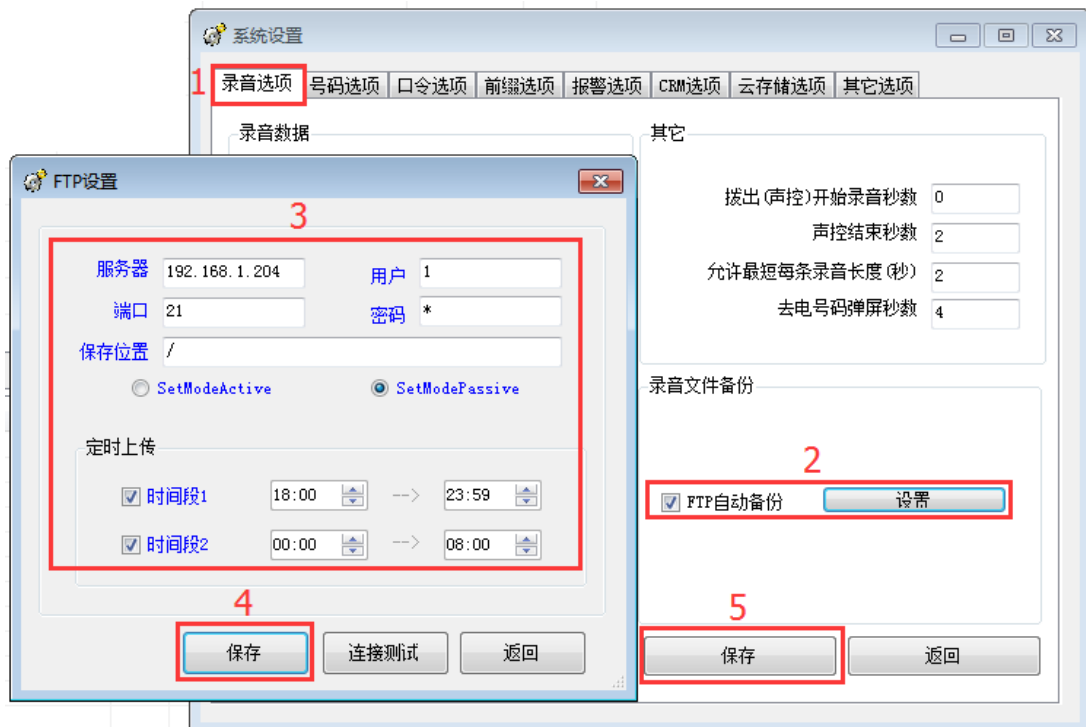


图 4.5.1-3

(3) 录音压缩率：不压缩[1:1]、压缩[1:2]、压缩[1:8]。

(4) 其他：如图 4.5.1-4，

a、可以设置声控的开始和结束录音秒数； b、可以设置允许最短每条录音长度秒数； c、可以设置去掉号码弹屏秒数； d、可以勾选号码保持原号记录

其它	
拨出(声控)开始录音秒数	<input type="text" value="0"/>
声控结束秒数	<input type="text" value="2"/>
允许最短每条录音长度(秒)	<input type="text" value="2"/>
去电号码弹屏秒数	<input type="text" value="4"/>

图 4.5.1-4

4.5.2 号码选项

如图 4.5.2-1 所示，禁止号码录音，添加一个“95599”的号码，拨号前缀为“95599”的号码将不被录音。同样，禁止分机录音，在“分机号码”栏输入分机号码，如“1101”，该“1101”将不被录音。

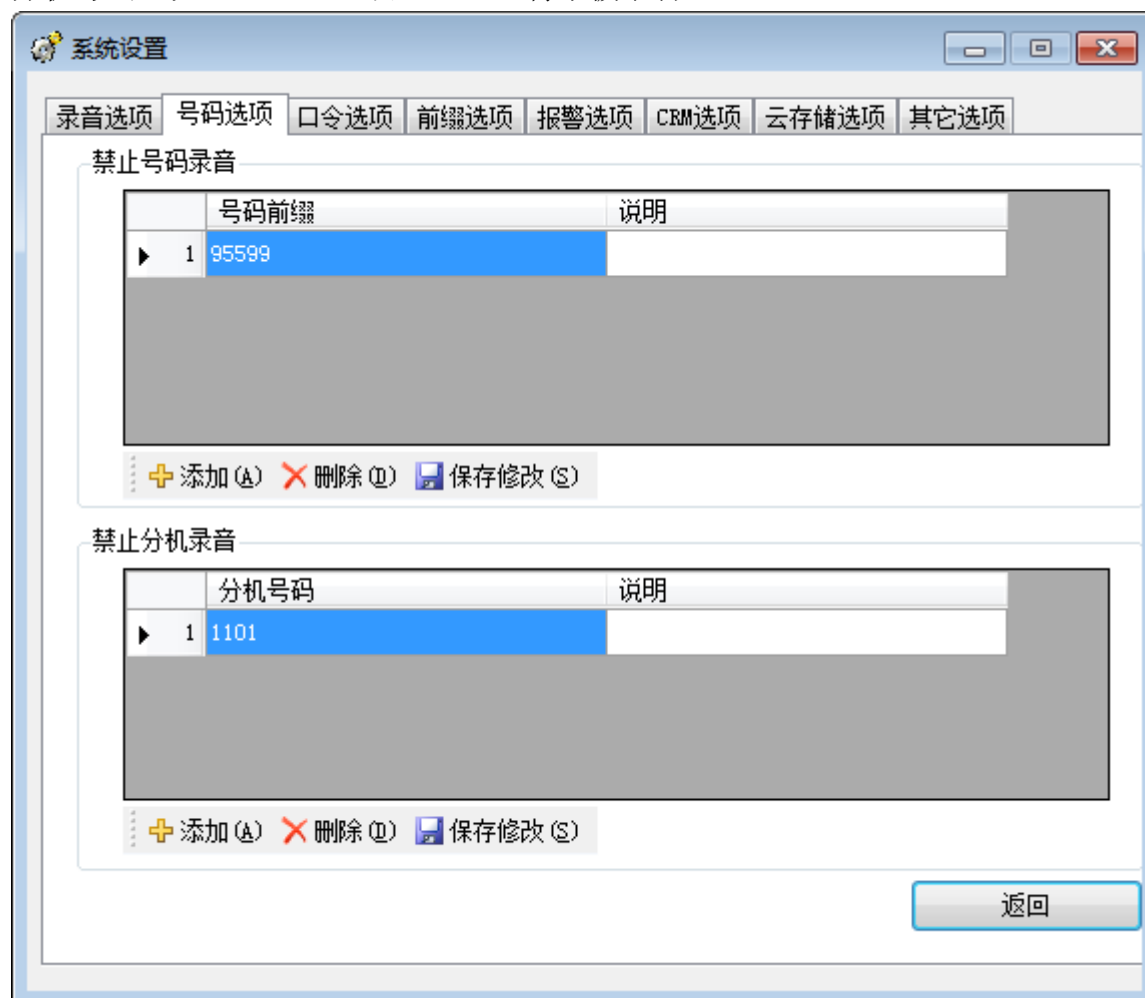


图 4.5.2-1

4.5.3 口令选项

权限分配分为服务端登录权限与客户端登录权限二种。如图 4.5.3-1。



图 4.5.3-1

服务端登录权限分为以下几种：录音设置、系统设置、录音查询、录音删除、录音报表、录音转存、日志查询、界面语言、退出系统。

客户端登录权限分为以下几种：授权 IP（指定的计算机才能登录）、监听通道、查询通道、线路号码、部门、中继、分机、拨号、方向、保存、删除、打印、标注重要、备注、导出 Excel。

打勾的项目指该用户拥有该权限，不打勾的项目表示该用户禁止使用该权限。

（注：添加用户时，用户名建议使用英文或者阿拉伯数字。）

如图 4.5.3-2 所示，“123”这个用户只能在 IP 地址为“192.168.1.25”的计算机才能登录，只能监听 10, 11 的通话，只能查询 11, 12 通道的录音记录。

客户端登录权限

	用户	密码	授权IP	监听通道	查询通道
1	admin	*****			
▶ 2	123	***	192.168.1.25	10, 11	11, 12

⏪ | | ⏩

⊕ 添加(A) ✖ 删除(D) 💾 保存修改(S)

图 4.5.3-2

如果允许“123”用户监听、查询 1-30 和 33 通道，可以按图 4.5.3-3 设置。

监听通道	查询通道
1-30, 33	1-30, 33

图 4.5.3-3

4.5.4 前缀选项

该选项有两个功能：1) 前缀过滤功能，用于获取原号码；2) 前缀增加功能，此功能专用于弹屏系统，用于来电与去电号码增加前缀。如图 4.5.4-1 所示。

(1) 前缀过滤设置：

- a、前缀：需要过滤的前缀。
 - b、过滤前缀：需要过滤前缀则需打勾。
 - c、号码截取长度：截取原号码的位数。
 - d、截号模式：ALL（拨入或者拨出截号）、In（拨入截号）、Out（拨出截号）。
- 设置步骤：先“添加”->“设置(1)的 a、b、c、d 相关参数”->“保存修改”->“保存”。

(2) 前缀增加设置：只用于来电或去电弹屏时，增加前缀号码。

设置步骤：先设置“来电前缀”和“出局前缀”->“保存”。



图 4.5.4-1

4.5.5 报警选项

该选项设置的功能是将警报信息发送给邮箱。

单击“系统设置”的“报警选项”，弹出如图 4.5.5-1 界面。

系统设置

录音选项 号码选项 口令选项 前缀选项 **报警选项** CRM选项 云存储选项 其它选项

报警参数

- 空闲时间告警值 (分钟) 360
- 连续通话时间告警值 (分钟) 60
- 断线及严重错误告警
- 硬盘空间满告警
- 以声音方式告警

报警信息发送到邮件

- 是否发送邮件
- 电子邮件发送地址 3657065@qq.com
- 发送邮件服务器 (SMTP) smtp.qq.com
- 用户名 3657065@qq.com
- 密码 *****
- SMTP端口 25 启用SSL加密
- 电子邮件接收地址 3657065@qq.com

发送测试

保存 返回

图 4.5.5-1

1) 报警选项设置:

(1) 如图 4.5.5-2 红色方框所示, 根据需要选中相对应的报警功能。

系统设置

录音选项 号码选项 口令选项 前缀选项 报警选项 CRM选项 云存储选项 其它选项

报警参数

- 空闲时间告警值(分钟) 360
- 连续通话时间告警值(分钟) 60
- 断线及严重错误告警
- 硬盘空间满告警
- 以声音方式告警

报警信息发送到邮件

- 是否发送邮件
- 电子邮件发送地址 3657065@qq.com
- 发送邮件服务器(SMTP) smtp.qq.com
- 用户名 3657065@qq.com
- 密码 *****
- SMTP端口 25 启用SSL加密
- 电子邮件接收地址 3657065@qq.com

发送测试

保存 返回

图 4.5.5-2

(2) 选中发送邮件, 如图 4.5.5-3 红色方框。

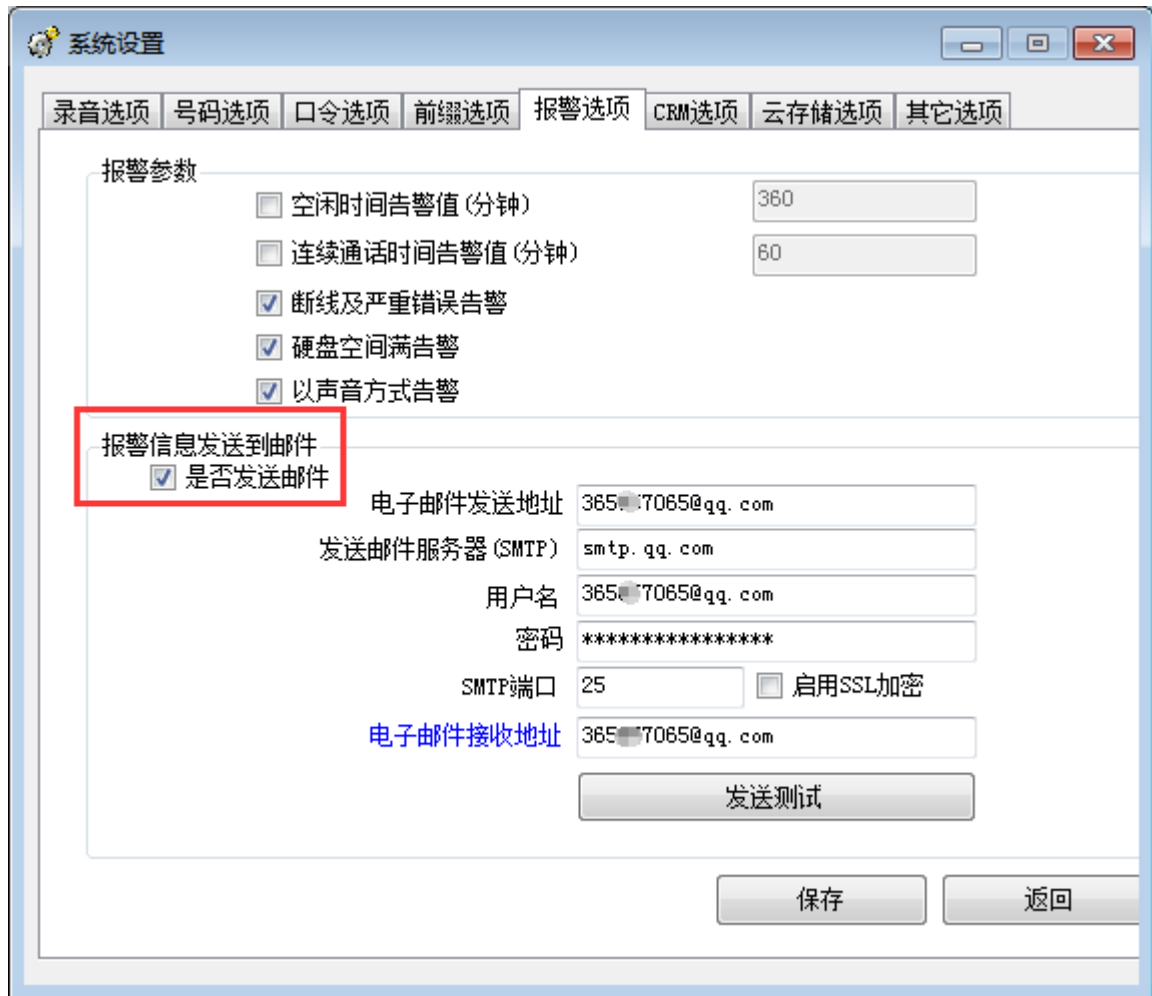


图 4.5.5-3

(3) 开启发送邮箱服务器:

a、登录电子邮箱首页，选中设置，如图 4.5.5-4



图 4.5.5-4

b、选中账户，如图 4.5.5-5



图 4.5.5-5

c、开启 SMTP 服务器，获取授权码，如图 4.5.5-6，4.5.5-7。



如图 4.5.5-6



如图 4.5.5-7

2) 设置“报警信息发送到邮件”选项栏，如图 4.5.5-8 红色方框所示

- (1) 电子邮件发送地址/用户名：申请 SMTP 服务器的邮箱号。
- (2) 发送邮件服务器（SMTP）：邮箱服务器网址，可以在开启服务器处查看。

(3) 密码:邮箱给第三客户端的授权码。开启服务器后可以获得授权码,如图 4.5.5-7 所示。

(4) 电子邮件接收地址:接收报警信息的邮箱。

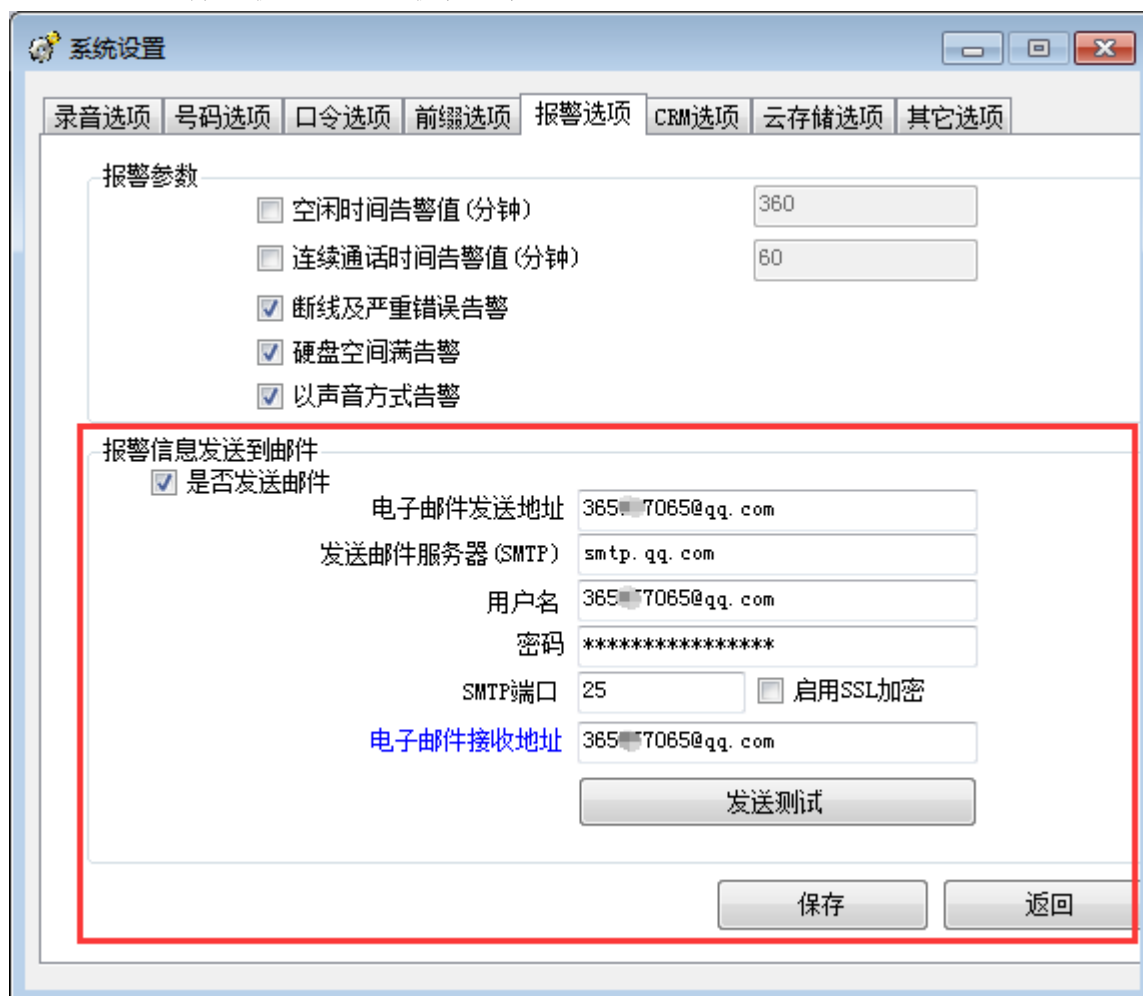


图 4.5.5-8

4.5.6 CRM 选项（弹屏接口）

CRM（客户资料系统）功能是把录音系统所记录的客户基本资料提供给唐信 POPUP 客户信息弹屏系统或者第三方接口调用。

有两种连接 CRM 的方式：

(1) 使用唐信 POPUP 客户信息弹屏系统连接。设置步骤 1-3 如图 4.5.6-1。

先打开安装光盘，安装好唐信 POPUP 客户信息弹屏系统，接着设置下面的选项便可以使用。

a、IP 地址：唐信 POPUP 客户信息弹屏系统所在主机的 IP 地址。

b、通道号：需要调取资料的通道号，比如设置为 2，3 通道，则只有 2、3 通道有来电或去电时候有弹屏，其他通道无弹屏。（注：如果不设置，默认所有通道都有弹屏。）

c、UDP 转发：无须设置。

d、转发端口：无须设置

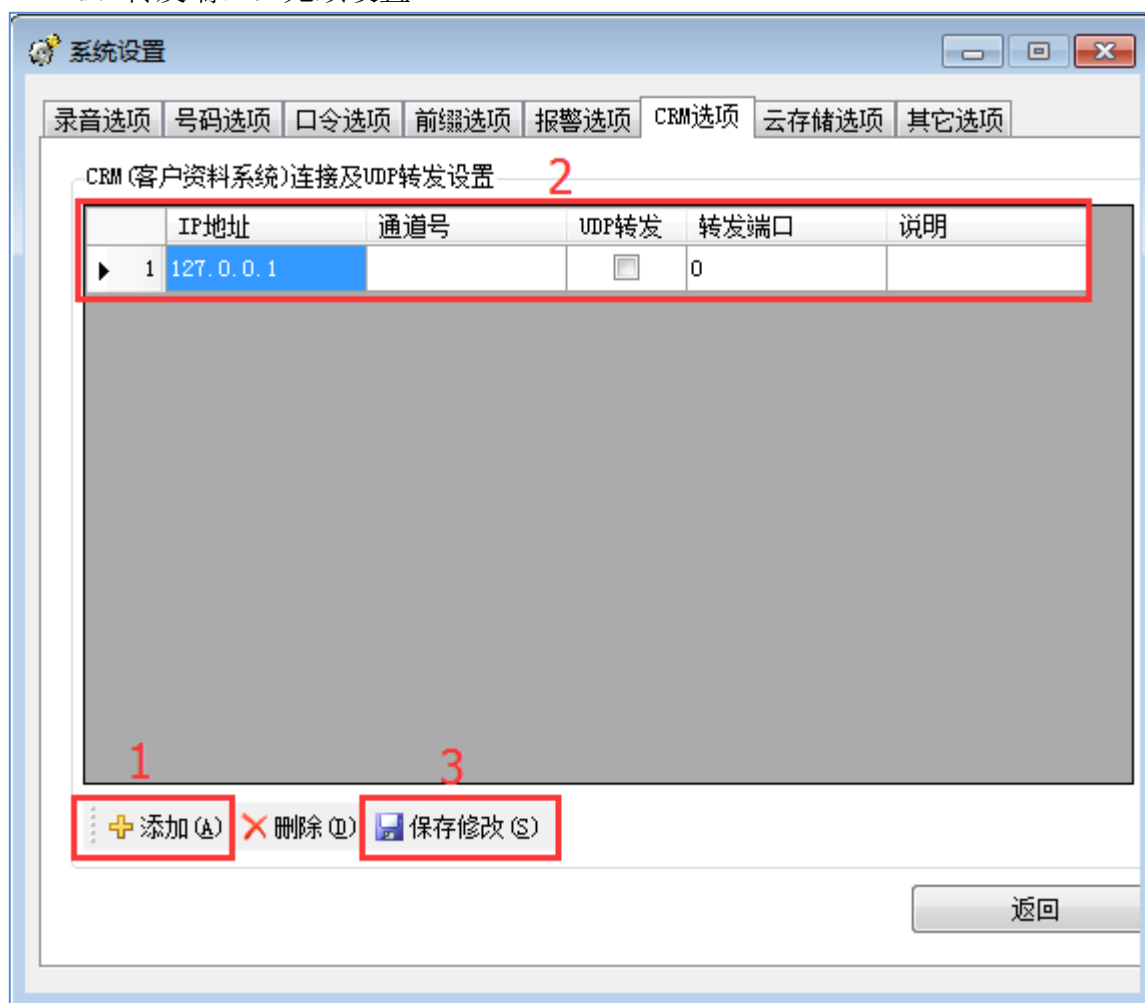


图 4.5.6-1

(2) 使用第三方接口连接，设置步骤 1-3 如图 4.5.6-2 所示。

- a、IP 地址：第三方接口弹屏系统所在的主机的 IP 地址。
- b、通道号：需要调取资料的通道号，比如设置为 1, 3, 5, 7, 8 通道，则只有 1, 3, 5, 7, 8 有来电或去电时候有弹屏，其他通道无弹屏。（注：如果不设置，系统默认所有通道都弹屏。）
- c、UDP 转发：要选中打勾。
- d、转发端口：对应第三方接口所设置的开放端口。

（注：可添加多个唐信 POPUP 客户信息弹屏系统或者第三方弹屏接口。在右下方点击“添加 (A)”即可。）

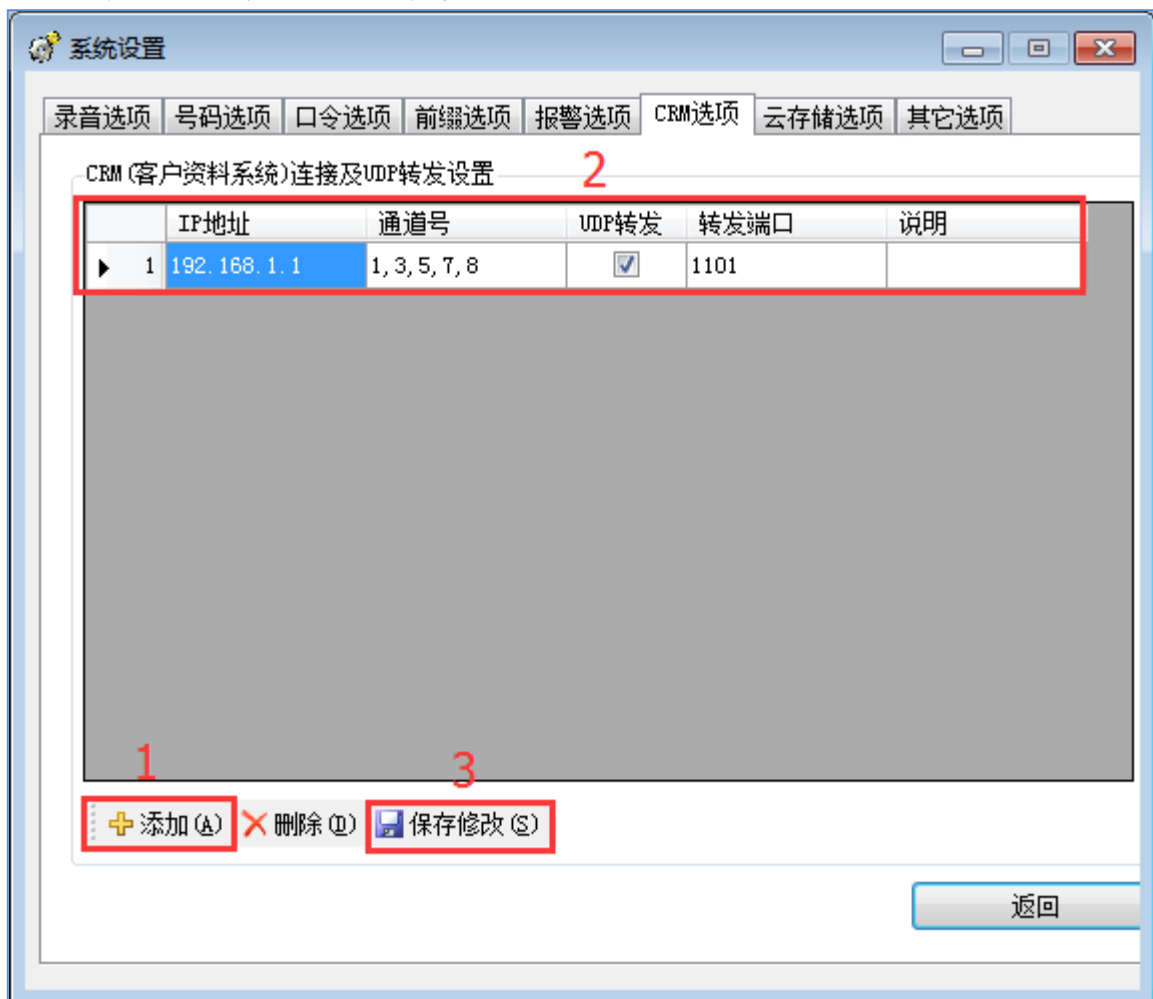


图 4.5.6-2

4.5.7 云存储选项

该选项主要设置云服务功能，云服务功能有两种：一是云存储功能，录音文件可以保存到云空间。二是中央管理功能，申请好云存储和云数据库，可以使用“唐信云端管理软件”对各支点的录音记录进行综合管理。

(1) 云存储功能设置：勾选“连接云存储”，点进“申请云存储”链接，按照阿里云提示步骤申请“对象存储 OSS”空间，取得申请好的 Endpoint、AccessKeyId、AccessKeySecret 分别填入对应栏目中。如果需要录音文件以年、月、日来建立文件夹，可以勾选“自动建立文件夹”。设置步骤 1-4 如图 4.5.7-1 所示。

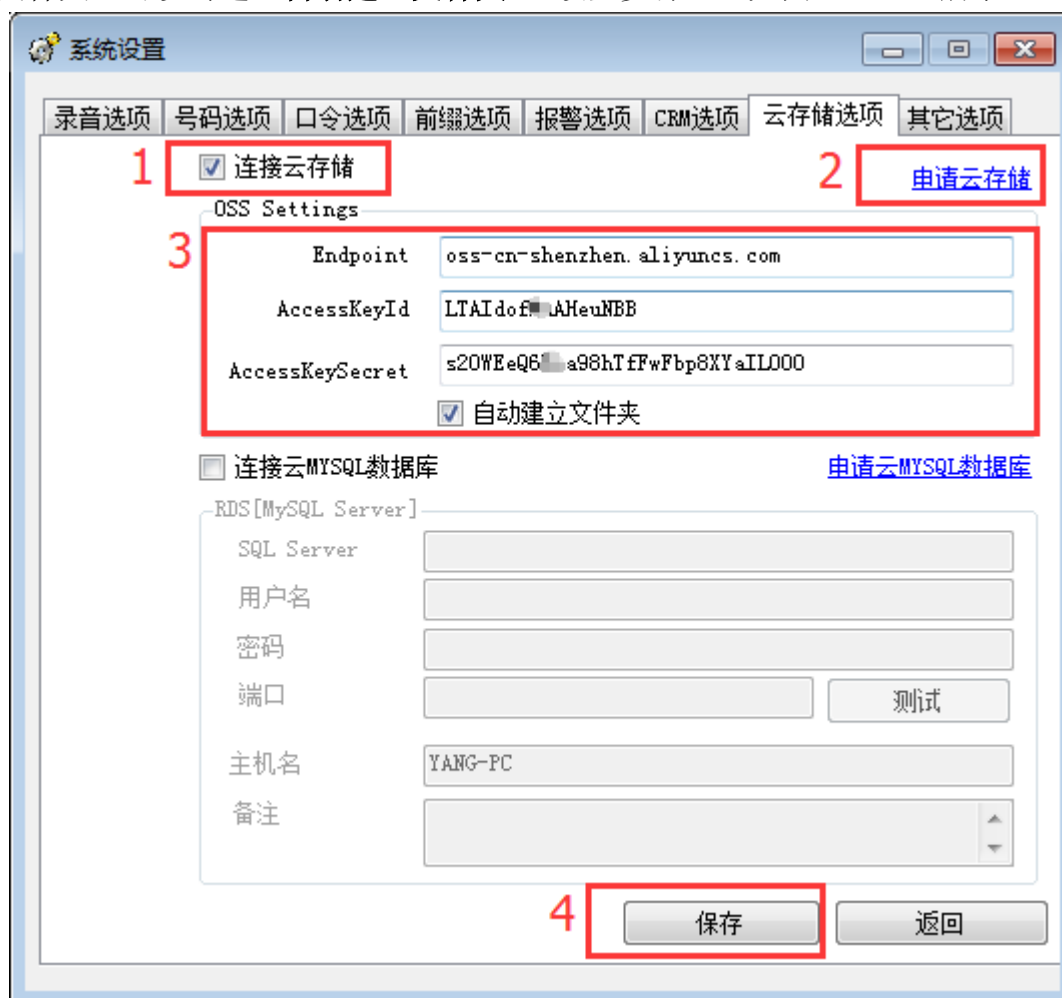


图 4.5.7-1

(2)中央管理功能设置：该功能需要申请云存储空间（对象存储 OSS），还需要申请云 MYSQL 数据库（关系型数据库 RDS），设置步骤 1-8 如图 4.5.7-2 所示。

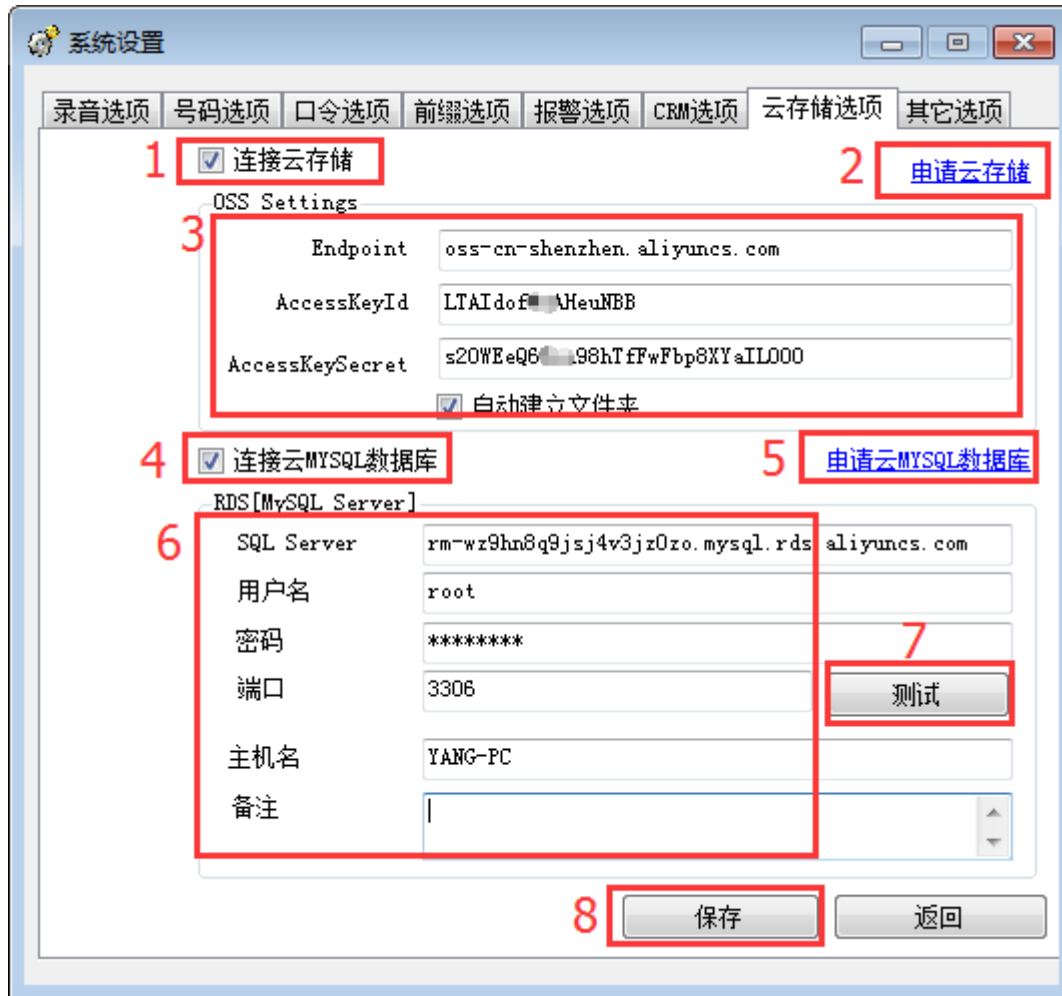


图 4.5.7-2

4.5.8 其他选项 (web)

“其他”选项中有自动增益设置、启用中继录音接收工具、启用 web、DTMF 检测灵敏度等功能设置，如图 4.5.8-1 所示。

自动增益：自动放大和平衡声音，如果通话双方其中一方声音过小，可以使用自动增益来平衡双方声音大小。

web 功能：选中“启用 web 功能”之后，系统默认访问地址为录音系统所在主机的 IP 地址，如主机 IP 是 192.168.1.1，那么可以在浏览器登录 <http://192.168.1.1> 或 <http://192.168.1.1:81> 或 <http://192.168.1.1:82> 访问录音系统，进行录音查询操作。

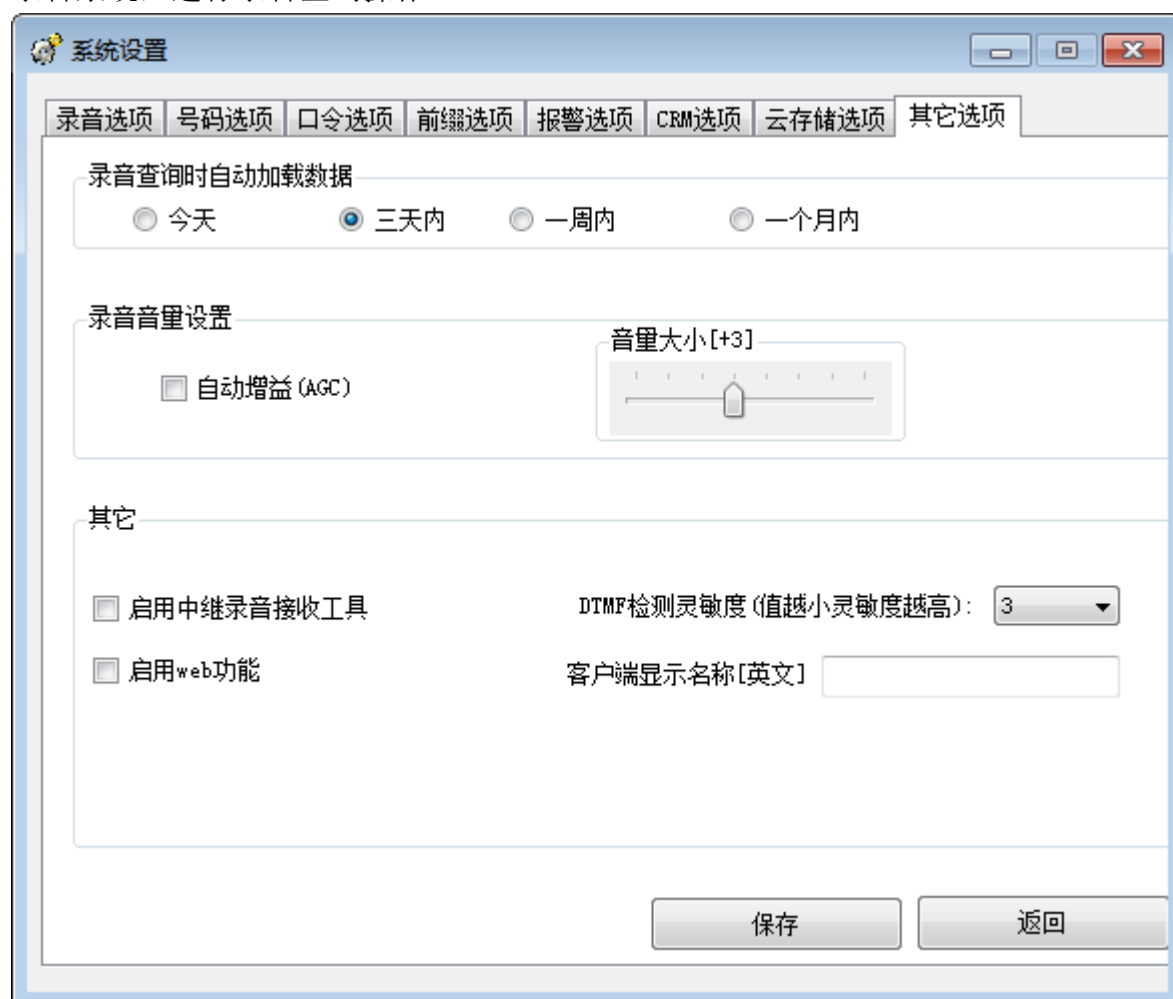


图 4.5.8-1

4.6 录音查询

录音查询主要包括录音文件的查听、删除、备注、打印汇总等功能，单击“录音查询”查询打开对话框。如图 4.6-1 所示。



图 4.6-1 所示

“录音查询”对话框如图 4.6-2 所示。

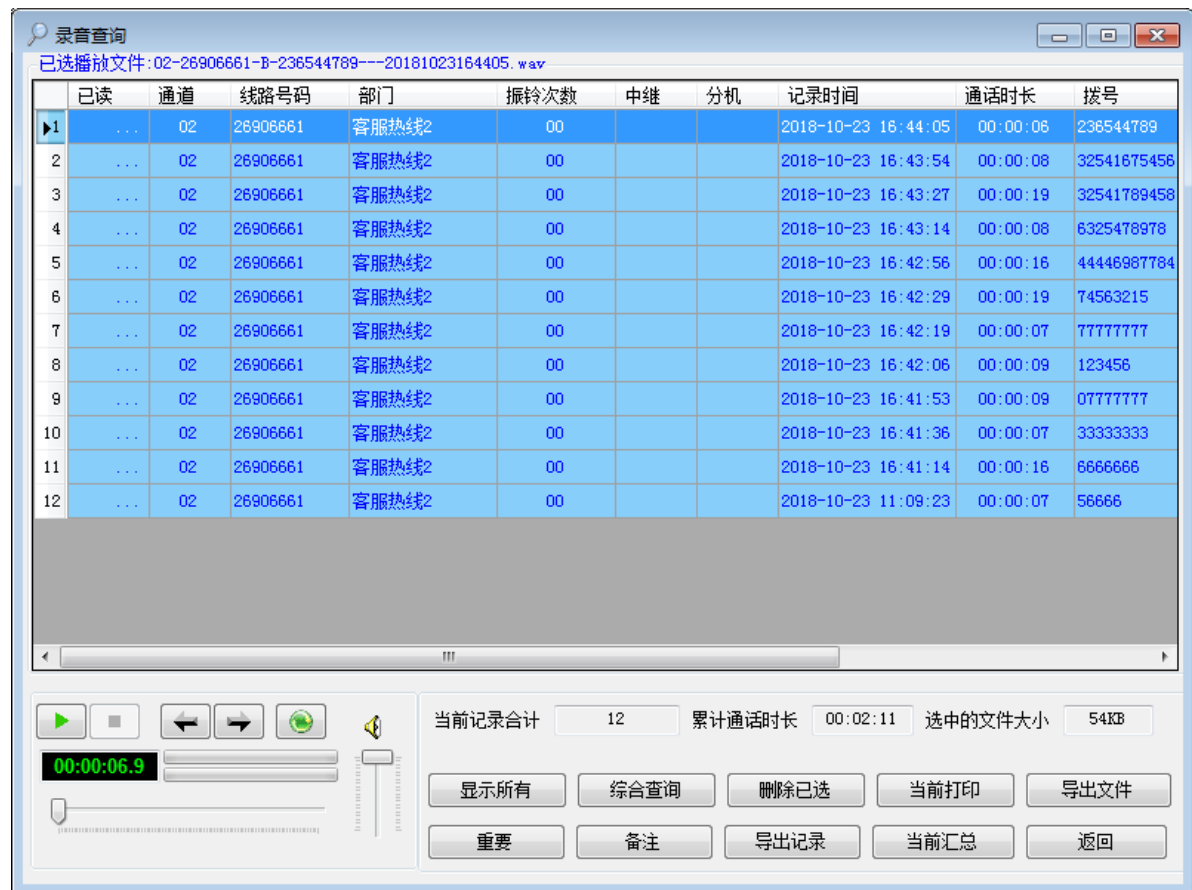


图 4.6-2

(1) **播放录音记录:** 双击需要播放的录音记录，或者选中需要播放的录音文件，然后单击播放按钮。

(2) **导出文件:** 选中需要导出的录音文件，可以多选。

(3) **当前打印:** 当前的录音数据以报表形式打印出来，如图 4.6-3 所示。

当前录音记录清单

打印时间: 2018/9/25 21:57:21

通道	线路号码	振铃次数	中继	分机	记录时间	通话时长	拨号	方向	重要	备注
2	68967877	0			2018-09-25 17:41:24	00:00:05	66666666	拨出	No	
2	68967877	2			2018-09-25 18:00:25	00:00:17	8005	拨入	No	
2	68967877	0			2018-09-25 20:51:05	00:00:10		拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:45:16	00:00:07		拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:46:16	00:00:09	6666	拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:46:56	00:00:08	333	拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:47:10	00:00:12	222222	拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:47:48	00:00:04		拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:48:33	00:00:09	2222	拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:48:48	00:00:06		拨出	No	
2	68967877	0			2018-09-25 21:49:00	00:00:05	888	拨出	No	

第 1 页,共 1 页,总条数:11

图 4.6-3

(4) **删除已选:** 可以单选或多选录音记录删除。(注:一旦删除所选记录,录音记录无法恢复。)

(5) **当前汇总:** 将录音查询到的当前数据以报表形式汇总,报表形式如图 4.6-4 所示,用户可以选择打印,或者导出 Excel。

汇总报表								
通道	线路号码	未接次数	拨出次数	拨出时长	拨入次数	拨入时长	总次数	总时长
2	68967877	0	10	00:01:15	1	00:00:17	11	

打印时间: 2018/9/25 21:55:11

图 4.6-4

(6) **导出记录:** 所有录音记录以 xls 格式导出。

(7) **备注:** 选中需要添加备注的录音文件,然后单击“备注”按钮。在打开录音查询的时候,可以直接看到录音文件备注信息,设置步骤 1-4 如图 4.6-5 所示,用户可以通过回放录音文件回顾我们谈合同的内容,例如签约时间,价格以及其它细节。

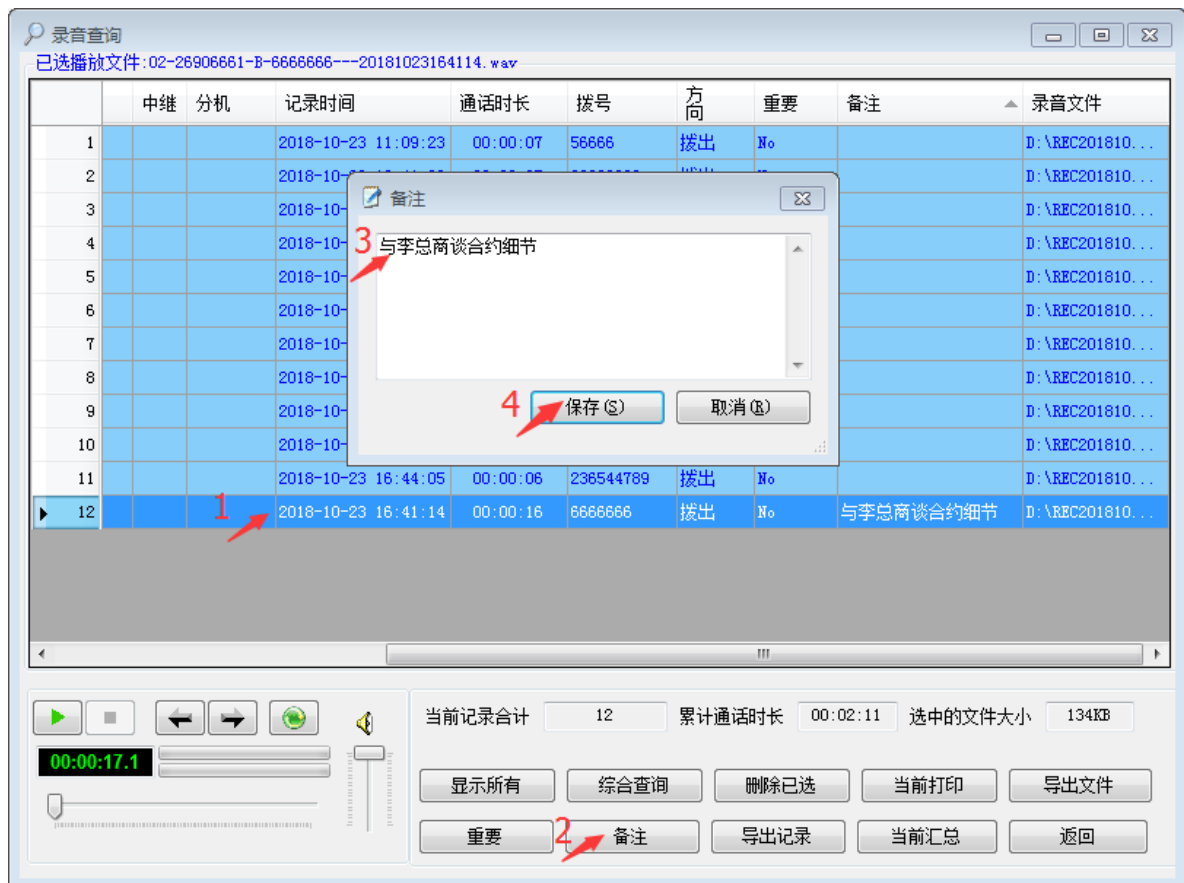


图 4.6-5

(8) **重要**: 该功能用于标记重要与不重要的录音, 选中目标录音记录, 单击“重要”即可标注该录音记录为重要, 反之标注为不重要。

(9) **综合查询**: 通过“综合查询”, 用户可以灵活指定条件去查找, 筛选录音文件, 如图 4.6-6 所示。

综合查询

通道 中继

振铃次数 分机

线路号码

部门

拨号

备注

查询时间范围

显示通话时长大于等于

查询开始时间

查询结束时间

今天 三天内 一周 自定义

未接 拨出 拨入

图 4.6-6

综合查询应用举例：

a、按“用户号码”查询,如图 4.6-7，表示筛选用户“张三”的所有通话记录。

综合查询

通道 中继

振铃次数 分机

线路号码

部门

拨号

备注

输入格式:所有字符或字符逗

查询时间范围

显示通话时长大于等于

查询开始时间

查询结束时间

今天 三天内 一周 自定义

未接 拨出 拨入

图 4.6-7

b、按“通道”筛选，图 4.6-8，在“通道”栏选择需要筛选的通道即可。

综合查询

通道 所有

中继

分机

振铃次数 所有

线路号码 01

02

5K二

部门

拨号

备注

查询时间范围

显示通话时长大于等于 00:15:00

查询开始时间 2018-04-05 00:00:00

查询结束时间 2018-06-05 00:00:00

今天 三天内 一周 自定义

所有 未接 拨出 拨入

显示查询结果 返回

图 4.6-8

c、按多通道进行筛选，如图 4.6-9，表示筛选 01,04 通道在一周内所有通话记录。

综合查询

通道 01, 04 中继

振铃次数 分机

线路号码 张三

部门

拨号

备注

查询时间范围

显示通话时长大于等于 00:00:00

查询开始时间 2018-10-17 00:00:00

查询结束时间 2018-10-23 23:59:59

今天 三天内 一周 自定义

所有 未接 拨出 拨入

显示查询结果 返回

图 4.6-9

d、按线路号码查询，如图 4.6-10，表示统计“26906661”这条线路的在今天内的所有通话记录。（注：必须为通道设置了“用户”，或者“线路号码”才能使用此功能。“用户/号码”设置方法：打开“录音设置”→“用户/号码栏设置。”）

综合查询

通道 中继

振铃次数 分机

线路号码 26906661

部门

拨号

备注

查询时间范围

显示通话时长大于等于 00:00:00

查询开始时间 2018-10-23 00:00:00

查询结束时间 2018-10-23 23:59:59

今天 三天内 一周 自定义

所有 未接 拨出 拨入

显示查询结果 返回

图 4.6-10

e、按“部门”统计，如图 4.6-11，表示统计“客服部”三天内的所有通话记录。

综合查询

通道 中继

振铃次数 分机

线路号码

部门 客服部

拨号

备注

查询时间范围

显示通话时长大于等于

查询开始时间

查询结束时间

今天 三天内 一周 自定义

所有 未接 拨出 拨入

显示查询结果 返回

图 4.6-11

f、按“拨号”筛选，如图 4.6-12 所示，表示筛选用户“张三”的通话记录，“拨号”是“913713888888”。“拨号”支持模糊查询，可以为“*137138”或“137138”表示筛选“拨号”包含“137138”的所有通话记录。

图 4.6-12

g、按“通话时长”筛选，如图 4.6-13，表示统计“通话时长”超过或者等于 15 分钟的“拨入”的通话记录的统计。

图 4.6-13

5 客户端的安装与使用

5.1 客户端的安装

安装步骤：

- (1) 打开安装光盘，双击“Client_Setup.exe”文件。
- (2) 单击“OK”按钮。
- (3) 单击“下一步”。
- (4) 单击“我接受”。
- (5) 单击“安装”，等待安装完成。
- (6) 单击“完成”。

5.2 客户端的使用

客户端的操作界面基本与服务端一致，详细操作见“4 软件操作”章节。

- (1) 双击桌面 TS_Client 图标开始启动客户端程序，出现界面如图 5.3-1 所示。

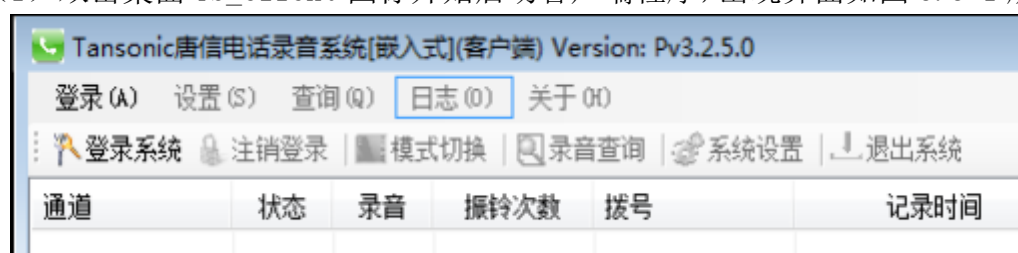


图 5.3-1

- (2) 登录客户端，单击“登录系统”，单击“获得主机 IP”，单击选中获得的 IP，设置用户名和密码，默认都是 admin，最后单击“确定”，如图 5.3-2 所示。

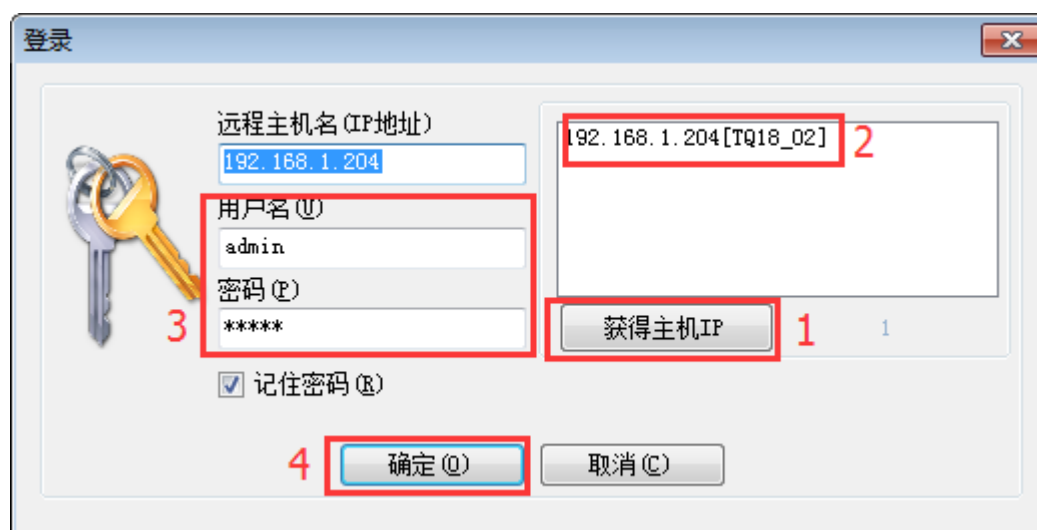


图 5.3-2

(3) 设置客户端权限：客户端的权限主要由服务端来设置，设置步骤：打开“服务端”->“系统设置”->“口令选项”->“客户端登录权限”。具体操作步骤 1-5 如图 5.3-3 所示。

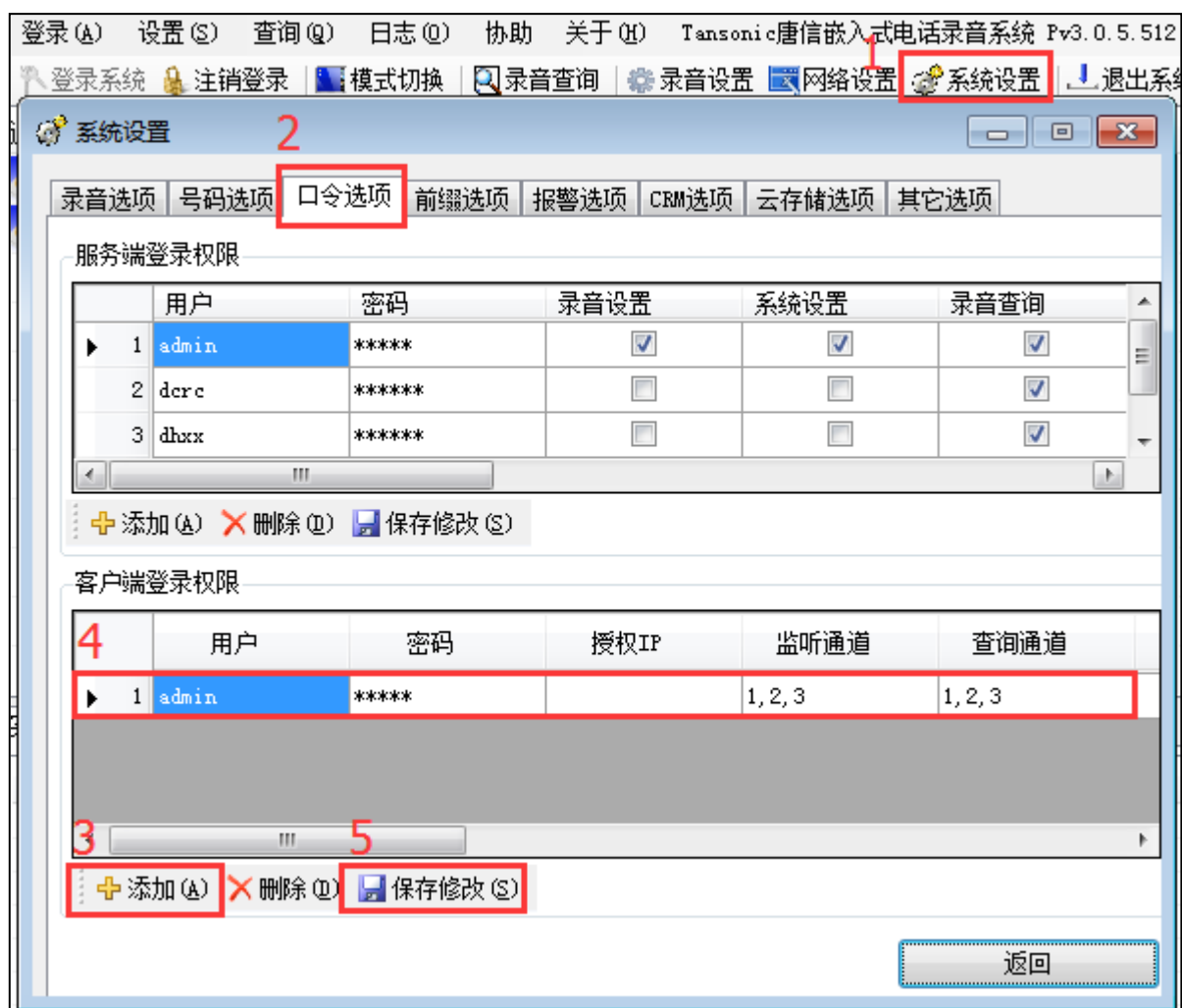


图 5.3-3

6 中央管理软件

6.1 中央管理软件的简介

中央管理软件具备智能客户端及中央管理功能的一款软件。可以对局域网、广域网各设备进行统一管理；可以智能获取主机 IP，无需手动查找；可以实时监测各设备各通道线路状态；具有录音查询、远程监听、统计汇总等功能；可以设置各设备线路号码、部门、权限等。

6.2 中央管理软件的使用

- (1) 登录中央管理，系统默认用户名、密码是 admin。在“监控设备列表”可以进行修改公司名称、增加区域等，如图 6-1 所示。

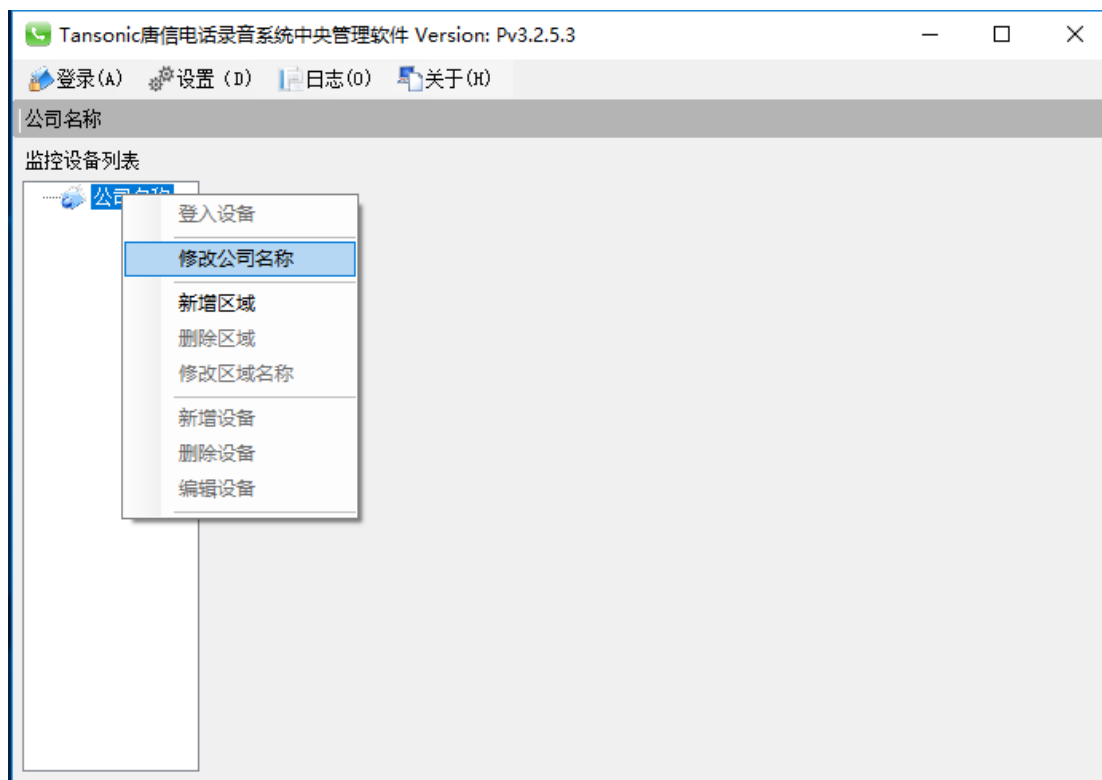


图 6-1

- (2) 点击“添加设备”，添加设备所处的网络 IP 或域名, 登入用户名、设置登录密码，广域网需设置通信端口（与服务器通信端口）、下载端口（下载文件端口）。点击“获取主机 IP”自动获取设备信息进行登录，如图 6-2 所示。

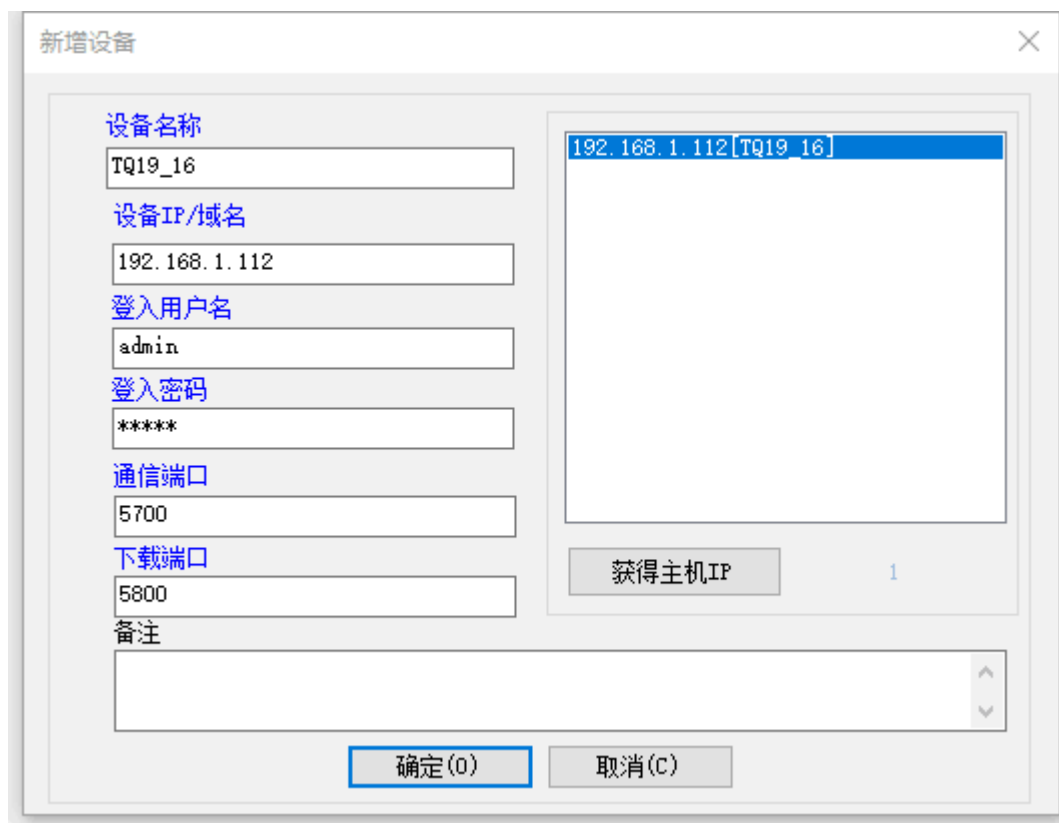


图 6-2

(3) 添加设备后，选中需要管理的设备，点击“登入设备”。可对局域网、广域网登录的各设备进行录音查询和设备设置，界面如图 6-3 所示。

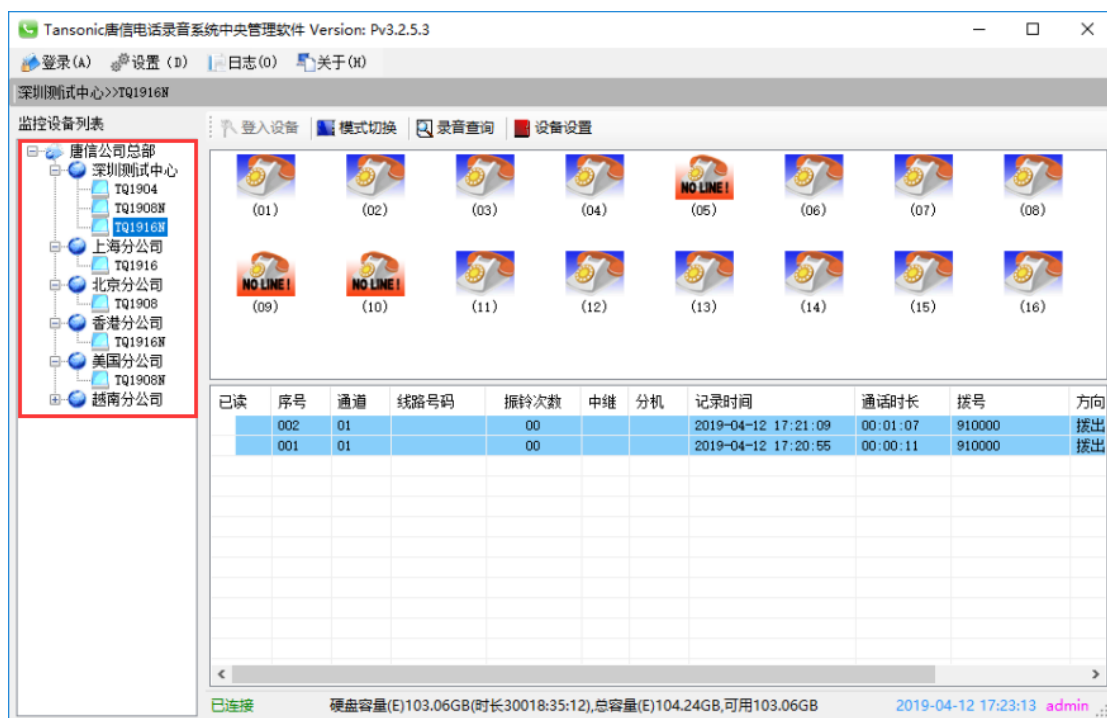


图 6-3

(4) 点击“设备设置”，可以统一修改设备的线路号码、部门以及其他设置，设置与服务端设置一致，详细操作见“4 软件操作”中“网络设置”“录音设置”“系统设置”章节。如图 6-4 所示。

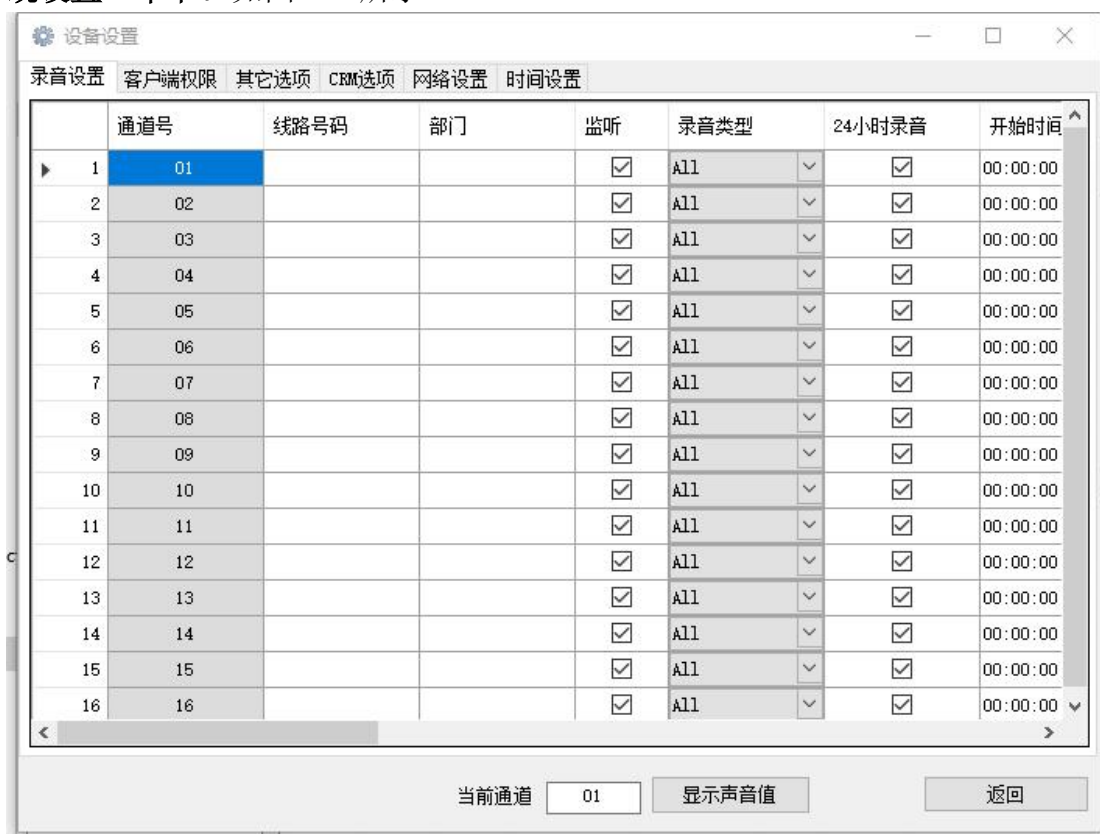


图 6-4

(5) 点击“录音查询”，可以对选中设备进行相关录音查询，查询方式与服务端一致，详细操作见“4 软件操作”的“录音查询”章节，如图 6-5 所示。



如图 6-5

7 注意事项

7.1 系统还原出厂设置

按 Ctrl+Shift+Esc 快捷键进入“登录出厂设置”界面，用户名：admin，密码：18123456，如图 6.1-1 所示。



图 6.1-1

恢复出厂设置，如图 6.1-2 所示。（注：一旦恢复出厂设置，所有数据全部还原为出厂状态。）

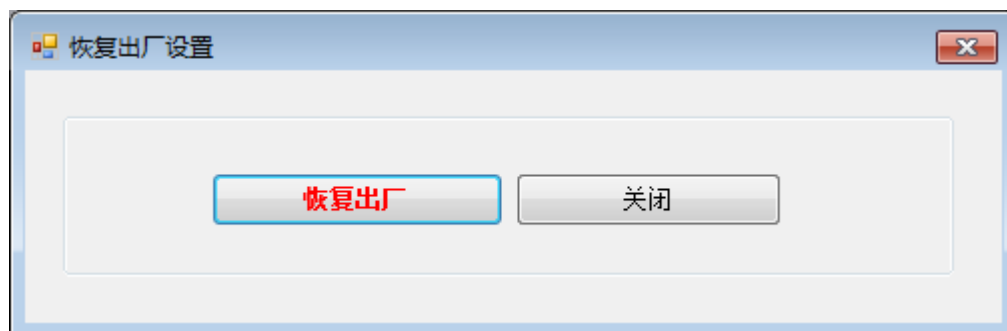


图 6.1-2

7.2 显示器注意事项

- 1) 接通电源后再接显示器会导致不显示，必须重新启动设备才能正常显示。
- 2) 设备正常显示后，如果拔掉显示器再重接，需要等待 2 分钟才正常显示。

8 技术支持

尊敬的顾客，当您在使用本系统遇到困难时，您可以联系您购买此产品的销售商，或致电于我公司技术部 **0755-26906661**。

此外，您还可以登录 **www.tangxin.com** 寻求更多的技术支持，或提交你宝贵的意见。