

راهنمای کاربری

دستگاه ضبط مکالمات سری SU

مدل‌های: SU41, SU81, SU161, SU321



شرکت صوت ارتباط

۱۳۹۷

فهرست مطالب

۳.....	راهنمای راه اندازی
۳.....	متعلقات همراه دستگاه
۳.....	راه اندازی دستگاه
۴.....	عملکرد دستگاه
۶.....	نصب نرم افزار
۸.....	راه اندازی نرم افزار
۸.....	پخش و کنترل اصوات ضبط شده
۹.....	کانال قابل نمایش
۹.....	حذف
۹.....	فیلتر تاریخ
۱۰.....	روش اتصال به شبکه
۱۱.....	نحوه تنظیم حالت pop up
۱۲.....	تعریف کاربر
۱۳.....	ثبت اطلاعات داخلی ها
۱۳.....	ضبط در حالت حساس به صوت
۱۴.....	تنظیمات URL
۱۵.....	علائم، اخطارها و رفع اشکالات

راهنمای راه اندازی

دستگاه ضبط مکالمات تلفن مدل SU41, SU81, SU161, SU321

این دستگاه به عنوان ابزار کمک مدیریتی جهت ارتقاء سطح روابط عمومی و ارتباط با مخاطبین، کاهش مکالمات غیرضروری در ساعات کاری، ثبت و مستندسازی مکالمات و معاملات و همچنین راه اندازی یک سیستم پیامگیر طولانی مدت، جهت ارتقاء احترام به ارباب رجوع و بالابردن بهره وری، تولید و عرضه می گردد. بدیهی است استفاده از قسمت ضبط مکالمات باید به اطلاع افراد مکالمه کننده رسانده شود؛ در غیر اینصورت مطابق با اصل ۲۵ قانون اساسی ضبط و فاش کردن مکالمات تلفنی، استراق سمع و تجسس ممنوع بوده و مسئولیت چنین استفاده هایی به طور کامل برعهده فرد استفاده کننده می باشد.

متعلقات همراه دستگاه

- ۱- کابل رابط USB MINI B – برای مدل های su41, su81 و کابل رابط USB B برای مدل های SU161 و su321
- ۲- DVD نرم افزار ضبط مکالمات
- ۳- کارت گارانتی

راه اندازی دستگاه

- ۱- ابتدا باید با توجه به نوع دستگاه، حداقل سیستم مورد نیاز برای دستگاه را آماده نمایید.

نام دستگاه	سیستم عامل	RAM	CPU
SU41	Windows xp,7,8,10	2G	Dual core 2.5GHZ
SU81	Windows xp,7,8,10	2G	Dual core 2.5GHZ
SU161	Windows xp,7,8,10	4G	Dual core 2.9GHZ
SU321	Windows xp,7,8,10	6G	Dual core 3GHZ

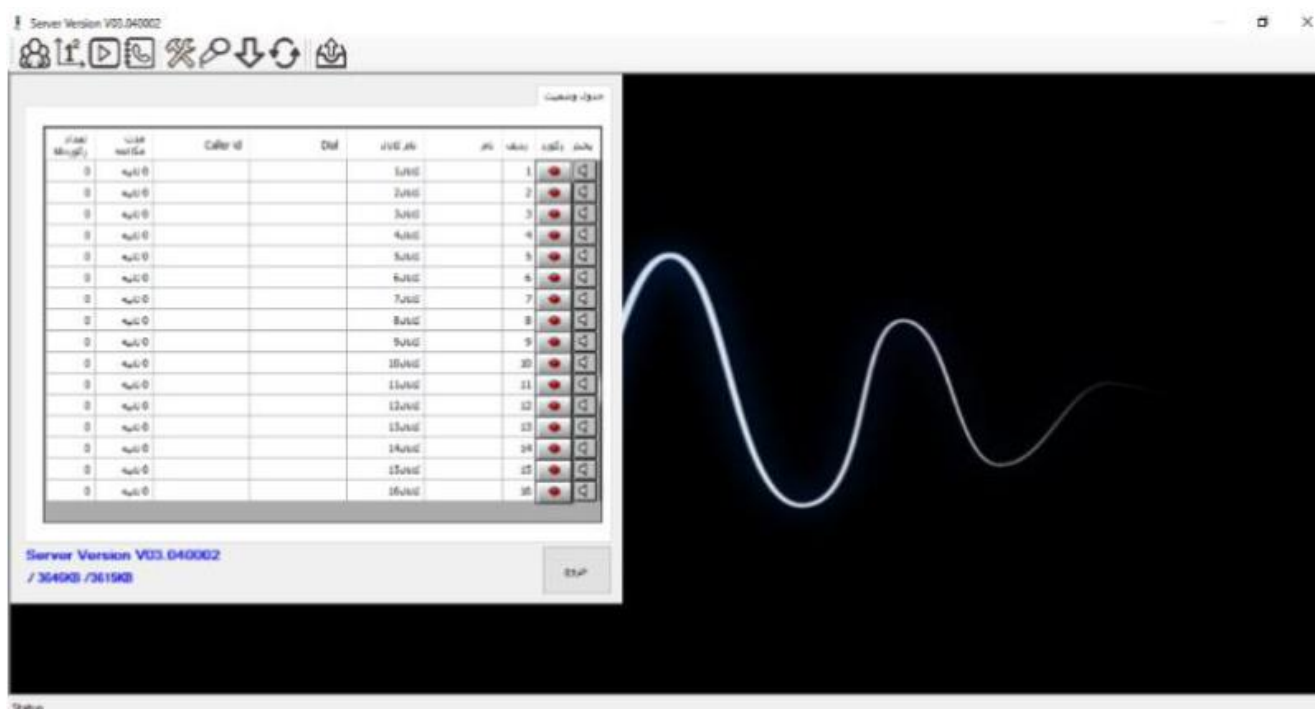
- ۲- دی وی دی دستگاه را درون سیستم قرار داده و نرم افزار را با توجه به راهنمای نصب دستگاه نصب نمایید.
- ۳- دستگاه را به وسیله کابل یو اس بی به سیستم متصل نمایید. (در این حالت نمایشگر دستگاه باید روشن شود).

عملکرد دستگاه

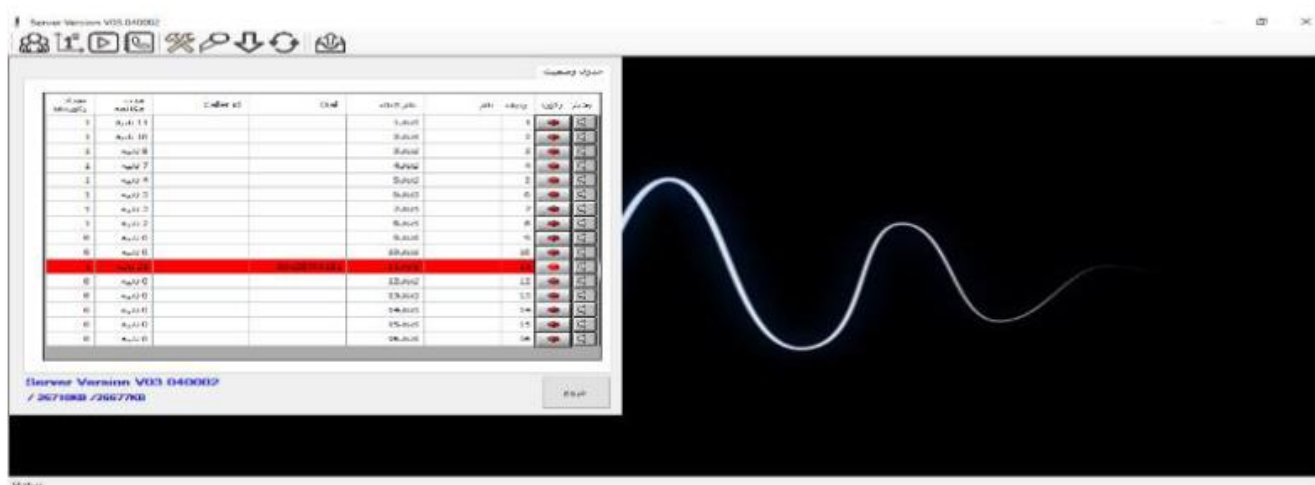
۴- نرم افزار را از روی سیستم اجرا نمایید و پس از وارد کردن رمز ورود و نام کاربری وارد نرم افزار شوید.

۵- از نوار بالا ایکون ضبط کننده  را اجرا نمایید و در انتهای پنجره جدول وضعیت، وضعیت انتقال شمارنده را چک نمایید که در حال شمارش باشد.

* **توجه:** در صورت عدم شمارش شمارنده به قسمت علائم، اخطارها و رفع اشکالات مراجعه نمایید.



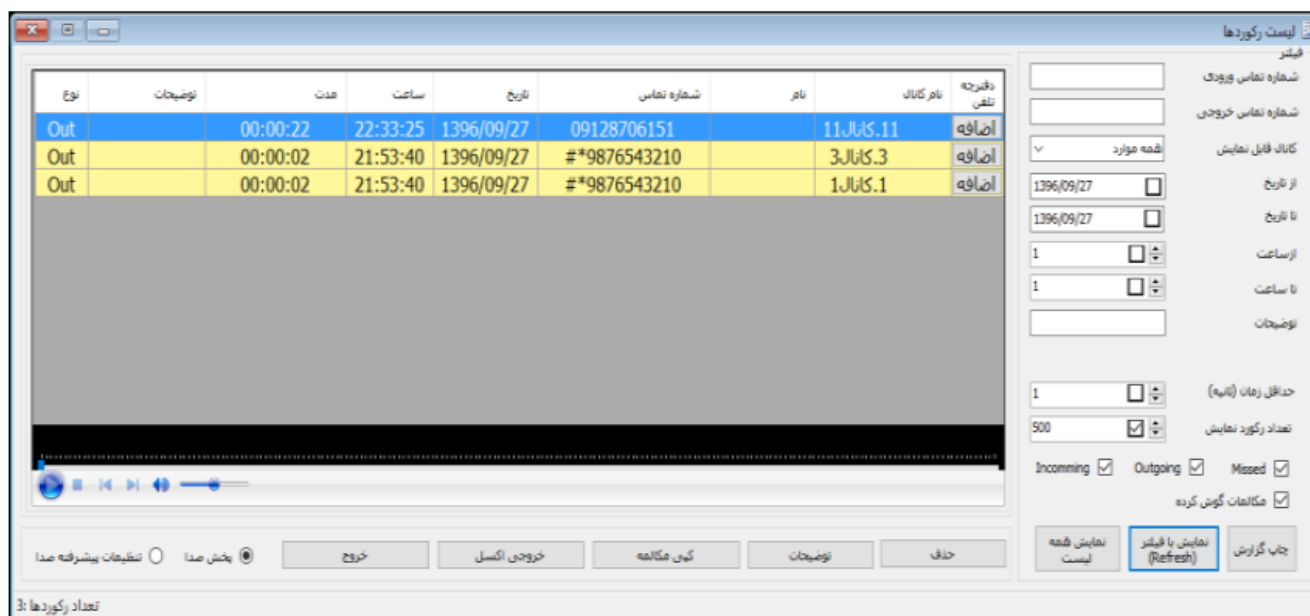
۶- پنجره جدول وضعیت را باز نموده و در این قسمت وضعیت کانال‌های دستگاه را مشاهده می‌نمایید. با برداشتن گوشی تلفن، کانال متصل به خط آن گوشی به رنگ قرمز درآمده و در صورت شماره گیری، شماره مورد نظر نمایش داده می‌شود. همچنین اگر تماسی از خارج به داخل گرفته شود شماره تماس نمایش داده می‌شود و در صورت برداشتن گوشی کانال مورد نظر به رنگ قرمز مشخص می‌شود.



* توجه: در صورت عدم نمایش شماره تماس گیرنده به قسمت رفع اشکالات مراجعه نمایید.



۷- بعد از گذاشتن گوشی برای پخش فایل‌های ضبط شده بر روی آیکون گزارشات در نوار بالای نرم افزار کلیک نمایید، تا پس از بارگیری صفحه مربوطه بازگردد. در این قسمت با دابل کلیک بر روی هر تماس، مکالمه مورد نظر پخش می‌گردد و می‌توانید اطلاعات تماس را نیز مشاهده نمایید.



در این صفحه فیلترهایی جهت جستجو و همچنین ایجاد گزارشات بر حسب شماره تماس، مدت مکالمه، تاریخ مکالمه، ساعت مکالمه و ... وجود دارد.

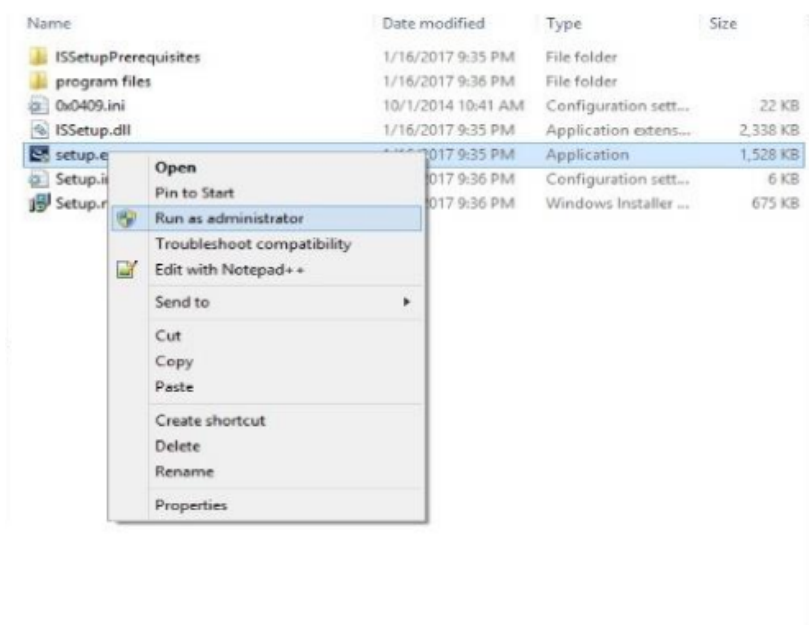
نصب نرم افزار

جهت نصب نرم افزار به روش اتوماتیک مراحل زیر را مرحله به مرحله انجام دهید.

بخش اول: نصب نرم افزار

۱- طبق مراحل زیر نرم افزارهای موجود بر روی سی دی دستگاه را نصب نمایید.

* در این قسمت به این نکته توجه فرمایید تا زمانی که نصب محتویات یک دیسک (پوشه دیسک) به پایان نرسیده است به هیچ وجه به دیسک بعدی (پوشه دیسک بعدی) مراجعه نکنید و حتما موارد ذکر شده را به صورت Run As Administrator اجرا نمایید.



سی دی دستگاه شامل سه پوشه
DISK1
DISK2
DISK3
می باشد، به ترتیب وارد هریک از این پوشه ها شده و بر روی
گزینه **setup.exe** یا **setup.bat** کلیک راست کرده
و گزینه **Run as administrator** را انتخاب نمایید،
سپس در صورت نیاز بر روی گزینه های **Ok** و **Next**
کلیک نمایید مراحل نصب بصورت خودکار انجام خواهد
شد.
در صورت مشاهده پیام ریست سیستم آن را تایید
نمایید. ادامه مراحل نصب پس از شروع مجدد
ویندوز ادامه خواهد یافت....
دقت نمایید که تا پایان نیافتن نصب هر دیسک، به دیسک
بعدی مراجعه نکنید.

بخش دوم: پیکره بندی اولیه نرم افزار

۲- دستگاه را به وسیله کابل USB موجود در جعبه به کامپیوتر متصل نمایید. در این حالت چراغ CPU دستگاه روشن خواهد شد.

۳- نرم افزار را از مسیر زیر اجرا نمایید. (حتماً بر روی آن کلیک راست و Run as administrator را انتخاب نمایید).
C:\Program Files (x86)\Bourka\v03e03...\LineSim.exe

۴- در پنجره تنظیمات اولیه مطابق شکل زیر:

الف) نام سرور: بر روی دکمه جستجو کلیک کرده (این فرایند ممکن است دقایقی به طول انجامد) و سپس سطر Recorder2008 یا Recorder2000 را انتخاب نمایید. در صورت بروز هرگونه مشکل در یافتن و یا وارد کردن آن و یا در صورت موجود بودن sql server های دیگر بر روی سیستم جاری و یا سیستمی خارج از سازمان با استفاده از گزینه جستجو می توانید تمامی سرور های موجود در دید سیستم را اسکن و مشاهده و نهایتاً انتخاب نمایید.

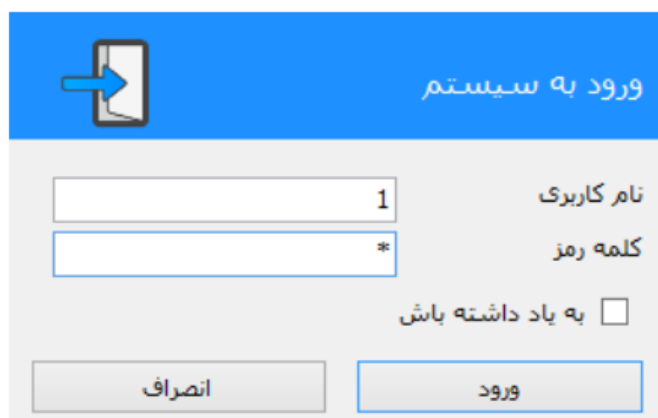
ب) مد کاری: این قسمت بصورت اتوماتیک و با توجه به نسخه sql server توسط سیستم انتخاب خواهد شد.

ج) نوع سیستم: در حالت عادی و بر روی کامپیوتری که دستگاه ضبط کننده به آن متصل است گزینه server و در صورت استفاده از سیستم تحت شبکه بصورت کلاینت گزینه client را انتخاب نمایید، در حالت عادی گزینه server را انتخاب نمایید.

د) آدرس سرور: در صورتی که در قسمت قبل حالت server را انتخاب کرده اید این قسمت را بدون تغییر رها کنید و در صورتی که client را انتخاب کرده اید آدرس سروری که سخت افزار به آن متصل است را وارد نمایید. نهایتاً تیک گزینه "استفاده از نام کاربری و رمز عبور" را بزنید سپس نام کاربری sa و پسورد a123@A321 را وارد نمایید و به حروف بزرگ و کوچک آن دقت نمایید. (این بخش بصورت پیشفرض اتوماتیک وارد شده اند و نیاز به ورود دستی نمی باشد). در تصویر زیر می توانید صفحه تنظیمات نرم افزار را مشاهده نمایید.

۵- نهایتاً به ترتیب دکمه های "اتصال بانک" را فشرده و سپس "ذخیره" و "ورود به سیستم" را بزنید، در صورت مواجهه با خطا سطح دسترسی پوشه نرم افزار را everyone و full access تغییر داده و از مرحله 3 دستورالعمل را تکرار نمایید.

۶- در صورت موفقیت کلیه مراحل فوق صفحه login ورود به سیستم نمایش داده خواهد شد که نام کاربری پیشفرض 1 و پسورد 1 است.



پس از اولین ورود به نرم افزار، یکبار آنرا بصورت کامل بسته و مجدد اجرا نمایید. اکنون نرم افزار تمامی دستگاه ها را اسکن نموده و در حال کار می باشد.

توضیح: مراحل فوق صرفاً جهت راه اندازی اولیه دستگاه است و در اولین اجرا نیاز به انجام است.

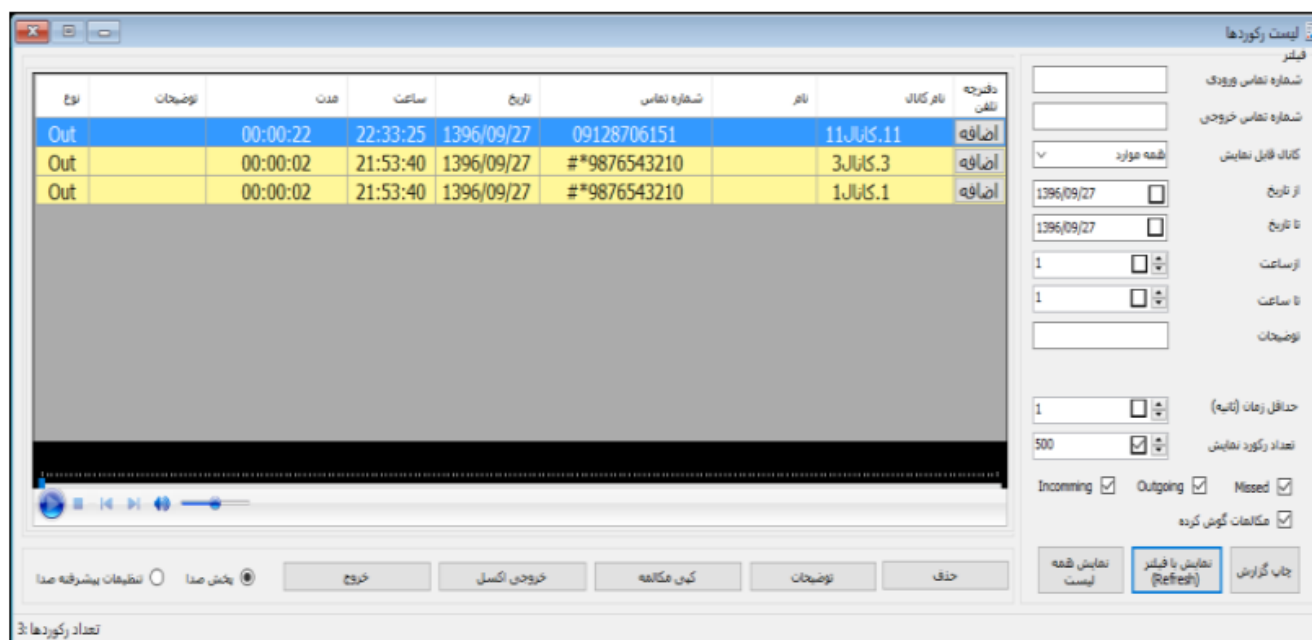
راه اندازی نرم افزار

پخش و کنترل اصوات ضبط شده

جهت پخش فایل ها با باز کردن پنجره گزارشات این امکان فراهم می گردد و می توان با دابل کلیک بر روی صوت مورد نظر آن را پخش کرد و شماره تماس را مشاهده نمود.

با کلیک بر روی دکمه اضافه در کنار هر صوت می توان اطلاعات فرد تماس گیرنده به همراه توضیحات را وارد نمود تا از این به بعد در تماس های بعدی نام تماس گیرنده نمایش داده شود.

در قسمت فیلتر در پایین فرم گزارشات، امکاناتی فراهم گردیده تا کاربر بتواند به راحتی مکالمه مورد نظر خود را در بین مکالمات ذخیره شده جستجو نماید.



کانال قابل نمایش

در این قسمت شما می‌توانید کانال خاصی را انتخاب نمایید تا تنها مکالمات آن کانال نمایش داده شود. در پایین فرم میتوان حالت نمایش تماس‌ها را مشخص کرد که با تیک زدن هر کدام از آنها فایل‌های مربوطه نمایش داده می‌شوند.

با انتخاب MISS، تماس‌های رد شده نمایش داده می‌شوند.

با انتخاب تماس‌های ورودی، تماس‌هایی که از بیرون به داخل گرفته شده است نمایش داده می‌شوند.

با انتخاب مکالمات گوش کرده، مکالماتی که قبلاً پخش و شنیده شده اند نمایش داده می‌شوند

با انتخاب تماس‌های خروجی، تماس‌هایی که از داخل به خارج گرفته شده اند را نمایش می‌دهد.

حذف

جهت حذف کردن فایل‌ها به صورت تکی و یا گروهی کافیست با کلیک بر روی صوت مورد نظر رنگ آن را آبی، یعنی در حالت انتخاب و همچنین با نگه داشتن کلید سمت چپ موس و حرکت موس به سمت پایین، انتخاب گروهی را انجام داد، سپس با زدن کلید حذف، فایل‌های انتخاب شده پاک می‌گردند.

فیلتر تاریخ

با وارد کردن شروع و پایان یک تاریخ خاص در پنجره مربوطه و همچنین ساعات خاص و زدن دکمه نمایش با فیلتر، فیلتر مورد نظر اعمال می‌گردد.



روش اتصال به شبکه

در حالت کلی دستگاه های ضبط مکالمات به یک کامپیوتر متصل شده و تمامی مکالمات بر روی آن کامپیوتر ضبط خواهد شد. این کامپیوتر در صورت اتصال به شبکه می تواند نقش سرور را ایفا کند.

بدین صورت که تمامی سیستم های متصل به شبکه که دارای Workgroup و رنج IP یکسان هستند و می توانند یکدیگر را Ping کنند قادر خواهند بود با نصب نرم افزار و پیکره بندی آن به صورت کلاینت، به تمامی گزارشات، مکالمات و ... در سرور دسترسی داشته باشند. مشابه اینکه کاربر در حال استفاده از سیستم سرور است، لازم به ذکر است در هر دو حالت سرور یا کلاینت، مدیر سیستم قادر به تعریف کاربر و سطوح دسترسی برای هر یک از کاربران خواهد بود.

روش نصب سیستم کلاینت کاملاً مشابه سیستم سرور است با این تفاوت که در بخش پیکره بندی بانک افزار می بایست به روش زیر عمل نمود:

بر روی دکمه جستجو کلیک کنید تا نرم افزار تمامی SQLSERVER های موجود بر روی سیستم و شبکه را جستجو و نمایش دهد.

جستجو اطلاعات سرور

نام سرور	نام سرویس	کلاسفر	نسخه
CAPITAL	SQLSERVER2008R2	No	10.50.1600.1
GG-PC			
ICT	SQLSERVER	No	10.50.1600.1
IT	RECORDER2008	No	10.50.1600.1
SERVER-PC			
DESKTOP-733AKND	RECORDER2008	No	10.50.1600.1

بروز رسانی انتخاب

در این پنجره نام سرویس RECORDER2008 یا RECORDER2000 و نام سرور سیستمی که دستگاه به آن متصل است و نقش سرور را ایفا می‌کند انتخاب کنید.

* به این نکته توجه فرمایید که با توجه به نصب شدن SQLSERVER بر روی هر دو سیستم کلاینت و سرور در هنگام نصب آن ممکن است مانند شکل فوق با دو گزینه RECORDER2008 مواجهه شوید که در این حالت می‌بایست گزینه ای را انتخاب نمایید که نام سرور آن با نام سرور سیستم متصل به دستگاه یکی باشد.

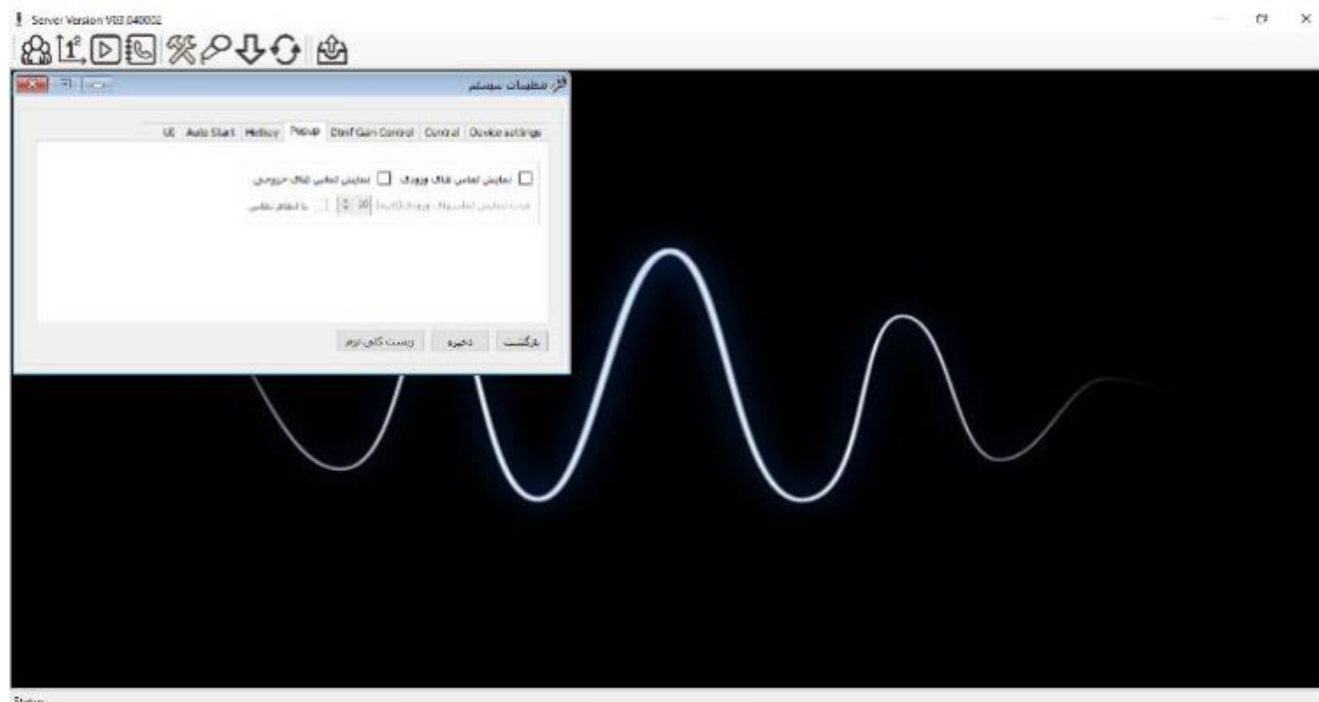
به عنوان مثال در عکس فوق نام سیستم سرور ما DESKTOP-733AKND می‌باشد (که دستگاه به آن متصل است) نام سیستم کلاینت ما IT است (که در حال کار با آن هستیم) بنابر این DESKTOP-733AKND را انتخاب و دکمه انتخاب را کلیک می‌کنیم.

سپس در بخش نوع سیستم Client را انتخاب می‌نماییم و IP سرور را در بخش مربوطه وارد کرده و تیک گزینه استفاده از نام کاربری و رمز عبور را زده و سپس به ترتیب دکمه ذخیره و ورود به سیستم را انتخاب نمایید.

نحوه تنظیم حالت pop up

به وسیله این امکان شماره تماس‌ها در پنجره‌ای کوچک نمایش داده می‌شود. جهت فعال کردن و انجام تنظیمات مورد نیاز در پنجره تنظیمات، باید یکی از گزینه های نمایش تماس های ورودی یا نمایش تماس های خروجی و یا هر دو فعال گردد.

به وسیله دو پنجره دیگر می‌توان تنظیم کرد که نمایش شماره تلفن تا انتهای تماس باقی بماند و همچنین مدت زمان نمایش تماس‌های ورودی را تنظیم کرد.



تعریف کاربر

این صفحه جهت حذف، تغییر یا تعریف کاربر جدید و اعمال سطوح دسترسی به کاربر است.

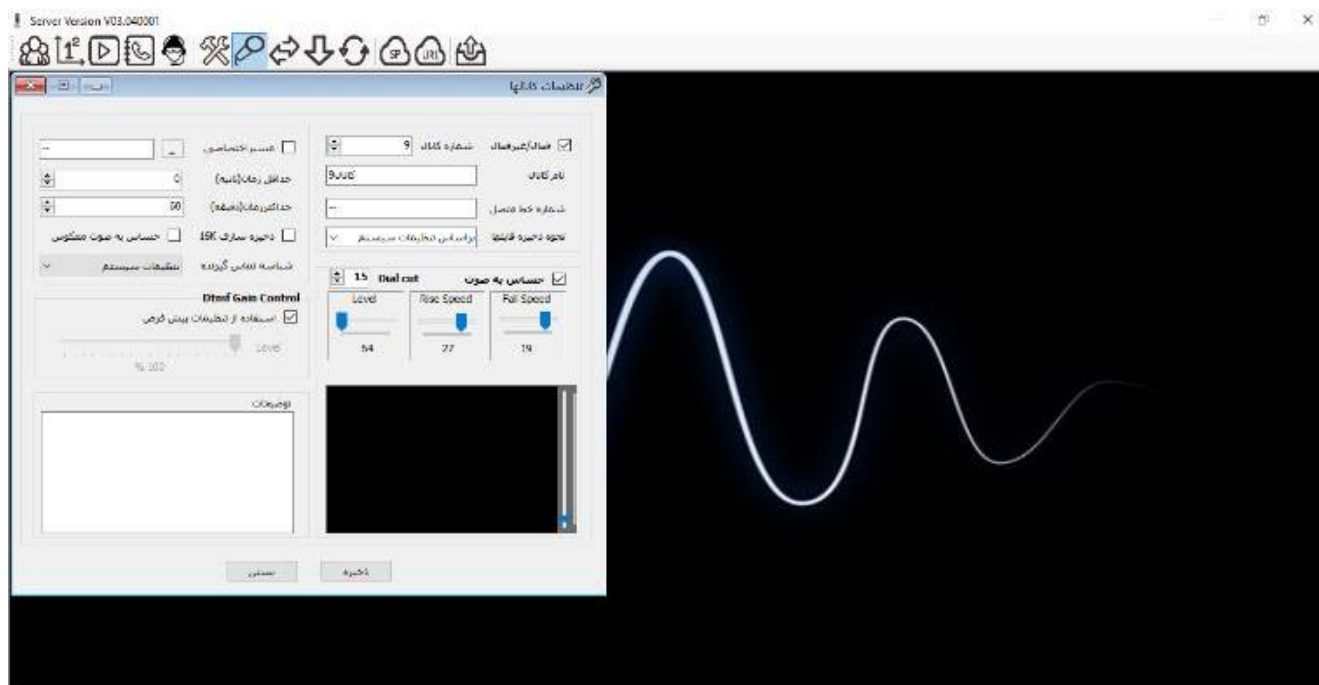


ثبت اطلاعات داخلی‌ها

برای ثبت و نمایش شماره ی داخلی‌های سانترال، باید کابل smdr را به پورت com در کامپیوتر متصل و در صفحه تنظیمات نرم افزار، گزینه سانترال را تیک زده و نوع سانترال را انتخاب نمایید.
با انجام این کار یک ستون به اسم داخلی در پنجره گزارشات اضافه می‌گردد.
* توجه: در تماس‌های بیشتر از 10 ثانیه اطلاعات داخلی از سانترال ارسال می‌گردد.

ضبط در حالت حساس به صوت

برای ضبط صدای میکروفون، آیفون و یا خطوط تلفن هات لاین و همچنین خطوط تلفن معمولی، می‌توان از این امکان استفاده کرد و برای این منظور کافیهست که شماره کانال مورد نظر را از طریق پنجره تنظیمات کانال روی این حالت تنظیم و تیک حساس به صوت را بزنید.





تنظیمات URL

این بخش جهت ارسال وضعیت دستگاه از طریق URL می باشد و بدلیل real time بودن دستگاه تمامی وضعیت ها به صورت Fire And Forget ارسال خواهد گشت. بدین صورت که پس از ارسال url به هیچ وجه response وضعیت موفقیت یا عدم موفقیت دریافت از سرور مورد بررسی قرار نخواهد گرفت. در حالت کلی وضعیت هوک گوشی و caller id و dial به url ارسال خواهد گشت و همواره یک عدد تحت عنوان channel که شماره کانال پارامتر های ارسالی جاری است نیز ارسال خواهد شد همچنین جهت موارد امنیتی یک نام کاربری و رمز عبور نیز قابل تعریف است که در این حالت و در هر ارسال، به همراه تمام موارد ذکر شده این نام کاربری و رمز عبور نیز ارسال خواهد شد.

تنظیمات URL

Enable URL Post
☒

URL:

DATABASE FILED NAME	POST PARAMETE NAME
Channel	channel
Hook	hook
Caller ID	cid
Dial (Realtime Digits)	dial

SMS ☒

Username
 Password
 From
 Message

Thnaks for
...calling

علائم، اخطارها و رفع اشکالات

رفع اشکال	اشکال
از متصل بودن دستگاه به کامپیوتر و محکم بودن اتصال اطمینان حاصل فرمایید سپس نرم افزار را کامل بسته و مجدداً اجرا گردد.	در جدول وضعیت شمارنده توقف کرده
در تنظیمات پاور مربوط به کامپیوتر یا لپ تاپ، ترجیحاً تمام گزینه ها در حالت never قرار بگیرند. (یعنی چه زمان در حالت sleep برود و یا هارد خاموش شود را غیر فعال نمایید)	با گذشت زمان طولانی در یک روز یکباره متوقف می شود.
با مراجعه به آدرس زیر چک نمایید که شماره پورت اختصاص داده شده به دستگاه توسط pc زیر عدد 30 باشد. در صورتی که بالای 30 بود عدد دیگری را با راست کلیک بر روی پورت و رفتن به گزینه advanced اختصاص دهید. Control panel / system / device manager / ports & com سپس دستگاه را از سیستم جدا نموده و مجدداً وصل نمایید.	برای اولین بار بعد از اتصال دستگاه و اجرای نرم افزار، شمارنده کار نمی کند.

موفق باشید.

صوت ارتباط