

上海迅时通信设备有限公司

全录录音代理软件 V2.3.22 使用指南

网址: www.newrocktech.com

电话: 021-61202700

传真: 021-61202704

文档版本: 202012



目 录

- 1. 安装运行.....1
- 2. 全录说明.....4
 - 2.1 登录页面.....4
 - 2.2 License(本地证书).....4
 - 2.3 通话录音.....5
 - 2.4 语音留言.....6
- 3. 配置使用.....6
 - 3.1 添加设备.....6
 - 3.1.1 添加远程录音的设备.....6
 - 3.1.2 添加内置录音的设备.....9
 - 3.2 组织架构.....12
 - 3.3 账户管理.....14
- 4.软件设置.....16
 - 4.1 基本设置.....16
 - 4.2 高级设置.....16
 - 4.3 导入录音.....18
 - 4.4 License(本地证书).....18
- 5.常见问题.....19

全录录音代理软件使用指南

录音代理软件“全录”是上海迅时通信设备有限公司开发的一款与本公司的 OM、MX 系列设备配套使用的软件，它运行在 Windows 操作系统上，用于收集、试听、管理 OM、MX 系列设备产生的录音文件。

“全录”提供图形操作界面。下面介绍“全录”的安装和使用，以及常见问题等内容。

1. 安装运行

步骤 1 确认电脑的配置符合要求。

建议安装在以下操作系统：

Windows 2012 server

Windows 7

Windows 8

Windows 8.1

Windows10

软/硬件参数	推荐配置
CPU	i5 3.20GHz
内存	8GB
硬盘	1GB 空间可录约 290 小时（MP3 格式）。 1GB 空间可录约 18 小时（WAV 格式）。 除 MP3、WAV 录音文件外，若继续保留原录音文件： G.711 编码 1GB 空间可录约 17 小时 G.729 编码 1GB 空间可录约 97 小时 G.722 编码 1GB 空间可录约 17 小时 注：录音文件格式可在软件的高级设置中选择。
带宽	请根据实际最大同时通话数预留合适的带宽。 ● 单路 G.711 录音传输带宽 154.96kbps ● 单路 G.729 录音传输带宽 33.45kbps ● 单路 G.722 录音传输带宽 154.96kbps
以下是在推荐配置下的性能参数	
最大录音并发数	300 路（G.711、G.729、G.722 编码都可同时处理 300 路通话录音）
录音话务量/天	20 万通电话录音
录音搜索效率	在 500 万条录音中搜索，约 1.44s

步骤 2 双击软件安装包文件，依次点击“下一步”进行安装。

若之前已安装过录音代理软件，且版本高于 2.3.11（包含），安装新版本时（版本号是 V2.3.22），需先退出软件运行，再进行安装。软件安装会保持原有目录不变，已有录音文件也会保留。

安装过程中若有杀毒软件跳出阻止或询问，请选择“允许”。

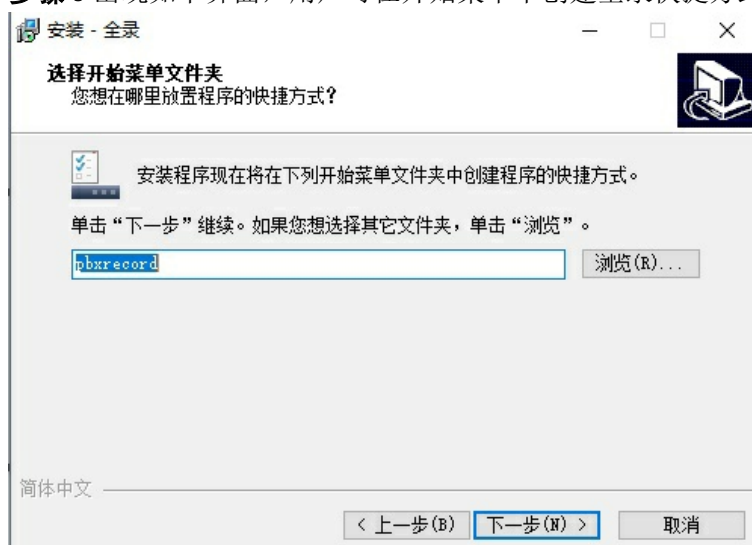
步骤 3 全录软件需运行在 Microsoft .NET Framework 4 的环境下，双击全录软件安装程序，出现下列界面，点击“下一步”。



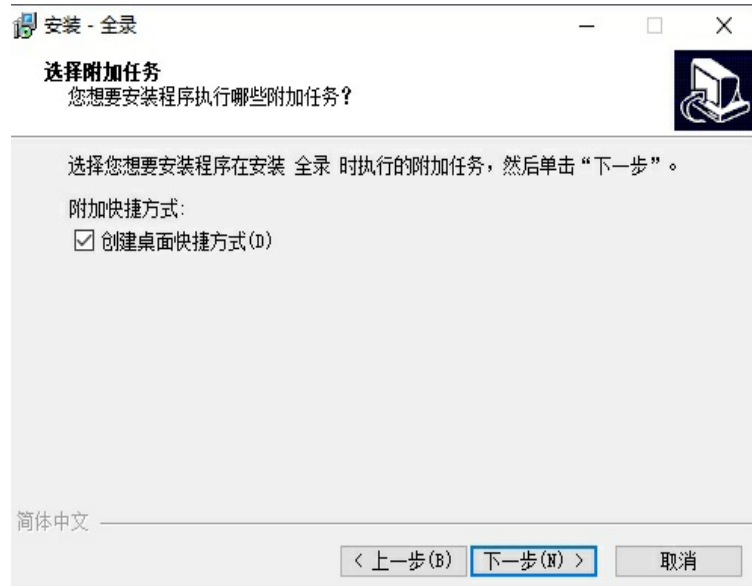
步骤 4 出现如下页面，用户可选择安装全录软件的目标位置，并点击“下一步”。



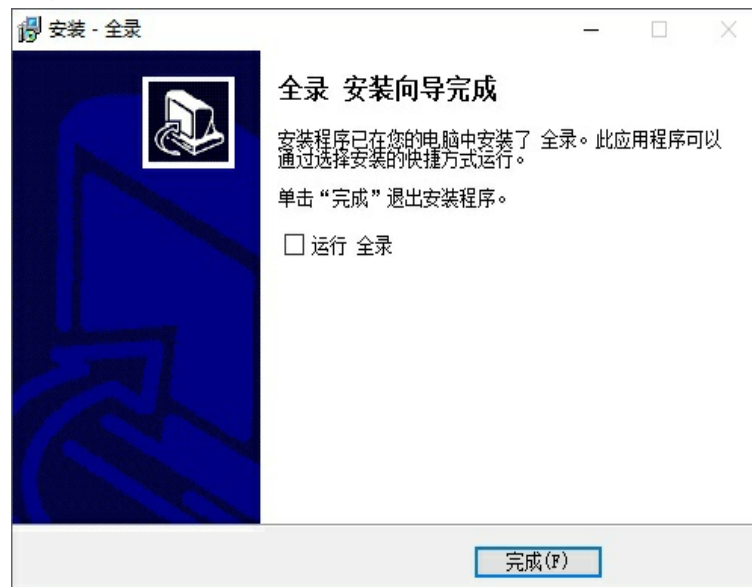
步骤 5 出现如下界面，用户可在开始菜单中创建全录快捷方式，并点击“下一步”。



步骤 6 出现如下界面，用户选择是否在桌面创建全录的快捷方式，并点击“下一步”。



步骤 7 完成全录软件的安装，用户可选择是否马上运行全录软件，并点击“下一步”。



安装完成后，桌面生成快捷方式图标，如下图。



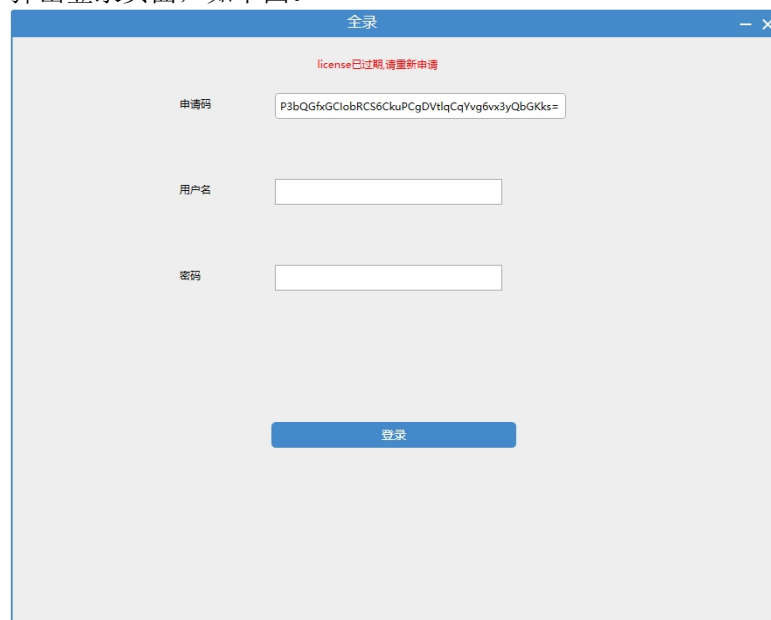
2. 全录说明

2.1 登录页面

在完成软件安装后，双击全录软件的图标。



弹出登录页面，如下图。



全录登录页面只能以 **admin** 管理员登录，初始密码是 123456。

2.2 License（本地证书）：

如用户没有本地证书或证书失效，则登录页会有申请新证书的提示信息，如下图。



用户如无有效全录本地证书，仍能登录读取旧的记录，但不能录音和留言。

登录全录主页后在页面上方会有申请新证书的提示，如下图。

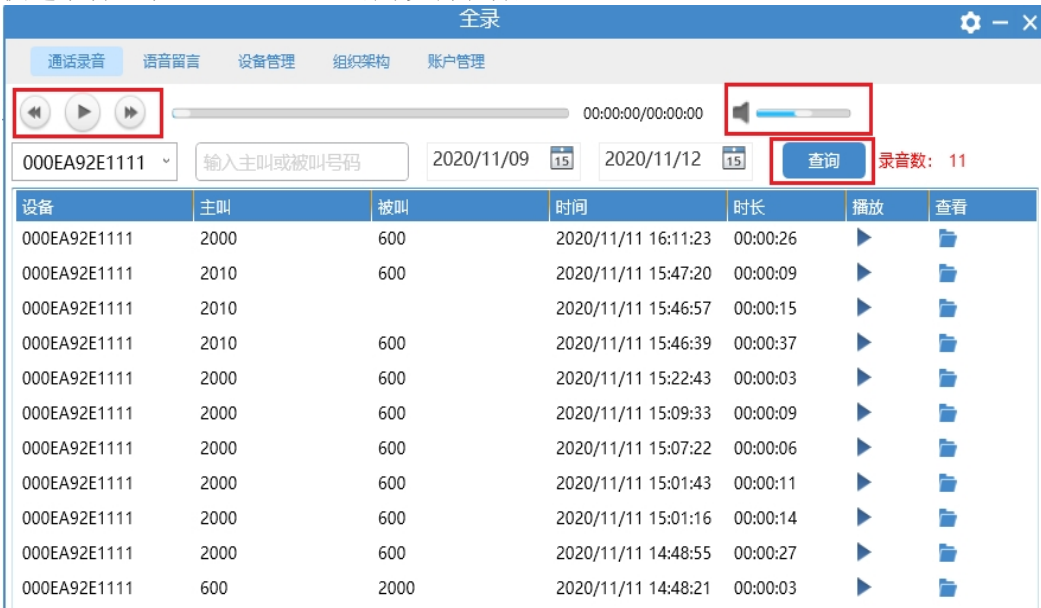


用户申请新证书时需提供申请码，如下图。



2.3 通话录音

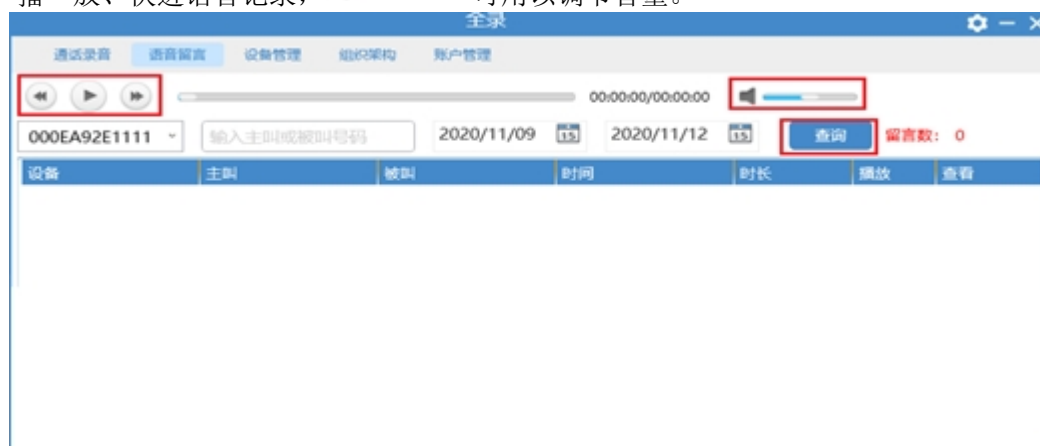
点击“通话录音”菜单，可在该页面输入设备名、主叫或被叫号码、录音日期，并点击“查询”以查询录音记录，选中所需录音记录后，点击 可快速倒带、播放、快进录音记录， 可用以调节音量。



用户在此页面可管理设备产生的录音，包括试听、搜索、删除录音文件等操作。当分机和外线的录音都开启时，一通电话会产生两个录音文件，录音内容一样，文件命名分别体现分机号码和外线号码。

2.4 语音留言

点击“语音留言”菜单，可在该页面输入设备名、主叫或被叫号码、录音日期，并点击“查询”，以查询语音留言记录，选中所需录音记录后，点击⏮️⏪️⏩️⏭️可快速倒带、播放、快进语音记录，🔊可用以调节音量。



3. 配置使用

3.1 添加设备

使用“全录”对 OM/MX 等设备产生的录音进行收集和管理，需要先将设备添加到全录的管理列表。

根据设备上配置的录音方式不同，在全录上添加设备的方式有两种：

1) 添加远程录音的设备

若设备配置为远程录音，产生的录音将直接保存于全录

2) 添加内置录音的设备（只有 OM 适用）

若 OM 配置为内置录音，即产生的录音保存于设备内置或外置 U 盘，则在全录上添加设备后，全录可将 U 盘的录音文件备份到全录后进行管理。

3.1.1 添加远程录音的设备

步骤 1 双击桌面快捷方式图标，打开软件。



步骤 2 点击“设备管理”菜单，点击“添加”。



步骤 3 进入“添加设备”页面，选择“远程录音”，输入 IP 地址和管理员密码（初始管理员密码为 admin），点击“下一步”。



步骤 4 进入“添加设备”页面，填写设备名称、录音存放目录、设备标识、录音服务器地址和端口，用户可勾选“断网录音保护”（此选项仅适用于 OM 设备），在网络断开时自动存储录音，并点击“高级设置”，如下图。



步骤 5 填写设备的 IP 地址及管理员密码，点击“认证”。
需确保安装全录软件的电脑和设备之间网络互通。

远程录音

获取设备配置权限

IP地址http://192.168.140.30

管理员密码*****

认证

认证成功

基本设置

录音服务器地址和端口192.168.140.25:1311

设备名称000EA92E1111

录音存放目录000EA92E1111

语音留言邮件发送服务器:

语音留言发送邮箱:

邮箱密码:

☒ 断网录音保护

模拟分机

IP分机

模拟外线

IP外线

分机号	显示名	邮箱	转语音留言	☐ 录音
200			均不	☒
201			均不	☒

取消

保存

认证成功后，可在全录软件上直接对该设备的录音相关参数进行设置。

步骤 6 设置设备的录音相关参数。

远程录音

获取设备配置权限

IP地址http://192.168.140.30

管理员密码*****

认证

认证成功

基本设置

录音服务器地址和端口192.168.140.25:1311

设备名称000EA92E1111

录音存放目录000EA92E1111

语音留言邮件发送服务器:

语音留言发送邮箱:

邮箱密码:

☒ 断网录音保护

模拟分机

IP分机

模拟外线

IP外线

分机号	显示名	邮箱	转语音留言	☐ 录音
200	王伟	ww@163.com	均不	☒
201	李明	ln@163.com	均不	☒

取消

保存

名称	说明
IP地址	产生录音的设备地址。
管理员密码	设备Web界面的管理员登录密码。
录音服务器地址和端口	安装“全录”的电脑的地址，该地址软件会自动获取，默认端口号1311。
设备名称	用于区分多台设备，建议配置为易于记忆设备的名称。
录音存放目录	用于存放远程录音的目录。
语音留言邮件发送服务器	填写发送语音留言的邮箱服务器地址，如smtp.vip.sina.com。目前仅支持新浪、搜狐、126、163、Extmail等邮箱，暂不支持QQ邮箱。
语音留言发送邮箱	发送语音留言的邮箱地址，如newrocktech.sina.com。目前仅支持新浪、搜狐、126、163、Extmail等邮箱，暂不支持QQ邮箱。
邮箱密码	语音留言发送邮箱地址的密码。
模拟分机/IP分机	显示名：与设备上的显示名同步，修改后设备上也同步修改。

名称	说明
	邮箱：接收语音留言的邮箱地址。与设备上的邮箱地址同步，修改后设备上也同步修改。 转语音留言：可以配置分机转语音留言的方式：全部转语音留言、遇忙/无应答转语音留言、均不转语音留言。 全程录音：勾选后，无论“即时录音”是否勾选，该分机的所有通话都会被录音。 即时录音：勾选后，通话过程中在话机上按 *# 键启动录音。只对本通电话生效，下次通话如需录音要重新按 *# 键。
模拟外线/IP外线	对外线进行录音。 注：如果只需对外线电话进行录音，无需再开启分机录音避免同一个通话生成两条相同的录音。

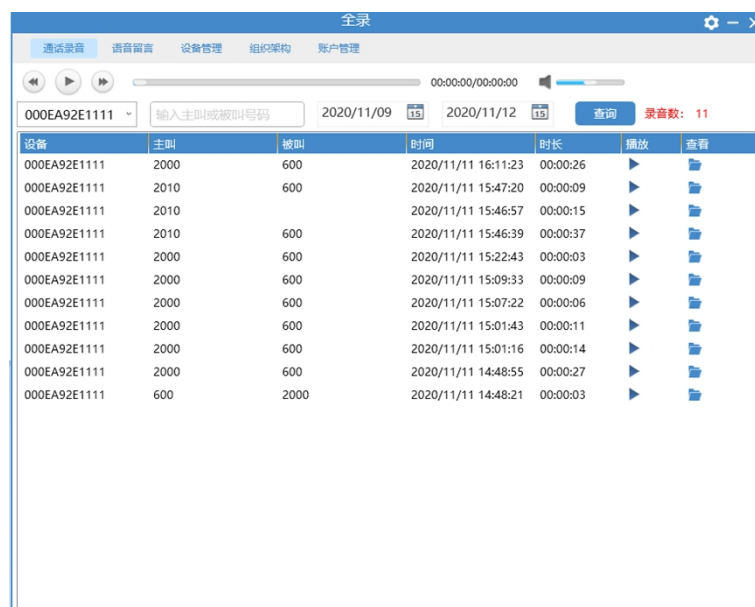
步骤 7 点击“保存”，完成设置。完成后显示如下图。



3.1.2 添加内置录音的设备

若软件为 113 或更低版本，请先联系 4007779719 升级设备版本和 fspd 组件，才能正常以此种方式添加到全录。

步骤 1 双击桌面快捷方式图标，打开软件。



步骤 2 点击“设备管理”页面，点击“添加”。



步骤 3 点击“添加设备”页，选择“内置录音”（MX 系列语音网关不支持内置录音），输入“IP 地址”和“管理员密码”（初始密码为 admin），点击“下一步”。



步骤 4 输入内置设备相关信息，全录可将设备的内置存储器上的录音文件备份过来后对其进行管理。



名称	说明
设备名称	录音设备的名称，由用户确定，且可更改。
录音存放目录	存放录音的文件夹名称，由用户确定，且可更改。
设备标识	录音设备的标识名，默认和设备名称相同，且不可更改。
录音提取安全码 (原FSP安全码)	远程设备从本地设备中提取录音时所需的安全码。登录OM的Web界面，在 应用服务>录音>内置存储 下打开FSP启用开关，根据提示重启设备后，记录FSP安全码填写到此处。
同步间隔	远程设备从本地设备上同步录音文件的时间间隔，默认为5小时。

步骤 5 点击“保存”，完成设置。完成后显示如下图。下载过程中会显示下载进度及当前下载速度。



用户可手动同步录音，点击，弹出页面，如下图。



用户可下载最新的本地录音，也可下载指定时间段录音，并点击“手动同步”，返回主页面。

点击“操作”栏下的，弹出“内置录音”页面，完成后点击“保存”，如下图。

内置录音

设备信息

设备名称

000EA92E1111

录音存放目录

000EA92E1111

录音提取安全码

691547

原“FSP安全码”

设备地址

☒ IP地址

☐ 外网终端注册域名（P2P穿透）

192.168.140.30

从设备获取录音

同步间隔

5

小时

取消

保存

名称	说明
设备名称	录音设备的名称，由用户确定，且可更改。
录音存放目录	存放录音的文件夹名称，由用户确定，且可更改。
录音提取安全码 (原FSP安全码)	远程设备从本地设备中提取录音时所需的安全码。登录OM的Web界面，在应用服务>录音>内置存储>下打开FSP启用开关，根据提示重启设备后，记录FSP安全码填写到此处。
设备地址	● IP地址 当全录和设备处于同一个局域网时使用。填写设备的IP地址。 ● 外网终端注册域名（P2P穿透） 当OM位于NAT后，全录位于外网时使用。请登录OM的Web界面，在基本设置>外网访问，查看外网终端注册地址后填写到此处。
同步间隔	远程设备从本地设备上同步录音文件的时间间隔，默认为5小时。

3.2 组织架构

步骤 1 进入全录主页面后，点击“组织架构”菜单，显示公司名称和部门信息。

全录

通话录音

语音留言

设备管理

组织架构

账户管理

组织架构

+添加部门

添加新部门

部门	人数	操作
行政	2	  
销售	0	  

分别为：1.修改部门信息

2.删除部门

3.为部门添加新用户

步骤 2 点击“添加部门”，弹出页面，用户可在此页面中新建部门，如下图。

添加部门

部门名称

取消

保存

步骤 3 输入新建部门名称，点击“保存”，返回“组织架构”页面，如下图。

全录

通话录音语音留言设备管理组织架构账户管理

组织架构+添加部门

部门	人数	操作
行政	2	
销售	0	
人事	0	

步骤 4 点击“操作”一栏最右侧的，弹出“添加用户”页面，如下图。

全录

通话录音语音留言设备管理组织架构账户管理

+添加用户

返回部门

添加新用户

返回部门页面

/行政

姓名	分机号码	职位	操作
王伟	1234	经理	
李明	1256	职员	

分别为：1.修改用户信息
2.删除用户

步骤 5 点击“添加用户”，进入添加用户页面，如下图。



The 'Add User' dialog box contains the following fields and buttons:

- 分机号码 (Extension Number)
- 姓名 (Name)
- 联系电话 (Contact Phone)
- 职位 (Position)
- 备注 (Remarks)
- 取消 (Cancel)
- 保存 (Save)

输入分机号码、姓名、联系电话、职位、备注等信息，点击“保存”，完成添加用户。

3.3 账户管理

步骤 1 返回全录主页面后，点击“账户管理”菜单栏，如下图。

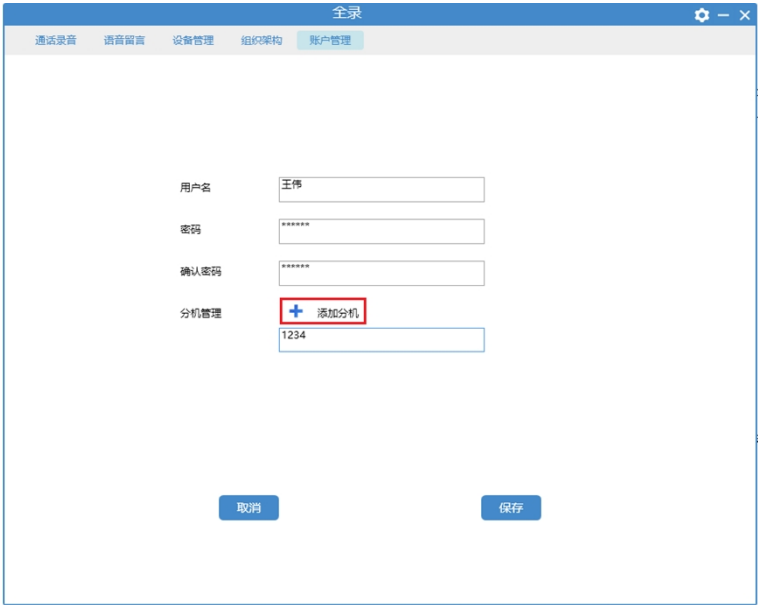


The 'Account Management' interface includes a table of existing accounts and an 'Add New Account' button.

用户名	分机管理	操作
admin	all	 
行政	1234:1256	 

Red annotations in the image point to the 'Add New Account' button and the edit/delete icons, with the text: 分别为: 1.修改账户信息 2.删除账户

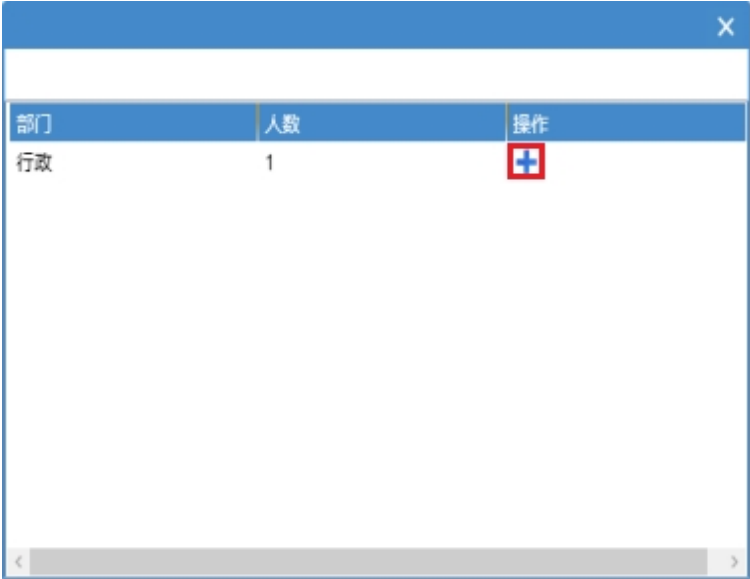
步骤 2 点击“添加账户”，弹出页面如下，输入用户名、密码、确认密码，并点击“+ 添加分机”。



The 'Add Account' dialog box contains the following fields and buttons:

- 用户名 (Username): 王伟
- 密码 (Password): *****
- 确认密码 (Confirm Password): *****
- 分机管理 (Extension Management):  添加分机
- 1234
- 取消 (Cancel)
- 保存 (Save)

步骤 3 进入如下页面，点击右边的+。



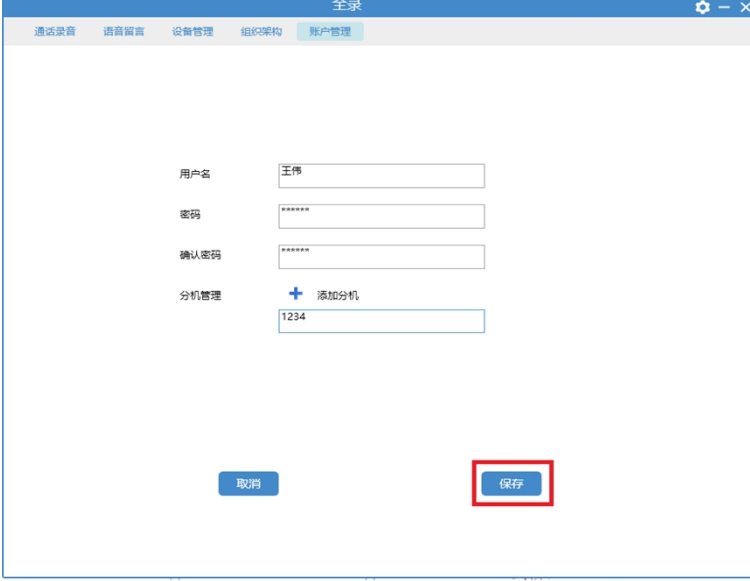
部门	人数	操作
行政	1	

步骤 4 选择分机号，并点击“确定”。



操作	姓名	分机号码	职位
☒	王伟	1234	经理

步骤 5 返回页面，并点击“保存”，完成添加新账户，如下图。



全录

通话录音 语音留言 设备管理 组织架构 账户管理

用户名: 王伟

密码: *****

确认密码: *****

分机管理: 添加分机

1234

取消 保存

其他功能：

1. 远程全录服务器支持远程 web 访问，访问 url 为：<http://全录地址:1311>。
2. 远程 web 只能查看录音和语音留言记录，并能听取对应的录音和进行留言。

4. 软件设置

点击软件主界面右上角按钮，可对软件参数进行设置，包含**基本设置**、**高级设置**、**导入录音**、**License**、**关于**五部分。

4.1 基本设置

提供开机自启动、自动检查更新、最小化时到系统托盘、允许远程下载录音文件、SSL 等五个功能，其中**开机自启动**、**自动检查更新**和**允许远程下载录音文件**默认开启。为保证正常录音，请勿随意更改开机自启动项。

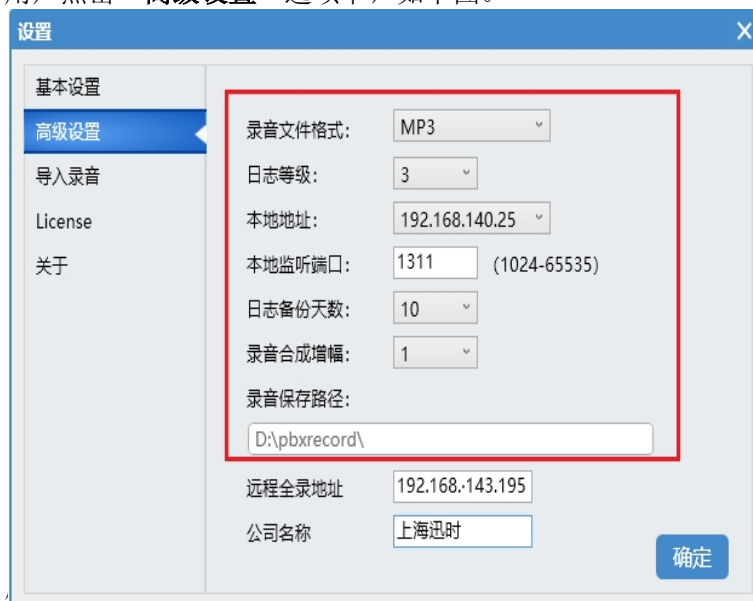
启用允许远程下载录音文件后，可在任何浏览器中输入 <http://x.x.x.x:1311>，下载全录的录音文件（x.x.x.x 表示录音服务器 IP 地址）。

注：勾选  SSL 后可发送 SSL 邮件。



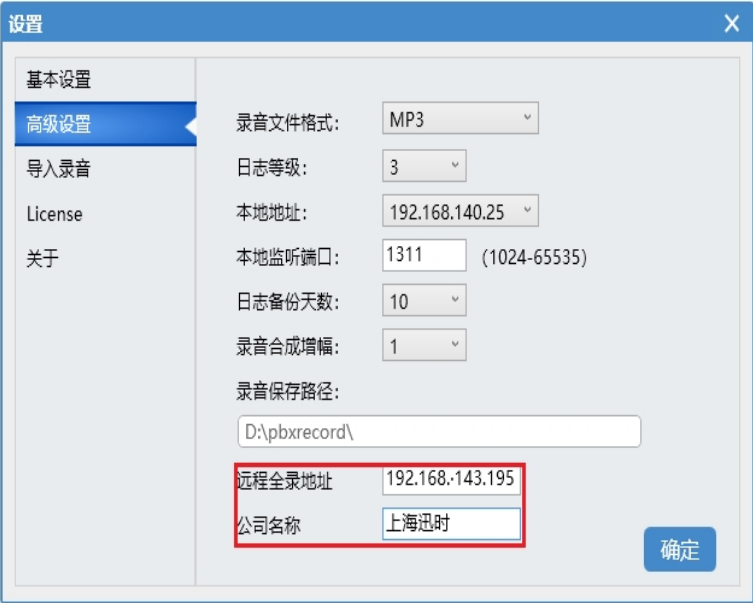
4.2 高级设置

用户点击“高级设置”选项卡，如下图。



名称	说明
录音文件格式	可保存为MP3或WAV格式，默认以MP3格式保存。
日志等级	1~6级分别对应日志等级为：致命，错误，警告，调试，提示，全部。
本地地址	本地录音设备的IP地址。
本地监听端口	录音代理接收设备发来消息的端口，默认为1311，可根据需要进行调整。 注意：修改端口后，需在“配置设备”页面登录每台设备，同步修改录音服务器端口号。
日志备份天数	默认为10天，可根据需要进行调整。日志内容通过右键点击“全录”桌面快捷方式图标，选择“打开文件所在位置”，在log文件夹中读取。
录音合成增幅	默认为2，值越大合成的录音音量越大，一般保持默认值就可。该值调整过大可能会引起失真，可根据自身需要进行适当调整。
录音保存路径	默认为“全录”软件的安装路径，可根据需要进行调整。

注：关于远程全录服务器。



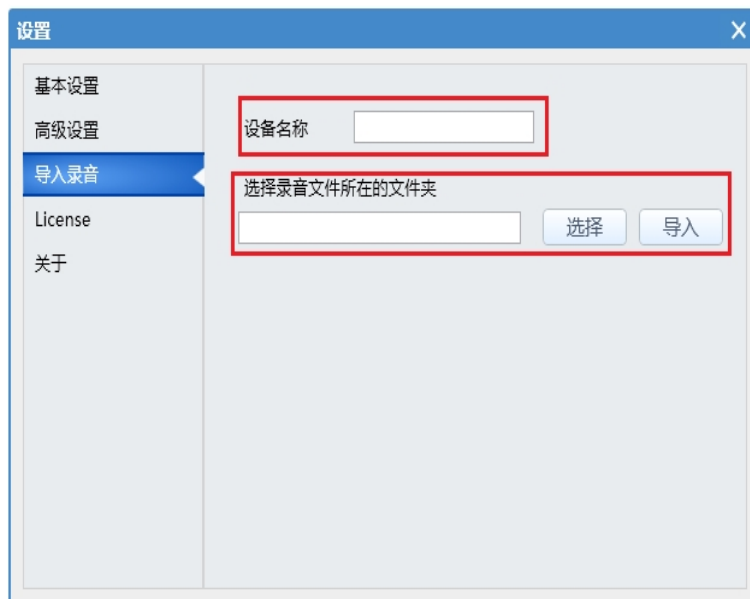
- 1.用户在配置的远程全录地址中，需安装全录服务器（如上图）。
- 2.配置完成后，本地全录服务器会定期将本地录音文件上传到所配置的远程全录服务器上，默认上传周期为2小时。
- 3.远程全录服务器获得录音文件后，将其添加到数据库，远程全录界面上可看到对应的录音文件和录音记录信息。

4.3 导入录音

该页面提供了可将本地设备上的录音文件导入全录软件系统的功能，如下图。

设备名称：输入本地录音文件所存储的设备名称。

点击“选择”，选择录音文件所在的文件夹，选定录音文件后，点击“导入”。



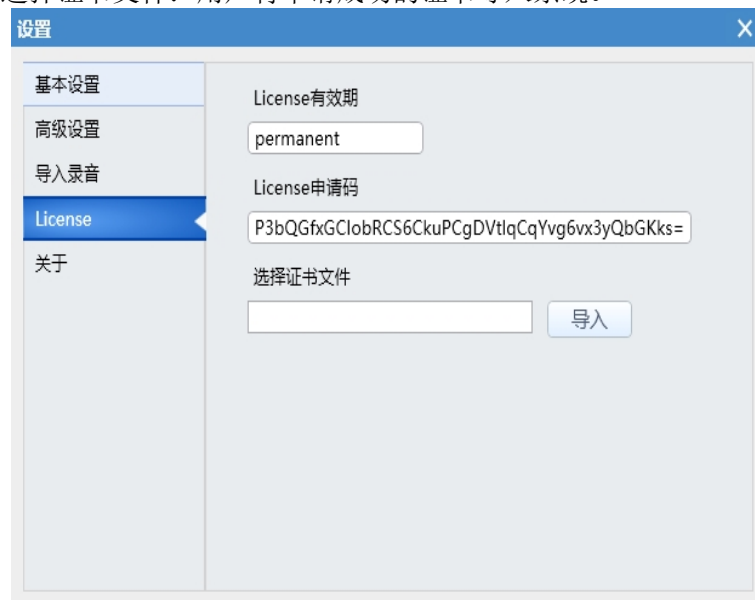
4.4 License（本地证书）

该页面显示 License（本地证书）的参数，并提供本地证书的导入功能。

License 有效期：本地证书的有效期，如显示 **permanent** 则表示证书永久有效。

License 申请码：用户提供证书申请码，用于申请本地证书。

选择证书文件：用户将申请成功的证书导入系统。



5. 常见问题

1. 使用 HTTP 协议登录设备，为什么有时登录不到设备？

答：设备登录端口号默认为 80，如果采用其他端口，登录时需正确填写。如地址为 192.168.1.1，登录端口为 8080，则应填写“http://192.168.1.1:8080”。

2. 如何使用 HTTPS 协议登录设备？

答：设备地址栏格式需按照“https://192.168.130.214:443”的方式填写，注意 443 也是默认端口，如果设备的实际端口不是 443，需要进行修改。

3. 添加远程录音的设备并配置成功后，通话没有生成录音，该如何解决？

答：请按照以下几个步骤排查：

- 1) 检查录音服务器地址是否与电脑的 IP 地址相同，如果不相同，请改为本电脑的 IP 地址。注意修改后需要重启设备。拨打电话检查故障是否解决，若未解决，进行 2)。
- 2) 确认设备到服务器（全录所在的电脑）的通信是畅通的。
当全录的版本在 2.0.3 及以上时，可在与设备同一网段的电脑上的浏览器输入 http://x.x.x.x:1311（x.x.x.x 为录音服务器 IP 地址），若可以访问则表示设备到服务器网络畅通（需要先在全录上 **设置 > 基本设置** 下，勾选**允许远程下载录音文件**）。如果不畅通，请检查网络使通信畅通。
网络畅通时，再拨打电话检查故障是否解决，若未解决，进行 3)。
- 3) 在电脑上开放 1311 端口。以 Windows7 为例，操作如下：点击 **控制面板 > Windows 防火墙 > 新建规则 > 端口**，选择 UDP 协议并在 **特定本地端口** 输入 1311，按照提示逐步完成。
完成修改后，重启软件。
拨打电话检查故障是否解决，若未解决，请拨打客服电话 400-777-9719。

4. 同一台设备既有 IP 地址又有域名，为什么有的录音存放在 IP 地址搜索列表下，有的录音在域名搜索列表下？

答：如果一开始没有填写域名，录音生成在设备对应的 IP 地址搜索列表下。填写了域名后的录音将保存至设备对应的域名搜索列表下，但之前保存的录音继续存放在 IP 地址搜索列表下。

5. 软件安装后运行弹出提示框“该操作已经终止，请进行重试”怎么办？

答：电脑系统缺少软件运行组件，需要安装 VisualC++ 的运行时库，32 位操作系统使用 vc_redist_x86.exe 组件，64 位可用 vc_redist_x86.exe 或 uovc_redist_x64.exe 组件。

6. 安装新版软件是否需要卸载之前的版本？

答：当前使用版本高于 2.3.11（包含）则无需卸载，低于 2.3.11 请备份录音卸载当前版本后再安装新版。

7. 在全录界面点击录音无法试听，怎么办？

答：请按照以下几个步骤排查：

- 1) 检查电脑扬声器上是否有禁止标识，如果有禁止标识，请将扬声器调整为可用状态。
- 2) 检查 Windows 系统自带的播放器（Windows Media Player）版本，若版本低于 11，请升级至 11 或更高版本。
若仍未解决，请拨打客服电话 400-777-9719。