eVRS 录音设备(嵌入式) 模拟录音系列

产

밂

手

册

杭州维卡科技有限公司

编 者: 汪国保

日 期: 2018.03.01

版 本号: v3.0

所有权声明

本文档的内容将做定期性的变动,且不另行通知。更改的内容将会补充到本手册中。

除特别声明外,此文档所用的公司名称、个人姓名及数据均属为说明的目的而模拟。

文档的版权属杭州维卡科技有限公司所有, 受中华人民共和国法律的保护。

本文档所含的任何构思、设计、工艺及其他技术信息均属本公司所有,受中华人民共和 国法律的保护。

未经本公司书面同意,任何单位和个人不得擅自摘抄、全部或部分复制本书内容,或者以其他任何方式使第三方知悉。

目录

第一	-章 产品简介	5
	1.1 配件介绍	5
	1.2 eVRS 系列产品部位图	5
	1.3 指示灯说明	6
第二	章 设备安装	6
	2.1 注意事项	6
	2. 2 设备安装	7
	2.2.1 用户电脑本地 IP 地址配置	7
	2. 2. 2 登陆设备 web 界面	l 1
	2.2.3 修改设备 IP 地址1	l2
	2.3 物理接线	L3
第三	章 web 主界面介绍 1	L4
	3.1 web 界面介绍	l4
	3.2 六大板块功能简介 1	l4
第四	9章 详细功能介绍1	18
	4.1 主面板	18
	4.1.1【录音管理】	18
	4.1.2【通道管理】	18
	4.1.2【辅助管理】1	L9
	4.2 系统设置 及 号码管理	١9
	4. 2. 1【设备 IP】及【工作模式管理】1	L9
	4.2.2【告警功能】2	20
	4.2.3【录音过滤】和【黑白名单】2	20
	4.2.4【设备升级和恢复出厂】2	21
	4.2.5【时间设置】	21

4.3 话务统计		21
4.3.1【图表统计】		21
4.3.2【列表统计】		21
4.4 日志管理	2	22
4.5 用户管理	2	22
4.5.1【用户管理及密码	修改】2	22
4.5.2【web 权限设置】	2	22
第五章 常见问题分析及解决方法		23

第一章 产品简介

在本章节中,你将了解设备部位图、接口、指示灯。

1.1 配件介绍

检查产品包装盒内是否有下列物品:

序号	名称	数量
1	eVRS录音主机(模拟录音)	1(台)
2	电源线	1(根)
3	网线	1(根)
4	合格证	1(份)
5	保修证书	1(份)
6	eVRS录音设备(嵌入式)模拟录音系列产品手册	1(份)

1.2 eVRS 系列产品部位图



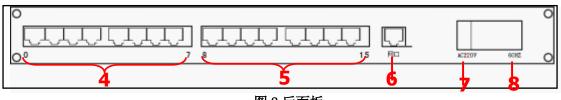


图 2 后面板

1 一电源指示灯 兆以太网口 6 −RJ45 千

2 一运行指示灯 关 7 一电源开

3 - 数据读写指示灯

8 一电源插座

- 4-RJ11电话接口(0-7路)
- 5-RJ11 电话接口(8-15路)

1.3 指示灯说明

标识	功能	状态	状态说明
POWER	电源指示灯	点亮	电源开启
		熄灭	电源关闭
	RUN 系统运行状态	快闪(1秒1次)	系统运行正常
RUN		慢闪(2秒1次)	录音程序异常
		常亮,熄灭	系统故障
HD	数据读写指示灯	闪烁	数据读写

第二章 设备安装

在本章节中,你将了解本设备安装、网线以及电话线接线方法。

2.1 注意事项

在放置本设备时,请注意:

- ①请远离其它干扰源和热源。
- ②水或潮气不能进入本设备外壳内。
- ③不要在本设备上面覆盖可燃物品。
- ④本设备不允许堆叠。
- ⑤为了获得更好的录音质量,电话布线时要离开电源线、荧光照明器材和电子噪音源,如收音机、发射机和宽带放大器等。

2.2 设备安装

2.2.1 用户电脑本地 IP 地址配置

本设备需要一个**固定的 IP 地址**,使用户电脑能通过 IE 浏览器访问设备数据。设备出厂预设 IP 地址:192.168.18.100(用户名: admin 密码 123456) 。如果设备要接入的局域网 IP 网段刚好是 192.168.18.xxx,且 192.168.18.100 这个 IP 地址没有被其它设备使用,可以跳过 2.2.1,直接进入 2.2.2。

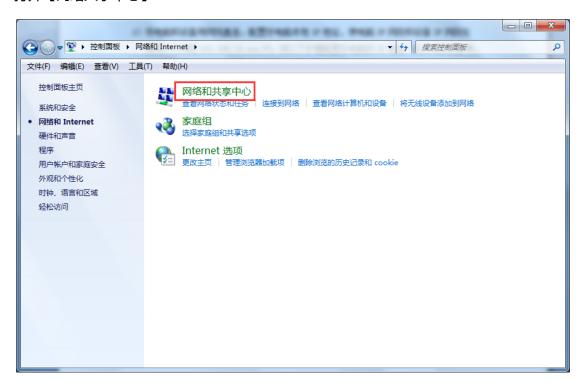
- 1)接上电源,打开电源开关。并等待"系统运行指示灯"指示正常(正常状态为 run 灯闪 烁 1S/次),此过程约为 45 秒。若长时间"系统运行指示灯"未进正常状态,请关闭 电源并与厂家联系。
- 2) 将电脑和设备用网线直连。配置好电脑本地 IP 地址, 使电脑 IP 网段和设备 IP 网段处在同一个网段 192. 168. 18. xxx 内。

按以下步骤配置好电脑的本地 IP 地址(此方法仅供参考,不同操作系统本地 IP 配置方法不同,可通过百度学习一下):

打开【控制面板】→打开【网络和 Internet】



打开【网络共享中心】→



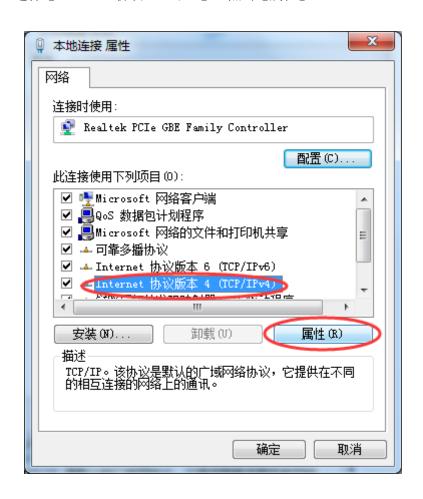
打开【本地连接】,注意:在多网卡配置的情况下,请选择与本设备相连的【本地连接】。



打开【本地连接属性】



选择【Internet 协议 TCP/IP】,点击【属性】。



确保选择【使用以下 IP 地址】,并在【IP 地址】中输入"192.168.18.99", 【子网掩码】中入"255.255.255.0",【默认网关】和【DNS】可以不填。

Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4) 属性	? x			
常规				
如果网络支持此功能,则可以获取自动指派的 IP 设置。否则, 您需要从网络系统管理员处获得适当的 IP 设置。				
─️◎ 使用下面的 IP 地址(S):				
IP 地址(I):	192 . 168 . 18 . 99			
子网掩码(V):	255 . 255 . 255 . 0			
默认网关心。				
● 自动获得 DMS 服务器地址(B)				
├️● 使用下面的 DMS 服务器地址(Œ): ————————————————————————————————————			
首选 DMS 服务器(P):				
备用 DMS 服务器(A):				
□ 退出时验证设置 (L)	高級 (V)			
	确定 取消			

点击【确定】保存配置,本地 IP 地址配置完成。

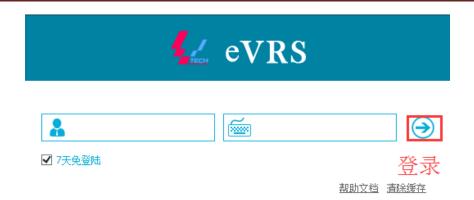
2.2.2 登陆设备 web 界面

为了保证数据安全性,录音系统采用严格的权限管理。在未通过系统认证前任何 数据将不会被访问。

打开电脑上的浏览器, 在地址栏输入 http://192.168.18.100



,按[回车]进入系统登录界面。进入登录界面,系统要求您输入用户名和密码,密码验证成功进入系统。(默认账户,用户名:admin 密码:123456)



111

Web 界面访问成功。

2.2.3 修改设备 IP 地址

当需要修改设备 IP 地址时,可通过 web 界面【系统设置】→【设置 IP】进行修改;

修改完成后,点击【保存】,设备将提示重启系统,重启完成将会使用新的 IP 地址。注意: 修改 IP 地址后,使用新 IP 地址访问 web 界面时,一定要确保电脑和设备 IP 地址同网段。



2.3 物理接线

1) 关闭电源,按下图连接好以太网线和录音的电话线路。



eVRS 系统产品接线示意图

- 2) 重新打开电源,并等待"系统运行指示灯"指示正常。
- 3)至此,对于标准的电话路线,设备已经可以正常工作了。你可以用【被录音的电话】的拨打一下你的手机,或者用你的手机拨打一个【被录音的电话】,并进行通话。通话完成挂机后,你可以在【首页】->【录音查询】查听你刚才的通话录音,具体可参阅下一章的【录音查询】章节。

设备安装结束,可正常工作。

第三章 web 主界面介绍

3.1 web 界面介绍

主界面主要分为三个部分,左边为功能栏,下面为导航菜单栏,右为设备信息显示栏。



图 主界面

3.2 六大板块功能简介

【导航菜单栏】将引导你进入不同功能界面,使用不同功能。导航菜单栏有六大板块:系统设置、号码管理、用户管理、日志管理、话务统计和主面板(主页)。

1)【系统设置】(全局参数、录音过滤、恢复出厂、设置 ip、设置时间、工作模式)



图 系统设置

2)【号码管理】(免录名单、白名单、本地号码管理、通讯录管理)



图 号码管理

3)【用户管理】(用户管理、修改密码、web 访问权限)



图 用户管理

4)【日志管理】(查看操作日志、录音查听日志、设备启动记录、后台日志)



图 日志管理

5)【话务统计】(查看话务统计:列表统计、图表统计)



图 话务统计

6)【主面板】(录音管理:当天记录、录音查询、时长大于5分钟、备注信息查询、

录音批量管理)

(通道管理:通道监控、通道管理、本地号码管理)

(辅助管理:清理缓存、帮助文档)



图 主面板

第四章 详细功能介绍

4.1 主面板

4.1.1【录音管理】

【录音管理】关联功能包括:

- 1)当天记录(当天记录查询:根据条件查询,查询到的记录可以编辑、下载、导出和删除)
- 2)录音查听(所有录音查询:根据条件查询,查询到的记录可以编辑、下载、导出和删除)
 - 3)时长大于5分钟(时长大于5分钟录音查询:查询结果可编辑,同上)
 - 4)备注信息查询(所有备注过的录音记录可在此查询:查询结果可编辑,同上)
 - 5)录音批量管理(录音批量操作:包括录音批量下载和批量删除)

4.1.2【通道管理】

【通道管理】关联功能包括

- 1)本地号码管理(本地号码配合通道管理使用,可新增、编辑、删除、导入和导出。注:号码导入有特定格式 CVS 格式,可按照帮助文档里面的导入规则进行导入)
 - 2) 通道监控(实时监控所有通道状态,可监听)
 - 3)通道管理

通道号码修改:单个通道号码修改,可选中单个通道进行编辑,从本地号码库选择本地号码。批量通道号码修改,可通过特定 CVS 格式批量修改通道号码。

通道参数批量管理:此功能可批量管理除**本地号码**之外的所有通道相关功能,包括:通道启用停用、通道启动方式(压控、声控、键控)、音量自增益、录音时间段、录音记录保存配置以及预录音等等。

4.1.2【辅助管理】

【辅助管理】关联功能包括

- 1)帮助文档(内含一系列说明书以及部分功能插件)
- 2)清理缓存(当设备升级、修改配置后出现部分信息未改变成功,可使用此功能 清理缓存,看能否解决问题)
- 4.2 系统设置 及 号码管理

4.2.1【设备 IP】及【工作模式管理】

【设备 IP 及工作模式管理】关联功能包括:

- 1)设置 IP(设置本机 IP,注意掩码和网关,保存后系统重启生效。若需要修改设备网络端口,请先咨询技术支持)
- 2)工作模式(单机模式:此模式只能当做单机使用。分布式子设备:此模式配合 录音管理服务器使用,设置好主设备地址才能连接录音管理服务器进行录音集中管理, 配置完成系统重启生效。分布式主设备:此模式一般不用,详情咨询技术支持)

4.2.2【告警功能】

全局参数【告警功能】关联功能包括:

- 1)告警功能启用停用(在系统设置>全局参数>告警参数设置中,可启用停用此功能)
 - 2)邮件告警(在设置此功能前,请确保邮箱在设备局域网内能够正常收发邮件)
 - 3) 通道告警(可设置频繁录音和频繁无效录音告警)
 - 4)硬件告警(可设置硬盘空间告警和服务器连接状态告警)
 - 5)告警日志(可在日志管理里面查看告警日志)

4.2.3【录音过滤】和【黑白名单】

【录音过滤】关联功能包括:

- 1)录音过滤不启用
- 2)按白名单录音(只对白名单列表中的号码进行录音)
- 3)按免录名单录音(在免录号码列表中的号码不进行录音)
- 4)白名单(在号码管理中,可新增、编辑、删除和导出)
- 5) 免录名单(在号码管理中,可新增、编辑、删除和导出)

4.2.4【设备升级和恢复出厂】

【设备升级和恢复出厂】关联功能包括:

- 1)设备升级(将从技术支持处得到的升级包解压出来,从此处导入升级,导入后 重启生效)
- 2)恢复出厂(软件恢复:录音文件和数据全部删除。硬件恢复:录音文件和数据记录全部删除,设备 ip 地址恢复 192.168.18.100.注:在数据量较大的情况下,请先删除录音文件再进行恢复出厂操作)

4.2.5【时间设置】

【时间设置】关联功能包括:

- 1)时间设置(修改当前设备时间)
- 2)时间同步(此功能需要时间服务器支持,开启时间同步功能,填写时间服务器地址,功能生效。公用时间服务器 ip 地址: 210.72.145.44(中国国家授时中心服务器 IP 地址))

4.3 话务统计

4.3.1【图表统计】

根据用户需求设置统计条件进行统计,统计条件多样化,用户可自行选择。此功能提供曲线和柱状统计两种显示方式,统计结果可直接打印。

4.3.2【列表统计】

根据用户需求设置统计条件进行统计,统计条件多样化,用户可自行选择。此功能提供按呼叫次数统计和按通话时长统计两种显示方式,统计结果可直接 excel 导出。

4.4 日志管理

日志管理包括:操作日志、查听日志、设备启动日志、后台日志和告警日志。日 志记录可以删除,其中后台日志可以下载(设备调试时候使用)。

4.5 用户管理

4.5.1【用户管理及密码修改】

- 1)新增管理用户(新增用户,正确填写用户名和密码,<mark>选择好需要管理的号码,</mark> 选择新增账户的权限,保存退出即可使用)
 - 2)新增弹屏用户(新增方法同上,此功能默认不开启,详情联系商务或技术支持)
 - 3)密码修改(此功能修改使用者账户密码时使用)

4.5.2【web 权限设置】

此功能开启,可限制用户登录。注意:Admin 超级管理员用户不受此限制。

例如:新增网络地址段, "√"表示可以登录, "×"表示不能登录:

192.168.18.10 ~ 192.168.18.15 (注:192.168.18.10 和 192.168.18.15 也属于允许范围内)

192.168.18.140 ~ 192.168.18.145

192.168.18.165 ~ 192.168.175

指定 root 用户允许登录

Ip 用户	Admin 账	Root 账	Vc 账户	Cc 账户
192.168.18.11	√	√	×	×
192.168.18.17	√	√	×	×
192.168.18.142	√	√	×	×
192.168.18.170	√	√	×	×

指定 vc 用户允许登录

Ip 用户	Admin 账	Root 账	Vc 账户	Cc 账户
192.168.18.11	\checkmark	×	√	×
192.168.18.17	√	×	√	×
192.168.18.142	√	×	√	×
192.168.18.170	√	×	√	×

第五章 常见问题分析及解决方法

问题描述 1:电源指示灯不亮或电源指示灯闪烁

涉及模块: 电源模块

解决过程: 电源模块损坏, 返修

问题描述 2:电源指示亮、运行指示灯不亮

涉及模块: DSP 模块故障

解决过程: 联系技术支持确认问题, 决定是否返修。

问题描述 3:电源指示亮、运行指示灯 2 秒闪一次

辅助测试:设备 IP 能否 PING 通,网页能否打开

解决过程:

A. 不能 PING 通情况

1) 查看网络灯情况,如果网络灯不亮,则底板或主控板网络口故障(因无法单独更换网络口,实际就是底板或主控板坏)

- 2) 网络灯黄灯和绿灯同时亮, 主控板故障
- 3) 网络灯黄灯和绿灯不亮, 检查 ping 的 IP 地址是正确
- 4)设备与电脑直连, ping 192.168.0.237
 - a.能 PING 通,硬盘坏
 - b.不能 PING 通,主板坏
- B. 能 PING 通, 网页无法打开

主控板程序装载出错、重新安装程序

- C. 能 PING 通, 网页能打开
 - 1) 主控板程序装载出错、重新安装程序
 - 2) Dsp 模块或主控板网络口故障

问题描述 4: 电源指示亮、运行指示灯正常(1秒/次), 网页打不开

辅助测试:设备 IP 能否 PING 通

- 1)能 ping 通 主控板程序装载出错、重新安装程序
- 2)不能 ping 通 检查网络

问题描述 5:单个通道录音有杂音、音量

辅助测试:找一个在其它通道录音正常的线路到这个通道上进行录音,如果正常说明是线路问题,如果变成不正常,那就是通道有问题

涉及模块: 底板

问题描述 6:运行灯正常,录音查听没有数据

辅助测试:查看硬盘指示灯是否会闪烁。

1)不闪烁:硬盘坏。

2)闪烁:

- a. 主控板程序装载出错、重新安装程序
- b. 硬盘坏

问题描述7:运行灯正常,录音查听有数据,不能播放

辅助测试:

- 1)测试电脑是否安装了 mediaplay。
- 2)测试电脑找一个明确是好的设备去,录音查听,录音下载。不能下载:硬盘坏。

能下载:换个电脑试一下,设备正常。

问题描述 8: evrs 忘记登录密码

解决过程:在地址栏输入 http://192.168.18.100/upload.php,输入密码

"Eng2015_~~~",进入后台界面,点击"复位管理员密码",复位密码。

问题描述 9:忘记设备 IP 地址

解决过程:

- 1)使用 IP 查找工具 FindeVRS. exe,根据软件提示查找 ip。
- 2)使用后台固定 IP 地址登录 (192.216.5.5)。

问题描述 10:通道监控显示正常,但当天记录查不到记录

解决过程:

- 1) 查看设备当前时间,设备当前时间与实际时间不符,当天记录查不到记录
- 2)设备时间正常,查看数据库,话单表是否报错
- 3)下载好设备后台日志,联系相关技术支持。

问题描述 11:设备有话单生成,结束原因显示"正常录音",但没有录音时长

解决过程:

- 1)检查"反极性检测"是否启用
- 2) 检查 data 盘能否写入数据(硬盘只读)

- 3)统计 data 文件数是否达上限(V7.3.2版本硬盘采用快速格式,导致硬盘容量数缩小10倍,500G存文件只能存50万条。正常格式化好的硬盘,500G可以存500万条数据)
 - 4) 其他原因,分析后台日志

问题描述 12: 当前通话录音查听正常, "通道监控"显示空白, 打不开。

解决过程:

- 1) 安装 flash 插件
- 2) 浏览器与 flash 插件不兼容, 换其他浏览器

问题描述 13: 高级管理员录音查询正常,新增用户查不到录音记录

解决过程:

- 1)新增用户时,"管理号码"项请选择要管理的号码
- 2) 其他原因,请联系技术

问题描述 14: 呼入收不到对方号码

解决过程:

1)检查话单振铃计数,(大于等于2);主叫号码一般是在第一声振铃和第二声振铃之间送达

- 2) 确认话机有没有正常收号
- 3)修改主被叫模式
- 4)设置接收灵敏度
- 5) 其他原因,录音分析

问题描述 15:局域网内其他用户访问不了录音界面,直连可以访问

解决过程:

- 1) ping 目标端口,打开 cmd 界面,输入 telnet + ip + 端口。注意:如果 win7 以上系统 telnet 功能默认是关闭的,这个指令无效,可以借鉴这个方法 http://jingyan.baidu.com/article/425e69e6ba8dc4be15fc1695.html##1,打开 telnet 服务器和 telnet 客户端功能。
- 2) 如果 telnet+ip+80 端口不通,那么有可能就是局域网里面 80 端口被禁用了,修改或者开启 80 端口就行。

问题描述 16:修改设备端口后,部分用户访问不了录音界面,直连可以访问

解决过程:

- 1) ping 目标端口,打开 cmd 界面,输入 telnet + ip + 端口。注意:如果 win7 以上系统 telnet 功能默认是关闭的,这个指令无效,可以借鉴这个方法 http://jingyan.baidu.com/article/425e69e6ba8dc4be15fc1695.html##1,打开 telnet 服务器和 telnet 客户端功能。
- 2) 如果 telnet+ip+xx 端口不通,那么有可能就是局域网里面 xx 端口被禁用了,修改或者 开启 xx 端口就行。

问题描述 1:eVRS 忘记登录密码

解决过程:

- 1) 联系超级管理员 admin 重置密码, 重置密码在用户管理里面, 找到对应账户进行重置。
- 2) 如果超级管理员 admin 忘记密码,请联系技术支持进行后台密码重置。

问题描述 2:忘记设备 IP 地址

解决过程:

- 1)使用 IP 查找工具 FindEVRS.exe(官网上可下载 http://www.vcard.com.cn)
- 2)使用后台固定 IP地址登录(192.216.5.5)

问题描述 3:通道监控显示正常,但当天记录查不到记录

解决过程:

- 1)检查当前时间,设备当前时间与实际时间不符,当天记录查不到记录
- 2)设备时间正常,查看数据库,话单表是否报错
- 3)分析设备后台日志

问题描述 4:设备有话单生成,结束原因显示"正常录音",但没有录音时长

解决过程:

1)检查"反极性检测"是否启用

2) 检查 data 盘能否写入数据(硬盘只读)

3)统计 data 文件数是否达上限(V7.3.2版本硬盘采用快速格式,导致硬盘容量数缩

小 10 倍,500G 存文件只能存50 万条。正常格式化好的硬盘,500G 可以存500 万条

数据)

4) 其他原因,分析后台日志

问题描述 5:web 录音系统录音查听录音时长为 0

解决过程:

1) 查看【系统设置】-【录音存放路径设置】,在实际盘符创该文件夹

2) "httpd-conf"结尾虚拟路径是否配置

问题描述 6:通话录音正常查询,打开"通道监控"显示空白

解决过程:

1) 安装 flash 插件

2) 浏览器与 flash 插件不兼容, 换其他浏览器

问题描述 7:有录音时长,文件可以正常下载,页面点击播放没有反映

解决过程:

- 1)下载录音文件,用 Windows Media Player播放器播放该条录音,
- 2) 如 Windows Media Player播放提示错误,请升级播放器,
- 3)浏览器未加载或不兼容 Windows Media Player
- 4) 其他原因,请联系技术处理

问题描述 8:页面登录提示用户名或密码错误

解决过程:

- 1)复位密码
- 2) 如是 web 录音系统部署完成后登录显示此错误,请运行电话录音系统软件后,再登录
- 3)检查数据库是否损坏

问题描述 9:页面打不开, IP 地址 ping 不通, eVRS 设备 run 灯常亮或者不亮

解决过程:

1)设备程序停止工作,需断电重启设备

- 2) 重启后,将后台日志发与技术分析
- 3) 多次重启后,无效果,请联系商务发回维修
- 4)寄回之前,如可以远程,请技术远程确认,ping内核 IP

问题描述 10: 高级管理员录音查询正常,新增用户查不到录音记录

解决过程:

- 1)新增用户时,"管理号码"项请选择要管理的号码
- 2) 其他原因,请联系技术

问题描述 11: 呼入收不到对方号码

解决过程:

- 1)检查话单振铃计数,(大于等于2);主叫号码一般是在第一声振铃和第二声振铃之间送达
- 2) 确认话机有没有正常收号
- 3)修改主被叫模式
- 4)设置接收灵敏度
- 5) 其他原因,录音分析

问题描述 11: web 版录音系统后台程序运行报 "VoiceLog. exe-找不到序数 无法定位序数 414 于动态链接库 TVCDRV. d11"

解决过程:

- 1)检查板卡驱动安装情况
- 2)检查驱动版本信息, V1.5.7.808之前版本不支持 web 录音系统。