

## 雲流 IP 電話錄音系統 IP Logger (IL)

### 多功能完善的 IP 錄音解決方案

雲流 IP 電話錄音系統是針對新世代 IP PBX 所開發的錄音系統。藉由先進的 TCP/IP 網路傳輸技術及 VoIP 的通訊技術，不但大幅簡化複雜的佈線、跳線需求，還可將錄音主機分散建置，管理者經由網頁的圖型操作介面，進行遠端設置監控、錄音檔案查詢聽取、即時監聽與系統管理功能。IP 電話錄音系統不僅保留傳統電腦式錄音系統的優點，亦利用先進網路語音技術的優點，使得錄音容量更大、回路擴充更加彈性、管理更加方便安全。本系統同時支援 IP、數位與類比電話之錄音，並支援整合客服中心系統之錄音與監控。

### 待解現況

1. 如何藉由單一設備，可同時滿足傳統電話與 IP 電話的監聽與錄音需求
2. 如何對於多據點或跨國企業提供分散式 IP 電話錄音，同時透過網路提供完善的音檔搜尋、傳遞、儲存與播放等功能
3. 如何提供完整的 IP 錄音解決方案，對於已採用 IP PBX 的企業，滿足其管理與業務上的多樣需求，符合各階層員工使用時機與方式
4. 如何透過 IP 錄音系統在電話客服中心的使用，提供對服務座席人員的監督管理與訓練，同時可減少客戶抱怨糾紛與提高通話服務品質

### 產品效益

1. 基於 IP 的網路錄音系統，減少了傳統設備需與中繼線或分機線並接的麻煩，無須佈線。提供了佈署彈性且節省成本的錄音解決方案
2. 單一系統提供 IP、數位與類比電話之錄音與多樣錄音方式滿足企業需求，減少企業因建置多系統所造成的管理困難
3. 錄音為極佳的紀錄與追蹤工具，可增加企業生產力，改善客戶服務品質，降低經營管理風險

### 主要功能與特色

1. 系統支援 IP 網路監測方式及電話會議方式錄音，單一系統提供 IP、數位與類比電話之錄音，無須佈線並接，容易建置及管理
2. 提供多種電話錄音方式，包括全程錄音(Total Recording)、選擇性錄音(Selective Recording)、隨選錄音(Recording On Demand)
3. 提供靜音監聽功能，監聽目前正在通話內容，且對通話品質沒有任何影響，也不影響正常的錄音
4. 提供網頁式管理與使用介面，管理人員可由網頁設定錄音規則及系統組態；使用者能於網頁上做音檔的搜尋、播放、下載及 Email 音檔
5. 管理許可權設定：管理者可設定不同許可權等級並彈性定義使用者所能設定更改之功能
6. 多重搜尋條件：可根據來電號碼、被叫號碼、起啓時間、結束時間...，快速尋找所需檔案
7. 彈性儲存容量：使用迴圈式錄音於硬碟機內，可保存最近日期之錄音資料。在 G.711 語音壓縮格式下每一 GB 存儲可支 50 小時錄音，儲存時間依存儲設備之容量而定。亦可直接連接或透過網路連接方式，將錄音檔案保存於外部存儲設備之中擴增錄音容量

8. 支援多種語音壓縮標準：支援 G.711 a-law， $\mu$ -Law 或 G.729 壓縮格式
9. 安全的錄音傳輸：系統提供透過 SSL 加密機制來傳輸已錄製好之錄音檔案
10. 支持 CTI 整合：可透過客服人員辨識碼或企業相關資料關聯提供錄音檔查詢、調閱等功能
11. 錄音檔保護：針對錄音存檔路徑做存取限制保護，即使系統管理人員亦無法進入存取錄音檔，確保錄音檔之存儲安全性
12. 禁錄列表：可排除不需錄音之特定用途電話號碼列表設定，如傳真電話及語音信箱系統等
13. 整合 LDAP 認證：系統可整合 LDAP 服務，提供使用者的匯入及認證功能
14. 錄音定期備份：系統可將錄音檔定期備份到其他硬碟或是 DVD/DAT/MO/SAN 等儲存媒體上。備份回復可將備份之錄音檔還原以供查詢撥放

## 系統規格

1. 支援 SIP 及 H.323 VoIP 網路語音通訊協定
2. 雲流標準伺服器可支持 120 路錄音並可堆疊擴充
3. 支援電信級分散式架構及 HA，以滿足大型企業需求
4. 支持 Windows XP 及 Linux 作業系統

## 使用者介面

■	錄製時間	分行代號	行員代號	客戶身份證字號	產品名稱	音檔編號	錄音模式	錄音使用時間	外撥號碼	音檔編號(檔名)
<input type="checkbox"/>	2010-12-29 14:06:08	0001: 飛翼分行	001111: ewings							
<input type="checkbox"/>	2010-12-22 15:38:45	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						20101222000100111114838
<input type="checkbox"/>	2010-12-22 14:48:36	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						
<input type="checkbox"/>	2010-12-22 14:48:00	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						
<input type="checkbox"/>	2010-12-22 14:39:55	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						
<input type="checkbox"/>	2010-12-20 14:25:14	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						20101220000100111117282
<input type="checkbox"/>	2010-12-14 13:24:05	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						0931586892 2010121400010011117075
<input type="checkbox"/>	2010-12-10 14:18:31	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						0931586892 2010121000010011118152
<input type="checkbox"/>	2010-12-10 14:16:46	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						
<input type="checkbox"/>	2010-12-10 13:50:55	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789						
<input type="checkbox"/>	2010-12-09 18:52:14	0001: 飛翼分行	001111: ewings	A123456789	101 101: sure win組合式商品共用宣告	5164	產品宣讀錄音	00:00:00		0931586892 2010120900010011115164

## 佈署方式

