

MỤC LỤC

- I. Giới thiệu hệ thống Voicsoft
- II. Các tính năng chính
- III. Cài đặt hệ thống
 1. Cấu hình máy tính yêu cầu
 2. Cài đặt và kết nối
 - Cài đặt phần cứng
 - Cài đặt phần mềm
- IV. Cài đặt tính năng
 - Đăng nhập hệ thống
 - Chọn nơi lưu trữ các tập tin ghi âm
 - Tạo các tài khoản đăng nhập vào hệ thống
 - Thiết lập loại gọi cần ghi âm (gọi đến, gọi đi, cả hai, không ghi âm)
 - Sử dụng chức năng popup
 - Cách thiết lập thông tin cho từng kênh
- V. Hoạt động chương trình quản lý :
 - Giao diện chương trình chính và trạng thái các kênh
 - Đăng nhập
 - Cài đặt tính năng phần mềm
 - ✓ Cài đặt ghi âm
 - ✓ Quản lý đĩa cứng
 - ✓ Thiết lập mật khẩu và quyền phân phối
 - ✓ Các cài đặt phát lại files ghi âm
 - ✓ Làm thế nào để ẩn hệ thống ghi âm
 - ✓ FTP Backup
 - ✓ Số xử lý đặc biệt
 - ✓ kiểm tra tập tin ghi âm
 - ✓ Monitor cục bộ
 - ✓ Monitor qua mạng (LAN\Internet)
 - Hệ thống POPUP Client information
 - ✓ Giới thiệu
 - ✓ Cách thiết lập phiên bản popup hoạt động độc lập
 - ✓ Cách thiết lập phiên bản popup hoạt động trên LAN
 - ✓ Cài đặt hệ thống POPUP
 - ✓ Client management
 - ✓ Lịch sử cuộc gọi đến :

I. Giới thiệu hệ thống Voicsoft

Cảm ơn quý khách đã lựa chọn sản phẩm VoiceSoft ! Xin đọc kỹ hướng dẫn sử dụng trước khi cài đặt và sử dụng .

Hệ thống ghi Điện thoại VoiceSoft là một công cụ quản lý hiện đại. nó có thể giám sát và quản lý cuộc gọi đi và gọi đến với popup, quản lý chi phí cuộc gọi với PBX, ghi âm cuộc gọi , hộp thư thoại và nhiều chức năng khác. hệ thống ghi âm Điện thoại VoiceSoft bao gồm phần cứng và phần mềm đi kèm, gồm 2 phiên bản phiên bản chuẩn VSP và phiên bản cao cấp VSG .

với phiên bản chuẩn VSP :

- Ghi âm trên máy nhánh và trung kế .
- Màn hình hiển thị trạng thái thời gian thực
- Thống kê lại các cuộc gọi đến, cuộc gọi đi,
- Thống kê cuộc gọi không trả lời ,
- Popup cuộc gọi đến,
- Tính năng quản lý kinh doanh, thời gian quản lý dài,

với phiên bản cao cấp VSG :

- Có đầy đủ các tính năng của phiên bản chuẩn VSP
- Hỗ trợ tính năng hộp thư thoại (Voice mail).

Hệ thống Voicsoft đang dạng về chủng loại : dạng hộp (Box) sử dụng chuẩn giao tiếp USB, và dạng card hỗ trợ chuẩn PCI, hệ thống hỗ trợ cấu hình từ kênh 1, kênh 2, kênh 4, kênh 8, kênh 16

Hệ thống ghi âm VoiceSoft được sử dụng rộng rãi trong lĩnh vực kinh doanh qua điện thoại, hệ thống nhận công văn qua điện thoại, các hệ thống đường dây nóng, xử lý khiếu nại bằng điện thoại, các trung tâm tài chính và chứng khoán, và các dịch vụ giao thông vận tải, v..v.

Công ty chúng tôi giữ bản quyền sản phẩm, và là nhà phân phối chính thức sản phẩm Voicsoft ở việt nam, mọi thắc mắc về sản phẩm xin vui lòng liên hệ với chúng tôi để được giải đáp tốt nhất, quý khách có thể truy cập vào trang website www.namlong.vn , hoặc gọi cho chúng tôi theo số +84 8 39955880 để được hỗ trợ và tư vấn tốt nhất. chân thành cảm ơn.

Version 2.0.1

II. Các tính năng chính :

1, đa ngôn ngữ

Hỗ trợ Window2000/ NT/ XP/ 2003/ VISTA.

2, Ghi âm

Hệ thống có 3 chế độ cảm biến để ghi âm: kiểm soát điện áp, kiểm soát phím, kiểm soát bằng âm thanh. thời gian ghi âm có thể được đặt tự do, có thể ghi lại tại một số thời gian nhất định, hoặc toàn một ngày. Có thể lưu trữ dữ liệu tối đa trên 4 đĩa, có thể lưu trên máy cài đặt hoặc lưu trên đĩa mạng. Nếu hệ thống của đĩa cứng bị đầy nó sẽ xóa nội dung cũ nhất để hệ thống có thể hoạt động liên tục.

3, Màn hình thời gian thực

Giao diện màn hình chính thể hiện trạng thái thực của các dây đang kết nối, Hỗ trợ giám sát qua mạng Lan thời gian thực khi ghi âm (Hộp ghi âm chuẩn USB không hỗ trợ). đảm bảo rằng người sử dụng không bị làm phiền.

4, Caller ID

Hệ thống sẽ hiển thị số điện thoại của người gọi đến. thông tin này kết hợp với nội dung ghi âm của cuộc gọi sẽ tạo nên một kho thông tin, nó có thể được dung đến trong tương lai.

5, Operation Log

Tính năng này ghi lại tất cả các hoạt động của hệ thống. từ đó có thể biết được hệ thống được sử dụng như thế nào.

6, Unanswered Call

Nó sẽ hiển thị các cuộc gọi không trả lời, nếu cuộc gọi đến không có người trả lời hệ thống sẽ lưu lại cùng các thông tin như số gọi đến, thời gian gọi..... giúp cho người sử dụng có thể tìm hiểu thông tin khách hàng gọi đến và giải quyết kịp thời.

7, Extension Record (*.#)

Sau khi hệ thống ghi âm được kết nối với PBX, nó sẽ ghi lại những thông tin cụ thể của Extension và có thể có Extension trong tình trạng không ghi âm. chức năng Extension Record có thể làm cho bạn tiết kiệm được nhiều chi phí.

8, Popup cuộc gọi đến

Nếu người dùng muốn sử dụng chức năng này, đường dây điện thoại phải có tính năng Caller ID (FSK / DTMF).

Hệ thống sẽ popup số gọi đến của khách hàng để người sử dụng có thể biết tình trạng của khách hàng.

9, quản lý kinh doanh (POPUP)

Nếu người dùng muốn sử dụng chức năng này, đường dây điện thoại phải có tính năng Caller ID (FSK / DTMF).

Hệ thống có thể bật lên thông tin chi tiết của khách hàng gọi đến nếu bạn đã thêm các thông tin khách hàng và cơ sở dữ liệu của hệ thống .. Nó cũng có thể ghi lại địa chỉ của khách hàng, số điện thoại, hồ sơ kinh doanh.... do đó hệ thống trở thành người hỗ trợ kinh doanh của bạn.

10, Hoạt động qua mạng LAN/WAN

Nếu bạn cài đặt hệ thống trong PC với LAN/WAN, bạn có thể tương tác với hệ thống từ các máy tính khác trong cùng mạng.

11, Sao lưu bằng FTP

Thông qua các chức năng sao lưu bằng FTP, nó có thể sao lưu các tập tin ghi âm trực tiếp đến máy chủ.

12, Tính cước cuộc gọi (*,#)

Nó có thể làm một số cước cuộc gọi nếu bạn kết nối với PBX, và không cần phải mua phần mềm tính phí.

III. Cài đặt hệ thống :

1. Cấu hình máy tính yêu cầu

- ✓ Hỗ trợ hệ điều hành Window NT, Windows2000, Windows XP, Windows Vista
- ✓ CPU : từ Pentium 800Mhz / Althon 800Mhz
- ✓ có khe cắm PCI hoặc USB.
- ✓ Bộ nhớ: từ 256 MB
- ✓ Đĩa cứng từ 40G trở lên (tỷ lệ nén 1:4,140 giờ/GB/kênh , 5600 giờ/40G/kênh, 12000giờ/80G/kênh)

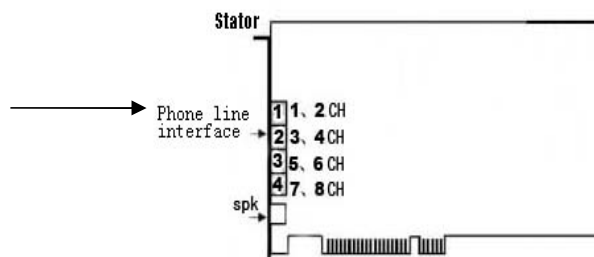
Để đảm bảo sử dụng hệ thống ghi âm tốt, chúng tôi khuyên người sử dụng làm một số đường dây kết nối PC với đất (mass) để bảo vệ. nếu dùng trong các ngành công nghiệp quan trọng khác (như Ngân hàng, Công an, đại lý bảo hiểm, dịch vụ đường dây nóng), hãy sử dụng máy tính công nghiệp.

Chú ý : bởi vì thiết bị ghi âm điện thoại hoạt động trong một thời gian dài, nên bạn phải cài đặt trong CMOS và phần quản lý điện năng của Windows về hoạt động của CPU, ổ đĩa cứng..v.v...đảm bảo hệ thống không bị gián đoạn khi hoạt động và đath hiệu suất tốt nhất

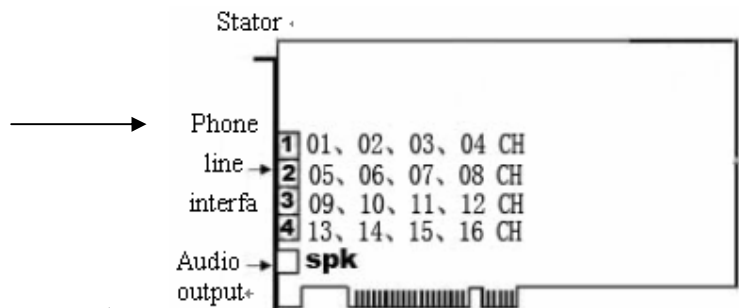
2. Cài đặt và kết nối

- Cài đặt phần cứng
 - ✓ Tắt nguồn PC
 - ✓ Cắm card VSP vào PC
 - ✓ Cắm USB Key (đi kèm sản phẩm)
 - ✓ Kết nối song song đường dây cần ghi âm vào hệ thống.

Card 8 kênh với 4 đường kết nối, mỗi đường chia thành 2 port kết nối, tương ứng 2 chân ở giữa là 1 kênh, 2 chân ngoài cùng là 1 kênh. Thứ tự kênh phân bổ như hình bên.



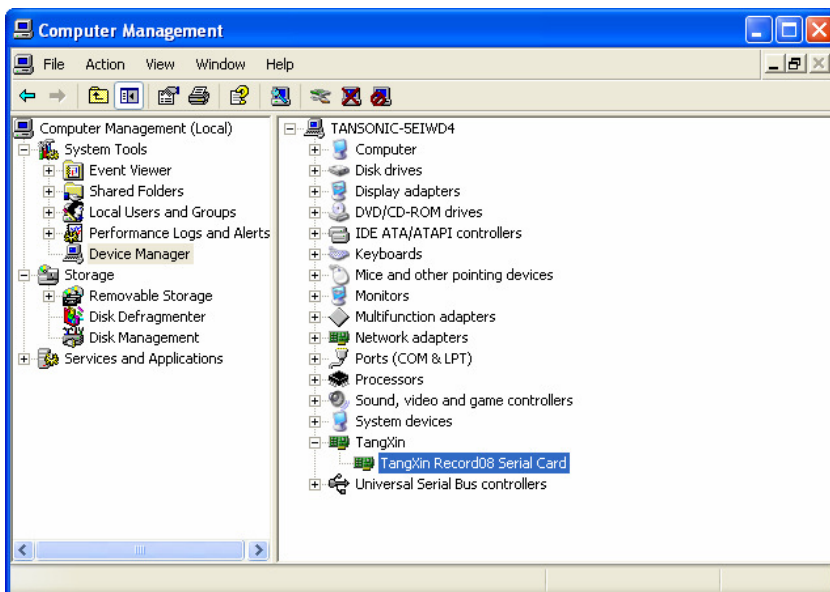
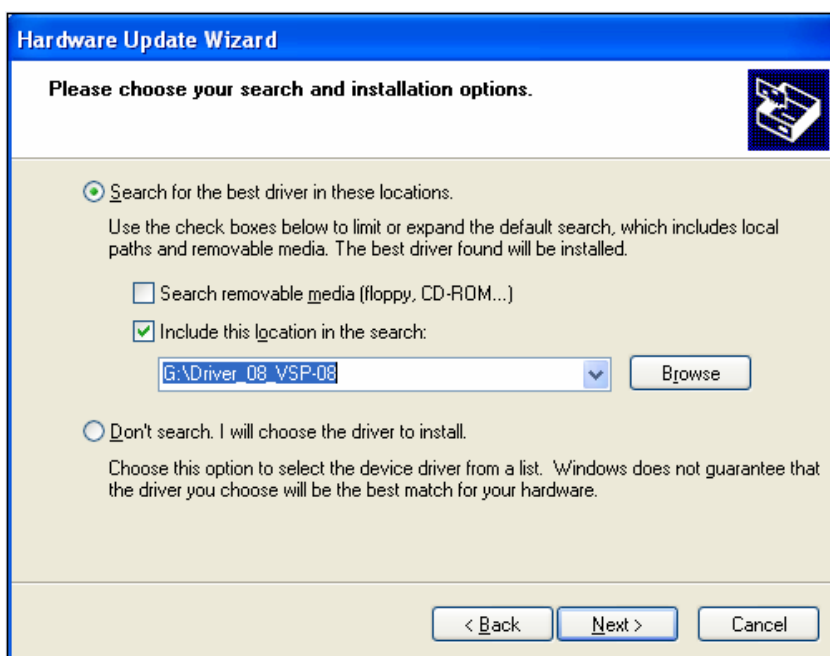
Card 16 kênh với 4 đường kết nối, mỗi đường chia thành 4 port kết nối, tương ứng 2 chân ở giữa là 1 kênh, 2 chân ngoài kế tiếp là 1 kênh, tuần tự như vậy ta sẽ có 4 kênh trong một cổng kết nối. Thứ tự kênh phân bổ



- Cài đặt phần mềm
Lấy ví dụ cài đặt cho model VSP-08, dùng hệ điều hành Windows XP, cài đặt các model khác cũng sẽ tương tự. cài phần mềm gồm có 2 phần : driver phần cứng và cài đặt chương trình quản lí.

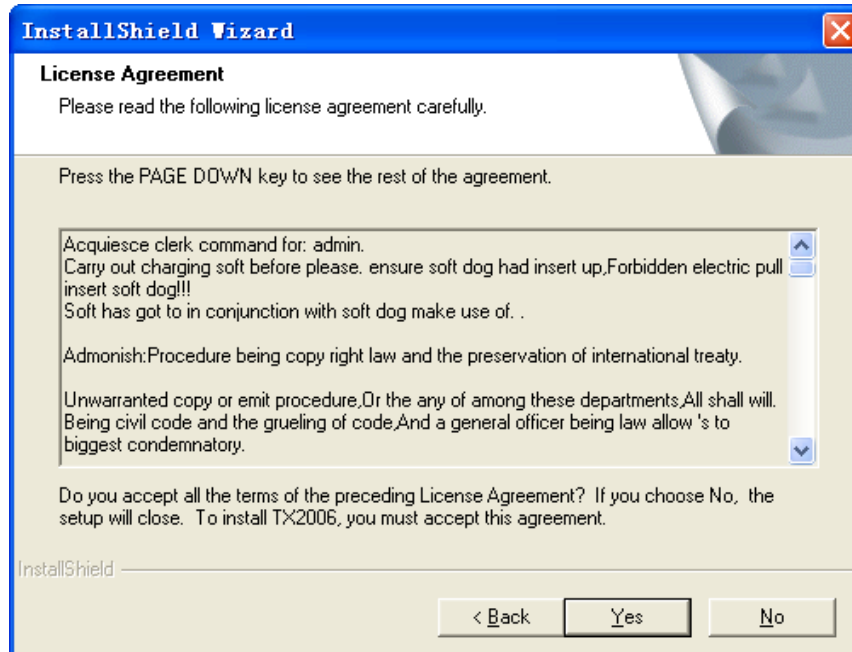
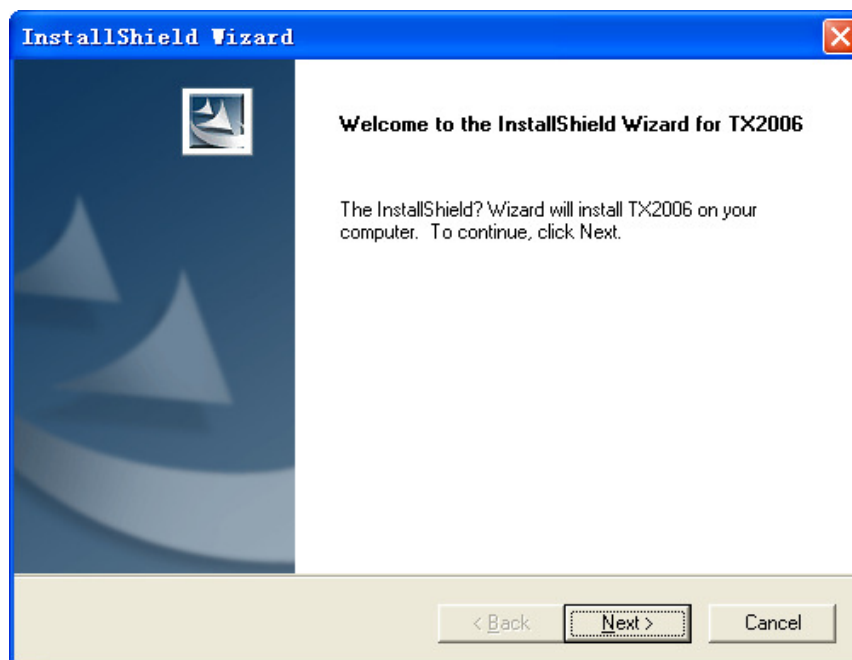
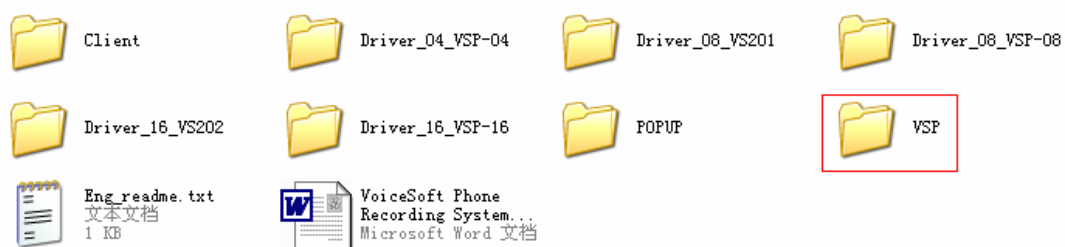
✓ Driver phần cứng :

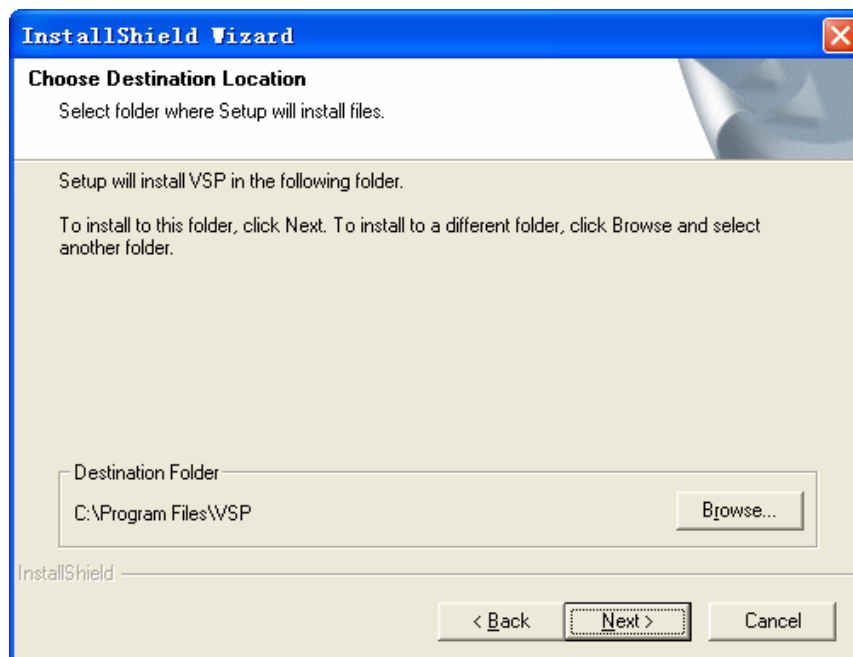
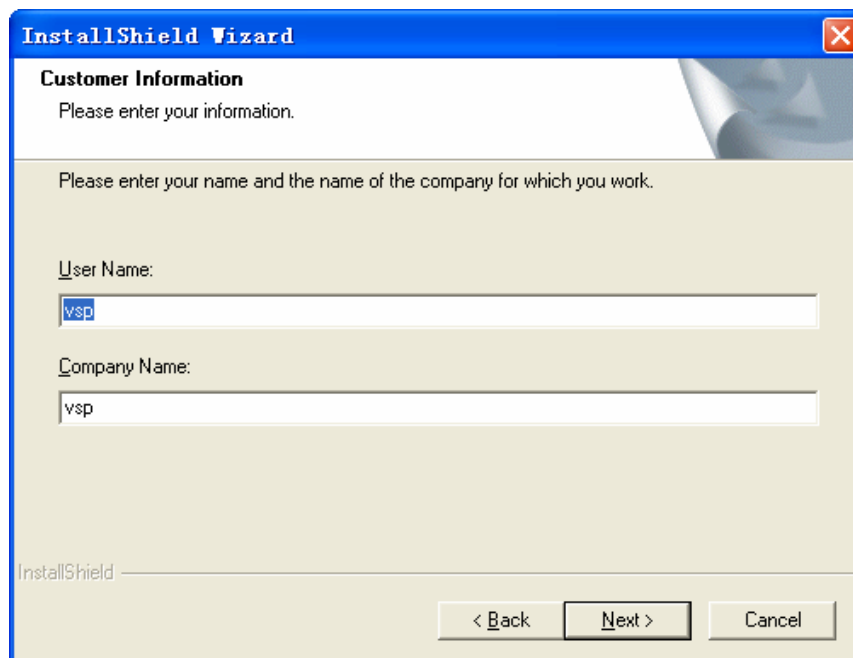


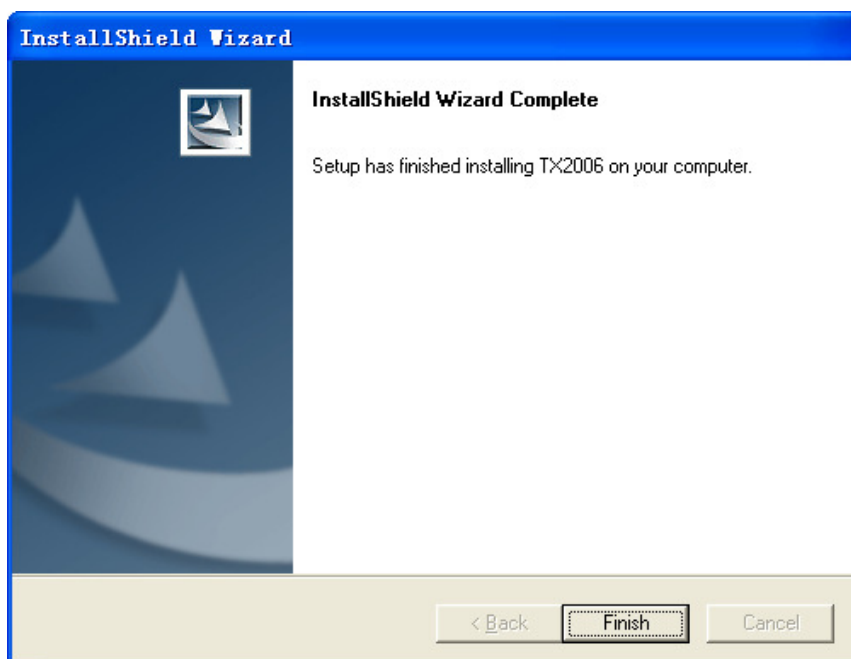
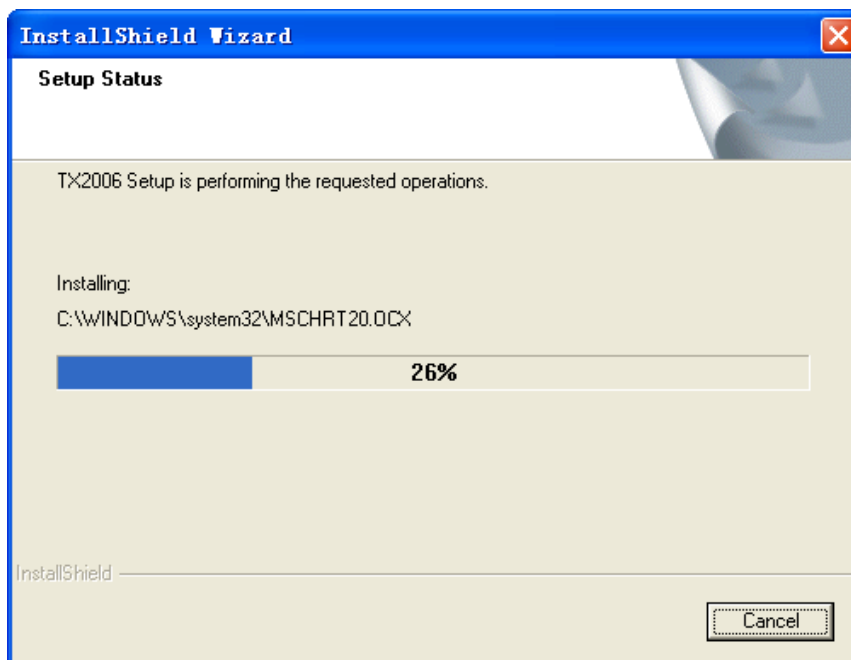


✓ Cài đặt chương trình quản lí

Hướng dẫn sử dụng hệ thống ghi âm VoiceSoft



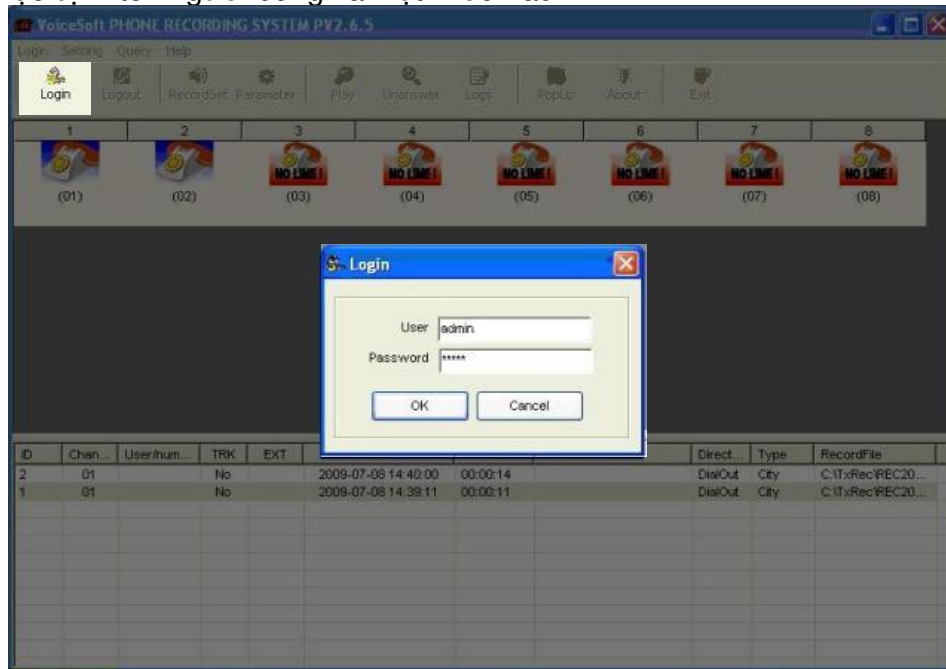




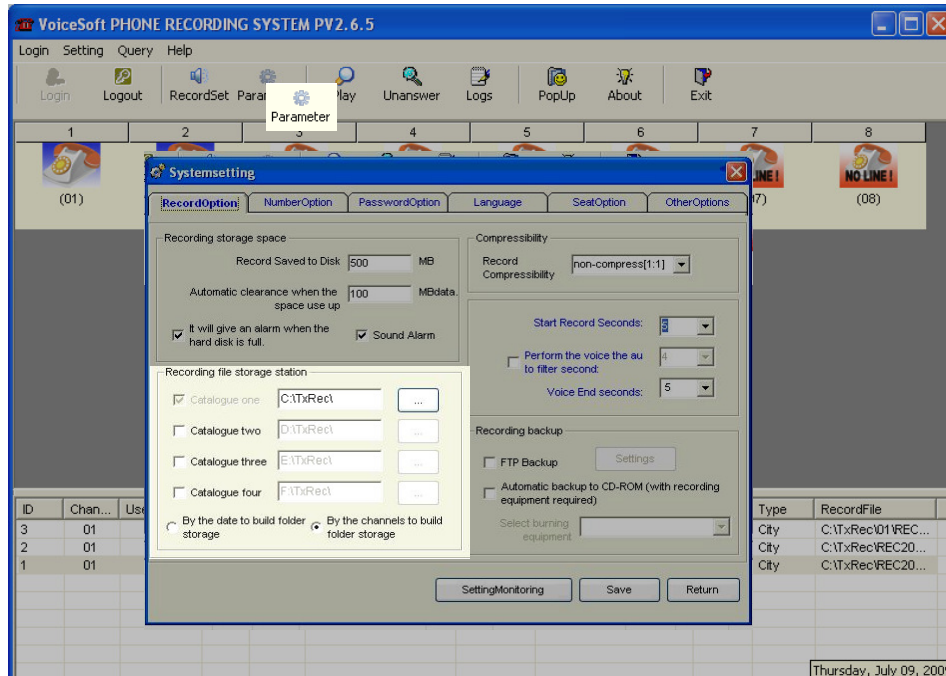


IV. Cài đặt tính năng :

- Đăng nhập hệ thống :
Mặc định tên người dùng và mật khẩu : admin.



- Chọn nơi lưu trữ các tập tin ghi âm :

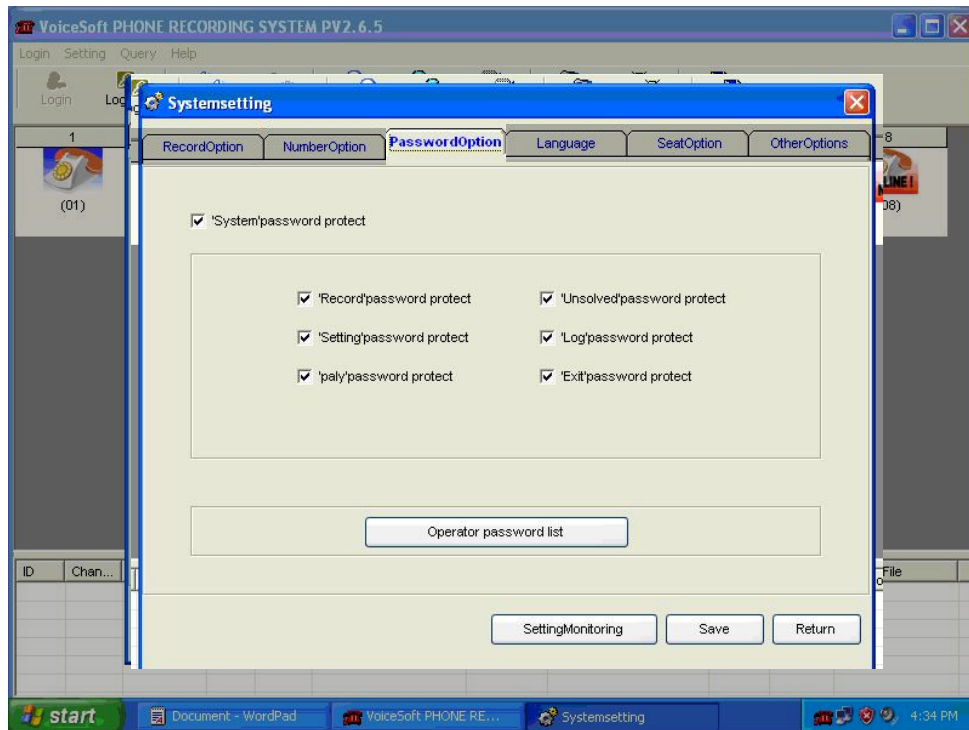


Sau khi hoàn tất cài đặt, mặc định hệ thống lưu trữ trong thư mục.

C:\TxREC . hệ thống cho phép chọn 4 nơi lưu trữ (có thể dùng ổ đĩa mạng).
Lưu trữ ưu tiên từ trên xuống (khi đầy hệ thống tự động chuyển sang ổ đĩa tiếp theo)

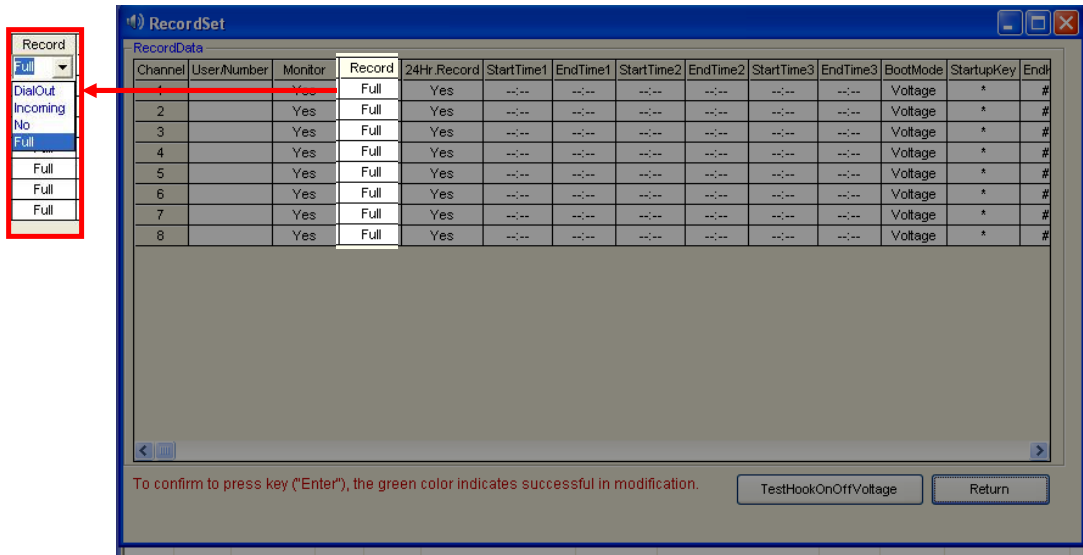
Khi tất cả các đĩa lưu trữ đầy, hệ thống sẽ xóa các dữ liệu ghi âm cũ nhất để hệ thống có thể tiếp tục làm việc. Hệ thống sẽ tạo thư mục để lưu trữ các tập tin ghi mỗi tháng. trong thư mục tháng, nó sẽ tạo các thư mục để lưu trữ theo từng ngày. ví dụ 20050809 là thư mục lưu các tập tin ghi âm của ngày 09 tháng 08 năm 2008.

- Tạo các tài khoản đăng nhập vào hệ thống :

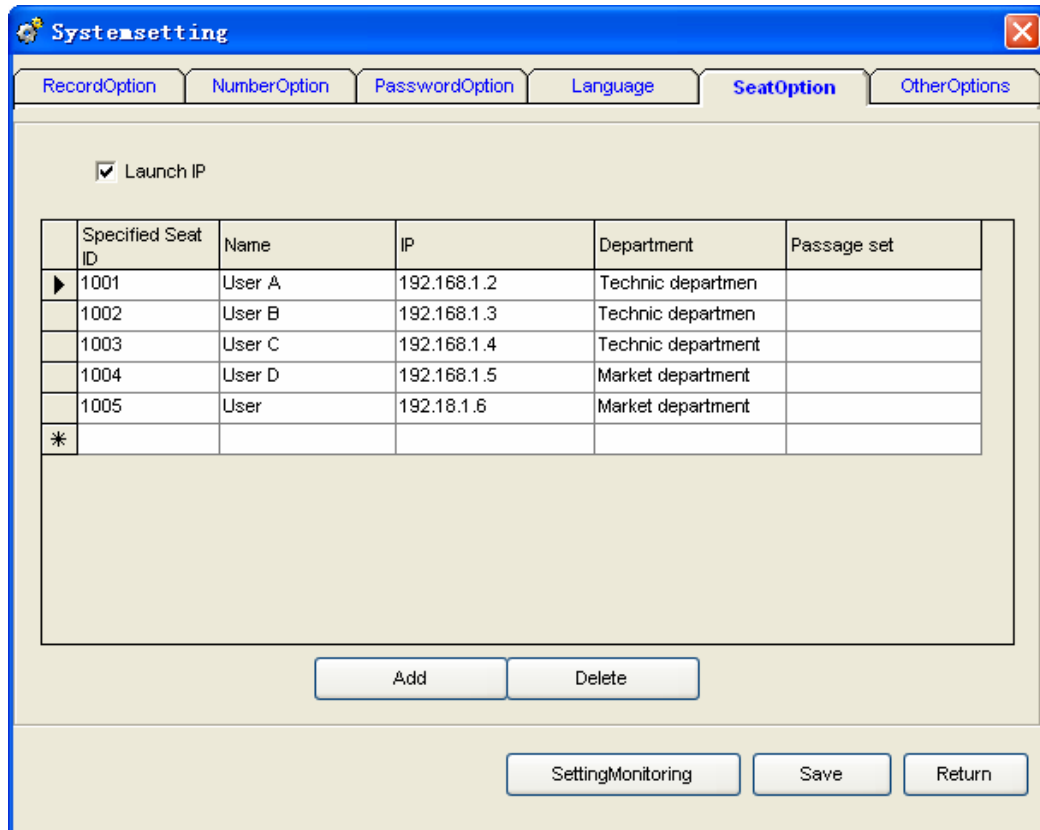


Hệ thống mặc định mật khẩu đăng nhập là: admin
Hệ thống cho phép tạo thêm các tài khoản đăng nhập mới trong phần Operator password list. và cho phép giới hạn quyền của các user này (các quyền hạn cho phép thì được đánh dấu không cho phép thì không đánh dấu)

- Thiết lập loại gọi cần ghi âm (gọi đến, gọi đi, cả hai, không ghi âm) :
Mở "Thiết lập Recording"



- Sử dụng chức năng popup ;

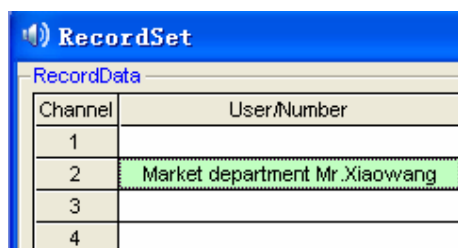


Sử dụng chức năng này nó cần phải có tính năng hiển thị số gọi đến (Caller ID, FSK / DTMF)

thêm địa chỉ IP của máy tính cần Popup đến, nếu muốn popup máy tính đang cài chương trình nhập 127 .0.0.1 và nhấp vào 'Lưu'.sau đó chạy các

popup trên các máy tính.

- Cách thiết lập thông tin cho từng kênh :



Channel	User/Number
1	
2	Market department Mr.Xiaowang
3	
4	

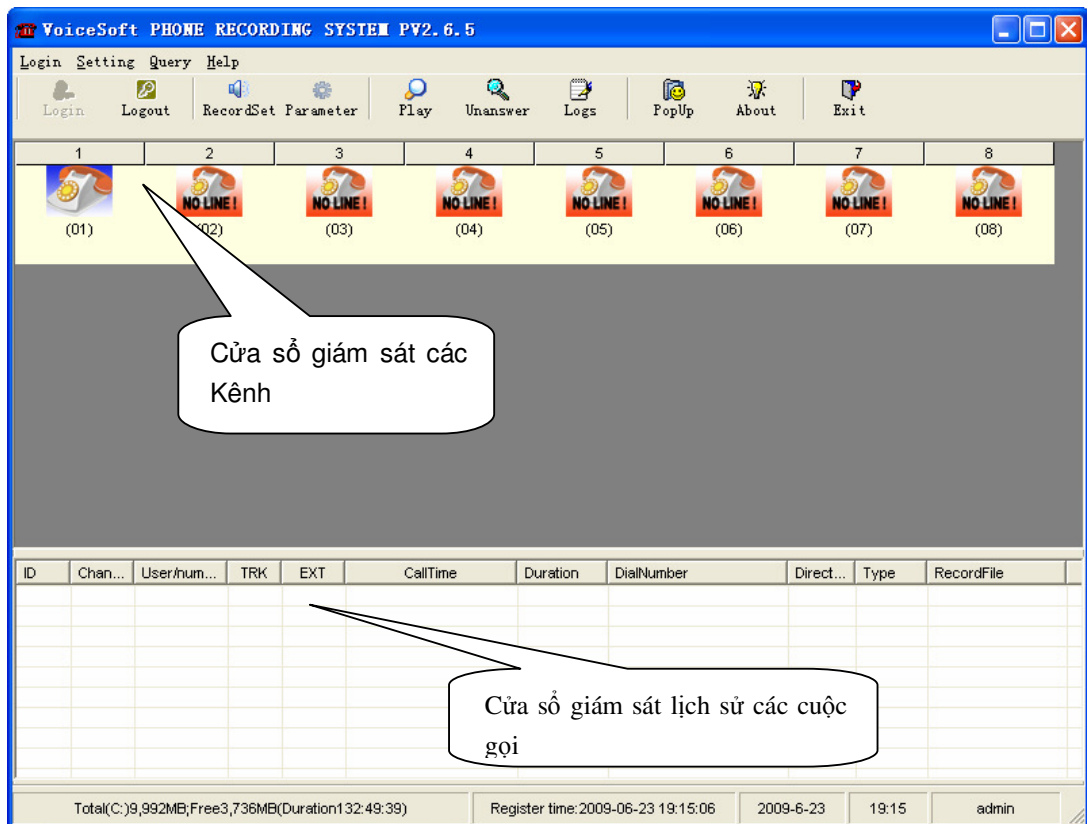


Ví dụ, tôi đã cài đặt một hệ thống ghi âm 16 kênh, và tôi muốn cài cho người sử dụng của kênh 02 là " Maket department Mr.Xiaowang", cách thiết lập là: vào "Recording Setting". bấm double click vào phần "User / number " kênh 02 và nhập vào" Maket department Mr.Xiaowang", sau đó "Enter".

Sau khi hoàn tất cài đặt, bạn có thể xem trạng thái của "Maket department Mr.Xiaowang" trong giao diện hội thoại của hệ thống ghi.(xem hình)

V. Hoạt động chương trình quản lý :

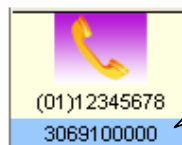
- **Giao diện chương trình chính và trạng thái các kênh :**



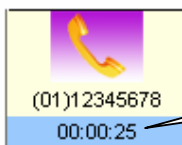
Trạng thái kênh :



Đối với cuộc gọi đến , "0000113" là số gọi đến , màu xanh biểu hiện cho cuộc gọi đến .



Màu xanh biểu hiện cho cuộc gọi đi, "3069100000" là số gọi đi, "12345678" là số của kênh (được cài đặt sẵn), có thể thiết lập tên người sử dụng của kênh.



Thẻ hiện cho thời gian đàm thoại

Khi hệ thống hiển thị giao diện chính, hệ thống ghi âm đã trong trạng thái làm việc.

Giải thích Biểu tượng của kênh:



line rỗi (Idle)



Line đang được Monitor



Line có cuộc gọi đến (Incoming call)



Có một line , nhưng không có module ghi âm.



nhấc máy (Hooking off)



Port có module ghi âm, nhưng line kết nối bị lỗi hoặc không kết nối.



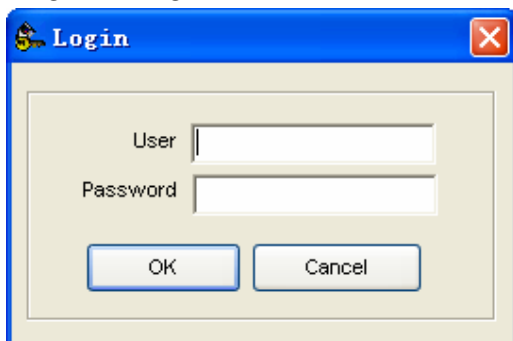
Điều khiển âm thanh ghi âm (Sound Control Recording)



Điều khiển âm thanh (Sound control)

- **Đăng nhập**

Sau khi nhập tên người dùng và mật khẩu, có thể đăng nhập vào hệ thống . người dùng khác nhau có mật khẩu khác nhau.



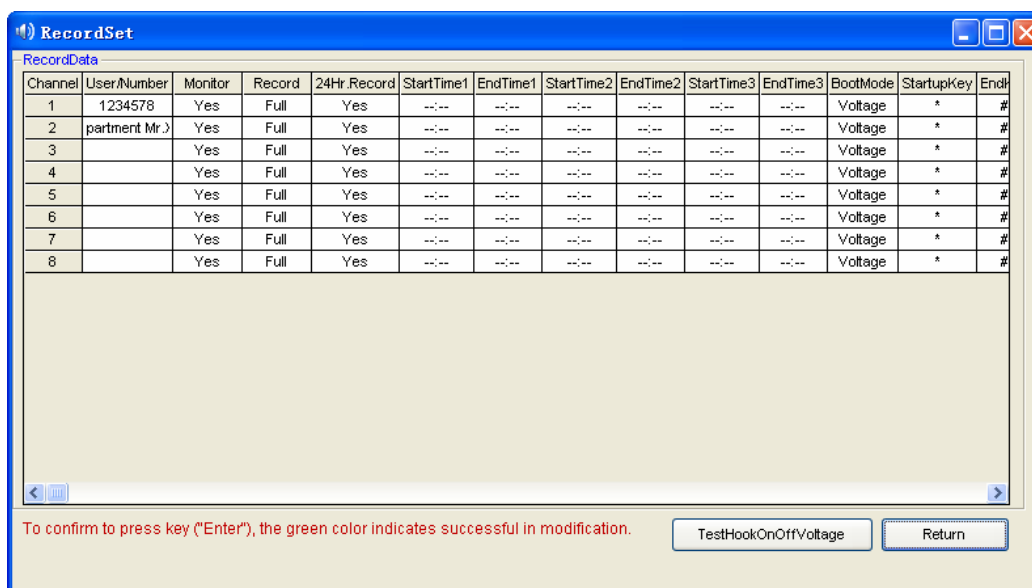
Tên mặc định : admin

Mật khẩu mặc định :admin

- **Cài đặt tính năng phần mềm :**

- ✓ **Cài đặt ghi âm :**

Trong "Recording setting " có thể thiết lập thuộc tính của mỗi kênh, chẳng hạn như số của kênh hoặc tên người dùng , hoặc cho các kênh có thể ghi âm theo thời gian định trước .

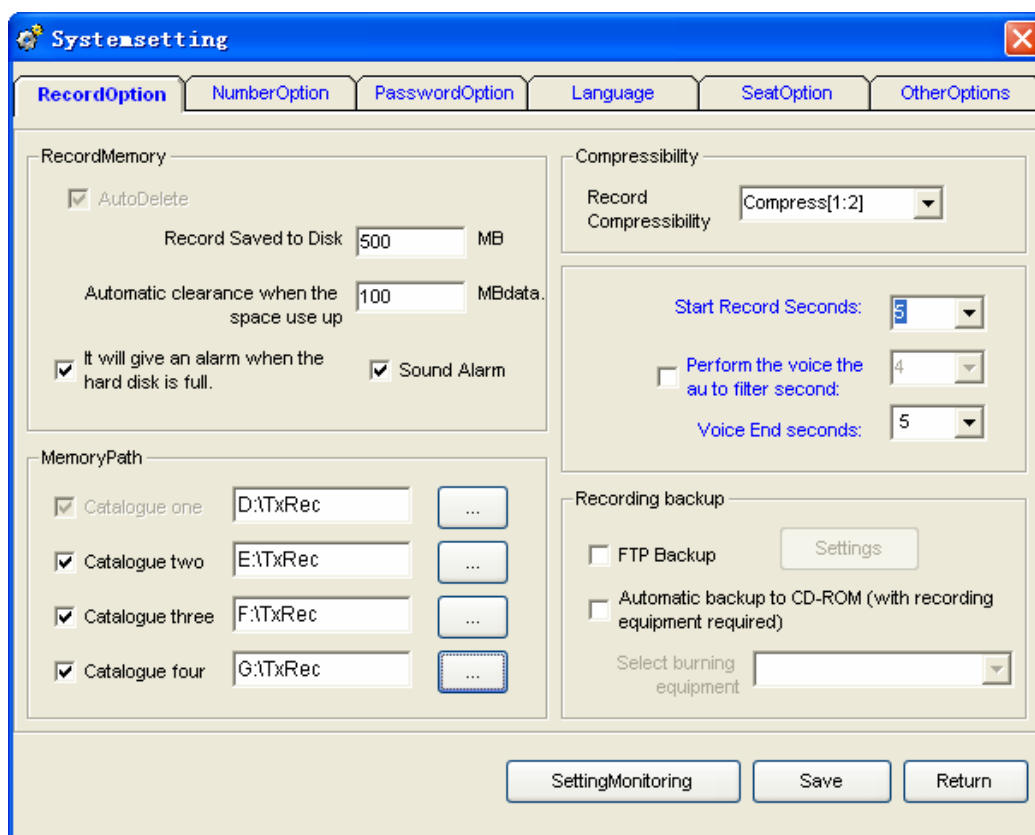


- **User/ number** : cài đặt tên người sử dụng kênh hoặc số điện thoại kết nối đến kênh.
- **Monitor** : cho phép hoặc không cho phép monitor trên kênh này.
- **Recording** : cài đặt loại cuộc gọi cần ghi âm (gọi vào, gọi ra, cả hai, không ghi âm)
- **24-hour recording** : chọn ghi âm 24 giờ hay ghi âm theo các khoảng thời gian định trước.
- **Time section** : "--:--:--" Nghĩa là không thiết lập. Thời gian có thể được chia thành ba đoạn. Ví dụ, một số khách hàng chỉ muốn ghi lại tại 8:00-12:00,14:00-18:00 ta cài đặt "08:00" tại " Start time 1.", "12:00" tại " End time 1" , "14:00" tại "Start time 2", "18:00" tại "End time 2".
- **Bootmode (Chế độ khởi động ghi âm)** : Có các chế độ Điều khiển điện áp (Voltage), Điều khiển phím, Điều khiển âm thanh (Voice). mặc định "Điều khiển điện áp"
 - Điều khiển ghi âm theo điện áp (Voltage) của dây điện thoại. nhắc máy để ghi âm, gác máy để dừng ghi âm Các chế độ này chủ yếu được sử dụng cho các đường dây tương tự (analog).
 - Điều khiển phím (Digit) có nghĩa là: bắt đầu hoặc ngừng ghi âm theo chủ ý của người dùng điện thoại. Sau khi bạn thiết lập chế độ ghi âm "điều khiển phím", nó sẽ bắt đầu để ghi khi bạn bấm " Start key: * " và ngừng ghi âm khi bạn bấm phím " End key : # " trong quá trình đàm thoại của bạn. khi bạn không bấm phím nó sẽ không ghi âm lại.
 - Điều khiển âm thanh (Voice): bắt đầu hoặc ngừng ghi âm theo âm

thanh trên đường dây . Ví dụ: Nếu bạn muốn ghi Microphone, bạn có thể chọn chế độ điều khiển âm thanh.

- ❖ *Chú ý* : khi ghi âm với Phiên bản cao cấp, khi bạn sử dụng chế độ Điều khiển âm thanh (Voice) có thể không sử dụng chức năng để lại nhấn tin.
- Threshold Value (Độ nhạy âm thanh): Điều chỉnh độ nhạy âm thanh để bắt đầu hoặc kết thúc ghi âm của chế độ Điều khiển âm thanh (Voice). Mặc định là 18 decibel. Sau khi bạn chọn chế độ điều khiển âm thanh, nó sẽ khởi ghi âm khi âm thanh đạt 18 decibel. Nó sẽ ngừng ghi âm khi sau 5 giây (Start record seconds) và âm thanh không đạt 18 decibel

✓ **Quản lý đĩa cứng :**



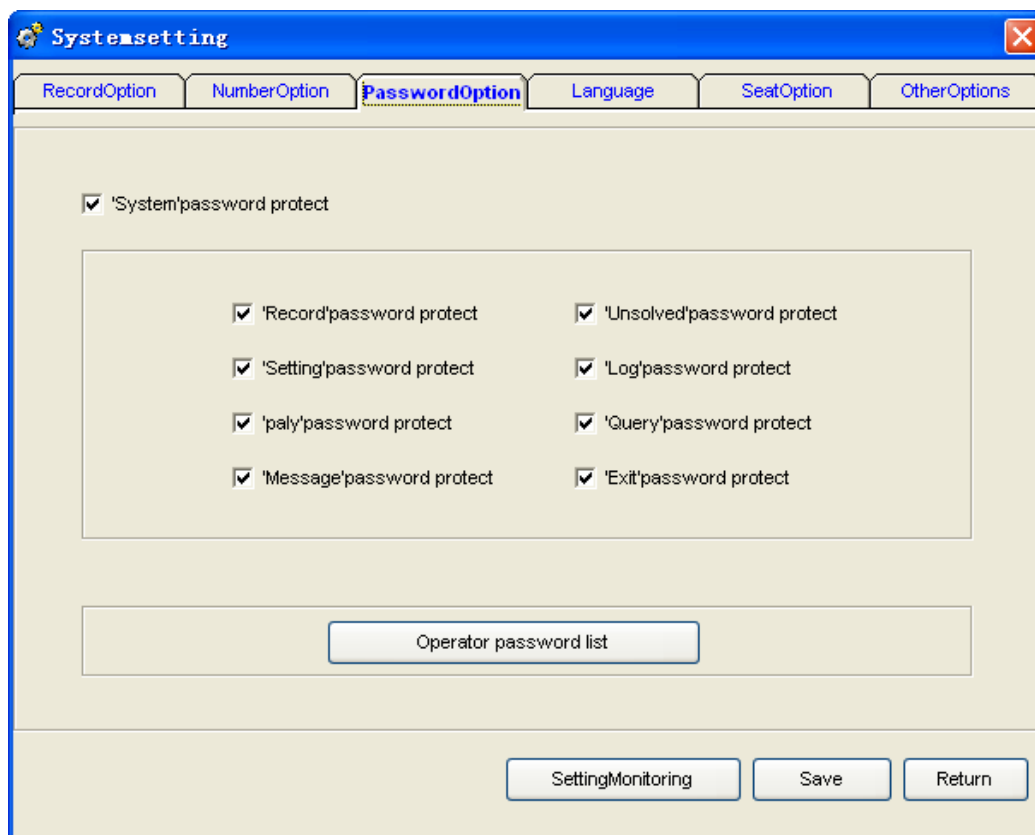
- Recording memory (Bộ nhớ lưu files ghi âm): khi Bộ nhớ trống của các đĩa cứng ít hơn bộ nhớ được thiết lập để hệ thống hoạt động được, hệ thống sẽ xóa hết tập tin, bằng bộ nhớ xóa thiết lập bởi hệ thống
 - Ví dụ: Hình trên , các tập tin ghi âm được lưu trong cửa hàng "D:\TxRec\ ". Khi bộ nhớ của đĩa C ít hơn 500MB, hệ thống sẽ xóa 100MB các file.
- Có thể thiết lập lưu trữ tại 4 thư mục: nằm trên các đĩa khác nhau. Không nên giữ các thư mục trong đĩa C.
- cho phép báo động khi đĩa cứng thiếu: Khi đĩa cứng thiếu, hệ thống sẽ

tạo ra một âm thanh và hiển thị hộp thoại thông báo, tính năng này được cài đặt khi chọn phần “harddisk memory is fully and give an alarm” và “voice alarm”.

- tỷ lệ nén (Compressibility): có thể thiết lập là 1:1, 1:2, 1:4, mặc định là 1:1 và định dạng tập tin ghi âm là WAV, nếu chọn 1: 2 thì định dạng file ghi âm là TS2, và nếu chọn 1:4 thì định dạng tập tin là TS4.

✓ **Thiết lập mật khẩu và quyền phân phối :**

- Thiết lập mật khẩu quản trị viên
Cách cài đặt : Mở parameter setting → “Password option”
→”Operator password table “→ tạo user password



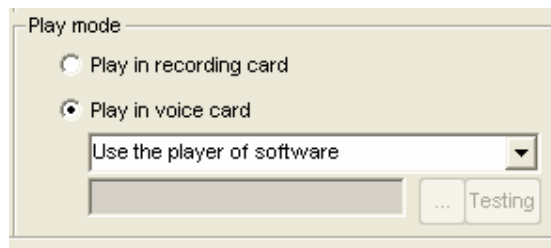
Mô tả các đặt tính mật khẩu:

- system password protection : Nếu chọn tính năng này, hệ thống bắt buộc phải đăng nhập bằng user và password, nếu không chọn hệ thống sẽ đăng nhập tự động.
- Operator Password list : hệ thống cho phép bổ sung, sửa đổi một số quản trị viên.
Hệ thống có hai quyền chính là: admin (quản trị viên) và user1 (Điều Hành), cho phép 1 người sử dụng chỉ mở chức năng ghi âm và thực hiện một số yêu cầu. User1 không thể thiết lập các thông số khác, cách thiết lập User1 là:

- "Parameter setting" → "Password Option" → đánh dấu vào "system password protection"
- "Parameter setting" → "Operator password table" → "Add", thêm tên user và password.
- "Parameter setting" → "Password option" → thiết lập các quyền cho user bằng cách đánh dấu vào các quyền sau :
 - "Record" password protection (cho phép ghi âm)
 - "setting" password protection (cho phép cài đặt)
 - "play" password protection (cho phép nghe lại cuộc gọi)
 - "message" password protection (cho phép nghe lại cuộc gọi hộp thư thoại)
 - "unsolved" password protection (cho phép xem lại cuộc gọi nhớ)
 - "Query" password protection (cho phép tìm kiếm các cuộc gọi đã ghi âm)
 - "Exit" password protection (cho phép thoát chương trình ghi âm)

✓ **Các cài đặt phát lại files ghi âm :**

Hệ thống có hai chế độ phát lại, đó là "Recording card audio output play" (phát lại bằng card âm thanh trên máy tính) và "Voice card play audio port" (phát lại bằng port âm thanh trên card ghi âm), chức năng này không sử dụng được với thiết bị ghi âm USB:

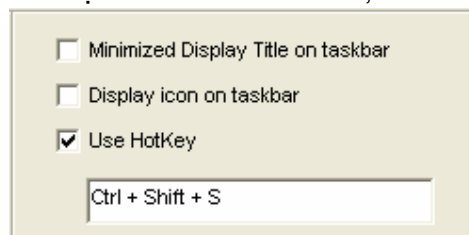


Cách cài đặt : "Parameter Setting" → "Other option" → "Play mode".

✓ **Làm thế nào để ẩn hệ thống ghi âm :**

Sử dụng chức năng này cho hệ thống ghi âm hoạt động ẩn, không cần hiển thị. Chức năng này không được sử dụng cho thiết bị ghi âm USB, các bước thiết lập ;

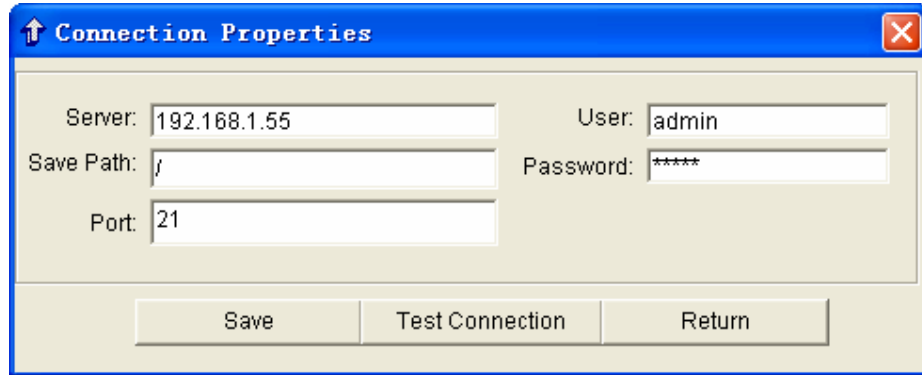
- "Parameter Setting" → "Other Option".
- Cài đặt như hình bên dưới, bấm "save".



- Sau khi cài đặt hệ thống ghi âm sẽ chạy ẩn, có thể sử dụng phím nóng "Ctrl + Alt + S" để hiển thị chương trình

✓ **FTP Backup**

sử dụng chức năng này cần kết nối "internet " .

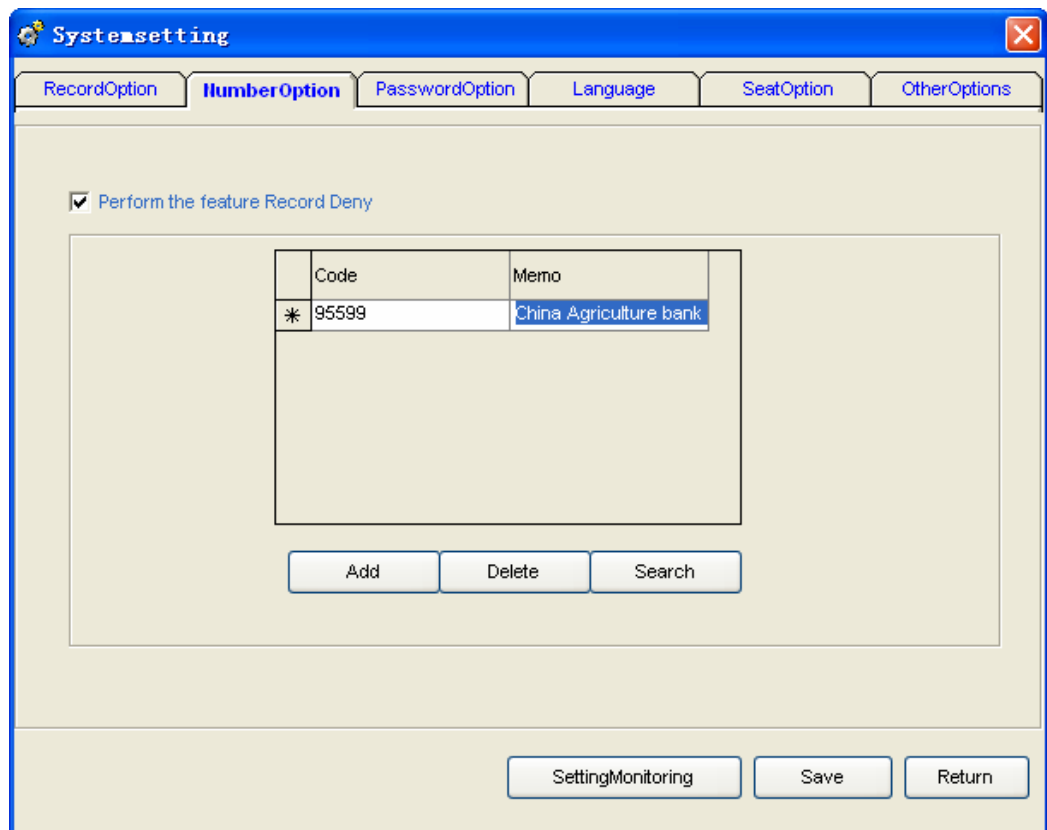


Mở tính năng "FTP auto backup", sau đó thiết lập địa chỉ IP máy chủ FTP, User và mật khẩu, đường dẫn để lưu files ghi âm và port dùng để truyền data . bình thường là port "21".

✓ **Số xử lý đặc biệt.**

Chức năng cho phép thiết lập các số đặc biệt không ghi âm, bước thiết lập là:

- "Parameter Setting" —>"Number option".
- thêm số không cần ghi. Như hình khi quay số "95.599" gọi hệ thống sẽ không ghi âm lại.

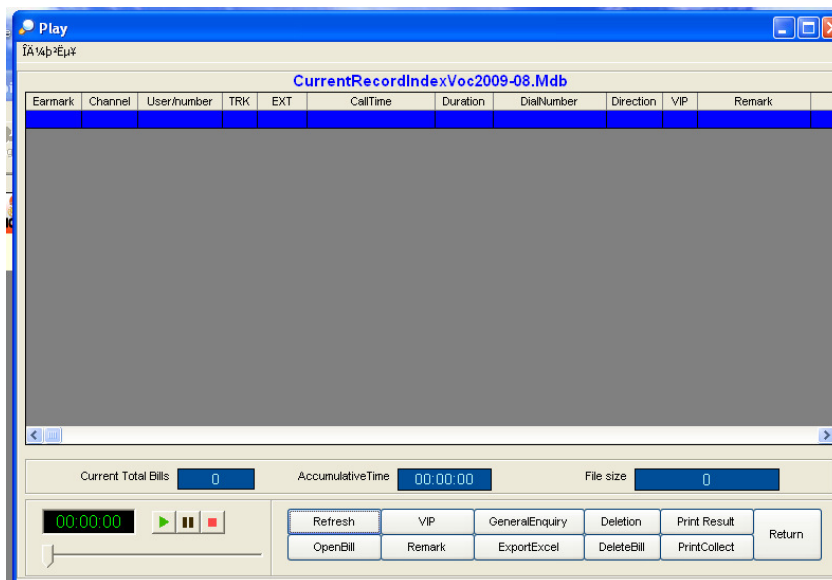


✓ **Kiểm tra tập tin ghi âm :**

tính năng này, user có thể phát lại, xóa, thêm chú thích , và in danh sách file recording v..v

Giới thiệu: Chỉ sau khi nhấp vào hồ sơ ghi chép, có thể chơi, thêm giải thích, sao lưu và xóa các tập tin, như vậy nếu được đánh dấu bằng "#", Có nghĩa là các bản ghi đã hoàn tất.

Hệ thống này cũng hỗ trợ mạng LAN để yêu cầu tập tin ghi âm, hoạt động chi tiết xin vui lòng tham khảo phần sau.



Pick up file: Nếu bạn muốn sao chép lại một nhật ký ghi âm quan trọng để các đồng nghiệp khác nghe lại, và bạn có thể làm như các bước:

- mở "Recording Inquiry".
- Chọn nhật ký ghi âm bạn cần sao chép, click chuột phải và nó sẽ hiện một trình đơn, như hình ở trên. và bạn sẽ tìm thấy file nếu sử dụng lệnh "Search goal", sau đó bạn có thể sao chép nó. hoặc sử dụng lệnh "saved as WAV" để sao chép một bản sao của tập tin và sao chép trực tiếp .
- Voice file remark : có thể thêm một văn bản cho các tập tin ghi âm. Đầu tiên cần chọn các tập tin ghi âm , và bấm vào nút " Remark ", sau đó nó sẽ xuất hiện hộp thoại để Ghi chú, và nhập văn bản vào,
- Tìm kiếm files ghi âm theo điều kiện :

The image shows a software window titled "GeneralEnquiry". It has a blue title bar with a close button. The window contains several input fields and checkboxes. The fields are: Channel (dropdown), User/number (dropdown), Remark (text), DialNumber (text), TRK (dropdown), EXT (text), Duration (spinner, set to 00:00:00), and VIP (dropdown). Below these are Starttime (spinner, set to 2005-09-23 00:00:00) and EndTime (spinner, set to 2007-10-23 15:19:01). There is a section with four checked checkboxes: DDD, DialOut, City, and Incoming. At the bottom are two buttons: "Show Result" and "Return".

Ví dụ :

- Nếu bạn muốn tìm các số 6.661, bạn có thể nhập vào "% 6.661%" trong "dial number", và nhấn "show result", sau đó tất cả các hồ sơ ghi số "6.661" sẽ được lọc ra.
- Trong yêu cầu bạn cần thông tin là , nếu bạn tìm thông tin có "0", và thời gian thực hiện cuộc gọi là " Oct 8th, 2004 ", bạn có thể nhập yêu cầu như sau : Input "???? 0" tại "Dialing number" và giữ trống tùy chọn " Out- going call ", Thiết lập " 2004-10-08 00:00:00 " tại "Start time", "2004-10-08 59:59:59" tại "End time"

Xóa các tập tin ghi âm :

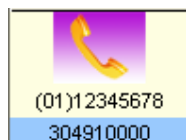
- Xóa file lựa chọn: Hãy chọn các tập tin ghi âm, file ghi âm khi lựa chọn sẽ có màu xanh, sau đó click "delete the file of choosing".
- Xóa thư viện hiện tại: Xóa tất cả files ghi ở thư viện hiện nay.

Nguyên tắc lưu file ghi âm :

- Hệ thống tự động sẽ xây dựng cơ sở dữ liệu mỗi tháng, ví dụ voc2005-08.mdb , viết tắt của cơ sở dữ liệu files ghi âm Aug.2005.
- Hệ thống tự động lưu files ghi âm trong thư mục tháng là thư mục con của thư mục "Txrec" trong đĩa cứng.
- ví dụ : thông tin chi tiết một trong những file ghi âm "01-B-9075512345678-1001-20070510133327.wav" 01 là số thứ tự kênh ghi âm, B là cuộc gọi đi "dialing-out" , A là cuộc gọi đến "incoming call" , 9075526906661 là số gọi đi , 1001 là extension, 20070510133327 là thời gian thực hiện cuộc gọi 13:33:27 và ngày 10th May , 2007.

✓ **Monitor cục bộ:**

Nếu bạn Monitor cục bộ, không cần phải sử dụng công cụ monitor. Chỉ cần nhấp đúp chuột để bắt đầu theo dõi, như hình bên dưới, nhấp đúp chuột một lần nữa để thoát.



✓ **Monitor qua mạng (LAN\Internet)**

chất lượng đàm thoại sẽ ảnh hưởng nếu sử dụng chức năng giám sát trong môi trường mạng, cần sử dụng công cụ giám sát thời gian thực để hoạt động nó.

Monitor qua mạng LAN.

Ví dụ: Một công ty có hai chiếc máy tính, và địa chỉ IP của là 192.168.1.2, 192.168.1.3, 192.168.1.2 là máy cài đặt hệ thống ghi âm điện thoại, Nếu tôi muốn theo dõi các nội dung đàm thoại từ máy 192.168.1.3, cách thực hiện :

- Tìm file “MONITORING.exe” trong CD đi kèm ,đây là công cụ monitor thời gian thực , copy nó vào đĩa cứng, files này có thể dùng không cần cài đặt .
- Double click “MONITORING.exe” và nhập địa chỉ IP 192.168.1.2 vào “Remoted host computer (IP address)”, bây giờ bạn có thể chọn kênh để tiến hành.

Internet real time:

- Tìm file “MONITORING.exe” trong CD đi kèm ,đây là công cụ monitor thời gian thực , copy nó vào đĩa cứng, files này có thể dùng không cần cài đặt .
- Nếu có tường lửa (firewall) bạn cần mở các port (1503 , 1504, 1507) trong Router và Forward đến Ip của máy cài đặt hệ thống ghi âm điện thoại.
- Double click “MONITORING.exe” và nhập địa chỉ IP 192.168.1.2 vào “Remoted host computer (IP address)”, bây giờ bạn có thể chọn kênh để tiến hành.

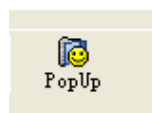
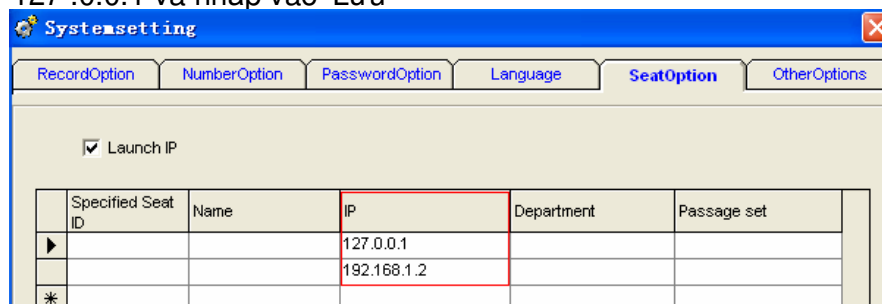
• **Hệ thống POPUP Client information**

Chú ý: Sử dụng chức năng này nó cần phải có tính năng hiển thị số gọi đến (Caller ID, FSK / DTMF)

✓ **Giới thiệu:**

- Hiển thị số cuộc gọi đến thời gian thực.
- Hiển thị các thông tin khách hàng, chẳng hạn như tên, lịch sử ghi âm.
- Cập nhật các thông tin về cuộc gọi đến và thông tin yêu cầu khách hàng.
- Sửa đổi và làm mới các thông tin khách hàng thời gian thực.
- Thông báo số lượng cuộc gọi tự động.
- Gửi các thông tin về cuộc gọi đến, theo phần yêu cầu được chỉ định.
- Bạn có thể sử dụng Chức năng trên mạng LAN.

- Cung cấp các dữ liệu gọi đến giao diện phần mềm CRM khác thời gian thực.
 - Nó sẽ thể hiện lên các thông tin khách hàng khi có cuộc gọi đến.
- ✓ **Cách thiết lập phiên bản popup hoạt động độc lập:**
- Chạy chương trình chính của hệ thống ghi âm, mở "Parameter Setting → Extension option" → thêm địa chỉ IP của máy tính đang cài chương trình, nếu máy dùng IP tự động thì nhập 127.0.0.1 và nhấp vào 'Lưu'



- Click "Startup Popup" trên chương trình chính, và nó sẽ popup trên hệ thống này.
- ✓ **Cách thiết lập phiên bản popup hoạt động trên LAN:**
- Mỗi máy tính trong mạng LAN sẽ cài đặt các chương trình chính,
 - Chạy chương trình chính của hệ thống ghi âm, bấm vào "parameter setting" -> "extension option" -> thêm địa chỉ IP của các PC trong mạng cần Popup.
 - thiết lập chia sẻ hoàn toàn (share full) các thư mục cài đặt trong máy chủ (máy tính có cài đặt hệ thống ghi âm) mặc định thư mục cài đặt là "C:\Program Files\VSP",
 - Nếu máy PC cài đặt hệ thống ghi âm địa chỉ IP là 192.168.1.2, sau đó ở máy PC khác tìm máy có "192.168.1.2" thông qua mạng LAN và tìm thư mục "VSP" copy shortcut "PopUp.exe" về các máy tính.
 - Bây giờ có thể chạy các chương trình popup hiển thị thông tin khách hàng nếu double click vào các "shortcut POPUP" vừa copy .
- ✓ **Cài đặt hệ thống POPUP:**
- bạn cần mật khẩu để đăng nhập hệ thống POPUP, Ngôn ngữ của giao diện "popup" được cài đặt "language interface"..
- Popup thông tin khách hàng: Mở tùy chọn này, nó có thể bật lên như hình bên dưới có cuộc gọi vào. Hoặc nó chỉ popup một cửa sổ nhắc ở góc trái màn hình.
- Âm thanh nhắc : Khi có cuộc gọi đến, hệ thống sẽ tạo ra một âm thanh để nhắc.

Customer Database

Basic information | Company product | Contact person | Address | Payment and hair goods

Customer's: Mr.GAO

Phone Numbers(Please seperate phone numbers with",")
0000123

Fax: [] Specified Seat: [] Accept Department: []

Customer ID: [] Customer Type: [] VIP Customer

Customer Description or Memo

List in black list, reason is:

[]

Save Return

Caller ID:
0000123
Customer's name:
Mr.GAO
Brief:

ADD Exit

✓ **Client management:**

Thêm khách hàng mới: Nhấp vào " client informaion" "->"add", có thể làm theo các nội dung để thêm những thông tin của khách hàng.

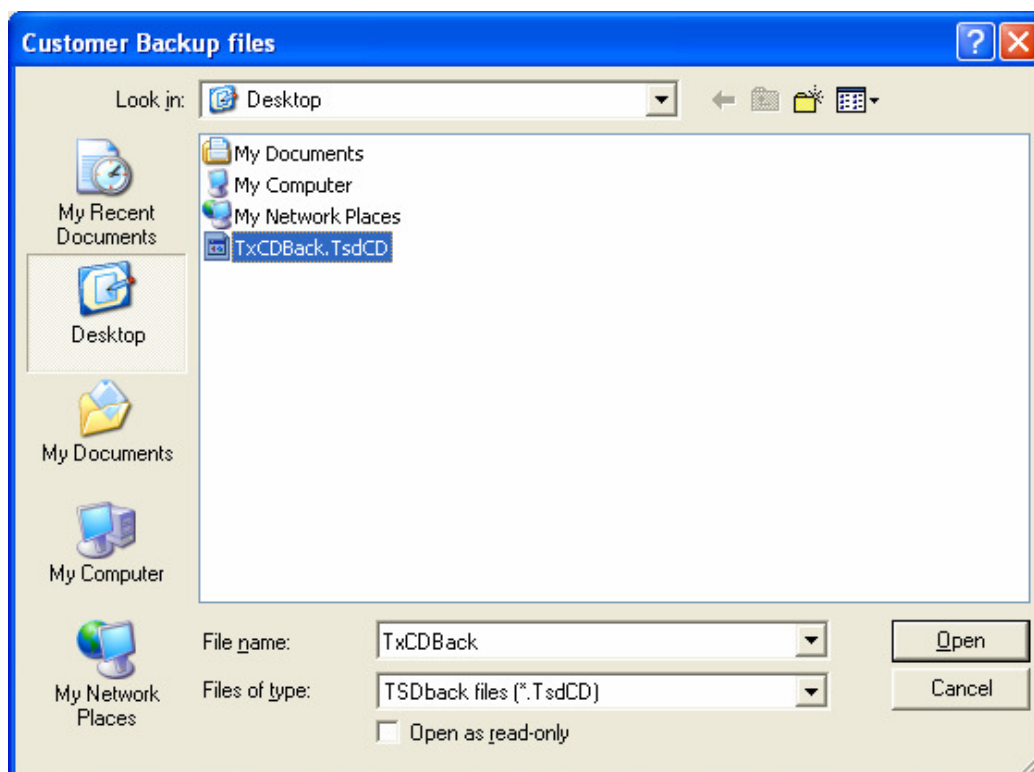
Sửa chữa : Double Click vào khách hàng cần chỉnh sửa, nhấp vào " modification" sau khi kết thúc sửa chữa.

Xóa thông tin khách hàng: Việc chọn xoá thông tin khách hàng, bấm vào tùy chọn "delete choosing".

xuất ra file Excel: Xuất các thông tin khách hàng ra file Excel.

Xuất ra file và tạo dự phòng : Xuất các thông tin khách hàng và sao lưu các tập tin

Làm mới và tạo dự phòng: Khi các thông tin khách hàng sẽ bị xóa do tai nạn hoặc sau khi cài đặt lại hệ thống, khách hàng có thể lấy lại các thông tin của khách hàng đã sao lưu trước đó.



Cài đặt thông tin khách hàng bằng cách sau (xem hình bên dưới) : khi ông “Mr Wu” cuộc gọi đến, nó sẽ hiện lên phần mở rộng là "1001"

Customer Database	
Basic information	Company product Contact person Add
Customer's	Mr. WU
Phone Numbers(Please separate phone numbers with",")	0000123
Fax	
Specified Seat	1001
Customer ID	
Customer Type	

✓ **Lịch sử cuộc gọi đến :**

Hệ thống có thể lưu chi tiết lịch sử cuộc gọi đến ghi âm trong cơ sở dữ liệu nhật ký cuộc gọi đến , người sử dụng cũng có thể chọn để xuất ra file Excel.