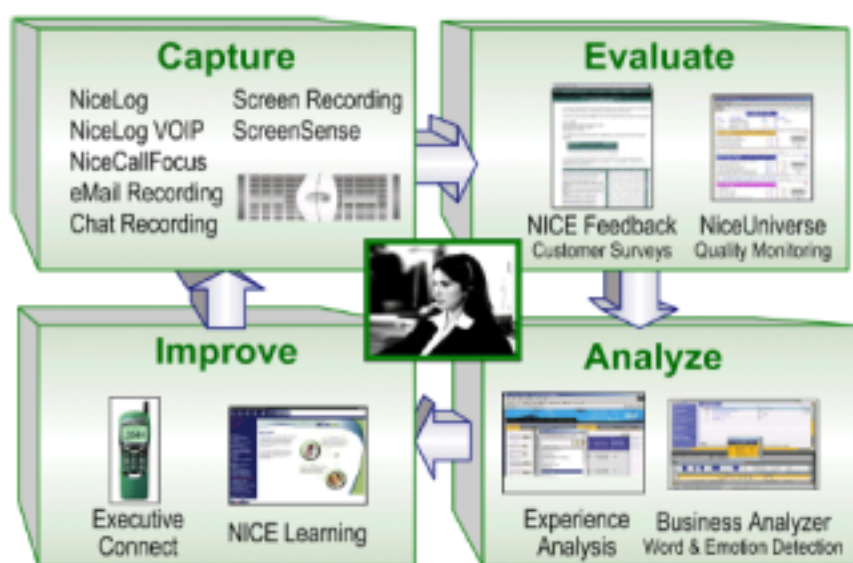


## Nice——基于硬件的监听和录音系统

### 概述

Nice 数字录音系统采用当前世界上先进的客户机/服务器技术，通过工作站对记录仪进行管理和监督。记录仪的记录和系统的管理分别在两种设备上进行，因而大大提高了系统的可靠性和安全性。即使局域网或工作站因出现故障或因误操作而出现问题时，也不影响记录仪的记录，不会出现死机和数据丢失现象。

### 架构



提供多种不同的录音接口，可以视不同的功能需求采用分机界面(Extension Side)、中继线界面(Trunk Side)以及交换机连接中继线(Dedicate Trunk Side)等录音接口。

可以支持多种不同的录音方式，可以依使用者的需要选择全程录音(Total Recording)、选择性录音(Selective Recording)以及随选式录音(Recording on Demand)等录音方式。

### 主要功能

提供 Query、Monitor、Administrator 以及 Supervision 等应用程序，可以安装于管理者个人电脑上，经由网络来执行管理设定、即时监控、查询播放以及远端告警等功能。

#### 1、Query – 快速查询录音及播放

Query 应用程序可以让使用者定义所要查询的录音条件，快速的查到所要找的录

---

音，並且可以直接通过网络从声卡播放，或是经由桌上电话播放。

## **2、Monitor – 即时监控功能**

Monitor 应用程序提供使用者即时监控的功能，使用者可以在个人电脑上得到所要监控值班人員的状态如登入、通話、录音或是监听等即时信息。

Monitor 同时可以提供管理者即时监听值班人員的通話內容，並且可以执行随选式录音功能，管理者可以中止对该值班人員的录音动作或強制录音动作。

## **3、Administrator – 系统管理工具**

Administrator 应用程序可以提供系统管理者建立使用者相关设定，包含登录 ID、登录密码以及使用权限等。

## **4、Supervision – 系统监控程序**

Supervision 提供系统管理者可以经由网络，在管理者电脑上即时监控系统状态，当系统发生任何故障或相关警示信息时，Supervision 将会即时显示该告警信息。

## **5、Quality Management 品质管理功能介紹**

品质管理工具包含了以下的功能:

- 系统管理
- 设定录音时间表
- 评分表格设计
- 即时评分
- 报表功能
- 屏幕同步抓取功能
- Web Application

## **6、Administrator – 系统管理功能**

Administrator 可以提供管理者建立使用者及群組，包含登录 ID、登录密码、使用者名称以及相关权限设定。

透过 Administrator 工具，可以个别对同使用者限制不同权限，例如 A 使用者只能做评分动作，而 B 使用者可以设计评分表格、执行评分以及制作报表，C 使用者则可以执行所有的功能。

## **7、Scheduler – 录音时间表排定工具**

Scheduler 可以提供管理者依需求设定录音时间表，每个服务群組可以依其特性訂定不同的录音时间表。

## **8、Forms Designer – 评分表格设计工具**

Forms Designer 提供管理者评分表格设计功能，管理者可以依其服务性质定义

所属评分表格，以利管理者在执行线上评分时可以直接选用不同性质的评分表。在评分表格中，设计者可以对每项问题选择以下拉式选项、是/否选项或是直接输入分数等选项设计评分方式。

#### 9、 Evaluator – 即时评分工具

Evaluator 提供管理者可以针对需被评分的录音执行评分功能，管理者可以同步播放录音及图象，直接选用评分表格进行评分，在管理者评分的同时，可以随时以鼠标点选，同步及重复播放该通录音而不会有所影响。

此外，管理者在使用 Monitor 进行即时监控时，可以直接同步对该通录音评分。

#### 10、 Reporter – 报表功能

Reporter 提供管理者针对评分结果制作相关表格式或是图形化报表，以便评估值班人员的工作表现及效率。

#### 11、 Screen Capture – 屏幕同步抓取功能

在解决方案中，可以依使用者需要配置 Screen Server，可以支持 55 个并发图象提取，将值班人员电脑屏幕画面动态提取，与通话内容同步产生一笔纪录，供管理者评估值班人员对于相关应用程序的操作。

#### 12、 Web Application

提供简易操作的 Web 界面，使用者可以在个人电脑上直接以 Web 浏览器执行评分以及报表等功能。

## 建议配置

### 应用工作站(包括 Query, Monitor, Applications User)

#### 软件需求

项目	最低配置要求
操作系统	Microsoft Windows 98, Windows NT Workstation or Server 4.0 SP5 and SP6, Windows 2000 Professional, Windows XP
浏览器	Microsoft Internet Explorer 5.0 or higher

#### 硬件需求

项目	最低配置要求
CPU	Pentium II 233 MHz or higher (400 MHz recommended)
Internal memory	32 MB (64 MB recommended)
Free hard disk space for applications	50 MB
CD-ROM	Optional, for software installation
Network Interface	Ethernet TCP/IP

项目	最低配置要求
Card	
Sound card	If Playback Over LAN is required

## 管理员/主管工作站

### 软件需求

项目	最低配置要求
操作系统	Microsoft Windows 98, Windows NT Workstation or Server 4.0 SP5 and SP6, Windows 2000 Professional, Windows XP.
SNMP support (Optional)	For Supervision Station only: - Microsoft Windows NT Server/Workstation 4.0 and Service Pack 5 or later Or - Windows 2000  <b>Note:</b> NT SNMP service must be installed prior to the Applications installation.

### 硬件需求

项目	最低配置要求
CPU	Pentium II 233 MHz or higher (400 MHz recommended)
RAM memory	32 MB (64 MB recommended)
Free hard disk space	50 MB (200 MB if Media Library Server is to be installed)
CD-ROM	Optional, for software installation
Network Interface Card	Ethernet TCP/IP
Modem	Required for remote maintenance
Dedicated ISA slot	One for time synch board, one for alarming. ( <b>Note:</b> ISA slot is required only when IRIG-B for time SYNC is used. In case of NTP no need for ISA slot.)
COM port	Optional (for Media Library Label Printer)