



GRAVADOR INTELICON

MANUAL DO ADMINISTRADOR



Copyright © 2020 Del Grande Informática e telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Intelicon é marca registrada da Del Grande Informática e telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Versão do manual: 4.2.4

Versão mínima Cliente Intelicon: 1.2.5.1

Versão mínima Servidor Intelicon: 2.4.3.1

Suporte técnico:

Telefone: (48) 3254-8600

Fax: (48) 3254-8601

E-mail: suporte@delgrande.com.br

Chat: <http://bit.ly/suporte-chat>

Del Grande

www.delgrande.com.br

Rua 19 de Dezembro, 909, Bairro Ambrósio, Garopaba/ SC — 88495-000



Sumário

Apresentação	7
Instalação e configuração	8
Garantia, suporte e assistência técnica	8
Capítulo 1 - Características básicas do sistema	8
Sistema de gravação digital	9
Características dos arquivos de áudio	9
Software Cliente Intelicon	10
Administração de usuários	10
Relatórios administrativos	10
Segurança e controle	10
Sistema de backup	10
Tolerância a falhas	11
Capítulo 2 - Placas Intelicon	12
Modelos de Placas Intelicon	12
Placas Intelicon analógicas	12
Placas Intelicon digitais	12
Pinagens dos conectores da Placa Intelicon para linhas	12
Placas com um ou quatro canais analógicos	13
Placas com oito canais analógicos	13
Pinagens dos conectores da Placa Intelicon para rádios	14
Placas com um ou quatro canais para rádio	14
Placas com oito canais para rádio	14
Pinagem dos conectores da Placa Intelicon para telefones digitais	14
Placas com quatro canais digitais	14
Placas com oito ou dezesseis canais digitais	15
Capítulo 3 - Interface para linha digital e rádio	16
Instalação da Interface para gravação de ramal digital	16
Conexão da Interface com a placa de gravação	18
Placa de quatro canais	18
Placa de oito canais	19
Instalação da Interface para gravação de rádio	20
Sinais presentes no conector do rádio	21
Ligação da Interface com o rádio GM300 Motorola	22
Capítulo 4 - Instalação do Servidor Intelicon em Windows	23
Instalação das placas de gravação	26
Inserção de múltiplas placas de gravação	30



Instalação do Servidor em uma unidade diferente	31
Capítulo 5 – Instalação do Servidor Intelicon em Linux	33
Capítulo 6 – Instalação do Cliente Intelicon	35
Configurando o Cliente Intelicon	37
Capítulo 7 – Configuração do Gravador	39
Configurando o Gravador	39
Numeração das placas e dos canais	40
Adição e remoção de placas	40
Outras configurações do Gravador	41
Configurando o Gravador	43
Atualizando a versão do Gravador pelo Servidor	46
Atualizando a versão do Servidor a partir do Cliente Intelicon	47
Configurando os canais de gravação	48
Testando os canais de gravação	51
Configuração da Placa Ai-Logix	51
Capítulo 8 – Cadastro e permissões de usuários	53
Grupos de canais e usuários	53
Criando um grupo de canais	53
Cadastro de usuários	55
Perfil de usuários	57
Removendo um usuário	58
Capítulo 9 – O Gravador Intelicon como secretária eletrônica	59
Configuração da secretária eletrônica do Gravador	59
Para configurar a secretária eletrônica:	59
Cadastrando mensagens de atendimento	61
Para configurar uma mensagem de atendimento:	61
Definindo os dias de feriados fixos e móveis	62
Para definir dias de feriados	63
Definindo faixas de horário comercial	63
Para definir faixas de horário comercial	63
Capítulo 10 – Escuta telefônica	65
Modos de escuta telefônica	65
Configurando um canal para escuta telefônica	65
Para configurar um canal para escuta telefônica	65
Para configurar a escuta em telefone	66
Para iniciar e encerrar a escuta em telefone	67



Capítulo 11 – Relatórios do Gravador	69
Exibindo a lista de gravações	69
Exibindo o histórico do sistema	70
Capítulo 12 – O Monitor do Link E1	72
Capítulo 13 – Procedimentos de manutenção preventiva	73
Capítulo 14 – Integração com outros aplicativos	74
Utilização de Componente	74
Propriedades	74
Métodos	74
Eventos	74
Conexão direta via socket	75
Iniciar uma gravação	75
Interromper a gravação	75
Eventos enviados pelo gravador	75
Desconexão	75
Observações	75
Capítulo 15 – Armazenamento em CD, DVD e outras mídias portáteis	76
Controlando a ocupação do disco rígido	76
Gravando backup em CD ou DVD	77
Capacidades de gravação	79
Identificação da mídia	79
Conferindo o histórico e a fila de backup	80
Fazendo cópias em dispositivos USB	81
Capítulo 16 – O Discador Intelicon	83
Etapas e Requisitos	83
Capítulo 17 – Configuração de licenças do Gravador	85
Capítulo 18 – Configuração de Alertas	86
Iniciando o configurador de alertas	86
Configuração do Envio de Emails	87
Teste de Envio de Email	87
Configuração da Notificação de Alertas	88
Capítulo 19 – Trading	89
Configuração	89
Configurador Windows	89
Servidores HTE	89



Mapeamento de Canais	90
Licença	91
Diagnóstico	91
Capítulo 20 - Gravação de E1	93
Gravação por Alta Impedância	93
Funcionamento	94
Configuração	94
Gravação com CSTA	95
Funcionamento	95
Configuração	95
Configuração direta	95
DGMonitorCSTA	95
DGMCSTA Intelicon	96
Configuração de Canais para Gravação	97
Configuração com o CmdCSTAIntelicon	98
Comandos de Monitoração	98
Comandos para Ramais	99
Comandos para Canais	99
Capítulo 21 – Auditoria de Gravações	100
Como funciona	100
Classificações da Auditoria	101
Configurações da Auditoria	102
Iniciar a Auditoria	104
Relatórios da Auditoria	107
Capítulo 22 - Intelicon WEB	110
Como funciona	110
Gravações	110
Barra de ferramentas	111
Filtros de busca	112
Ouvir uma gravação	113
Barra de botões	113
Canais	114
Tipos de gravador	114
Gravador Intelicon/Intelix	115
Gravador Intelicon VoIP	115
Gravador Intelicon RoIP	116
Gravação em andamento	116
Escuta online	116



Relatórios	116
Emissão do relatório	117
Lista de gravações	117
Resumo de gravações	118
Resumo de gravações por hora	119
Histórico de ações de usuário	119
Contatos	119
Adicionar Contatos	120
Servidor de e-mail	121
Enviar gravação por e-mail	122
Grupo de Canais	122
Cadastrar Grupo de Canais	122
Gravação por Filtro	123
Cadastrar Filtro de Gravação	124
Gravação RoIP	125
Gerenciamento de canais RoIP	126
Cadastro do canal RoIP	126
Sistema	127
Usuários	127
Gerenciamento do Usuário	128
Perfis	130
Apêndice A - Especificações técnicas das placas Intelicon	132
Requisitos de hardware e software	132
Características físicas	132
Características elétricas	132
Requisitos do ambiente	132
Interface com linhas	132
Características de gravação	133
Características do sistema	133
Suporte Del Grande	134



Apresentação

O **Gravador Telefônico Digital Intelicon** é o equipamento ideal para a monitoração de atendimento a clientes, controle de diálogos não profissionais na empresa, escuta telefônica, gravação de diálogos para procedimentos de segurança, contratos verbais, informações para auditorias etc.

Conectado às linhas telefônicas analógicas ou digitais, diretas ou em ramais, bem como a links de rádio, o equipamento captura o áudio e grava múltiplos canais simultaneamente em seu disco rígido para posterior consulta e reprodução em qualquer computador, além de permitir interceptação e escuta telefônica em tempo real.

Seu software de consulta pode ser instalado em qualquer computador em rede com o **Gravador** e permite busca das gravações com vários critérios e reprodução do áudio gravado, bem como gerenciamento remoto do sistema. O equipamento pode ter de 1 a 4096 canais de gravação, com placas para linhas analógicas, digitais e rádio.

Instalação e configuração

A instalação e a configuração dos equipamentos são feitos pela **Del Grande Informática**, de acordo com o contratado pelo cliente. Caso seja necessária a reinstalação do sistema, contate nosso **Departamento de Suporte Técnico** ou consulte o capítulo específico neste manual, de acordo com sua necessidade.

Garantia, suporte e assistência técnica

O equipamento, tanto o hardware quanto o software, é garantido pela **Del Grande Informática** de acordo com os termos constantes no **Termo de Garantia** e no **Contrato de Suporte Técnico**.



Capítulo 1 - Características básicas do sistema

Sistema de gravação digital

O **Gravador Intelicon** é ligado às linhas ou ramais e grava diálogos em canais independentes e simultâneos. As gravações são acionadas automaticamente quando o usuário “tira o fone do gancho”, por sinalização da central telefônica ou quando começa a falar (áudio na linha), e encerradas no final da ligação.

Os diálogos são gravados no HD do **Gravador** em formato MP3 ou WAV e são registradas juntamente com a identificação da linha, data, duração e horário em que aconteceram.

O software gerenciador **Cliente Intelicon** é instalado nas máquinas clientes. Através dele, os usuários poderão consultar os arquivos gravados, fazer backup e administrar remotamente o sistema.



Figura 1 - Aplicação básica do Gravador Intelicon

Características dos arquivos de áudio

Os arquivos de áudio são gravados em formato WAV, mas podem ser convertidos para MP3 automaticamente. Eles são localizados e ouvidos no **Cliente Intelicon**, mas também podem ser abertos em outros aplicativos de áudio como Windows Media Player, Real Áudio e outros; em qualquer computador com sistemas operacionais como Windows, Linux, etc. A capacidade de gravação no formato MP3 é de cerca de 128KB/minuto, ou seja, cada 10GB equivale a 1.300 horas de gravação.

As ligações são gravadas em sua totalidade, ou seja, inclui todos os períodos de silêncio ou pausas nos diálogos. A existência de silêncio é marcada por um sinal sonoro característico e específico na gravação.

Software Cliente Intelicon

O software **Cliente Intelicon** armazena todos os arquivos de áudio, além de permitir a configuração e administração entre sistema e usuários. Possui a opção de backup, que poderá ser armazenado em mídia portátil, como CD's ou DVD's, além de Pen Drive e HD externo.

Através de um filtro avançado, o **Cliente Intelicon** permite localizar rapidamente arquivos de gravação por data, hora, canal, número chamado ou chamador, duração e outras características. Uma vez localizado pelo software de consulta, basta dar um duplo clique no arquivo de áudio para executá-lo e ouvi-lo no computador.

Administração de usuários

Pode-se definir senhas de acesso individuais por usuário para diferentes níveis de utilização (ouvir, copiar, remover, gravar backup, configurar canais e cadastrar novos usuários). Grupos de canais permitem separar canais por departamento. Os usuários de um determinado grupo acessam apenas os canais e os arquivos de áudio do seu grupo.

Relatórios administrativos

O sistema emite relatórios com histórico de operação e funcionamento do sistema, contendo acessos e configurações com os nomes dos respectivos usuários responsáveis. Os relatórios em HTML ou texto podem ser exportados para Excel ou Word para facilitar a criação de relatórios administrativos.

Segurança e controle

O registro de todos os eventos, senhas e permissões diferenciadas, confere segurança ao sistema e possibilita a criação de equipes distintas de trabalho. O sistema registra todos os acessos e configurações com os nomes dos usuários responsáveis, contando ainda com a opção de comentar o áudio, quando necessário, bastando clicar com o botão direito do mouse no arquivo de áudio, acessando a opção "comentário".

Sistema de backup

O **Gravador Intelicon** controla a ocupação do disco, podendo ser acessada na opção **Informações do gravador** no menu **Ferramentas**. Além disso, permite a configuração para a emissão de alertas automáticos sobre a necessidade de backup, quando seu espaço de armazenamento for igual a 70% (valor este, por default).



Opcionalmente, há possibilidade de remoção automática das gravações mais antigas no caso de falta de espaço em disco, que será mostrado quando este for igual a 90%, podendo configurar o destino destes arquivos.

Tolerância a falhas

O sistema emite alarmes automáticos e configuráveis sobre tempos limites de gravação, silêncio e ocupação do disco, alertas sobre canais inoperantes, falha de gravação no armazenamento dos arquivos e indicação de indisponíveis ao sistema.



Capítulo 2 - Placas Intelicon

As placas de gravação **Intelicon** conectam-se às Linhas Telefônicas ou de Rádio, através do conector RJ-11, fazem a captura e gravação de áudio analógico e o converte em sinal digital para processamento e armazenamento no disco rígido do equipamento.

A placa realiza todas as funções relacionadas à interface com a Linha Telefônica, tais como tensão na linha, supervisão de sinais de fone fora do gancho (off-hook) e fone no gancho (on-hook), etc. No caso de radiocomunicação, o controle é feito através da presença ou ausência do sinal de áudio.

Toda a comunicação de dados ocorre entre a CPU e a placa **Intelicon** usando o barramento PCI. A CPU controla a sinalização da linha e os circuitos através de operações de leitura e escrita em endereços de memória alocados à placa.

Modelos de Placas Intelicon

Placas Intelicon analógicas

Podem ter um (**DGTR1**), quatro (**DGTR4**) ou oito (**DGTR8**) canais de gravação. Gravam ramais analógicos, linhas analógicas e rádios. Com a utilização de um adaptador externo, podem gravar ramais digitais. Todas utilizam conectores **RJ-11**.

No caso de placas com um ou quatro canais, cada conector **RJ-11**, que poderá ser de duas ou quatro vias; possui ligação para um canal, com linhas telefônicas de dois fios e de rádio com três fios (TX, RX e GND). Nas placas com oito canais, cada conector **RJ-11**, que poderá ser de quatro ou seis vias, possui ligação para dois canais. Os terminais são mostrados adiante, conforme ilustrado nas figuras 2 e 3.

Placas Intelicon digitais

Quando os aparelhos digitais permitem a gravação direta, recomenda-se a utilização das placas **Intelicon digitais**. Elas podem ter quatro (**Digital4**), oito (**Digital8**) ou dezesseis (**Digital16**) canais. Nos modelos de quatro canais utiliza-se o conector **RJ-11**, que poderá ser de duas, quatro ou seis vias, enquanto nos modelos com oito e dezesseis canais utiliza-se o conector Centronics com 36 vias, conforme mostra a figura 5.

Pinagens dos conectores da Placa Intelicon para linhas

As linhas telefônicas são ligadas aos conectores **RJ-11** existentes nas placas de acordo com a pinagem mostrada a seguir.



Placas com um ou quatro canais analógicos

No caso de placas **Intelicon** analógicas com um ou quatro canais, cada conector **RJ-11** de duas ou quatro vias possui ligação para um canal. Abaixo, figura ilustrando o conector fêmea **RJ-11** (fixo à placa) que fará a conexão com o cabo (sinalizado pela seta).

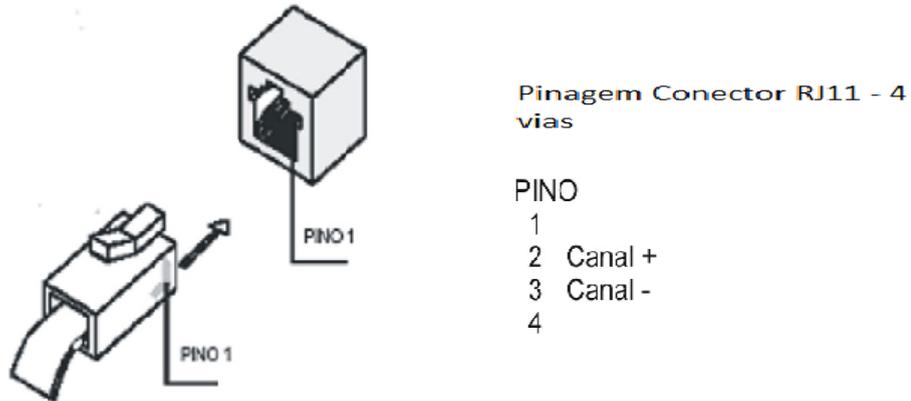


Figura 2 – Fêmea / Macho do conector RJ-11 2 ou 4 vias

Placas com oito canais analógicos

No caso de placas **Intelicon** analógicas com oito canais, a mesma possui quatro conectores fêmea, sendo estes conectores o padrão **RJ-11** de quatro ou seis vias, que permite ligar dois canais para cada uma das saídas. Abaixo, figura ilustrando o conector fêmea **RJ-11** (fixo à placa) que fará a conexão com o cabo (sinalizado pela seta).

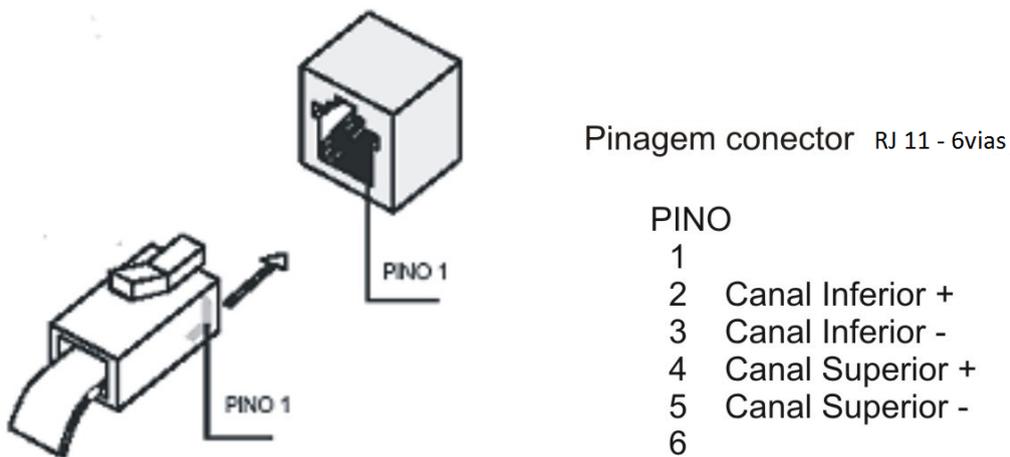


Figura 3 – Fêmea/Macho do conector RJ-114 ou 6 vias

Pinagens dos conectores da Placa Intelicon para rádios

Os sinais de rádio são ligados aos conectores **RJ-11** de seis vias existentes na placa de acordo com a pinagem mostrada a seguir.

Placas com um ou quatro canais para rádio

No caso de placas **Intelicon** com um ou quatro canais para rádio, a mesma possui quatro conectores fêmea, sendo estes conectores o padrão **RJ-11** de seis vias, que permitem ligar um canal para cada uma das saídas

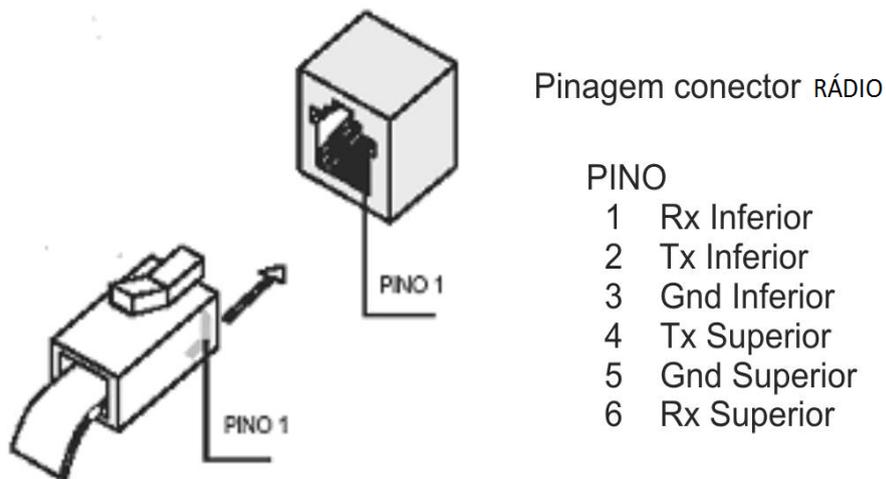


Figura 4 – Fêmea/Macho do conector RJ-11 6 vias

Placas com oito canais para rádio

No caso de placas **Intelicon** com oito canais para rádio, a mesma possui quatro conectores fêmea, sendo estes conectores o padrão **RJ-11** de seis vias, que permite ligar dois canais para cada uma das saídas. A forma de conexão é ilustrada na figura acima.

Pinagem dos conectores da Placa Intelicon para telefones digitais

Placas com quatro canais digitais

No caso de placas **Intelicon** com quatro canais digitais, a mesma possui quatro conectores fêmea, sendo estes conectores o padrão **RJ-11** de quatro ou seis vias, que permite ligar um canal para cada uma das saídas. Este modelo de ligação é idêntico ao modelo da figura 4.

Placas com oito ou dezesseis canais digitais

No caso de placas **Intelicon** com oito ou dezesseis canais digitais, a mesma possui conector fêmea Centronics, que permite a ligação do cabo correspondente "macho". Conforme exibido abaixo:



Conector fêmea, soldado à placa.



Conector "macho" (cabo).

Figura 5 – Conector Centronics 36 vias

Os ramais devem ser conectados nos pinos 1-19, 2-20, 3-21 e assim por diante.

Capítulo 3 – Interface para linha digital e rádio

As placas **Intelicon** instaladas em PC's gravam áudio de telefonia com múltiplos canais de gravação analógicos. Quando necessário, a placa gravadora analógica pode ser utilizada para gravação de ramais digitais e/ou rádio VHF/UHF. Para que isso seja possível, utilizamos interfaces para a gravação dos mesmos.

As conversas serão gravadas automaticamente em todas as linhas conectadas ao Gravador. Ao gravar ramais digitais, a **Interface** iniciará o período de gravação dos diálogos por atividade sonora (detecção de áudio). No caso de equipamento com interface para rádio, a gravação é sinalizada por presença de portadora, PTT e por períodos de silêncio.

As figuras a seguir mostram duas imagens esquemáticas das interfaces de hardware:

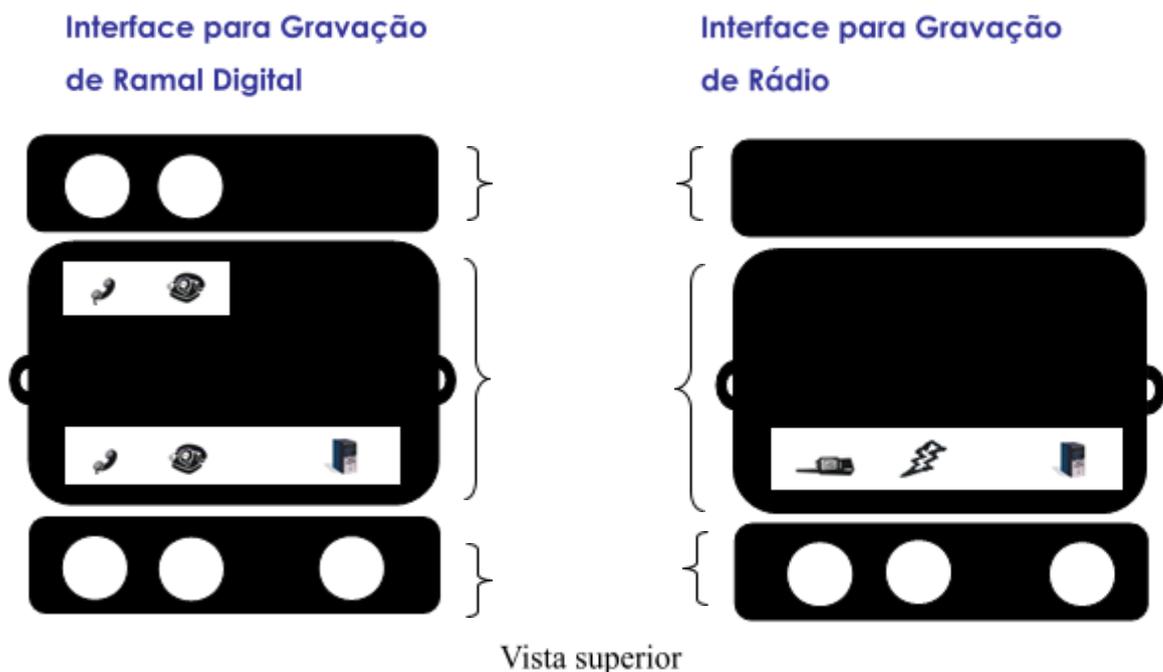


Figura 6 – Interface ramal digital e rádio

Instalação da Interface para gravação de ramal digital

Observe abaixo um diagrama de como deve ser instalada a **Interface** em uma placa de quatro ou oito canais.

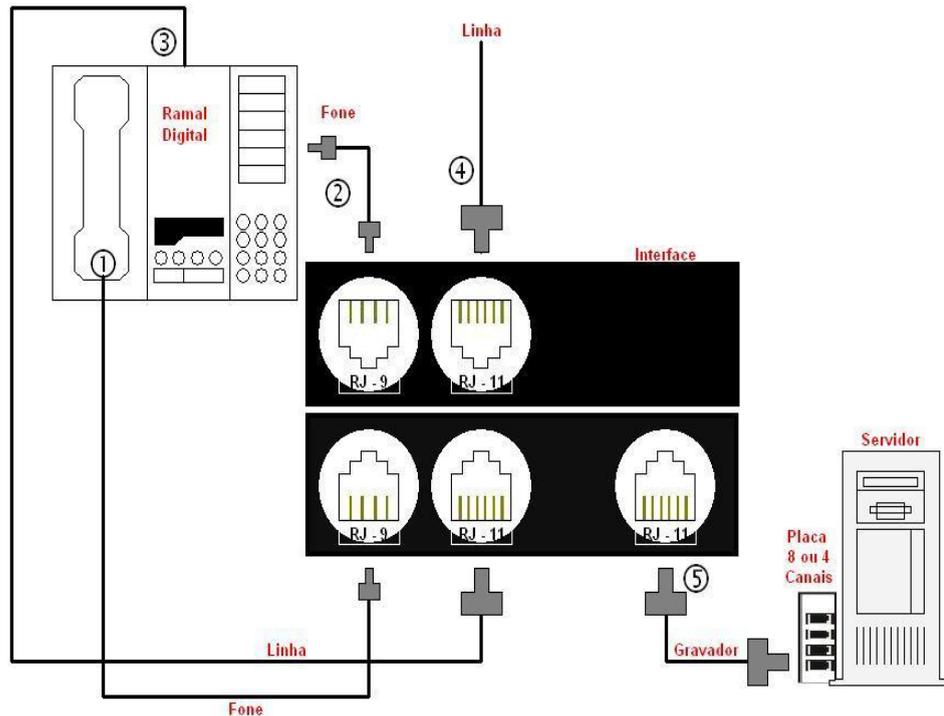


Figura 7 – Diagrama de instalação da Interface

Siga os passos abaixo:

1. Insira o conector macho do **Fone** do aparelho digital na primeira entrada **RJ-9** na face lateral com três entradas da **Interface**;
2. Faça um cabo telefônico com conector **RJ-9**. Observe a figura a seguir. A ordem dos fios não deve ser considerada:

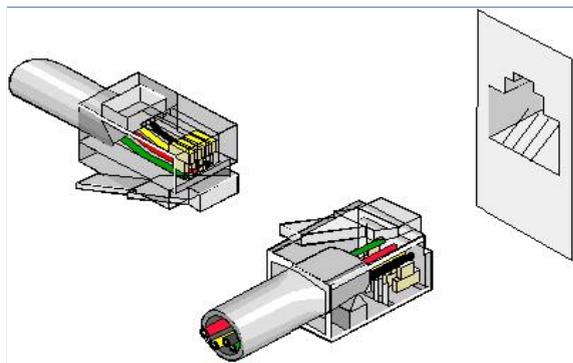


Figura 8 – Conector RJ-9 4 vias

3. Após ter criado o cabo, conecte-o na segunda entrada **RJ-9** na face lateral com duas entradas da **Interface** e no conector fêmea do **Fone** do seu aparelho digital.
4. Insira o conector macho da linha no aparelho telefônico na primeira entrada **RJ-11** na face lateral com três entradas da **Interface**;
5. Conecte a linha correspondente ao ramal na segunda entrada **RJ-11** na face lateral com duas entradas na **Interface**;

6. Faça um cabo telefônico **RJ-11** com os conectores em ambas as extremidades e conecte uma delas na terceira entrada **RJ-11** na face lateral com três entradas da **Interface**. A outra extremidade você deve conectar na placa de Gravação **Intelicon** existente no painel traseiro do **Gravador**.



Figura 9 – Imagem de um telefone com Interface instalada

Conexão da Interface com a placa de gravação

Para fazer a conexão da **Interface** com a Placa de gravação, é necessário um cabo com conector **RJ-11**, como foi explicado anteriormente no *Item 6*.

Placa de quatro canais

Se a placa adquirida for de quatro canais, cada conector poderá ser conectado diretamente na **Interface** e posteriormente em cada canal da placa.

Veja a seguir:

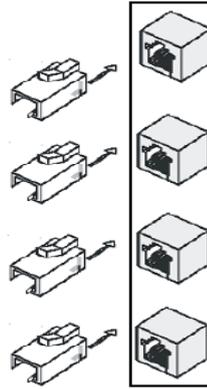


Figura 10 – Modelo de conexão RJ-11

Placa de oito canais

Se a placa adquirida for de oito canais, cada conector **RJ-11** na placa corresponderá a dois canais. A figura a seguir mostra um esquema das conexões no painel traseiro do **Gravador** com placas de oito canais. As placas estão numeradas em ordem crescente da direita para esquerda e a numeração dos canais é de baixo para cima (dois canais por conector).

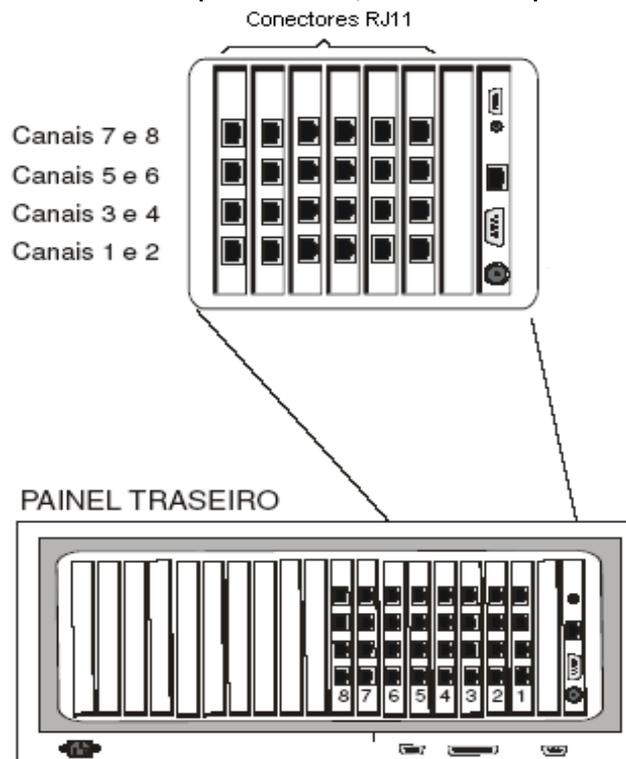


Figura 11 – Esquema de conexão no painel traseiro do Gravador

As duas linhas que estão conectadas à duas Interface deverão ser ligadas a um mesmo conector **RJ-11** existente no painel traseiro do **Gravador** de acordo com a numeração acima. Cada conector **RJ-11** possui ligação para dois canais, cuja pinagem é mostrada a seguir.



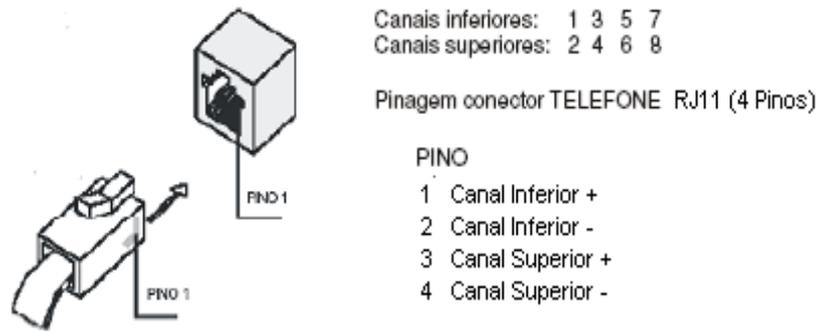


Figura 12 – Fêmea/Macho do conector RJ-11 quatro vias

Veja a seguir um exemplo de conexão entre Interfaces, conectores e canais da placa:

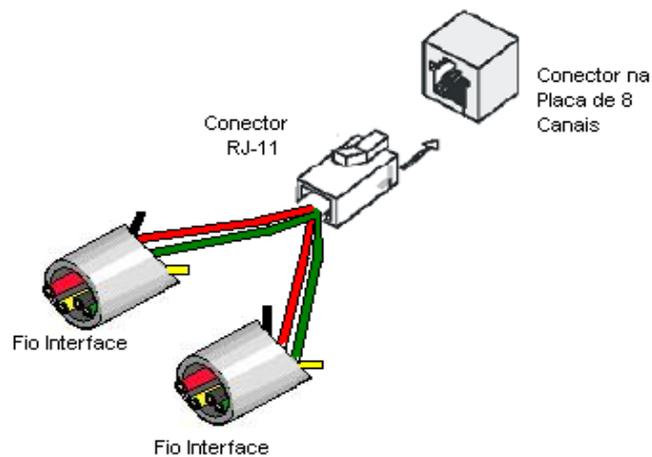


Figura 13 – Conexão entre interfaces

Instalação da Interface para gravação de rádio

Observe abaixo um exemplo de diagrama mostrando como deve ser a comunicação entre a **Interface**, o **Rádio** e o **Gravador**. Cabe ressaltar que a sequência e a disposição dos sinais TX, RX e GND variam conforme o sistema que cada cliente possui.



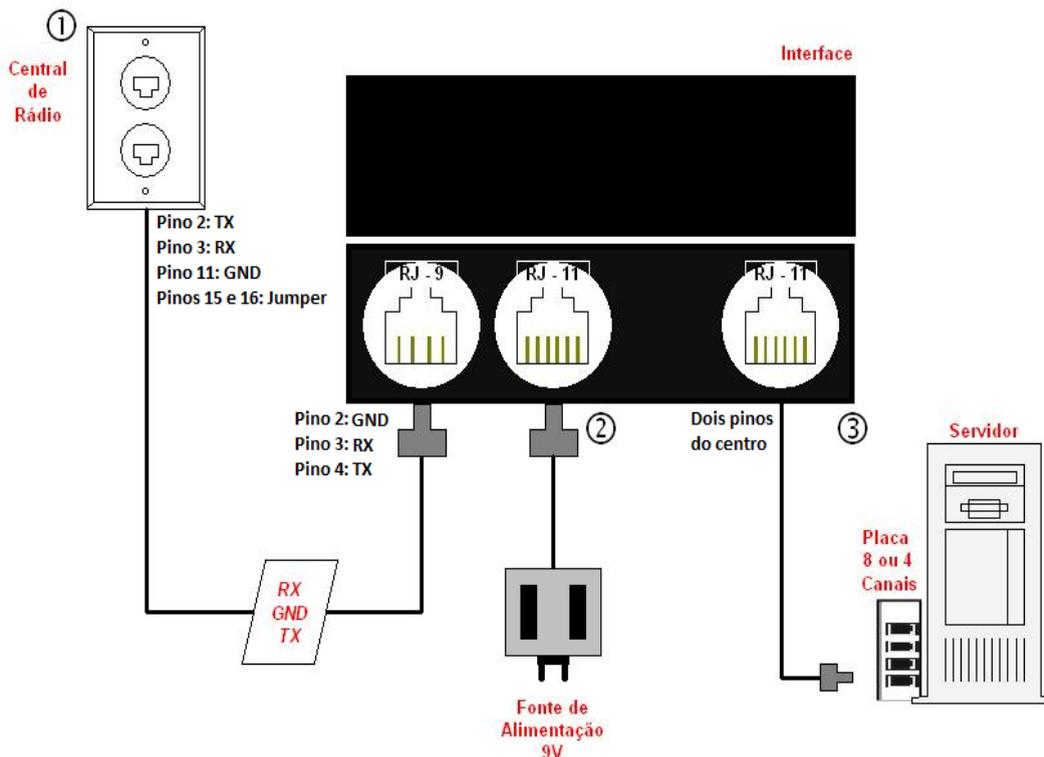


Figura 14 – Diagrama de instalação da Interface de rádio

Siga os passos a seguir conforme a numeração da figura:

1. Insira o conector do Rádio na entrada **RJ-9** da **Interface**;
2. Conecte na primeira entrada **RJ-11** a fonte de alimentação que acompanha a **Interface** e posteriormente conecte a fonte na energia.
3. Faça um cabo telefônico com conectores **RJ-11** em ambas as extremidade se conecte uma delas na segunda entrada **RJ-11** da **Interface**. A outra extremidade você deve conectar na placa de Gravação **Intelicon** existente no painel traseiro do **Gravador**.

Sinais presentes no conector do rádio

Os sinais que devem estar presentes nos pinos são:

SINAL	TIPO	DESCRIÇÃO
RX	Saída	Recepção de dados provenientes do rádio
TX	Entrada	Transmissão de dados para o rádio
GND	Saída	Tensão de referência

Tabela 1 – Sinais presentes no rádio



Ligação da Interface com o rádio GM300 Motorola

A ligação da Interface com o rádio GM300 da Motorola é ilustrada abaixo:

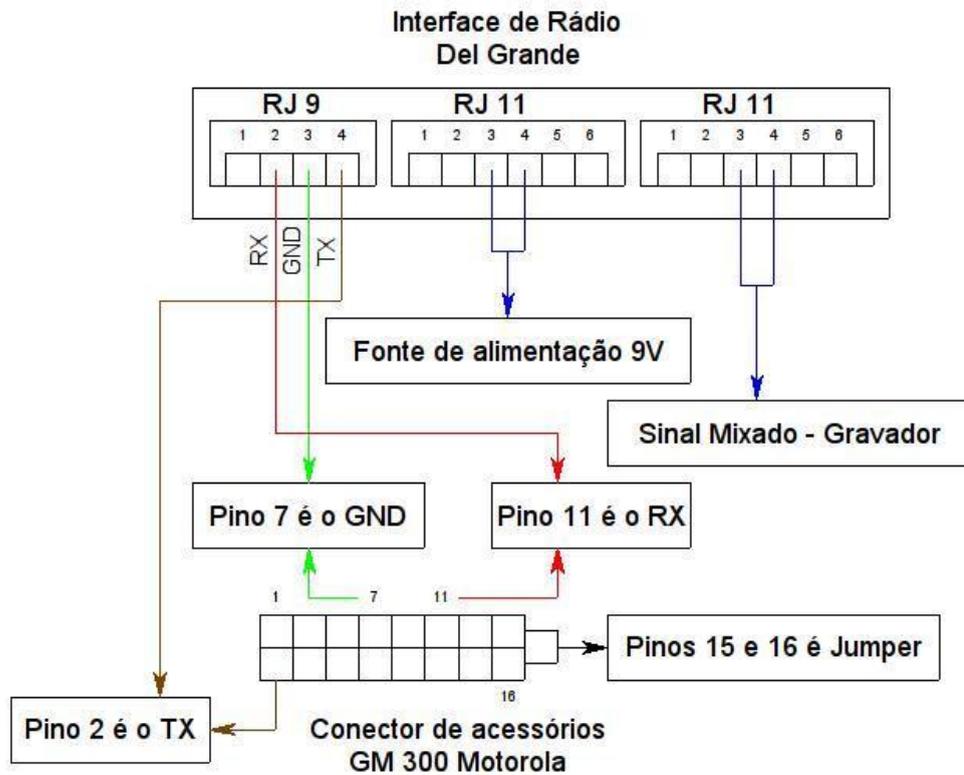


Figura 15 – Diagrama de ligação Interface rádio GM300 Motorola

Capítulo 4 – Instalação do Servidor Intelicon em Windows

Este capítulo apresenta instruções para instalação do **Servidor Intelicon** em ambiente Windows.

A instalação deve ser feita na seguinte ordem:

1. Instalação do sistema operacional Windows;
2. Instalação do **Servidor Intelicon**;
3. Instalação das placas **Intelicon**;
4. Instalação do **Cliente Intelicon** nas estações em rede e/ou na mesma máquina do servidor;

Para efetuar a instalação do **Servidor Intelicon**, seu usuário precisa ter permissões de administrador. O procedimento de instalação é descrito a seguir:

1. Insira o CD-ROM de instalação na unidade e abra a pasta **ServidorWindows_versão**.
2. Execute o programa instalador: **setup_srv_intelicon_windows.exe**
3. A tela inicial aparecerá, como mostrada na Figura 16. Siga as instruções apresentadas clicando no botão **Avançar** sempre que solicitado.



Figura 16 – Tela inicial do assistente de Servidor Intelicon



4. A tela seguinte mostra a pasta de instalação do **Servidor Intelicon**. É aconselhável não modificar a pasta sugerida em **C:\ServIntelicon**.



Figura 17 – Tela de escolha da pasta de destino

5. No próximo passo, será perguntado se deve ser instalado o **Software do Gravador**. Clique em **Sim**.



Figura 18 – Tela de acompanhamento da instalação do Servidor Intelicon

6. A tela seguinte mostra o início da instalação do **Gravador Intelicon**:



Figura 19 – Imagem do assistente instalação de Gravador Intelicon

7. A tela seguinte mostra a pasta de instalação do **Gravador Intelicon**. É aconselhável não modificar a pasta sugerida **C:\ServIntelicon\Gravador**.



Figura 20 – Tela de escolha da pasta de destino

8. Depois de clicar em **Avançar** e esperar a instalação ser encerrada, aparecerá a tela indicando a **finalização da instalação do Gravador Intelicon**:





Figura 21 – Tela de finalização da instalação Gravador Intelicon

9. Depois de clicar em **Concluir**, aparecerá a tela indicando o final da instalação do **Servidor Intelicon**:



Figura 22 – Tela de finalização da instalação Servidor Intelicon

10. Clique em **Concluir** para encerrar a instalação.

Concluído o procedimento, deve-se **desligar** o computador e instalar no mesmo as placas **Intelicon**, o que será mencionado a seguir.

Instalação das placas de gravação

As placas de gravação e outros componentes do computador podem ser danificados por eletricidade estática. Use uma pulseira anti-estática com



aterramento adequado antes de manusear ou instalar quaisquer placas no seu equipamento.

Para instalar a placa de gravação, proceda da seguinte forma:

1. Desligue o PC, abra-o e remova a plaqueta de proteção traseira de um slot PCI livre;
2. Insira a placa **Intelicon** no slot PCI e fixe-a com o parafuso no chassi do PC. No caso de mais de uma placa, observe a sequência de inserção das placas nos slot's de acordo com a numeração das linhas e das placas (consulte a seção "**Inserção de múltiplas placas**");
3. Feche o PC e conecte os cabos das linhas telefônicas ou de rádio nos conectores da placa **Intelicon**;
4. Ligue o PC. Ao religar o computador, o Windows solicitará os driver's do novo hardware instalado. Opte por **não** consultar o Windows Update ("**Não, não agora**");



Figura 23 – Tela do assistente para atualização de hardware

5. Escolher a opção de busca em **local específico (avançado)**;



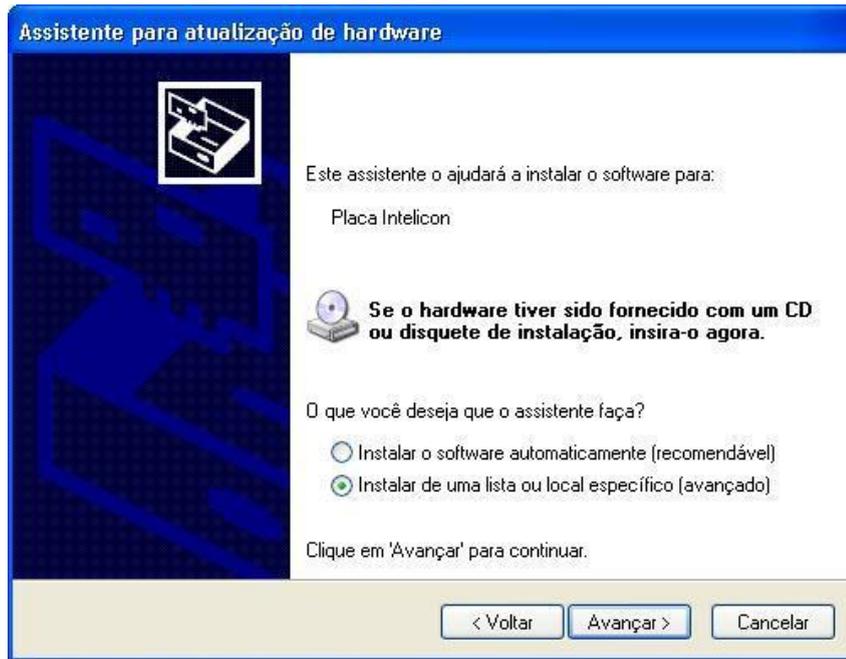


Figura 24 – Tela de escolha para instalação

6. Direcione o caminho do driver para **C:\ServIntelicon\Driver**, como mostra a figura abaixo:

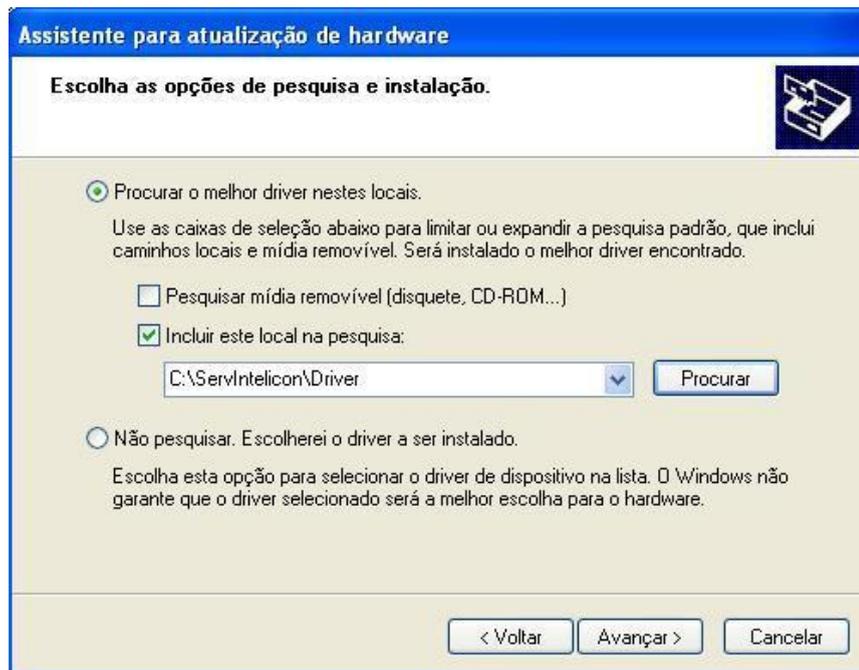


Figura 25 – Tela de opção de pesquisa e instalação

7. Se o driver for instalado corretamente, a seguinte tela será apresentada:



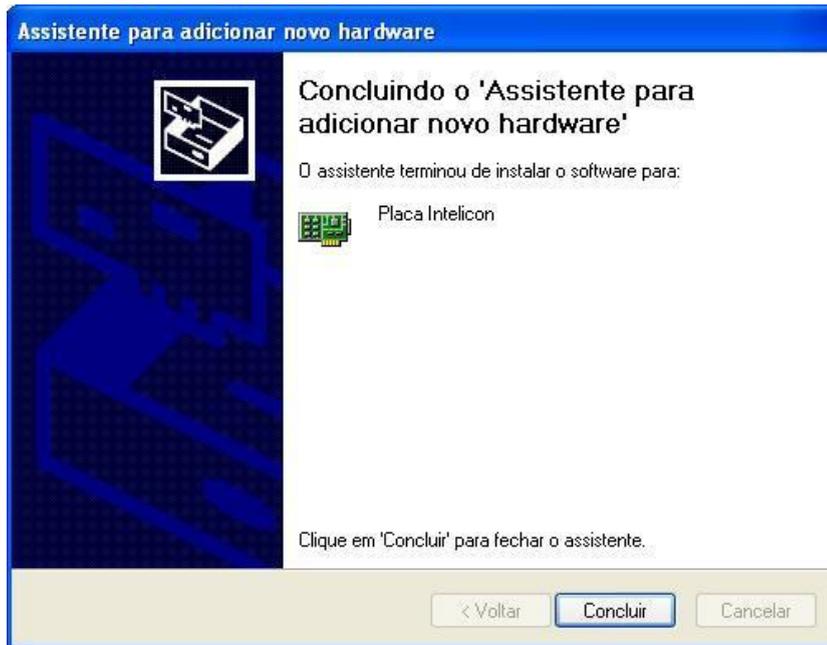


Figura 26 – Tela de conclusão da instalação da placa Intelicon

8. Abra a **Configuração do Servidor Intelicon**, clicando em **Iniciar – Programas – Intelicon** e verifique se a nova placa foi detectada.

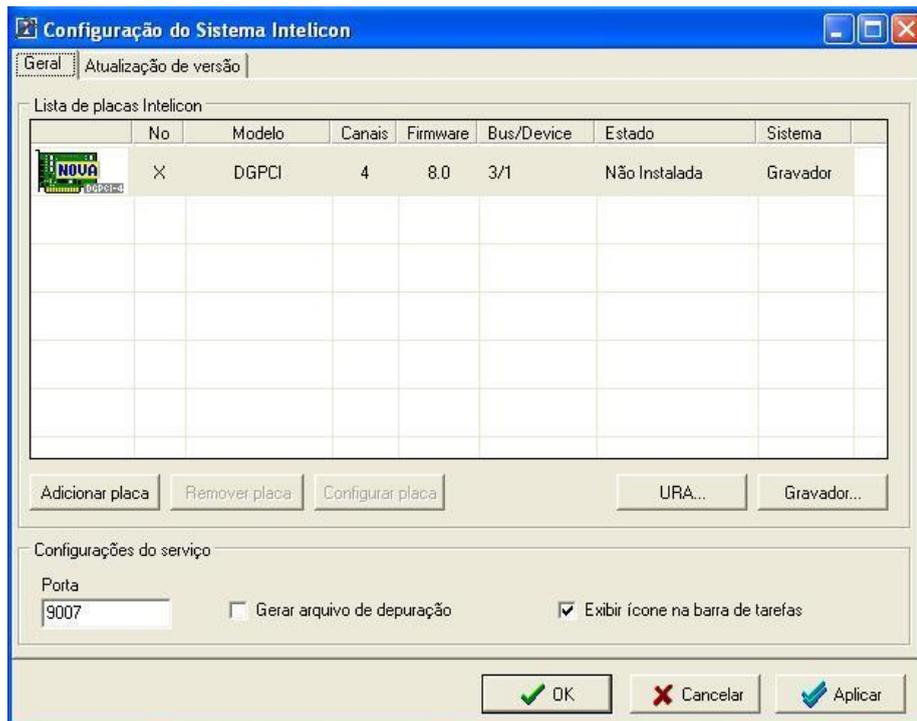


Figura 27 – Tela de configuração do Sistema Intelicon

9. Selecione a nova placa e clique em “**Adicionar Placa**”.
10. Marque a opção “**Gravador**” e clique em **OK**. A seguinte tela será exibida mostrando que a placa foi configurada corretamente:





Figura 28 – Etapa de configuração Placa Intelicon

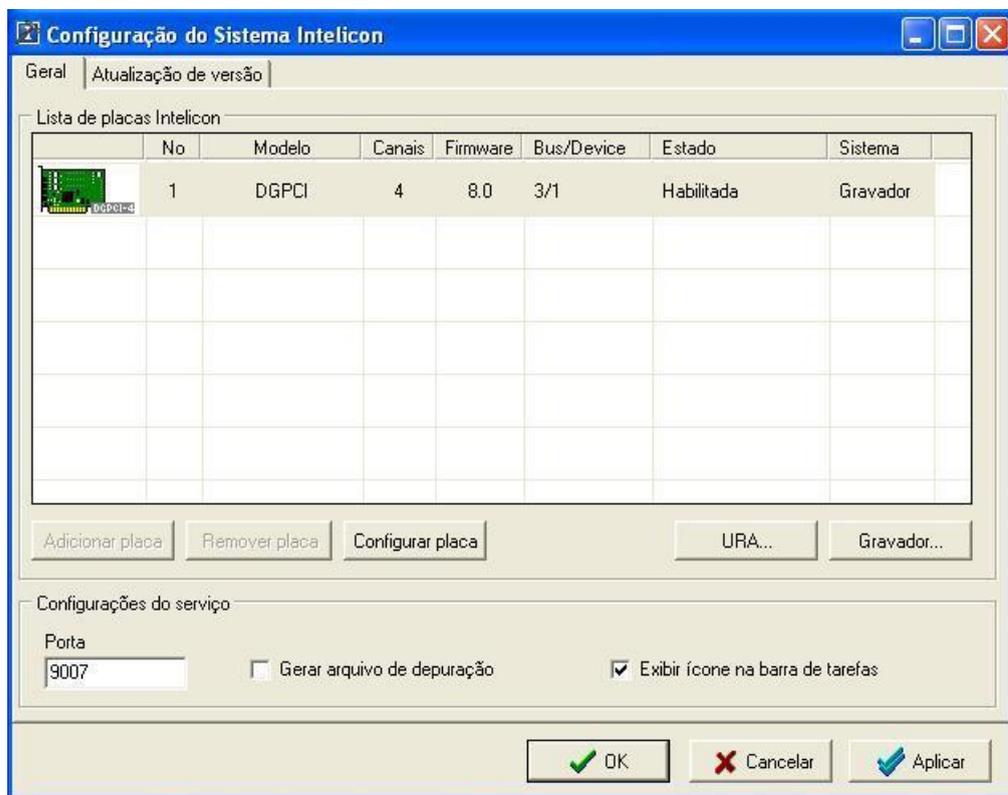


Figura 29 – Tela de “Status” da placa

Para iniciar os processos do gravador, clique no botão **“Gravador”** e, na nova tela, no botão **“Iniciar”**. Com isso, o sistema já estará ativo e operando com as configurações padrão.

Para informações de configuração do **Gravador Intelicon**, consulte o capítulo **“Configuração do Gravador em Windows”**.

Inserção de múltiplas placas de gravação

No caso de mais de uma placa, geralmente elas são numeradas em ordem crescente da direita para esquerda, olhando para o painel traseiro do



gabinete, e a numeração dos canais é de baixo para cima (placas de 8 canais possuem dois canais por conector). Essa numeração é a mesma utilizada na identificação inicial dos canais e placas no **Cliente Intelicon** e é importante observá-la na configuração dos canais de gravação, bem como na eventual adição ou substituição de placas de gravação.

A figura 30, mostra um esquema das placas de gravação no painel traseiro do PC, com várias placas conectadas:

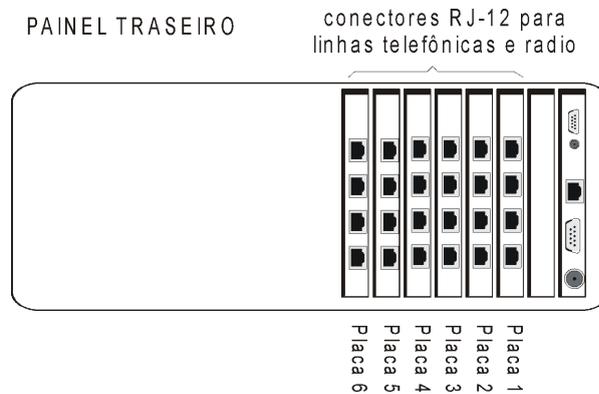


Figura 30 – Esquema das placas de gravação

Instalação do Servidor em uma unidade diferente

Em algumas situações, o **Gravador Intelicon** precisa ser instalado em uma unidade diferente daquela que possui o sistema operacional instalado (geralmente a unidade **C:**).

O procedimento abaixo supõe que o **Gravador Intelicon** esteja instalado na unidade **C:** e seja necessário reinstalá-lo na unidade **D:**. Nesse caso, deve-se proceder da seguinte maneira:

1. Instale o **Servidor** de Gravação da unidade **C:**;
2. Pare os processos do **Gravador (Menu- Programas - Intelicon - Configuração do Servidor Intelicon - Gravador - Parar)**;
3. Feche o **Servidor Intelicon**;
4. Abra o prompt de comando e execute os seguintes comandos:
 - a. net stop “Servidor Intelicon”
 - b. net stop “Spooler de conversão de arquivos intelicon para mp3”
 - c. net stop “Gravador Intelicon”
 - d. cd \ServIntelicon;
 - e. servintelicon.exe /uninstall
 - f. cd gravador
 - g. spoolgravamp3.exe /uninstall
 - h. gravadorintelicon.exe /uninstall

5. Mova o diretório C:\ServIntelicon para a unidade D;
6. Reinicie o servidor;
7. Abra o prompt de comando e execute os seguintes comandos:
 - a. D:
 - b. cd \ServIntelicon
 - c. servintelicon.exe /install
 - d. cd gravador
 - e. spoolgravamp3.exe /install
 - f. gravadorintelicon.exe /install
8. Inicie os processos do **Gravador (Menu- Programas - Intelicon - Configuração do Servidor Intelicon -Gravador – Iniciar)**.



Capítulo 5 - Instalação do Servidor Intelicon em Linux

As instruções de instalação do software do **Gravador**, software **Servidor** e driver's das placas de gravação são mostradas a seguir. Estas instruções pressupõem que o sistema operacional **Linux Suse 9.0** já esteja instalado e configurado apropriadamente. Caso tenha dúvidas sobre a instalação do **Linux**, contate nosso **Departamento de Suporte**.

Para instalar o **Servidor Intelicon**, proceda da seguinte forma:

1. Insira o CD-ROM de instalação na unidade.
2. Entre no **Linux** como root.
3. Monte a unidade de CD-ROM:
`mkdir /mnt/cd`
`mount /dev/cdrom /mnt/cd`
4. Vá para o diretório onde o CD foi montado:
`cd/mnt/cd/Servidor_Linux`
5. Execute o shell de instalação/atualização:
`./instala`
6. Desmonte o CD-ROM e saia do sistema:
`cd/root`
`umount /dev/cdrom`

Agora a instalação do software de gravação e servidor **Intelicon** está completa. Os arquivos do gravador ficam no diretório **/dg/grava**. Para verificar se os canais estão funcionando, execute os seguintes comandos:

```
cd /dg/grava
./stgrava
```

A seguinte tela será exibida:

```
001:G 002:G 003:G 004:G 005:G 006:G 007:G 008:G
009:G 010:G 011:G 012:G 013:G 014:G 015:G 016:G
```

Figura 31 – Tela de "Status" de cada canal

Na tela acima, o primeiro número indica o canal e a letra é o status do mesmo. Durante o processo, poderão aparecer letras diferentes para o status, onde:

- **"G"** indica que o canal está efetuando uma gravação;



- “A” indica aguardando gravação;
- “D” significa canal desativado;
- “E” indica canal desabilitado;
- “H” significa em uso;
- “L” problema com licença;
- “T” placa não encontrada.



Capítulo 6 - Instalação do Cliente Intelicon

O **Cliente Intelicon** deve ser instalado em um computador com sistema operacional Windows em rede com o **Gravador**. Para iniciar a sua instalação, execute o programa **setup.exe** existente na pasta de nome **Cliente_nº_da_versão** no CD fornecido junto com o **Gravador**. A janela inicial do programa instalador aparecerá:



Figura 32 – Tela de apresentação Cliente Intelicon

A partir desta janela, siga as instruções apresentadas durante a instalação clicando no botão **Avançar** sempre que solicitado. A próxima janela será:

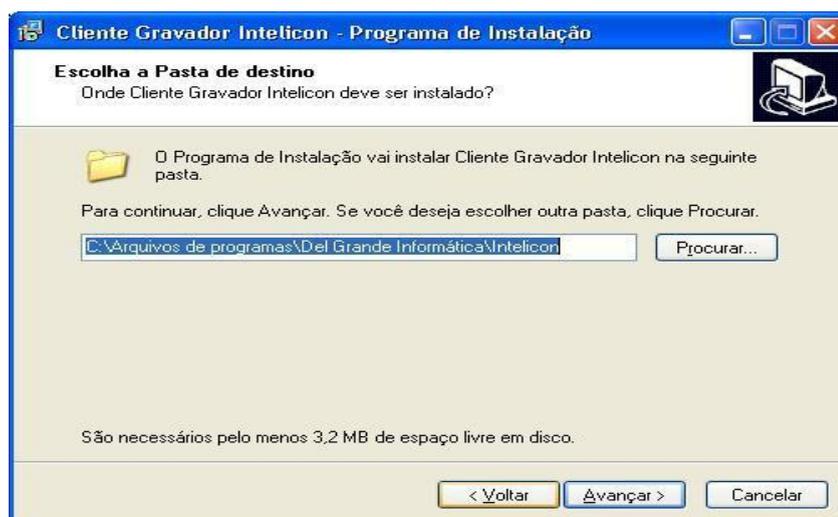


Figura 33 – Tela de escolha da pasta de destino



É aconselhável não modificar o diretório de instalação sugerido. O diretório onde o programa é instalado é **C:\Arquivos de Programas\Del Grande Informática\Intelicon**. Para ter um ícone do **Cliente Intelicon** na área de trabalho do Windows, deixe o botão **Criar um ícone na Área de Trabalho** marcado. Clique em **Avançar**.

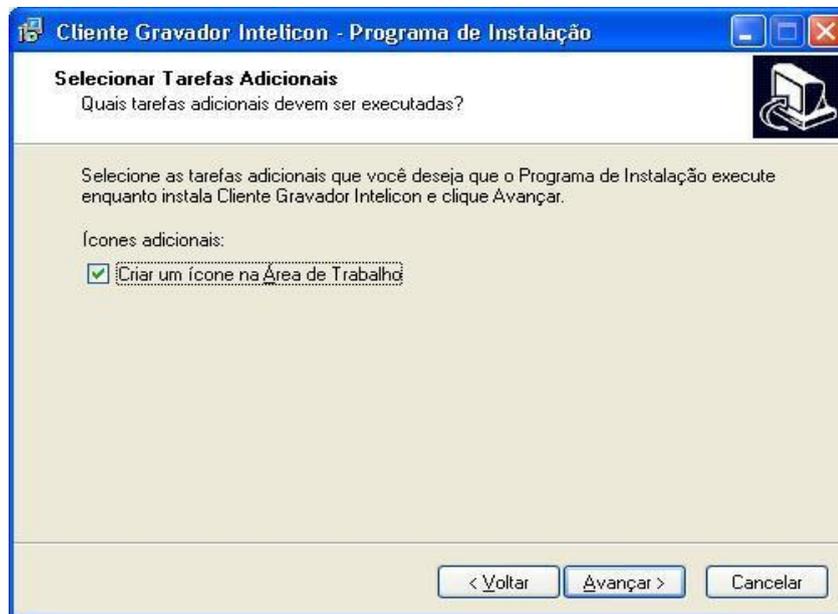


Figura 34 – Ícones adicionais

Após este procedimento, o instalador apresentará as opções de instalação selecionadas:

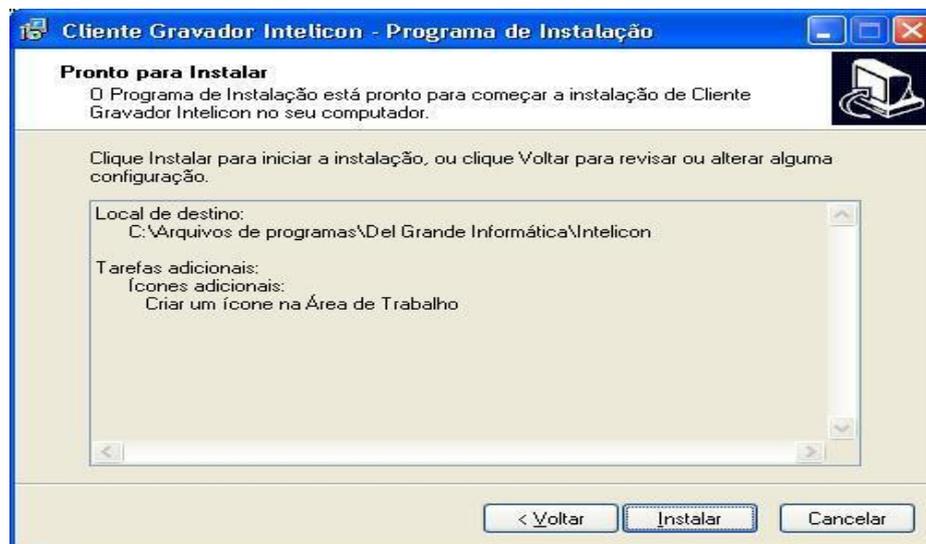


Figura 35 – Inicialização da instalação

Ao clicar em **Instalar**, o programa começará a copiar e instalar os arquivos necessários. Ao final da instalação, a última tela apresentada será:





Figura 36 – Finalização da instalação

Configurando o Cliente Intelicon

A configuração inclui dados para encontrar o servidor na rede, cores da interface e definição do aplicativo de áudio para executar os arquivos gravados. Escolha a opção **Configurar Monitor** no menu **Ferramentas** e a janela de **Configuração do Cliente** será aberta.



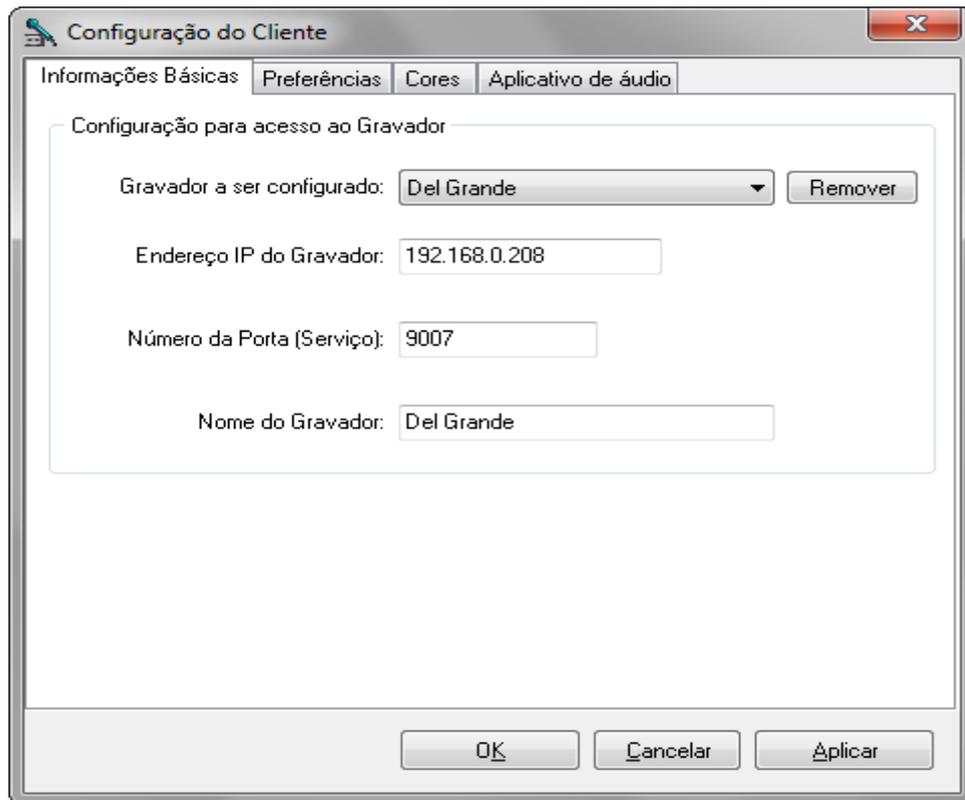


Figura 37 – Tela de Configuração do Cliente Intelicon

É preciso configurar o **Cliente Intelicon** de forma que este encontre o **Gravador** na rede. Se nenhum equipamento gravador foi configurado ainda, a lista **Gravador a ser configurado** aparecerá vazia (apenas com a opção **Novo gravador**).

1. Digite um nome para o **Gravador** no campo **Nome do gravador** e clique no botão **Aplicar**. O nome pode conter quaisquer letras e números, inclusive espaços em branco. Este nome é o que será exibido na lista de gravadores disponíveis.
2. Para configurar um **Gravador**, selecione-o na lista **Gravador a ser configurado** e forneça os dados solicitados abaixo.
3. Forneça o endereço IP do **Gravador** e o número da porta (serviço) de acesso ao **Gravador** nos campos correspondentes. Normalmente o número da porta deverá ser 9007.
4. Defina a **Quantidade de arquivos mostrados por página** e como as pastas de dias devem ser divididas: por canal, por identificação ou não divididas.

Para excluir um gravador cadastrado, selecione-o na lista e clique no botão **Remover**.



Capítulo 7 – Configuração do Gravador

Através do software **Cliente Intelicon**, pode-se controlar, configurar e testar os canais do **Gravador**. O software mostra o estado dos canais de gravação e permite habilitar e desabilitar cada canal independentemente.

Em sistemas **Linux**, toda a configuração do **Gravador** é feita através do **Cliente**, enquanto que em sistemas **Windows**, deve-se usar o programa **Configuração do Servidor Intelicon** no **Menu - Iniciar - Programas - Intelicon**. Porém, tanto em Windows quanto em Linux, podemos configurar características de gravação de cada canal através do **Cliente Intelicon**. Para mais detalhes sobre a facilidade deste programa, consulte o **Manual do Gravador-Usuário**.

Configuração do Gravador em Linux

Na configuração a partir do **Cliente Intelicon** definem-se características gerais do **Gravador** e características de gravação de cada canal ou conjunto de canais em uma placa. Cada canal e cada placa podem ser configurados de forma independente, pois um mesmo sistema pode conter placas de modelos diferentes.

Configurando o Gravador

No **Cliente Intelicon**, escolha a opção **Configurar Gravador** no menu **Ferramentas**, ou no menu que aparece clicando com o botão direito sobre o nome do canal. Quando este comando é acionado, aparece uma janela com as informações sobre as placas e os respectivos canais de gravação. A partir desta janela, pode-se configurar cada canal de forma independente (botão **Configurar** ao lado de cada canal) ou todos os canais de cada placa de uma só vez (botão **Configurar todos os canais**).



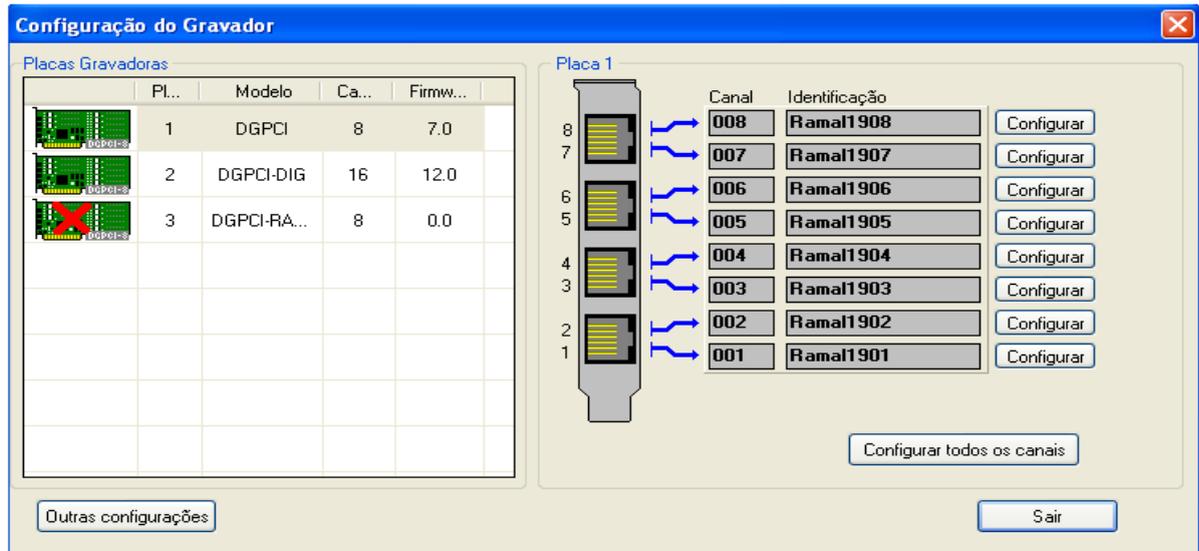


Figura 38 – Tela de configuração do Gravador

No painel **Placas Gravadoras** à esquerda, as informações sobre as placas instaladas são: o número da placa, modelo, número de canais e versão do firmware. Se alguma placa não for detectada corretamente pelo software, aparecerá uma indicação visual (um X vermelho sobre a placa, tal como aparece na figura anterior).

Numeração das placas e dos canais

As placas são numeradas em ordem crescente, correspondendo às posições das placas no painel traseiro do equipamento (em geral, da direita para esquerda) e a numeração dos canais é de baixo para cima (um ou dois canais por conector). Esta numeração é a mesma utilizada na identificação inicial dos canais e placas no **Cliente Intelicon**.

É importante observá-la na configuração dos canais de gravação, bem como na eventual adição ou substituição de placas. Para mais detalhes sobre a disposição das placas no equipamento, consulte o **Manual de Instalação**.

Adição e remoção de placas

Os botões **Adicionar placa** e **Remover placa** são usados apenas na manutenção do equipamento, quando for feita a adição de novas placas ou remoção de placas defeituosas. Para mais detalhes sobre como inserir ou remover as placas do equipamento, consulte o **Manual de Instalação**.

O sistema detecta quando uma nova placa é adicionada. No entanto, o usuário deverá adicioná-la (botão **Adicionar placa**) e em seguida efetuar a configuração dos novos canais.

O botão **Remover placa** deve ser usado apenas quando uma placa for removida, mas não for substituída por outra equivalente no mesmo lugar. Na substituição pura e simples (por outra placa equivalente no mesmo lugar),



nenhuma ação é necessária. As alterações de placas aparecem no histórico, juntamente com o nome do usuário.

Outras configurações do Gravador

O botão **Outras configurações** abrirá uma nova janela, permitindo definir as características da ocupação do espaço em disco, tempos e alertas de gravação e inicialização do sistema.

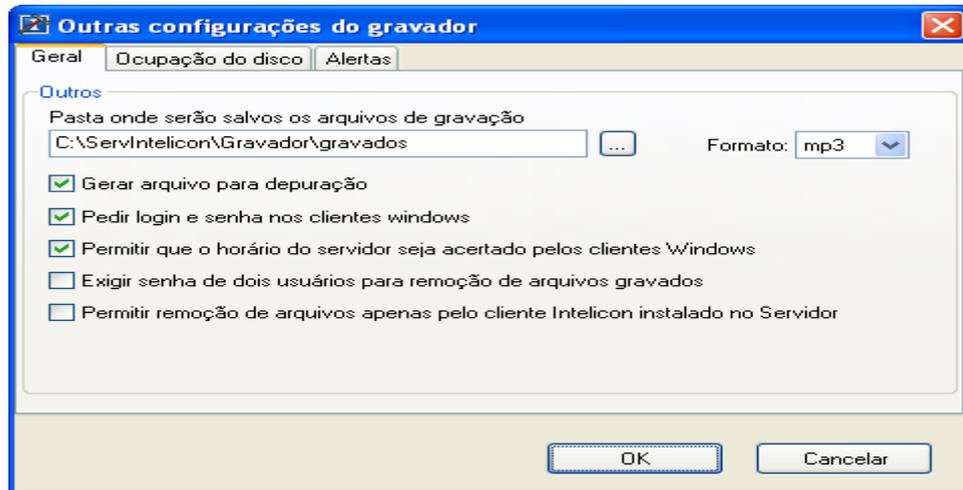


Figura 39 – Definições gerais do Gravador

Na aba **Geral**:

- Define a pasta onde os arquivos de gravação deverão ser salvos e o seu formato.
- O botão **Gerar arquivo para depuração** deve ser marcado somente quando solicitado pelo **Departamento de Suporte Técnico**.
- Marque o botão **Ativar o Gravador na inicialização do computador** para início automático sempre que o computador for ligado.
- Marque a opção **Pedir login e senha nos clientes Windows** se o **Cliente Intelicon** deve pedir login e senha aos usuários que acessarem o sistema.
- Marque a opção **Permitir que o horário do servidor seja acertado pelos clientes Windows** se preferir que os usuários tenham acesso a esta facilidade.
- Para que a senha de um segundo usuário seja solicitada na remoção de um arquivo, marque **Exigir senha de dois usuários para remoção de arquivos gravados**.
- Para que os arquivos possam ser removidos apenas no computador servidor, marque **Permitir remoção de arquivos apenas pelo cliente Intelicon instalado no Servidor**.



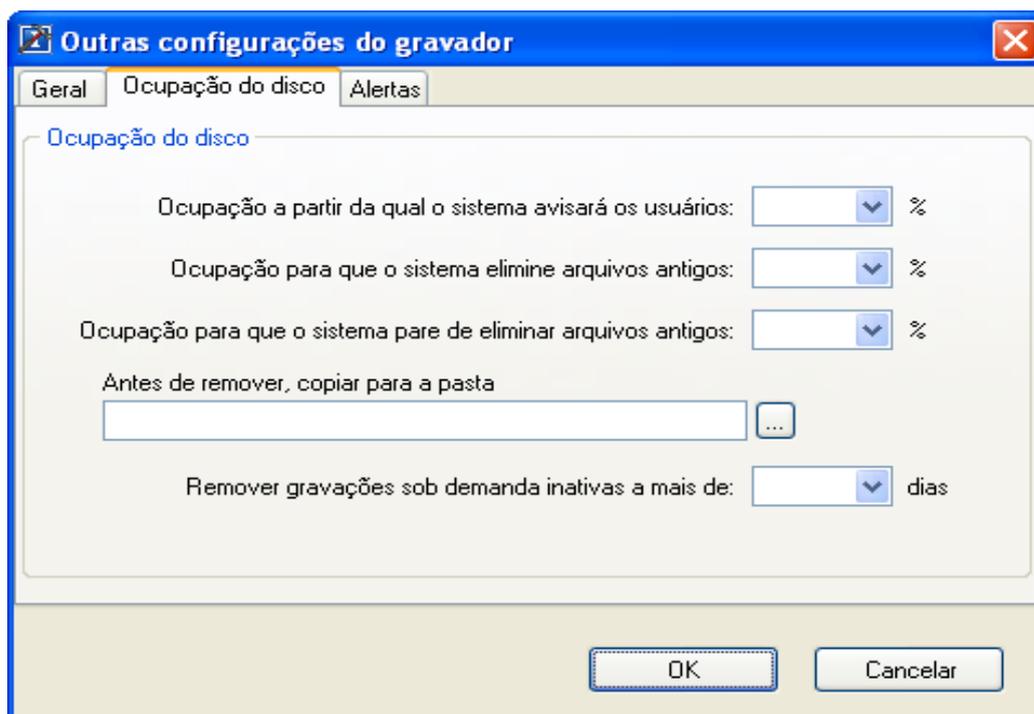


Figura 40 – Definições de ocupação de disco do Gravador

Na aba **Ocupação do disco**:

- Define a porcentagem de disco ocupado a partir da qual o sistema exibirá um alerta com indicação do espaço em disco livre e ocupado.
- Define a porcentagem de espaço em disco ocupado a partir do qual o sistema começará a eliminar os arquivos mais antigos. Se não existir espaço livre suficiente para novas gravações no disco, as gravações antigas serão automaticamente eliminadas para criar espaço para as mais recentes.
- Define a ocupação a partir da qual o sistema para de eliminar os arquivos mais antigos.

Pode-se definir que, antes da remoção, os arquivos sejam copiados para a pasta definida no campo Antes de remover, copiar para a pasta. Por último, deve-se definir o número de dias de inatividade para remover as gravações sob demanda.

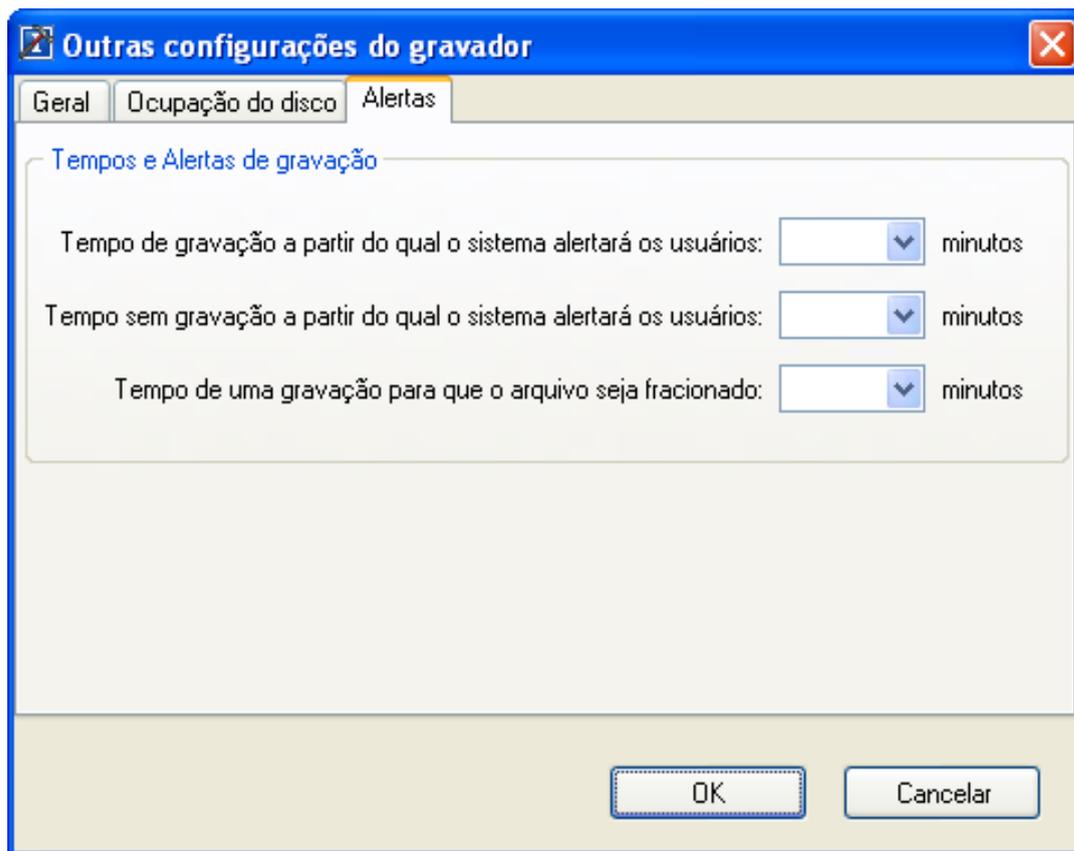


Figura 41 – Definições de alertas do Gravador

Na aba **Alertas**, defina os seguintes tempos e alertas de gravação:

- Tempo de gravação a partir do qual o sistema alertará os usuários.
- Tempo sem gravação a partir do qual o sistema alertará os usuários.
- Tempo de uma gravação para que o arquivo seja fracionado.

Configuração do Gravador em Windows

No Windows, a configuração de placas não pode ser feita a partir do **Cliente Intelicon**. Entretanto, pode-se através do mesmo, configurar características de gravação de cada canal, tal como descrito na seção seguinte, “**Configurando os canais de gravação**”.

A configuração realizada a partir da opção **Configurador do Gravador** inclui características gerais do **Gravador** e das **Placas de Gravação**. Cada placa pode ser configurada de forma independente, pois um mesmo sistema pode conter placas de modelos diferentes.

Configurando o Gravador

1. Inicie o programa **Configurador do Gravador** no menu **Iniciar – Programas – Intelicon**. A janela a seguir aparecerá com as informações



sobre as placas instaladas. No campo **Porta**, defina o número da porta do serviço (default: 9007).

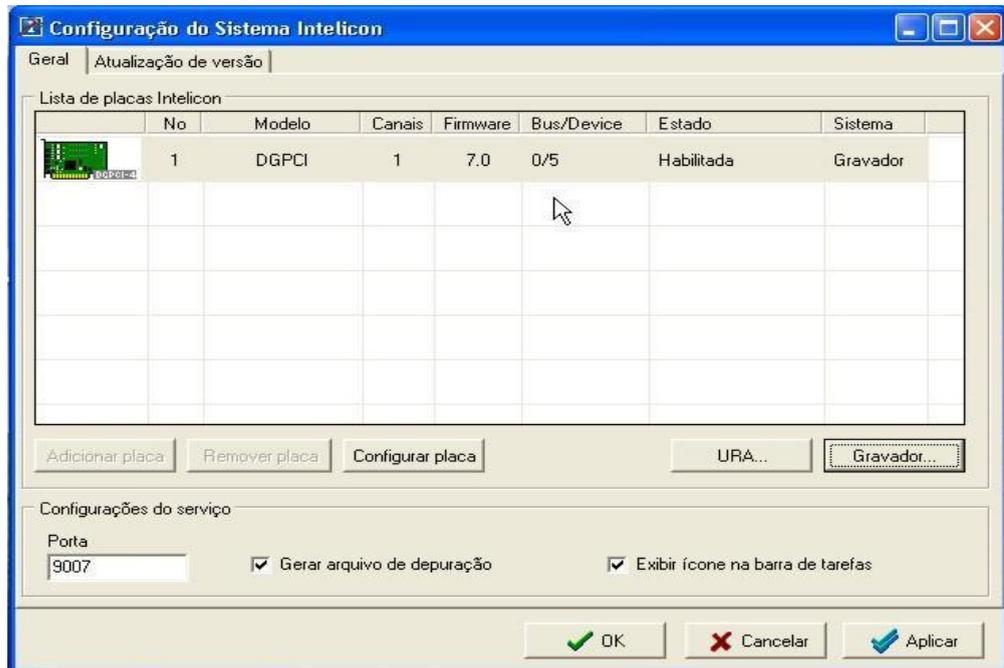


Figura 42 – Configuração do sistema Intelicon

As informações sobre as placas são: o número da placa, modelo, número de canais, versão do firmware, Bus/Device, estado e sistema. Se alguma placa não for detectada corretamente, aparecerá uma indicação visual (um X vermelho sobre o ícone da placa).

A opção **Gerar arquivo de depuração** deve ser marcada somente quando solicitado pelo **Departamento de Suporte Técnico**. Para mostrar o ícone referente ao sistema na bandeja do Windows, marque **Exibir ícone na barra de tarefas**.

Para configurar uma placa, selecione a mesma e clique no botão **Configurar placa**. Essa janela exibe os dados da placa, possui botões para indicar se a placa será utilizada em um sistema de **URA** ou **Gravador**.

Para configurar outras características do **Gravador**, clique no botão **Gravador** na janela **Configuração do Sistema Intelicon**. Aparecerá uma janela com as informações sobre as placas e os respectivos canais de gravação, sobre o estado do processo responsável pelo **Gravador** e informações sobre inicialização e parada do processo. Outra janela será aberta como na figura a seguir:



Figura 43 – Configuração de placa Intelicon

Os botões **Iniciar**, **Parar** e **Reiniciar** ou os comandos equivalentes no menu **Ação** permitem realizar estas ações sobre o processo, como mostrados na figura abaixo.

A numeração das placas, assim como a adição e remoção das mesmas, funciona de forma idêntica ao sistema em Linux, explicado na seção anterior.

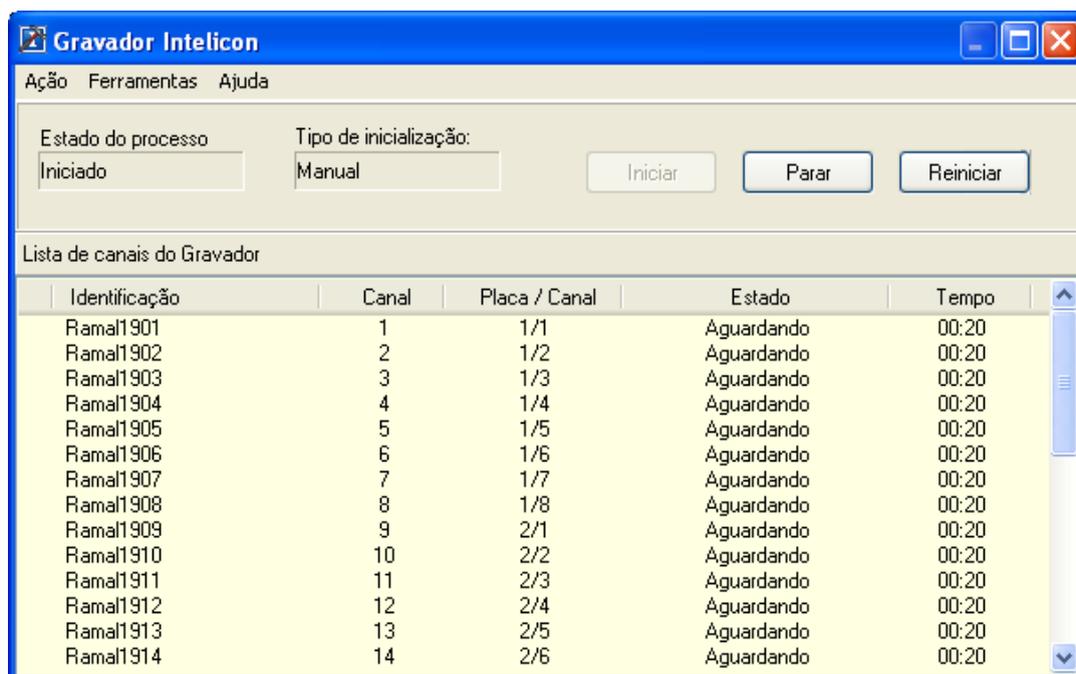


Figura 44 – Lista de canais do Gravador Intelicon



Atualizando a versão do Gravador pelo Servidor

Para atualizar a versão do **Gravador**:

1. Inicie o programa *Configuração do Servidor Intelicon* no menu *Iniciar - Programas - Intelicon*.
2. Clique na aba *Atualização de versão* na janela inicial do programa *Configuração do Servidor Intelicon*.

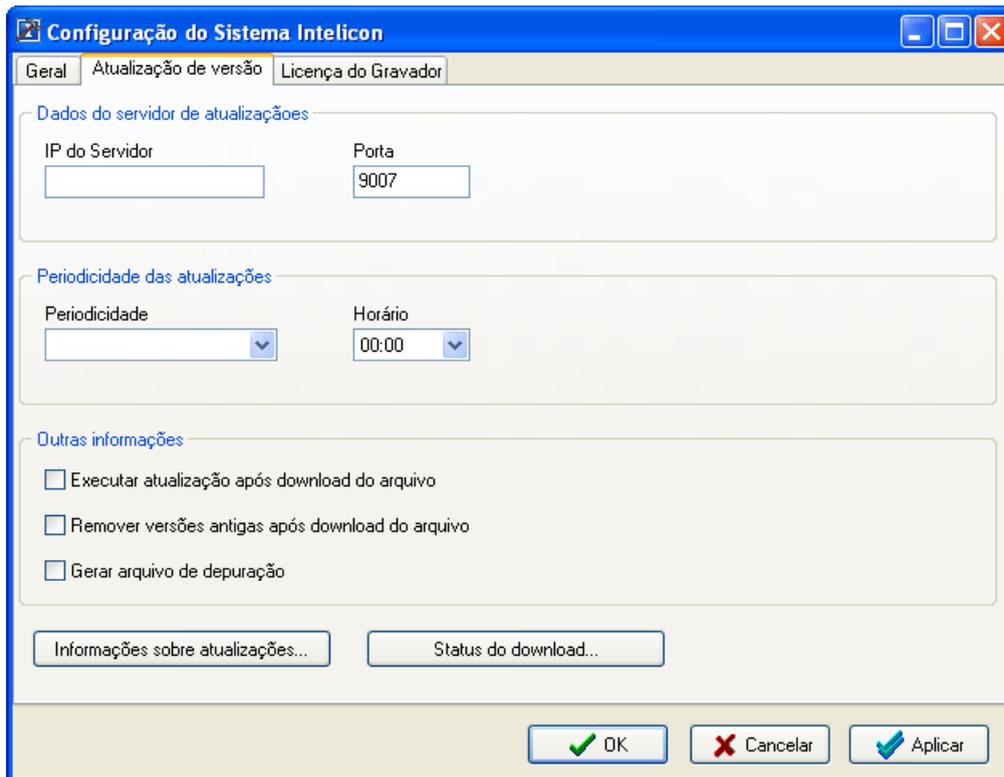


Figura 45 – Configurando atualização de versão

3. Forneça o endereço *IP do Servidor* e a *Porta*, fornecidos pelo serviço de suporte, nos respectivos campos para acessar o servidor e fazer o download do arquivo com o software de atualização.
4. Indique a periodicidade de atualização nos campos abaixo.
5. Para executar a atualização assim que o download for concluído, marque o botão *Executar atualização após download do arquivo*.
6. Para verificar atualizações realizadas e ver outras informações sobre as mesmas, clique nos respectivos botões na parte inferior desta janela.



Atualizando a versão do Servidor a partir do Cliente Intelicon

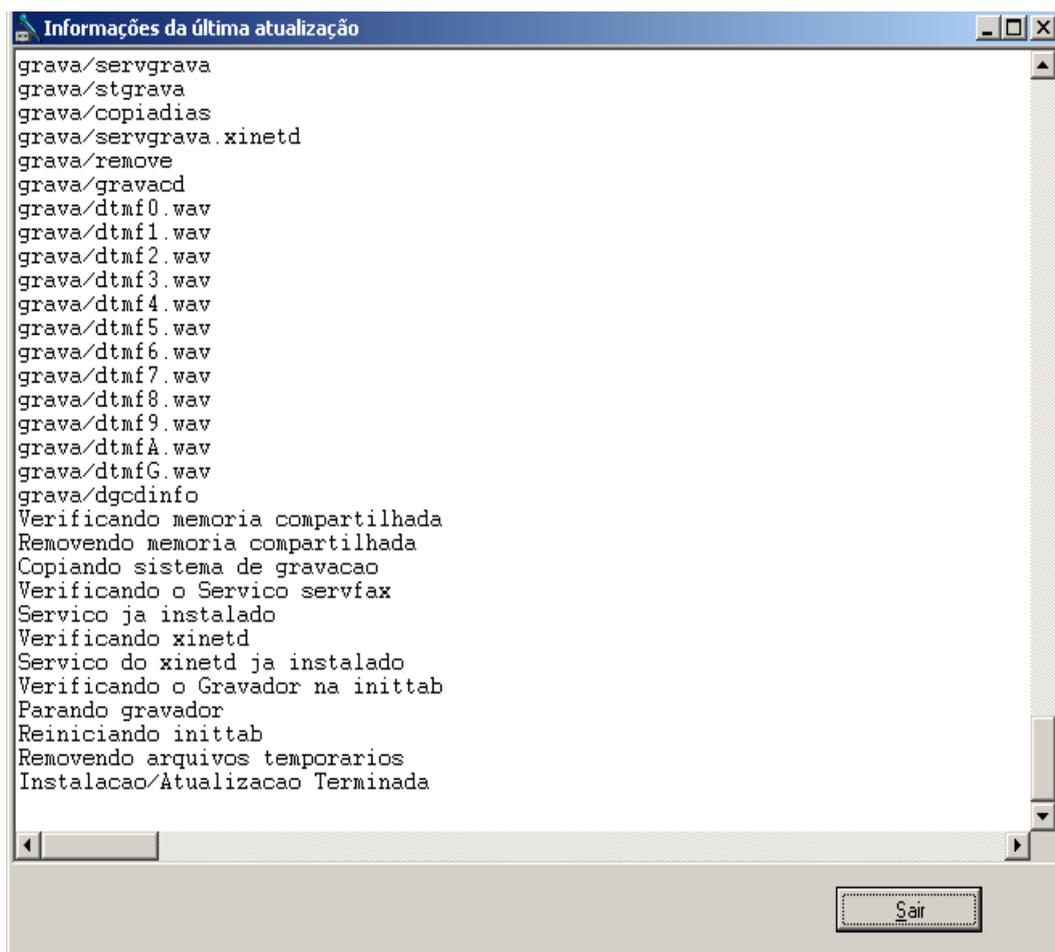
O software **Servidor**, ou seja, o software instalado no **Gravador** pode ser atualizado a partir do **Cliente Intelicon**.

Para atualizar o Gravador:

1. Copie o arquivo recebido com a versão de atualização (*srv_intelicon_pci.zip*) e salve em uma pasta do Windows acessível pelo **Cliente Intelicon**.
2. Escolha a opção **Atualizar versão do Gravador** no menu **Ferramentas**. O **Cliente Intelicon** enviará este arquivo para o servidor (**Gravador**), que atualizará o sistema de forma transparente ao usuário.

Atenção: O **Cliente Intelicon** exibirá uma mensagem solicitando para finalizar o programa e executá-lo novamente.

3. A última atualização pode ser conferida por meio do comando **Informações da última atualização** no menu **Ferramentas**, que mostrará uma tela como a seguir.



```
Informações da última atualização
grava/servgrava
grava/stgrava
grava/copiadias
grava/servgrava.xinetd
grava/remove
grava/gravacd
grava/dtmf0.wav
grava/dtmf1.wav
grava/dtmf2.wav
grava/dtmf3.wav
grava/dtmf4.wav
grava/dtmf5.wav
grava/dtmf6.wav
grava/dtmf7.wav
grava/dtmf8.wav
grava/dtmf9.wav
grava/dtmfA.wav
grava/dtmfG.wav
grava/dgcodinfo
Verificando memoria compartilhada
Removendo memoria compartilhada
Copiando sistema de gravacao
Verificando o Servico servfax
Servico ja instalado
Verificando xinetd
Servico do xinetd ja instalado
Verificando o Gravador na inittab
Parando gravador
Reiniciando inittab
Removendo arquivos temporarios
Instalacao/Atualizacao Terminada

Sair
```

Figura 46 – Informações da última atualização



Configurando os canais de gravação

As características de gravação de cada placa são aquelas determinadas através do comando **Configurar Gravador**, descrito na seção anterior. No entanto, cada canal pode ter a sua configuração alterada de forma independente.

Para configurar um único canal:

1. Abra o **Cliente Intelicon**, clique com o botão direito do mouse sobre o canal desejado selecione a opção **Configurar canal**.
2. A janela **Configuração do canal** será aberta. Esta janela possui três abas: **Geral**, **Gravação** e **Secretária Eletrônica**.

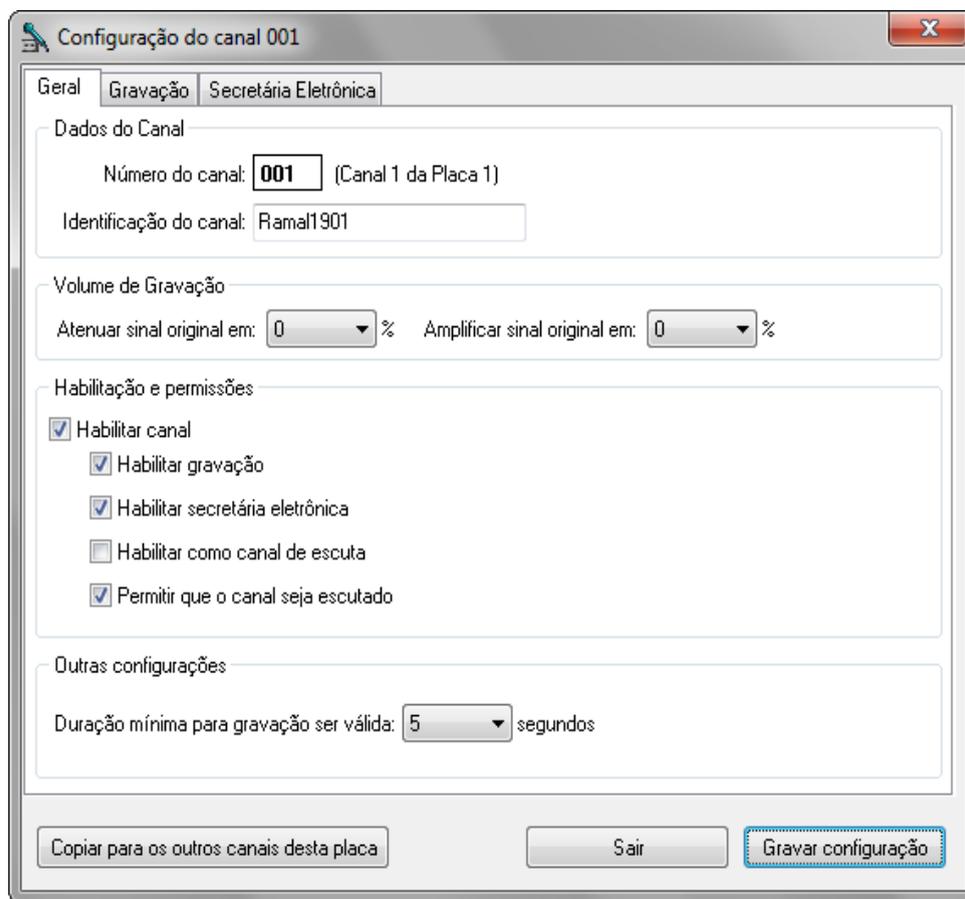


Figura 47 – Imagem da aba geral de configuração

3. Para alterar a Identificação do canal, digite o novo nome do canal neste campo. Esta é a identificação que aparecerá na lista da janela principal do **Cliente Intelicon**.

Os campos em **Dados do canal** são editáveis apenas na configuração de um canal.



As gravações já existentes mantêm a identificação anterior. Somente as novas gravações usarão a nova identificação. Essas alterações aparecem no histórico, juntamente com o nome do usuário.

4. Para alterar o volume de gravação, escolha uma atenuação em ***Atenuar sinal original em***, ou uma amplificação em ***Amplificar sinal original em***.
5. No campo ***Habilitação***, marque as opções ***Habilitar canal*** e ***Habilitar gravação***.
6. Para usar este canal também como secretária eletrônica, marque a opção ***Habilitar secretária eletrônica***.
7. Para habilitar um canal como de escuta, ao invés de canal de gravação, marque a opção ***Habilitar como canal de escuta***.
8. Para permitir que um canal de gravação possa ser escutado, marque a opção ***Permitir que o canal seja escutado***.
9. Em ***Outras configurações***, selecione o número de segundos na lista ***Duração mínima para gravação ser válida***. Selecione um intervalo de tempo, em segundos, que será definido como o menor tempo de gravação possível de ser registrado. Por exemplo, se a duração mínima for de 10 segundos, qualquer ligação com duração menor do que isto será desconsiderada.
10. Para configurar os outros canais da placa com os mesmos parâmetros, clique no botão ***Copiar para os outros canais desta placa***.
11. Clique no botão ***Gravar configuração*** e depois na aba ***Gravação***.



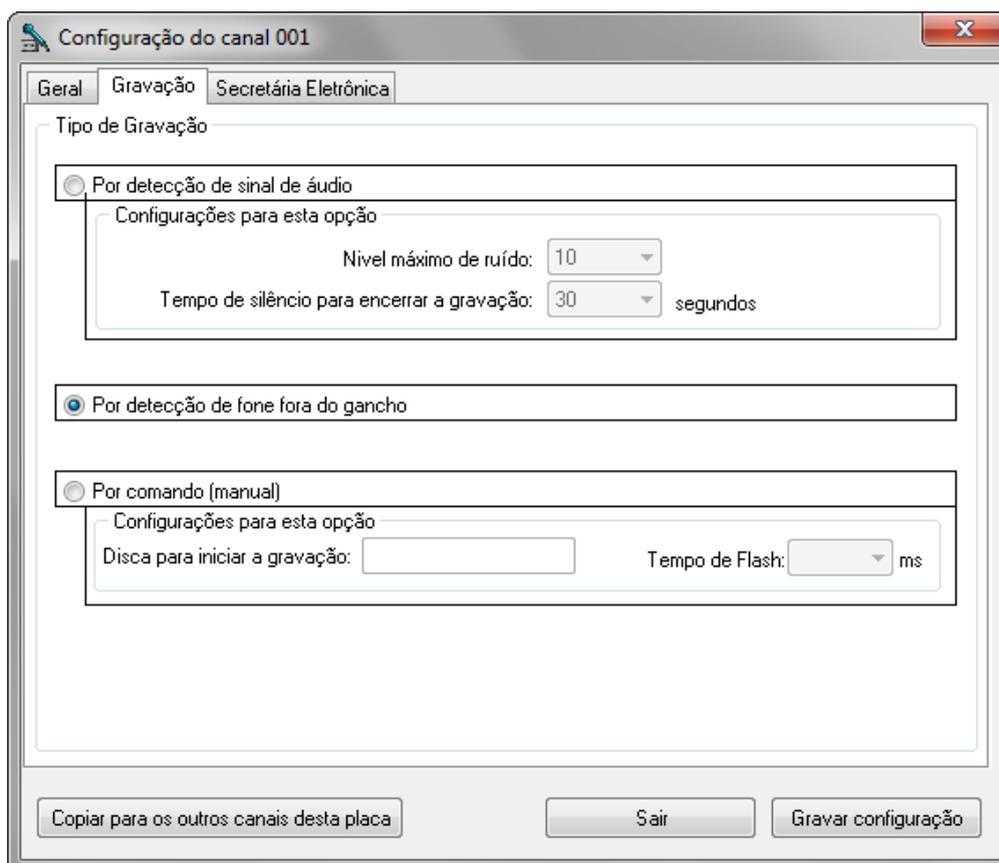


Figura 48 – Imagem da aba gravação

12. Selecione o tipo de gravação marcando a opção adequada. Cada canal (ou cada placa) pode ser configurado para três tipos de gravação com as opções correspondentes nesta janela:

- **Detecção de sinal de áudio:** configurado dessa forma, o canal inicia a gravação sempre que detectar áudio na linha. É utilizado na gravação de ramais digitais, quando os mesmos utilizam adaptadores, e na gravação de rádios. Essa opção habilita também outros dois campos: “*Nível Máximo de Ruído*” e “*Tempo de silêncio para encerrar a gravação*”. O primeiro informa o nível de áudio que será considerado como ruído, ou seja, quanto maior o valor neste campo, maior terá que ser a amplitude do sinal de áudio para iniciar uma gravação. O segundo campo exibe o tempo em segundos a partir do qual o gravador encerrará a gravação para gerar o arquivo de áudio.
- **Detecção de fone fora do gancho:** É indicado para a gravação de ramais analógicos ou ramais digitais que não precisam utilizar o adaptador de áudio. Nesse caso, o gravador inicia a gravação assim que o usuário retira o telefone do gancho.
- **Gravação por comando:** Raramente utilizado, este tipo de gravação exige que o usuário ou um aplicativo externo informem o início de



uma nova ligação que será gravada. Os campos “**Disca para iniciar a gravação**” e “**Tempo de flash**” são utilizados quando o gravador precisa enviar um comando ao PABX para que o mesmo envie o áudio do ramal monitorado.

13. Se os outros canais desta placa também devem ter a mesma configuração, clique no botão **Copiar para os outros canais desta placa**.
14. Clique no botão **Gravar configuração** e depois no botão **Sair**.
15. Para configurar o canal como secretária eletrônica, consulte o capítulo “**O Gravador como secretária eletrônica**”.

Testando os canais de gravação

O comando **Testar canal** no menu aberto com o botão direito sobre o nome do canal, faz um teste do canal emitindo e, em seguida, gravando uma sequência de tons. A gravação aparecerá na lista de arquivos de áudio gravados. Ouça o arquivo gravado para verificar se o canal está gravando corretamente.

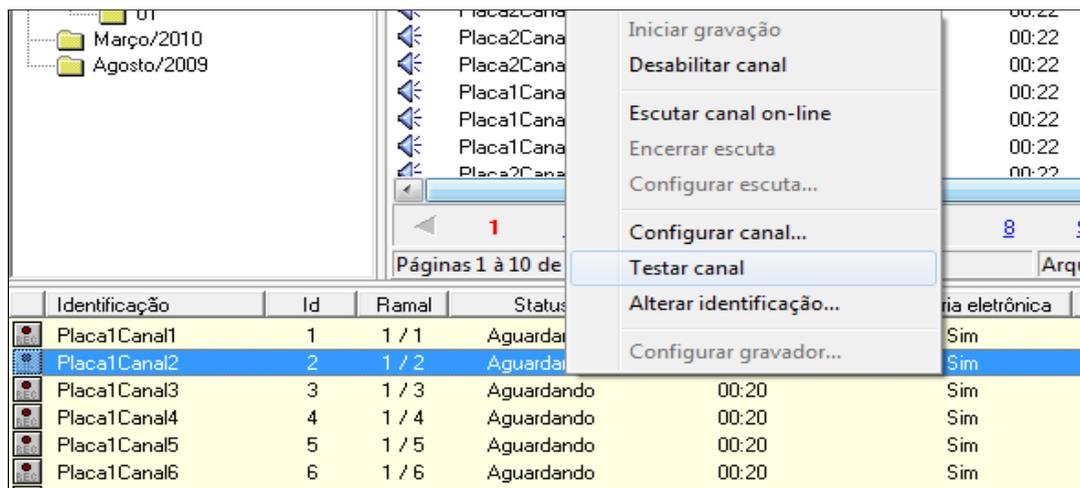


Figura 49 – Imagem de teste dos canais de gravação

Configuração da Placa Ai-Logix

Além das placas **Del Grande**, o **Gravador Intelicon** permite a utilização da placa Ai-Logix NGX-800. Para configurá-la, proceda da seguinte forma:

1. Instale a placa em um slot PCI livre;
2. Instale o aplicativo **SmartWorks**, disponível no cd do gravador, no diretório **Utilitarios\Driver_AiLogix_NGX-800**;
3. Vá em **Iniciar – Painel de Controle – SmartControl**. Selecione a aba **Board**. A seguinte tela será exibida:



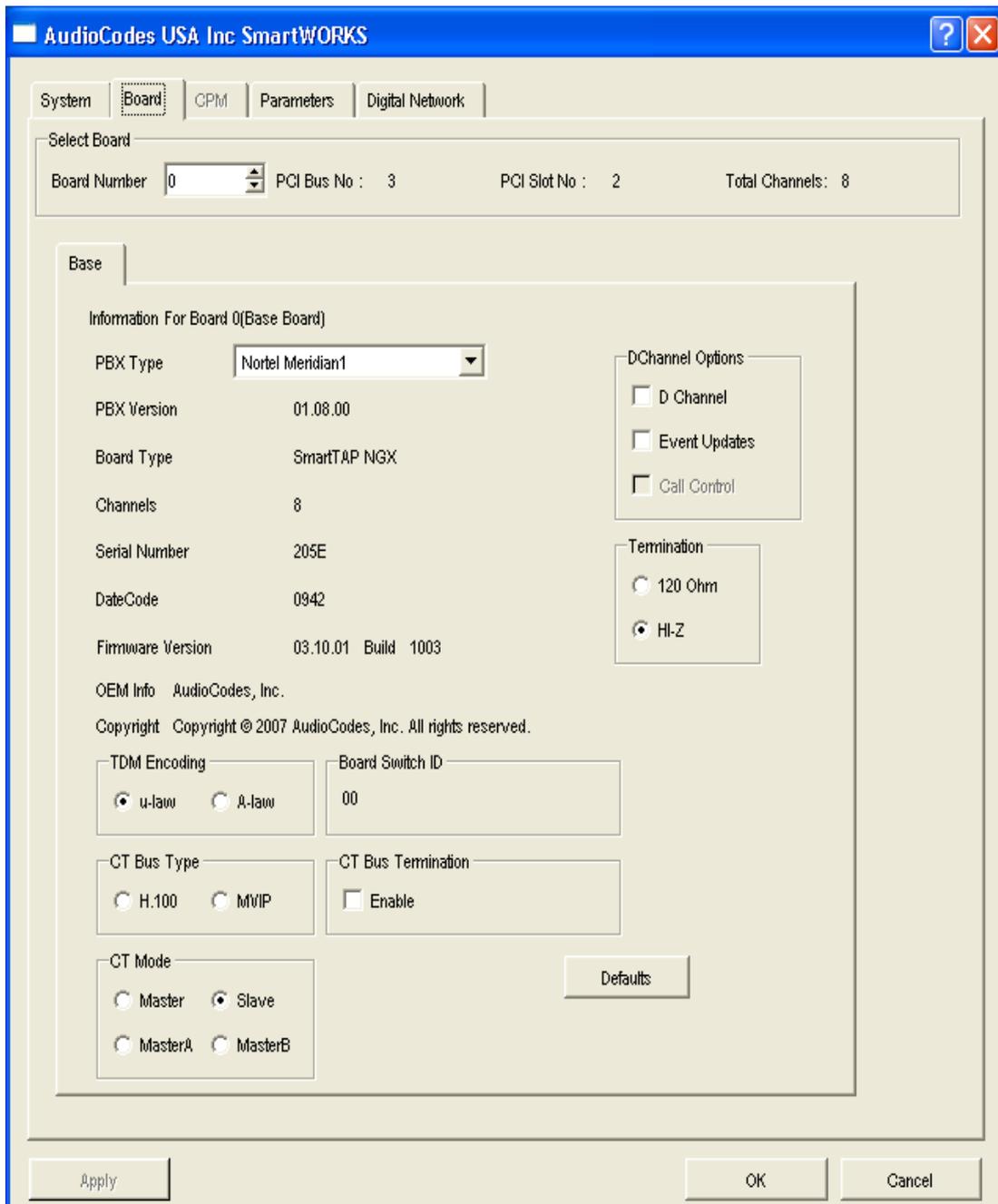


Figura 50 – Configuração da placa Ai-Logix

4. Em **PBX Type**, selecione o modelo do seu PABX;
5. Na caixa **DChannelOptions**, assinale **D Channel e EventUpdates**;
6. Em **TDM Encoding**, marque a opção **A-law**;
7. Clique em **Apply**, depois em **OK** e reinicie a máquina. Dessa forma, a placa deverá aparecer na **Configuração do Servidor Intelicon** e poderá ser configurada da mesma forma que as demais placas.



Capítulo 8 – Cadastro e permissões de usuários

Cada usuário do **Cliente Intelicon** precisa ser devidamente cadastrado e configurado no servidor. Esse procedimento é executado através do próprio **Cliente Intelicon**, através do **Cadastro de Usuários** no menu **Ferramentas**.

O **Gravador Intelicon** pode identificar o usuário de duas formas: através do **username** informado no **login** do Windows, ou através da solicitação de **login/senha** na execução do **Cliente Intelicon**.

O primeiro usuário cadastrado será considerado automaticamente como administrador do sistema. Os demais usuários deverão ser registrados posteriormente.

Cada usuário pode ser configurado com permissões distintas – apenas ouvir os arquivos gravados, copiar, remover, gravar arquivos em CDs/DVDs, etc. – ou ainda pertencer a um grupo.

Além disso, o **Gravador Intelicon** também permite a criação de perfis. Um perfil é um conjunto de configurações que podem ser aplicadas a um único usuário ou grupo de usuários.

Grupos de canais e usuários

A definição de grupos de canais alocados para determinados usuários é um recurso útil para que os usuários de um determinado grupo manipulem apenas os arquivos de áudio relacionados aos canais relacionados ao seu grupo.

Ao cadastrar um usuário, ele poderá ser configurado como membro de um grupo. Nesse caso, ele terá acesso apenas aos arquivos dos canais do grupo ao qual pertence. Por exemplo, pode-se agrupar 6 canais no grupo denominado “Informática” para que apenas os usuários relacionados a esta atividade tenham acesso aos arquivos gravados nestes canais.

Depois de criados os grupos, devem-se definir as permissões dos usuários.

Criando um grupo de canais

Escolha a opção **Grupo de canais** no menu **Ferramentas**. A janela **Cadastro de grupos de canais**, mostrada na figura 51, exibirá a lista de grupos já cadastrados e os canais que formam cada grupo.



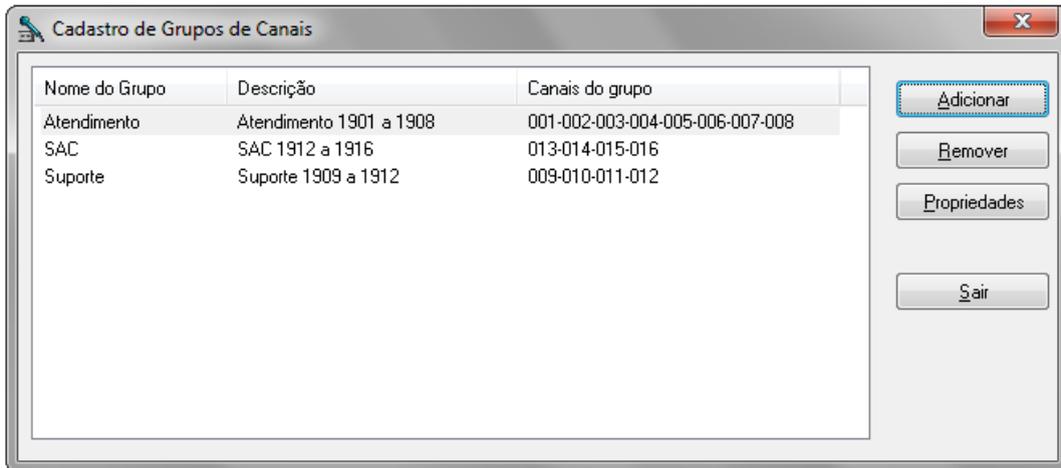


Figura 51 – Tela de cadastro de grupos de canais

1. Para adicionar um novo grupo, clique em **Adicionar** na janela **Cadastro de Grupos de Canais**. Para alterar os canais de um grupo, selecione o grupo e clique em **Propriedades**. Clique em **Remover** para excluir um grupo. A janela **Configuração de grupos de canais** mostra a composição de um grupo.

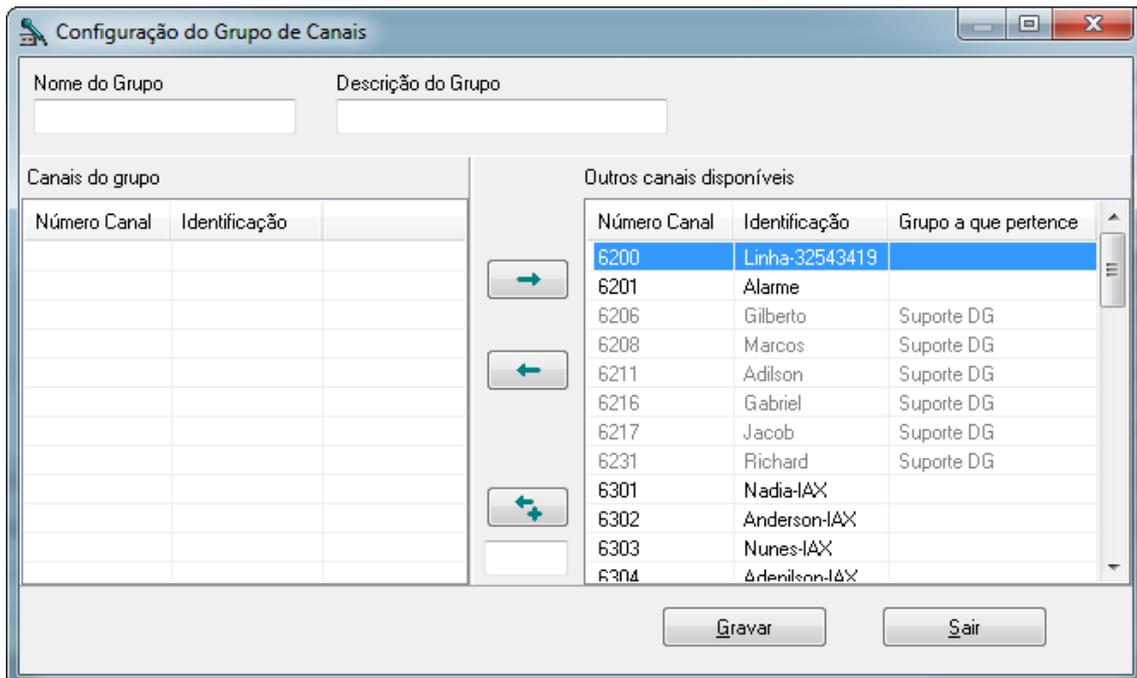


Figura 52 – Configuração dos grupos

2. Digite o **Nome do grupo** e a **Descrição do grupo** nos respectivos campos. O nome deve ser uma palavra única, sem espaços ou caracteres acentuados e a descrição pode ser um texto com estes caracteres.
3. A lista esquerda mostrará os canais que compõem este grupo. Para adicionar um canal, basta selecioná-lo na lista à direita e clicar no botão 



Para remover um canal do grupo, selecione-o na lista superior e clique no botão . Para adicionar um novo canal ao grupo, informe o número do mesmo no campo inferior da coluna central e clique no botão .

4. Clique no botão **Gravar** e depois em **Sair** para voltar à janela anterior.
5. Clique no botão **Sair**.
6. Defina os grupos aos quais cada usuário poderá ter acesso no cadastro dos usuários.

Cadastro de usuários

Para cadastrar um novo usuário, remover ou alterar as permissões de um usuário, é necessário ter permissão de administrador ou permissão para administrar cadastro de usuários.

Escolha a opção **Cadastro de Usuários** no menu **Ferramentas**. Uma janela será aberta para configurar usuários e permissões.

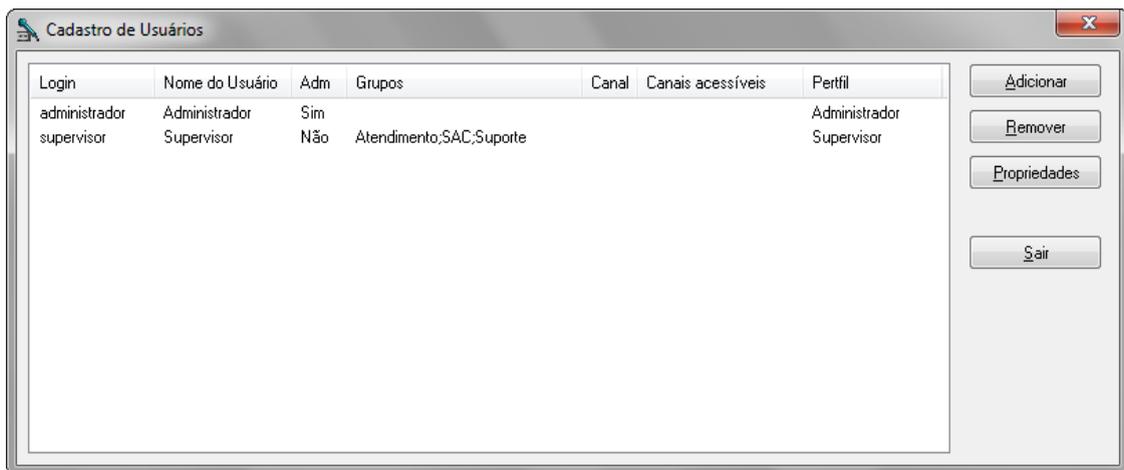


Figura 53 – Tela de cadastro de usuários

1. Para adicionar um novo usuário, clique no botão **Adicionar**. Para alterar as propriedades de um usuário, selecione-o na lista e clique em **Propriedades**. Será aberta uma janela para a definição das **Propriedades do Usuário**.

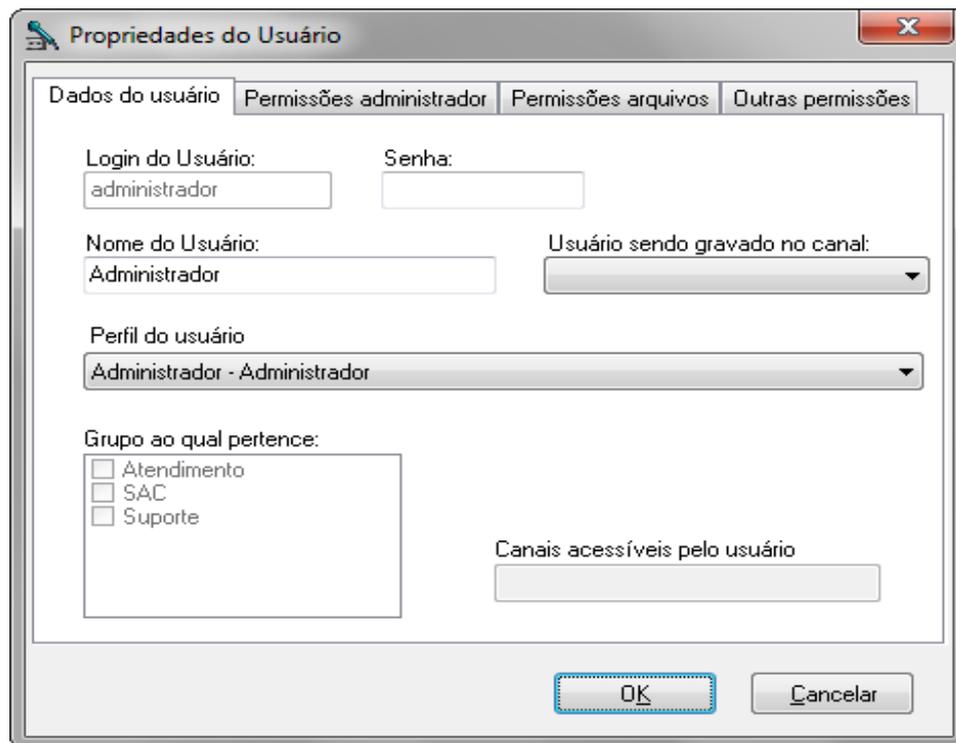


Figura 54 – Configuração propriedades do usuário

2. Define o login e nome do usuário. O **Login do usuário** deve ser exatamente o mesmo usado pelo usuário para fazer o login no sistema. O **Nome do usuário** pode ser definido da forma mais apropriada;
3. Se o usuário deve pertencer a algum grupo, selecione-o na lista **Grupo ao qual pertence**;
4. Caso o usuário pertença a um perfil, selecione o mesmo na opção "**Perfil de usuário**";
5. Nas abas **Permissões administrador**, **Permissões arquivos** e **Outras permissões**, marque os parâmetros que estarão disponíveis ao novo usuário.



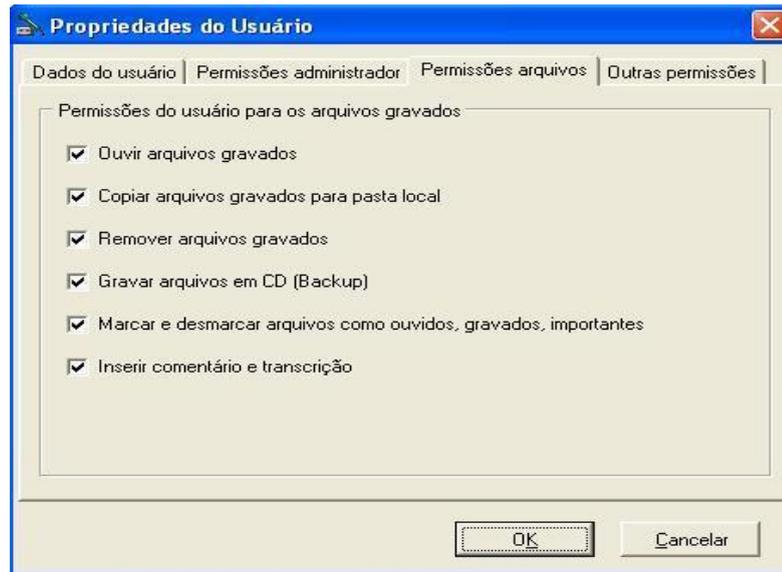


Figura 55 – Permissões do usuário

- Depois de definir as permissões, clique no botão OK para adicionar o novo usuário, que aparecerá na lista de **Cadastro de usuários**.

Perfil de usuários

Escolha a opção **Cadastro de perfil de usuário** no menu **Ferramentas**. A seguinte tela será exibida:

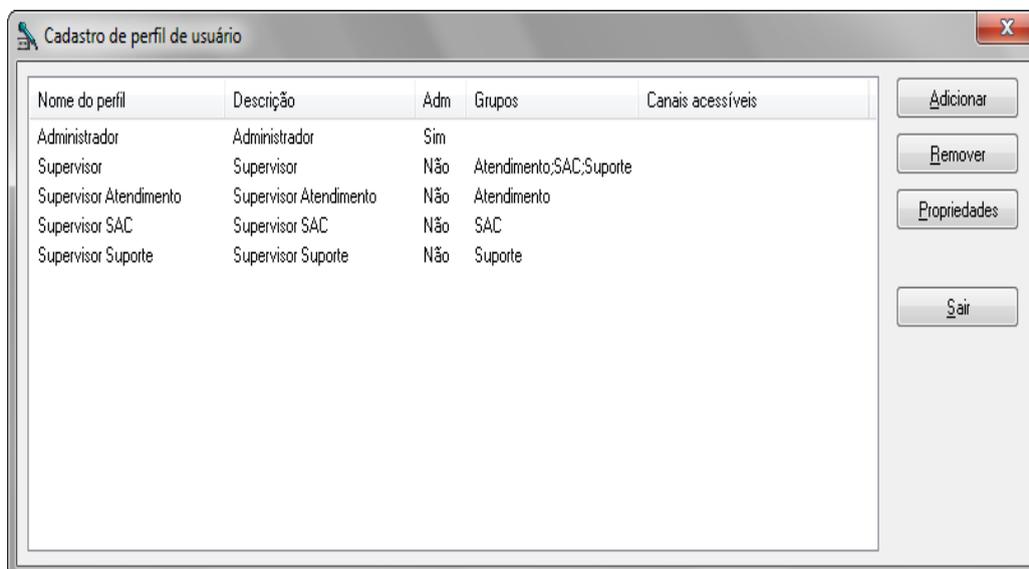


Figura 56 – Cadastro de perfil de usuário

Os botões exibidos funcionam de forma semelhante ao cadastro de usuários.



Atenção: As configurações de perfil cancelam as configurações selecionadas para um usuário específico. Exemplo: Se um usuário que possui permissões de administrador for associado a um perfil que não tem as permissões para tal, o usuário perderá imediatamente os privilégios de administrador.

Removendo um usuário

Escolha a opção **Cadastro de usuários** no menu **Ferramentas**. Selecione um usuário na lista da janela **Cadastro de usuários** e clique no botão **Remover**. Para remover mais de um usuário simultaneamente, selecione-os na lista de forma semelhante à seleção de múltiplos arquivos no Windows Explorer: use a tecla SHIFT para selecionar vários usuários contíguos na lista ou a tecla CTRL para selecionar mais de um usuário quando estes não aparecem contíguos.



Capítulo 9 - O Gravador Intelicon como secretária eletrônica

O **Gravador Intelicon** configurado como secretária eletrônica transmite mensagens de atendimento e grava recados para cada linha de forma independente. O **Gravador** atenderá uma ligação que não for atendida após um determinado número de toques definido na sua configuração.

Configura-se uma mensagem de atendimento usando um arquivo de áudio em formato WAV, mono, 8KHz/8 bits . Diferentes mensagens podem ser configuradas de acordo com a faixa de horário comercial definida e para diferentes dias da semana: dias úteis, sábados, domingos e feriados fixos e móveis. Os feriados móveis são definidos na configuração de secretária eletrônica, bem como as faixas de horário comerciais. Nesta configuração também pode ser especificado se o **Gravador** deverá gravar recados ou apenas falar a mensagem de atendimento.

Configuração da secretária eletrônica do Gravador

A configuração da secretária eletrônica deve ser feita para cada canal de forma independente, uma vez que cada linha poderá ter uma configuração diferente de atendimento. Feita a configuração para um canal, esta poderá ser copiada para os outros canais da mesma placa. A secretária eletrônica está disponível apenas para os canais cujo tipo de gravação seja por “Detecção de fone fora do gancho” – para mais detalhes, consulte a seção “Configurando canais do gravador”.

Para configurar a secretária eletrônica:

1. Abra o **Cliente Intelicon**, clique com o botão direito do mouse sobre o canal desejado e selecione **Configurar canal**.
2. Na aba **Geral**, marque as opções **Habilitar canal**, **Habilitar gravação** e **Habilitar secretária eletrônica**.
3. Em **Outras configurações**, selecione o número de segundos na lista **Duração mínima para gravação ser válida**. Qualquer recado com duração menor que a indicada será desconsiderado pelo **Gravador**.
4. Se os outros canais desta placa também devem atender como secretária eletrônica, clique no botão **Copiar para os outros canais desta placa**.
5. Clique na aba **Secretária eletrônica**.



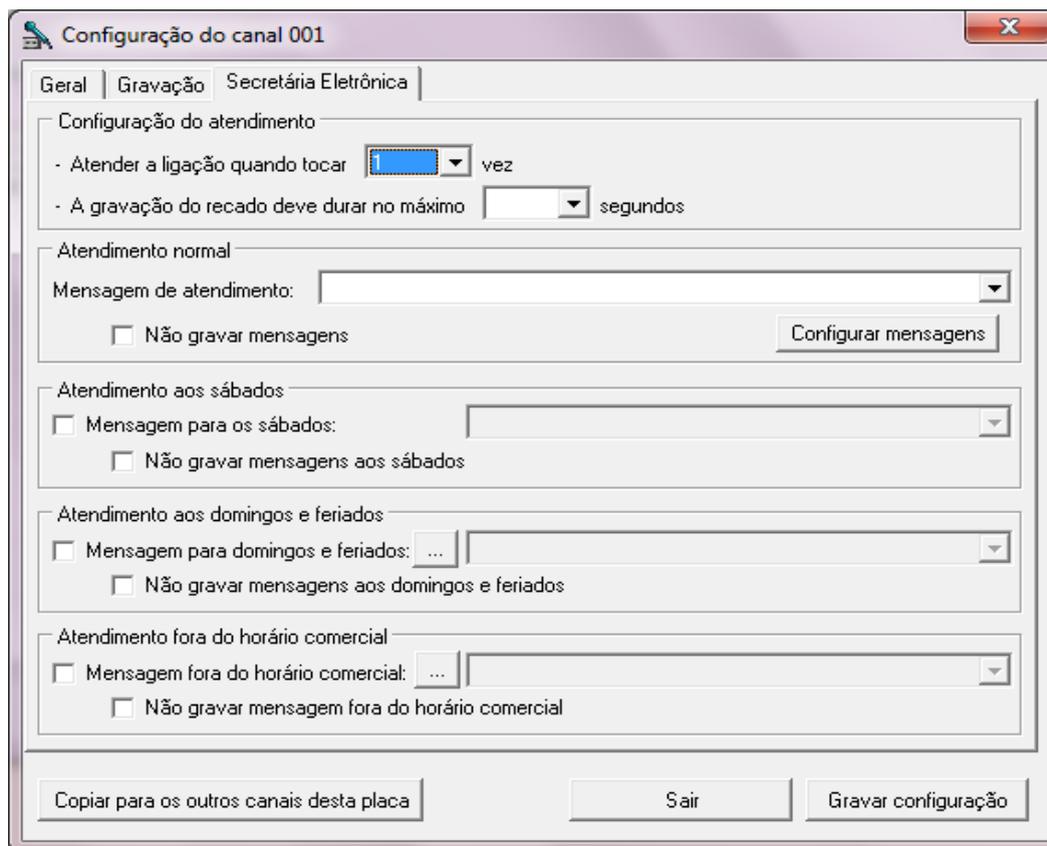


Figura 57 – Configurando a secretária eletrônica

6. Nos campos de **Configuração do atendimento**, selecione o número de toques para a ligação ser atendida na lista **Atender a ligação quando tocar X vezes** e defina também a duração máxima em segundos da gravação do recado. Se um recado durar mais tempo do que o indicado, o excedente será desconsiderado.
7. Escolha as mensagens de atendimento correspondentes a todos os campos nesta janela: atendimento normal, aos sábados, aos domingos e feriados e fora do horário comercial. Se o sistema não deve gravar recados em alguma destas circunstâncias, marque a opção **Não gravar mensagens** no campo correspondente.
 Na lista **Mensagem de atendimento**, somente aparecerão as mensagens que tiverem sido configuradas. Veja a seguir como configurar as mensagens e como definir datas de feriados fixos ou móveis.
8. Clique no botão **Gravar configuração**.
9. Se os outros canais desta placa também devem atender como secretária eletrônica, clique no botão **Copiar para os outros canais desta placa**.



Cadastrando mensagens de atendimento

As mensagens de atendimento são arquivos de áudio em formato WAV, mono, 8KHz/8 bits, que devem ser gravadas antecipadamente à configuração e colocados numa pasta acessível pelo **Cliente Intelicon**.

Para configurar uma mensagem de atendimento:

1. Abra a configuração de um canal que funcionará como secretária eletrônica e clique na aba **Secretária eletrônica**.
2. Clique no botão **Configurar mensagens**.
3. Na janela **Cadastro de mensagens**, aparecerão as mensagens já configuradas.

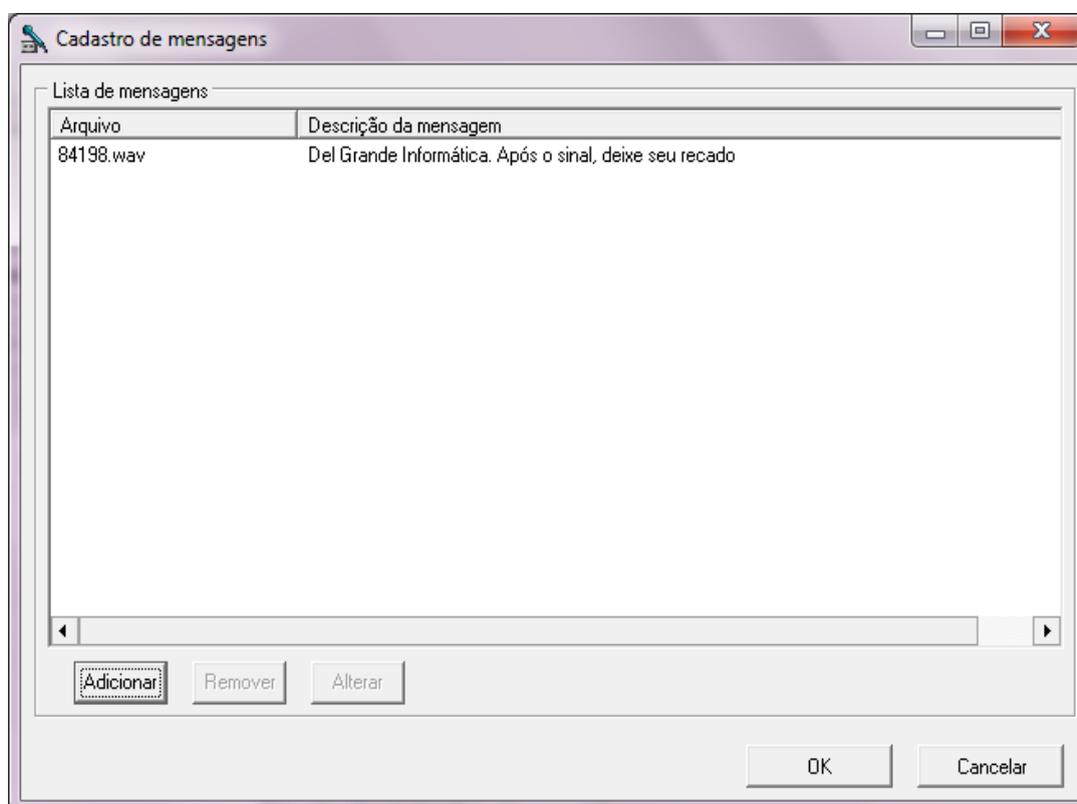


Figura 58 – Cadastro de mensagem

4. Clique no botão **Adicionar** para adicionar uma nova mensagem, em **Alterar** para alterar a sua descrição ou o arquivo de áudio, ou no botão **Remover** para excluir uma mensagem.



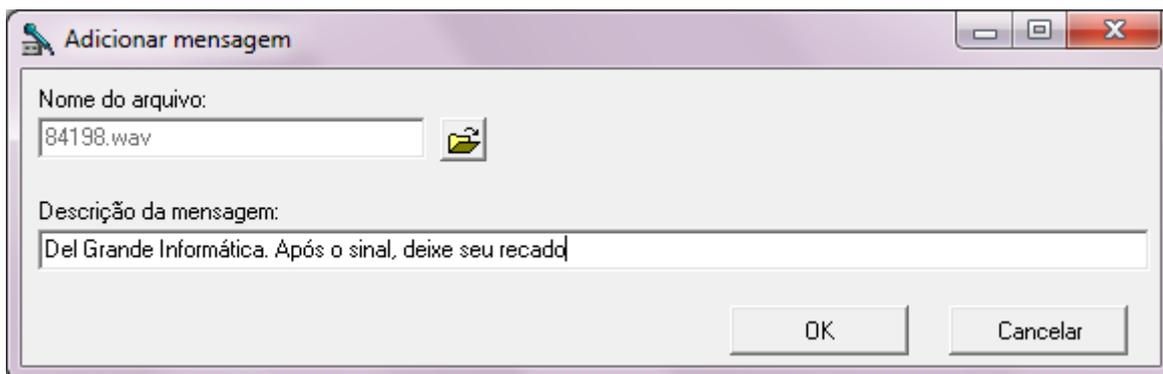


Figura 59 – Adicionando a descrição da mensagem

5. Na janela **Adicionar mensagem** ou **Alterar mensagem**, selecione o nome do arquivo de áudio. O botão com ícone de pasta abre o sistema de pastas para selecionar um arquivo. No campo **Descrição da mensagem**, digite uma descrição que auxilie o usuário a identificar o arquivo posteriormente para sua correta utilização.
6. Clique no botão OK e o arquivo com a sua descrição aparecerá na janela **Cadastro de mensagens**.
7. Clique em **OK** para voltar à janela da configuração de secretária eletrônica.

As mensagens cadastradas estarão disponíveis em todas as listas de configuração de atendimento.

Definindo os dias de feriados fixos e móveis

Os feriados móveis são definidos em um calendário na configuração de secretária eletrônica do **Gravador**. Os feriados fixos são pré-definidos, mas podem ser removidos.

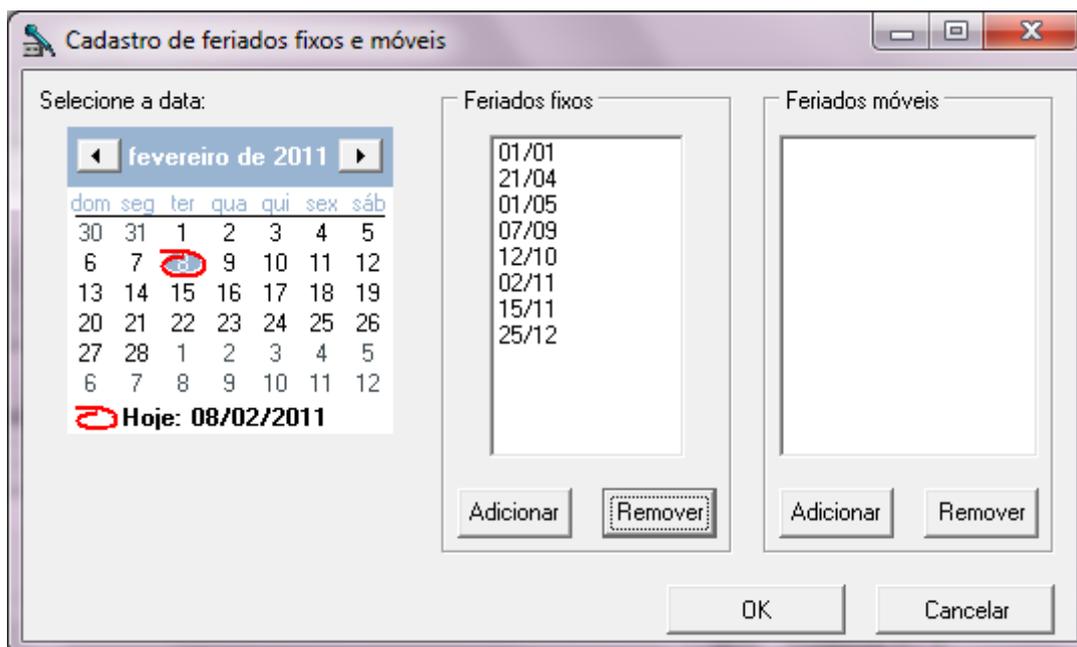


Figura 60 – Cadastro de feriados fixos e móveis

Para definir dias de feriados

1. Acione a configuração de um canal que funcionará como secretária eletrônica e clique na aba **Secretária eletrônica**.
2. No campo **Atendimento aos domingos e feriados**, clique no botão com as reticências (...) para abrir a janela **Cadastro de feriados fixos e móveis**, que contém um calendário onde podem ser escolhidos os feriados.

No painel de feriados fixos aparecem os feriados nacionais que caem sempre no mesmo dia. Os feriados regionais, municipais e nacionais com data móvel podem ser definidos no painel de feriados móveis.

3. Selecione uma data no calendário e clique no botão **Adicionar** no painel **Feriados móveis**.

Também pode-se adicionar um feriado no painel **Feriados fixos** da mesma maneira. Para remover um feriado, selecione-o e clique em **Remover**.

Definindo faixas de horário comercial

O horário comercial utilizado pela empresa é definido na configuração de secretária eletrônica do Gravador.

Para definir faixas de horário comercial

1. Acione a configuração de um canal que funcionará como secretária eletrônica e clique na aba **Secretária eletrônica**.

2. No campo **Atendimento fora do horário comercial**, clique no botão com as reticências (...) para abrir a janela **Cadastro de horário comercial**.
3. Defina as faixas de horário para cada turno escolhendo um horário de início e um de final nos campos apropriados e clicando em **Adicionar**.

Várias faixas de horário podem ser definidas no painel **Horários**. Para remover uma faixa de horário, selecione-o e clique em **Remover**.

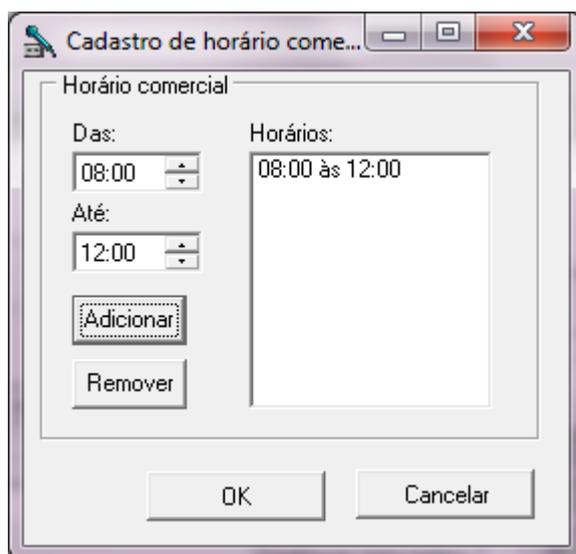


Figura 61 – Definição horário comercial



Capítulo 10 - Escuta telefônica

Além de gravar as atividades nas linhas telefônicas para consulta posterior, o **Gravador Intelicon** permite também a escuta telefônica em tempo real de qualquer canal, no instante em que os diálogos estão acontecendo.

Modos de escuta telefônica

A escuta pode ser feita de duas formas:

- Escuta em telefone: ouve-se ligando um aparelho telefônico em uma das portas do **Gravador** (que funcionará como saída de áudio ao invés de entrada de gravação);
- Escuta on-line: ouve-se através do software **Cliente Intelicon**, ou seja, em qualquer computador na rede.

No primeiro caso, uma das portas do **Gravador** deixará de ser usada como gravação e passará a fornecer a saída de áudio telefônico de um dos outros canais, quando este for selecionado para escuta.

Além disso, o **Gravador Intelicon** também pode ser configurado para disponibilizar esta saída de áudio para um ramal ou para uma linha externa a ser discada pelo próprio **Gravador** no início da escuta.

Configurando um canal para escuta telefônica

O canal que será usado na escuta em telefone e a permissão para que um canal seja escutado devem ser definidos na configuração do canal. Observe que são duas configurações distintas:

- Configurar um canal para escuta significa que ele será usado exclusivamente para escutar qualquer outro canal, disponibilizando o áudio em uma linha telefônica. Este canal não será mais usado em gravação.
- Configurar um canal para ser escutado significa que um canal de gravação poderá ser escutado (on-line, através do **Cliente Intelicon**, ou em uma linha telefônica).

Para configurar um canal para escuta telefônica

1. Selecione o canal e acione o comando **Configurar canal** no menu aberto com o botão direito do mouse.



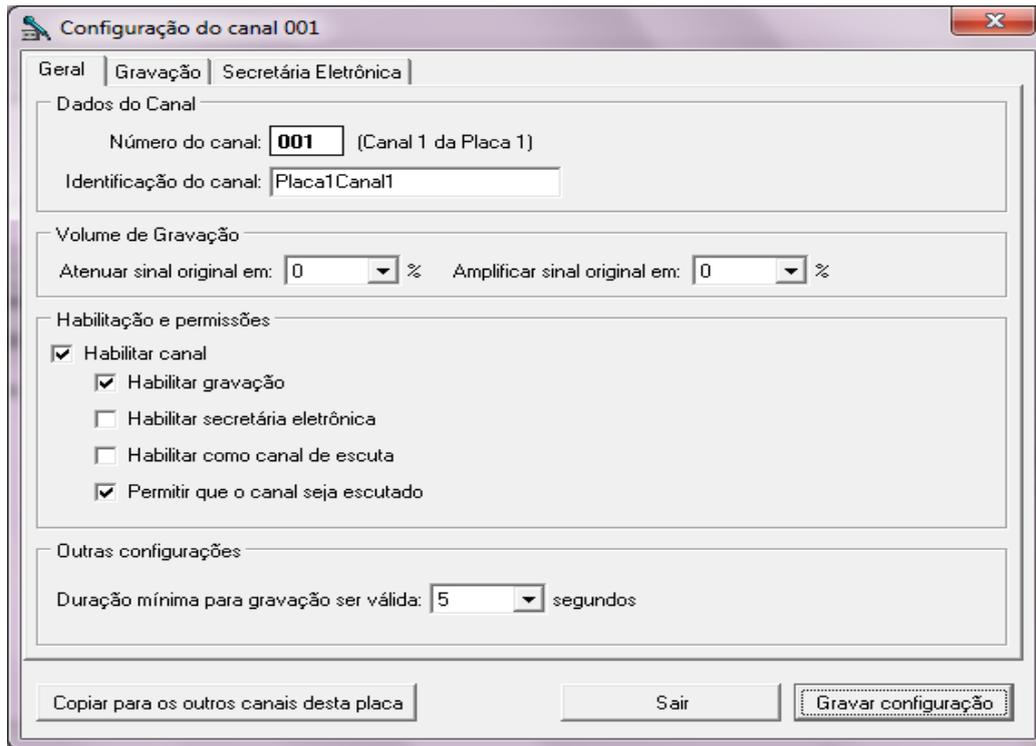


Figura 62 – Habilitação canal de escuta

2. Na aba **Geral**, ligue as opções **Habilitar canal** e **Habilitar como canal de escuta** para habilitar um canal como de escuta, ao invés de canal de gravação.
3. Para permitir que um canal de gravação possa ser escutado, ligue as opções **Habilitar canal**, **Habilitar gravação** e **Permitir que o canal seja escutado** (Não ligue a opção **Habilitar como canal de escuta**).
4. Clique no botão **Gravar configuração**.

Para configurar a escuta em telefone

1. Clique com o botão direito do mouse no canal desejado e selecione a opção **Configurar escuta**.



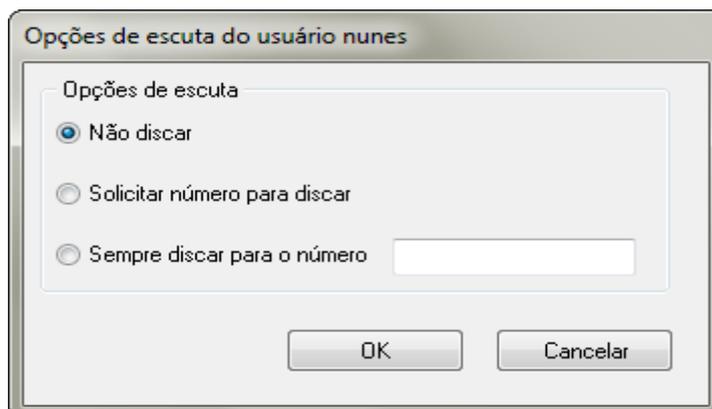


Figura 63 – Tela de opções de escuta

2. Selecione ***Não discar*** para que o **Gravador** simplesmente disponibilize o áudio no canal ou atenda uma ligação automaticamente.
3. Selecione ***Solicitar número para discar*** para que o **Gravador** peça um número no início da escuta.
4. Selecione ***Sempre discar para número...*** para definir o número a ser discado no início da escuta.

Se o **Gravador** estiver utilizando um ramal e o canal for configurado para discar um número externo no início da gravação, utilize vírgula para separar o código para pegar linha externa e o número a ser discado. Exemplo: 0,32334589.

Para iniciar e encerrar a escuta em telefone

Ao clicar com o botão direito sobre um canal ***que tenha sido configurado para ser escuta***, o menu conterà a opção ***Escutar canal*** que, por sua vez, abrirá um menu com todos os canais de gravação. Veja na figura a seguir.



!	Identificação	Canal	Placa / Canal	Status
	Ramal1901	1	1 / 1	2 - Ramal1902
	Ramal1902			3 - Ramal1903
	Ramal1903			4 - Ramal1904
	Ramal1904			5 - Ramal1905
	Ramal1905			6 - Ramal1906
	Ramal1906			7 - Ramal1907
	Ramal1907			8 - Ramal1908
	Ramal1908			9 - Ramal1909
	Ramal1910			10 - Ramal1910
	Ramal1911			11 - Ramal1911
	Ramal1912			12 - Ramal1912
	Ramal1915	15	2 / 7	13 - Ramal1913
	Ramal1916	16	2 / 8	14 - Ramal1914
	Ramal1917	17	2 / 9	

Figura 64 – Inicialização de escuta do canal

Selecione um canal para iniciar uma escuta. Dependendo da opção de discagem escolhida, poderá ser solicitado o número a ser discado pelo **Gravador**.

Para encerrar a escuta, selecione **Encerrar escuta** no mesmo menu.



Capítulo 11 - Relatórios do Gravador

Este capítulo mostra como exibir uma lista das gravações e histórico de operações realizadas pelos usuários, bem como atualização do software **Servidor** através do software **Cliente**. Para segurança e auditoria, todas as operações e configurações do sistema, ativação e desativação de canais são registradas com o nome do usuário que as efetuou.

Exibindo a lista de gravações

A lista pode ser gerada em formato HTML ou texto (.txt), que podem ser exportados para documentos do Word ou Excel, por exemplo. No caso de histórico em HTML, será aberto o navegador de Internet (browser) e no caso de texto, será aberta uma janela para selecionar a pasta onde o arquivo será gravado. Para exibir a lista de gravações do dia, clique com o botão direito no quadro dos arquivos de gravação e selecione a opção **Salvar lista de gravações**.

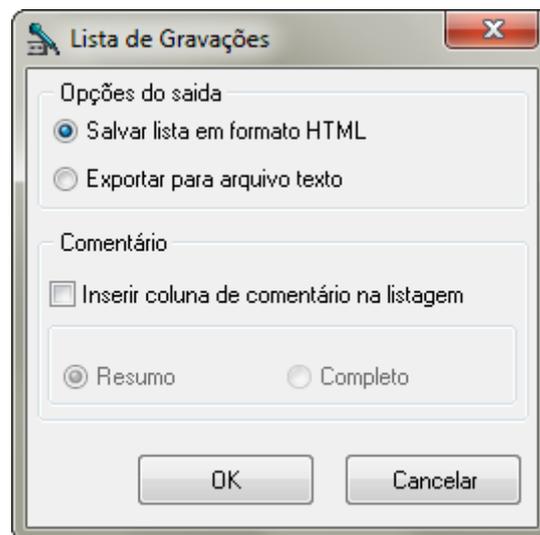


Figura 65 – Listagem de gravações

Escolha a opção de saída e clique em **OK**. No caso de HTML, será aberto o navegador de Internet (browser) com uma lista das gravações.

Quando solicitada em formato texto, será aberta uma janela para definir a pasta onde os arquivos serão gravados.

Gravador Digital Intelicon

Data : 23/05/2011
 Filtro : Desativado

Lista de Gravações

Identificação	Canal	Horas	Duração	Fim	Tamanho	Tipo	Telefone
PA1902	2	11:53:05	00:08	11:53:13	0 KB	Entrada	9998999996
PA1906	6	11:53:03	00:07	11:53:10	0 KB	Entrada	9992999999
PA1911	11	11:52:41	00:08	11:52:49	0 KB	Entrada	9998999996
PA1905	5	11:52:40	00:07	11:52:47	0 KB	Entrada	9992999999
PA1902	2	11:52:36	00:08	11:52:44	0 KB	Entrada	9998999996
PA1901	1	11:52:26	00:09	11:52:35	0 KB	Entrada	9992999999
PA1902	2	11:52:22	00:08	11:52:30	0 KB	Entrada	9998999996
PA1905	5	11:52:20	00:06	11:52:26	0 KB	Entrada	9992999999
PA1904	4	11:52:17	00:06	11:52:23	0 KB	Entrada	9998999996
PA1901	1	11:52:16	00:06	11:52:22	0 KB	Entrada	9992999999
PA1901	1	11:52:07	00:07	11:52:14	0 KB	Entrada	9998999996

Figura 66 – Relatório de gravações

Exibindo o histórico do sistema

O histórico do **Gravador Intelicon** permite a visualização de todos os eventos relacionados aos canais ou aos arquivos de gravação. Essa opção está disponível através do menu **Ferramentas- Histórico do Sistema**. A tela a seguir será exibida:

Figura 67 – Tela do histórico do sistema



O **Filtro de Eventos** permite que sejam exibidos todos ou somente os eventos selecionados. Quando algum item da caixa **Eventos de Usuários** estiver marcado, pode-se escolher também o nome do usuário na caixa **Usuários**. Caso nenhum usuário seja selecionado, será exibido o histórico de todos os usuários.

Assinaladas as opções desejadas, basta clicar em **OK** para que o histórico seja exibido no navegador de Internet (browser).

Nota: Os itens “*Eventos do Link E1*” e “*Eventos do CSTA*”, presentes na caixa **Outros Eventos**, estarão disponíveis somente quando o **Gravador Intelicon** possuir estas facilidades. Essas opções exibem no histórico eventuais problemas de conexão com o link ou com o servidor CSTA.

Os eventos do Link estarão sempre relacionados ao usuário “*Gravador*”, enquanto os eventos CSTA são ligados ao usuário “*dgmCSTAIntelicon*”.

Abaixo é exibida uma tela com exemplo de histórico:

Gravador Digital Intelicon				
Período		: 01/02/2011 até 03/02/2011		
Histórico				
Data	Horas	Usuário	Ocorrência	Observação
01/02/2011	00:00:31	Gravador	Remover Arquivos	Iniciando a remoção de arquivos de demanda antigos
01/02/2011	09:02:07	adenilson	Login	
01/02/2011	10:10:34	dgmCSTAIntelicon	Módulo CSTA Iniciado	Ramais para monitorar: 112. Ramais para gravar: 4
01/02/2011	10:10:44	dgmCSTAIntelicon	Conectado	Conectado ao módulo monitor CSTA
01/02/2011	10:22:09	dgmCSTAIntelicon	Conectado	Conectado ao módulo monitor CSTA
01/02/2011	10:24:26	dgmCSTAIntelicon	Módulo CSTA Iniciado	Ramais para monitorar: 112. Ramais para gravar: 4
01/02/2011	10:24:36	dgmCSTAIntelicon	Conectado	Conectado ao módulo monitor CSTA
01/02/2011	10:29:21	Gravador	Fim Gravador	Encerrando o Gravador
01/02/2011	10:29:22	Gravador	Início Gravador	Iniciando Gravador Intelicon - Versão: 2.2.6.3
01/02/2011	10:29:22	Gravador	Fim Gravador	Encerrando o Gravador
01/02/2011	10:29:26	Gravador	Início Gravador	Iniciando Gravador Intelicon - Versão: 2.2.6.3
01/02/2011	10:43:06	adenilson	Login	
01/02/2011	11:01:10	adenilson	Logoff	
02/02/2011	00:00:33	Gravador	Remover Arquivos	Iniciando a remoção de arquivos de demanda antigos
02/02/2011	14:18:28	nunes	Login	
02/02/2011	14:19:23	adenilson	Login	

Figura 68 –Exemplo do relatório de histórico

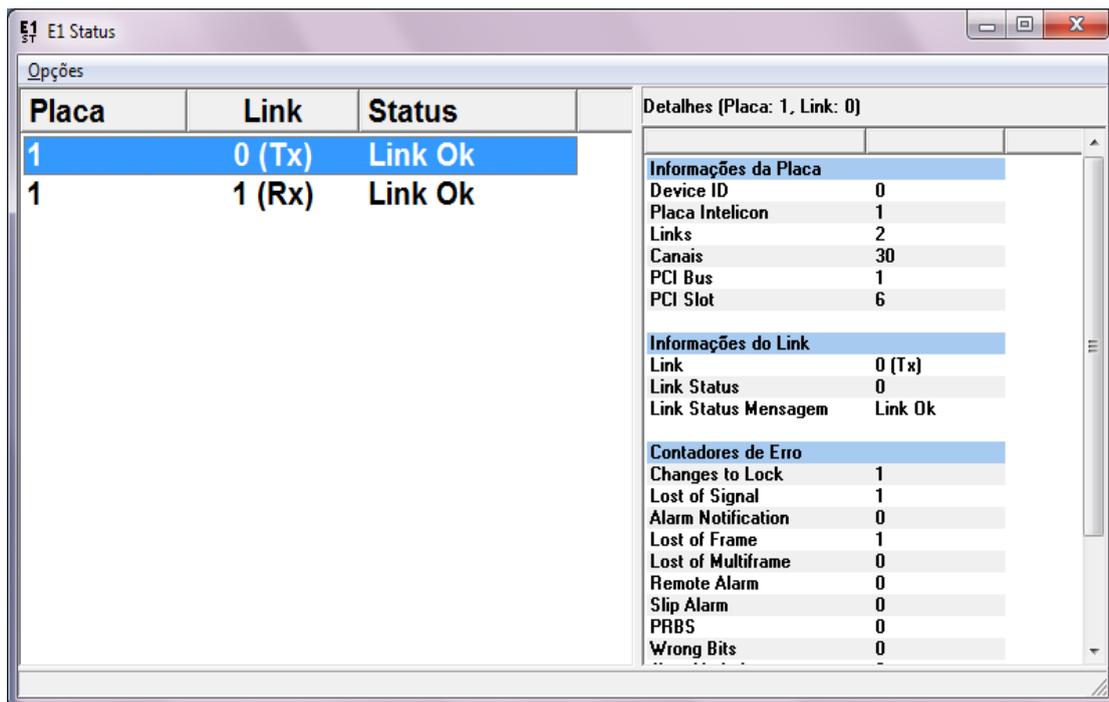


Capítulo 12 – O Monitor do Link E1

Quando utilizado para gravação de troncos digitais E1, o **Gravador Intelicon** possibilita a monitoração online do status do mesmo. As informações são divididas da seguinte forma:

- **Informações da Placa:** Exibe todos os dados da placa selecionada. Cabe ressaltar que o **Cliente Intelicon** trata as conexões TX e RX do Link separadamente, denominando-as também de links. Assim, uma placa conectada a um único Link E1 terá o Link 0 (tx) e o Link 1 (rx);
- **Informações do Link:** Indica a numeração do Link, seu status e a última mensagem correspondente ao status do Link;
- **Contadores de Erro:** Exibe uma lista com os principais contadores de erros do link selecionado.

Para acessar o Monitor do Link E1, clique no menu **Ferramentas – Monitor do Link E1**. A seguinte tela será exibida:



The screenshot shows a window titled 'E1 Status' with a table of links and a detailed view on the right. The table has columns for 'Placa', 'Link', and 'Status'. The first row shows '1' for Placa, '0 (Tx)' for Link, and 'Link Ok' for Status. The second row shows '1' for Placa, '1 (Rx)' for Link, and 'Link Ok' for Status. The detailed view on the right is titled 'Detalhes (Placa: 1, Link: 0)' and contains three sections: 'Informações da Placa', 'Informações do Link', and 'Contadores de Erro'.

Placa	Link	Status
1	0 (Tx)	Link Ok
1	1 (Rx)	Link Ok

Detalhes (Placa: 1, Link: 0)

Informações da Placa

Device ID	0
Placa Intelicon	1
Links	2
Canais	30
PCI Bus	1
PCI Slot	6

Informações do Link

Link	0 (Tx)
Link Status	0
Link Status Mensagem	Link Ok

Contadores de Erro

Changes to Lock	1
Lost of Signal	1
Alarm Notification	0
Lost of Frame	1
Lost of Multiframe	0
Remote Alarm	0
Slip Alarm	0
PRBS	0
Wrong Bits	0

Figura 69 – Tela de “Status” do E1

Basta selecionar o Link desejado para visualizar as informações no lado direito da tela. Todos os dados serão atualizados automaticamente.



Capítulo 13 - Procedimentos de manutenção preventiva

Para que você obtenha o máximo rendimento do **Gravador Intelicon**, recomendamos que o seguinte procedimento seja executado periodicamente:

1. Verifique a temperatura no ambiente onde o gravador está instalado;
2. Verifique se os ventiladores (cooler's) da máquina estão funcionando;
3. Verifique se há muita poeira no **Gravador** (interna e externamente);
4. No **Gerenciador de Tarefas**, acesse o menu **Iniciar – Computador** – clique com o botão direito do mouse – verifique se o processo **ServIntelicon.exe** está ativo. Isso garantirá que o **Gravador** está apto a receber a conexão dos usuários;
5. Utilizando o **Cliente Intelicon**, verifique se a identificação dos canais está correta, assim como a data da última gravação de cada canal;
6. No **Cliente Intelicon**, acesse a opção **Ferramentas – Informações do Gravador**. Verifique o espaço disponível no HD;
7. Verifique o tamanho dos diretórios **c:\ServIntelicon\debug** e **c:\ServIntelicon\Gravador\debug**. Se necessário, exclua as pastas mais antigas e desative os log's através da **Configuração do Servidor Intelicon**;
8. Faça backup do diretório **c:\ServIntelicon**;

Caso tenha qualquer dúvida, contate o **Departamento de Suporte da Del Grande Informática**.



Capítulo 14 – Integração com outros aplicativos

O **Gravador Intelicon** pode ter seu funcionamento integrado a outros sistemas, como CRM's, ERP's, etc., de duas formas: Utilização de componente ou conexão direta via socket.

As duas formas de conexão são detalhadas a seguir.

Utilização de Componente

A **Del Grande Informática** disponibiliza um componente desenvolvido em Delphi para integração ao aplicativo já utilizado pelo cliente. Com ele, o aplicativo poderá enviar comandos ao gravador para iniciar e interromper a gravação.

Abaixo são descritos os detalhes técnicos do funcionamento do componente:

Propriedades

- **Host:** IP do gravador
- **Port:** Porta TCP do gravador (geralmente 9007)
- **User:** Nome do usuário (não precisa estar cadastrado no gravador)
- **Active:** Ativa ou desativa a conexão com o gravador

Métodos

StartRecord (ramal, tipo_ligacao, telefone, atendente: String)

- **Ramal:** string com o número do ramal;
- **Tipo_Ligacao** *: Ligação entrante (E) ou sainte (S)
- **Telefone** *: Número do telefone (bina). Se informado, será utilizado para formar o nome do arquivo da gravação.
- **Atendente** *: Pode ser preenchido também com dados de controle, como número do protocolo.

** Parâmetros não obrigatórios. O parâmetro deve ser passado em branco se não usado.*

Eventos

- **OnStartRecord(ID : String):** Enviado pelo gravador quando a gravação é iniciada. Vem acompanhado pelo parâmetro **ID**, que identifica a gravação para operações posteriores;



- **OnStopRecord(ID : String):** Enviado pelo gravador quando a gravação é finalizada.

Conexão direta via socket

Nesse tipo de conexão, o aplicativo do cliente inicia uma conexão socket com o gravador e interage com o mesmo através de comandos padronizados.

Segue abaixo a descrição técnica do funcionamento dessa integração:

Iniciar uma gravação

<usuário> STARTREC <ramal> [<tipo><bina><atendente>]

- **Usuário:** Nome do usuário
- **STARTREC:** Comando para iniciar a gravação
- **Ramal:** Número do ramal do usuário
- **Tipo:** Ligação entrante (E) ou sainte (S)
- **Bina:** Identificação da chamada
- **Atendente:** Nome do atendente ou número do protocolo

Interromper a gravação

<usuário>STOPREC

Eventos enviados pelo gravador

- **RECSTART [ID]:** Indica que a gravação foi iniciada. ID é a identificação da gravação para uso posterior.
- **RECSTOP [ID]:** Indica que a gravação foi interrompida.

Desconexão

Para encerrar a conexão com o gravador, o aplicativo pode enviar a palavra FIM ou somente encerrar a conexão socket.

Observações

A cada 30 segundos o aplicativo deve enviar o caractere de fim de linha (LF) para que sua conexão permaneça ativa;

Todos os comandos e respostas são finalizados pelo caractere LF;

Todos os parâmetros devem ser enviados entre aspas duplas (“ ”);

Os parâmetros entre colchetes não são obrigatórios;



Capítulo 15 - Armazenamento em CD, DVD e outras mídias portáteis

A gravação de backups (cópias de segurança) dos arquivos gravados em mídias portáteis é uma tarefa que deve ser feita regularmente pelo administrador ou por um usuário com a permissão adequada.

Controlando a ocupação do disco rígido

A gravação de backups é uma tarefa importante para liberar espaço em disco rígido para as futuras gravações e deve seguir um procedimento regular para facilitar o arquivamento e a recuperação de dados. É aconselhável que o administrador possua critérios regulares de execução destas cópias, bem como de seleção de nomes para rotular os CDs/DVDs. O sistema normalmente é configurado para emitir um aviso quando a ocupação exceder um determinado limite.

A situação da ocupação do disco pode ser verificada através do comando ***Informações do Gravador*** no menu ***Ferramentas***.

A parte superior da janela mostra o número de canais do sistema e a parte inferior mostra a capacidade, o espaço usado e o espaço livre do disco rígido.

A barra horizontal mostra a porcentagem do disco que está ocupada, bem como a porcentagem a partir da qual o sistema eliminará os arquivos antigos e a porcentagem de ocupação a partir da qual o sistema deve emitir um aviso automático sobre a ocupação. Quando o sistema for configurado para emitir um aviso assim que a ocupação exceder um determinado limite, o aviso aparecerá automaticamente sempre que o **Cliente Intelicon** for iniciado.



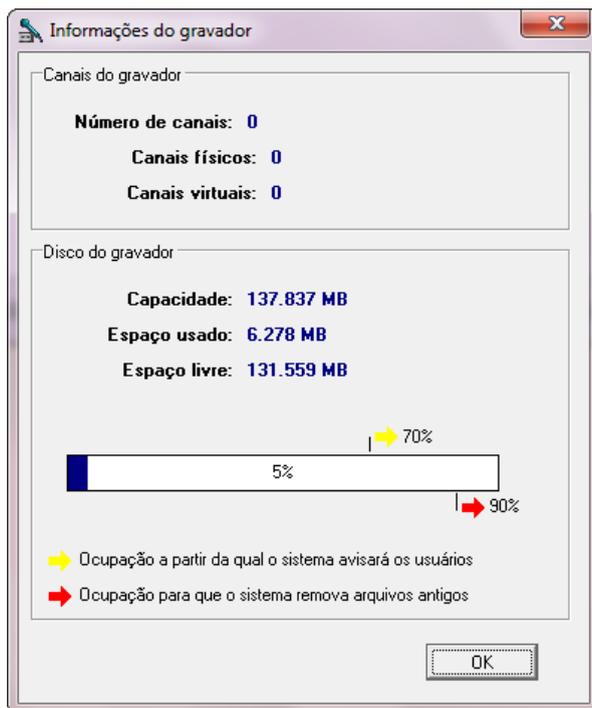


Figura 70 – Informações do Gravador

Gravando backup em CD ou DVD

Para fazer um backup em CD/DVD:

1. Acione o comando **Backup em CD/DVD** no menu **Backup**.
Será aberta uma janela para selecionar os arquivos a serem gravados.



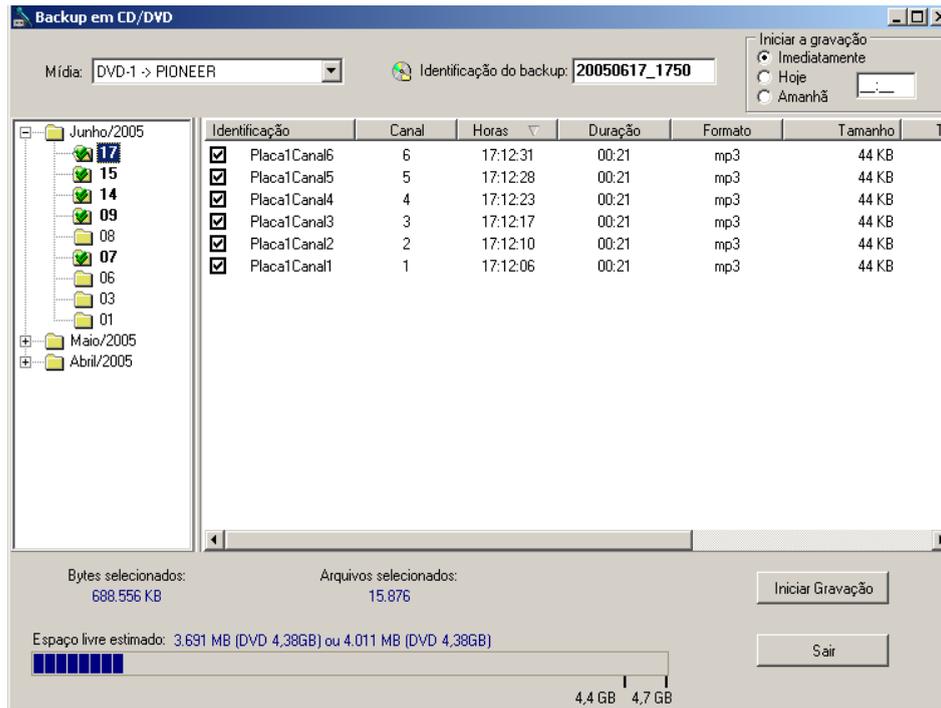


Figura 71 – Seleção dos canais para backup

2. Selecione o periférico onde será feita a gravação na lista **Mídia**.
3. Selecione uma pasta inteira no painel à esquerda ou arquivos individualmente no painel à direita.

Pode-se selecionar apenas alguns arquivos de uma pasta, uma pasta inteira ou várias pastas. Ao selecionar mais de uma pasta, clicando sobre a pasta no painel à esquerda, aparecerá uma marca para indicar que está selecionada para backup. Os arquivos que já foram gravados aparecem com uma indicação à esquerda de seu nome (um pequeno ícone de CD).

À medida que o usuário seleciona os arquivos, o tamanho total selecionado (em bytes), o número de arquivos e o espaço livre estimado são exibidos na parte inferior da tela.

4. Defina o momento em que a gravação deve ser iniciada no campo **Iniciar a gravação**. Ela pode ser gravada imediatamente, ou pode-se definir uma hora ao selecionar a opção **Hoje** ou **Amanhã**.
5. Clique no botão **Iniciar Gravação**.
6. Clique em **Sair** para fechar a janela ou escolha outro conjunto de arquivos para gravação.

Essa janela pode ser fechada depois que a gravação for iniciada. O status da gravação poderá ser conferido por meio dos comandos **Histórico de Backup em CD/DVD** e **Fila de Backup em CD/DVD** no menu **Backup**. Veja a seção “Conferindo o histórico de backup e a fila de backup”.



Capacidades de gravação

O tamanho total dos arquivos selecionados não deve exceder a capacidade máxima da mídia utilizada. O Gravador Intelicon suporta várias opções de mídias:

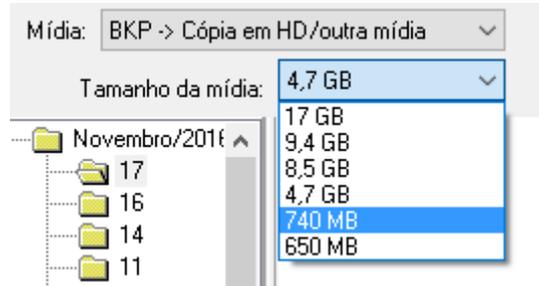


Figura 72 – Opções de mídia para o backup

O espaço livre estimado é mostrado na parte inferior da janela para o gravador selecionado.

Identificação da mídia

O sistema sugere um nome que será usado no rótulo do CD/DVD no campo **Identificação do CD/DVD**. Este nome, por **default**, contém a data e a hora em que a gravação está sendo realizada. Ex.: 20050617_175223. Este nome pode ser alterado, mas não podem ser usados caracteres com acento ou espaço em branco. É aconselhável usar um critério regular para a definição deste rótulo com as informações de data e outras possíveis, como o número do canal ou um nome usado para identificar o canal.

O software permite esta flexibilidade para que o nome seja o mais apropriado aos procedimentos de cada cliente.

Através do Cliente Intelicon é possível identificar o volume de backup onde uma gravação foi armazenada: Basta clicar com o botão direito sobre a gravação desejada e selecionar a opção “Informações de Backup” *.

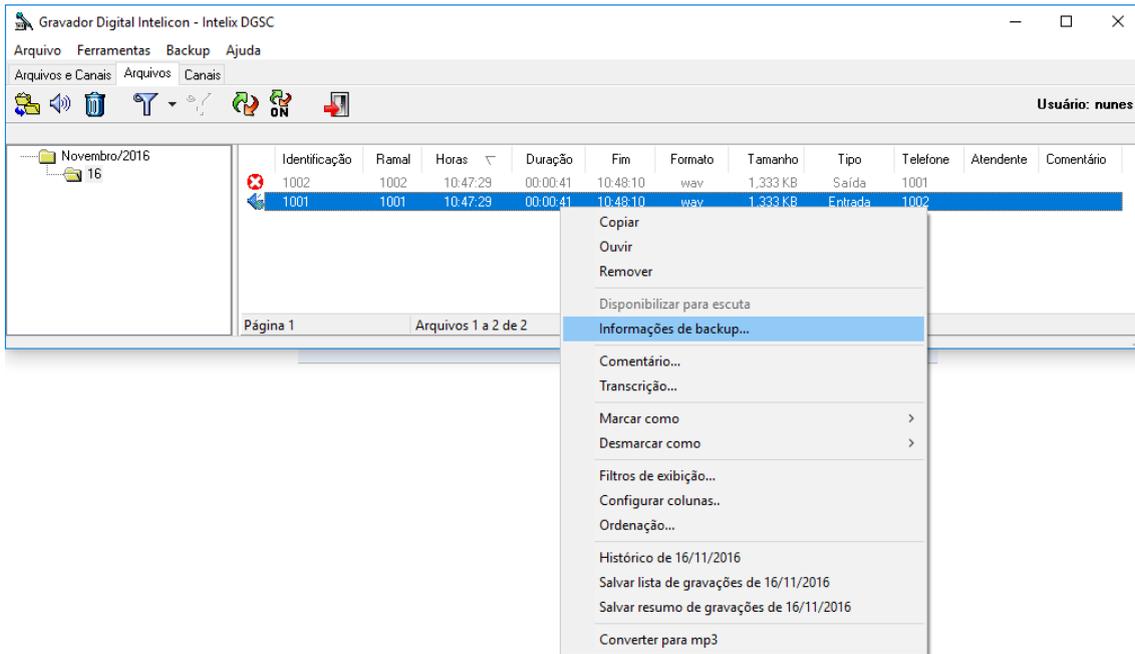


Figura 73 – Opção de acesso para informações de backup

*Facilidade disponível a partir da versão 2.3.0.113

Conferindo o histórico e a fila de backup

Para verificar se a gravação foi realizada com sucesso, selecione a opção **Histórico de Backup em CD/DVD** no menu **Backup**. Uma janela será exibida com informações sobre as gravações realizadas.

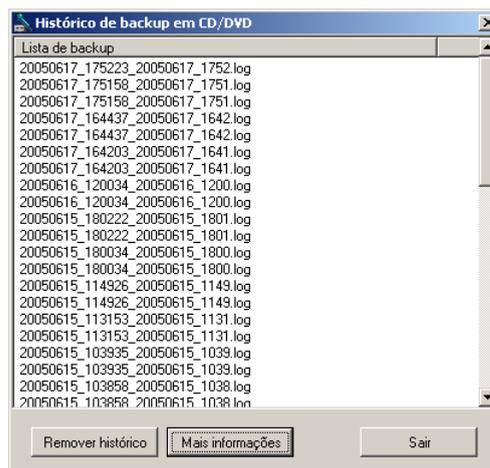


Figura 74 – Histórico de backup

Para obter informações mais detalhadas, selecione um backup na lista e clique em **Mais informações**.



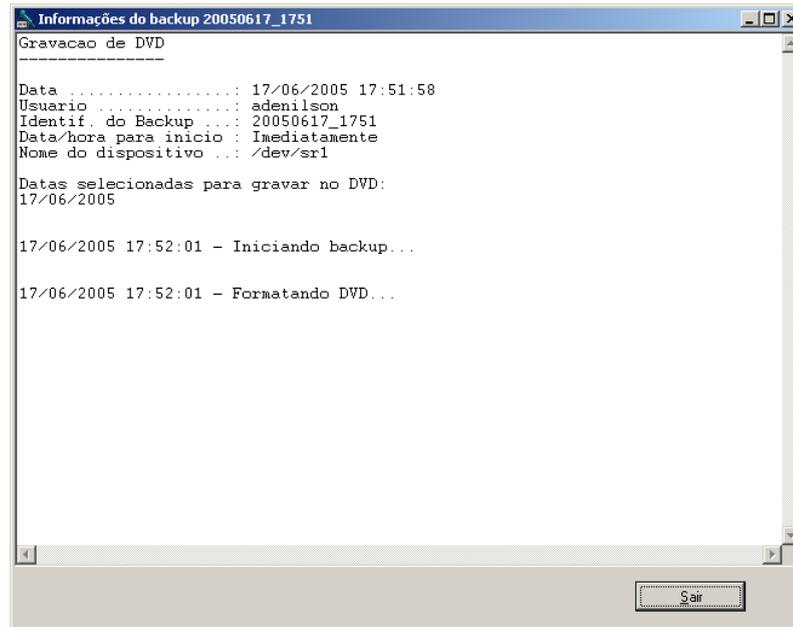


Figura 75 – Informações do backup selecionado

Para exibir as gravações em andamento e aquelas que estão aguardando, selecione **Fila de Backup em CD/DVD** no menu **Backup**. Observe o **Status** indicado mais à direita na lista (Aguardando, Gravando CD/DVD).

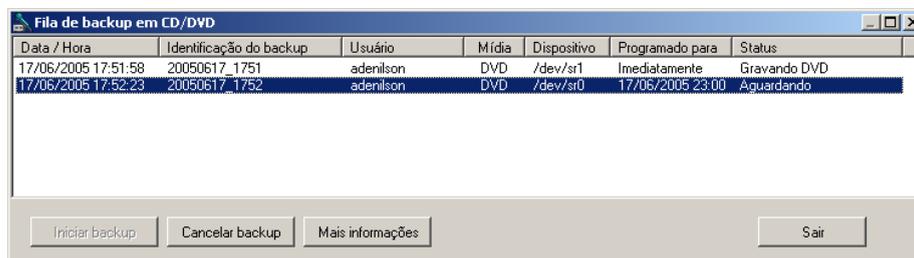


Figura 76 – Fila de backup

Para cancelar uma gravação da fila, clique em **Cancelar backup**. Para mostrar outras informações sobre uma solicitação, clique em **Mais informações**.

Fazendo cópias em dispositivos USB

Além das cópias de segurança em mídias portáteis como os CD's ou DVD's, há a possibilidade de fazê-la através dos dispositivos USB's. Estes, muito conhecido por sua portabilidade e praticidade no manuseio, conferindo maior segurança ao processo e menor risco físico.

Para fazer uma cópia em um dispositivo USB:



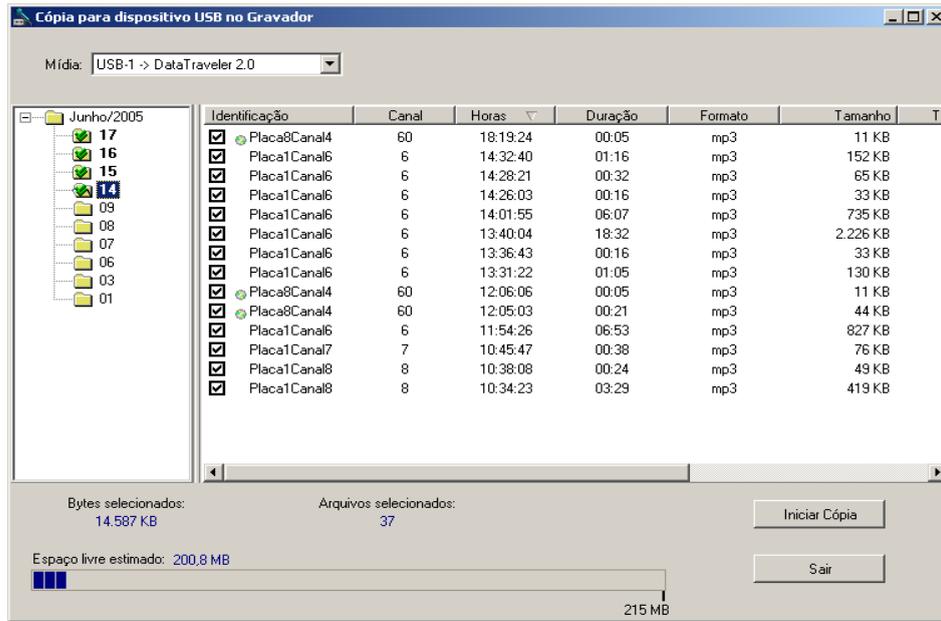


Figura 77 – Selecionando a mídia USB

1. Acione o comando ***Copiar para dispositivo USB no gravador*** no menu ***Arquivo***.
2. Selecione uma pasta inteira no painel à esquerda ou arquivos individualmente no painel à direita.

Pode-se selecionar apenas alguns arquivos de uma pasta, uma pasta inteira ou várias pastas. Ao selecionar mais de uma pasta, clicando sobre a pasta no painel à esquerda, aparecerá uma marca para indicar que está selecionada para backup.

À medida que o usuário seleciona os arquivos, o número de bytes selecionados, o número de arquivos selecionados e o espaço livre estimado são exibidos na parte inferior da tela.

3. Clique no botão ***Iniciar Cópia***.
4. Clique em ***Sair*** para fechar a janela ou escolha outro conjunto de arquivos para copiar.



Capítulo 16 – O Discador Intelicon

O **Discador Intelicon** é uma das funções do **Gravador Intelicon**, ele permite que sejam originadas chamadas através de comandos remotos. Essa facilidade é especialmente útil em CallCenters ativos, pois diminui consideravelmente o tempo de digitação dos números e praticamente elimina os erros de discagem.

A partir de sua posição de atendimento, o atendente – cujo ramal está ligado ao **Gravador Intelicon** – seleciona em seu computador o número do destinatário. Então, o programa se encarrega de solicitar ao **Discador Intelicon** que inicie a discagem para o número selecionado. O **Discador Intelicon** efetua a chamada e a transfere para o ramal do atendente.

A comunicação do programa utilizado pelo atendente e o **Gravador Intelicon** é efetuada através de conexão socket TCP, utilizando um protocolo específico. Este protocolo é uma string com campos separados por espaço e terminados em LF (ASCII 10).

A seguir são descritas todas as etapas e requisitos para o correto funcionamento do **Discador Intelicon**.

Etapas e Requisitos

1. Para que o **Discador Intelicon** possa identificar quais canais estão ligados a que ramais, é necessário que a identificação (nome) do canal termine com o número do ramal. Ex.: Para o canal que estiver gravado/discando para o ramal 2113, sua identificação pode ser Ramal2113 ou PA2113, etc.;
2. O software **Cliente** abre uma conexão TCP. (Porta padrão 9007);
3. O software **Cliente** solicita ao **Gravador** que coloque um número para ser discado em um determinado ramal. Para isto ele envia a seguinte string:

USUARIO FD RAMAL SIM NUMEROLF

Onde:

- **USUARIO:** Login do usuário que deseja fazer a discagem. Deve conter somente caracteres de “a” a “z”
- **FD:** Fixo. Indica fim de descrição, ou seja, procurar nos canais qual termina igual ao ramal informado
- **RAMAL:** Ramal onde será feita a discagem. Deve possuir somente os números dos ramais. Ex.: 2113



- **SIM:** Este parâmetro indica se é para fazer uma discagem (SIM) ou se é para retirar um número que havia sido colocado para discagem (NAO);
 - **NUMERO:** Número a ser discado quando o telefone for retirado do gancho;
 - **LF:** Este parâmetro é o byte LF (ASCII 10).
4. Feita a solicitação, o Discador Intelicon responderá com uma string terminada com LF, que poderá ser:
- **DISOKLF:** O número foi colocado/retirado com sucesso;
 - **DISEMUSOLF:** O telefone está em uso;
 - **DISERROLF:** Ocorreu um erro (Ex: Não foi encontrado o ramal).
5. Durante a conexão, o Discador Intelicon informa o andamento da ligação. Estes eventos podem ser:
- **DISHANGUPLF:** O operador/usuário retirou o telefone do gancho;
 - **DISDISCOULF:** A discagem foi efetuada;
 - **DISDESLIGOULF:** O operador/usuário desligou a ligação.
6. Para que a conexão(socket) não seja encerrada a cada 60 segundos sem comunicação, é necessário que o programa envie periodicamente um LF para o **Discador Intelicon**.



Capítulo 17 – Configuração de licenças do Gravador

O **Gravador Intelicon** possui um sistema de licenças que controla a utilização de todos os seus recursos. Para visualizar a configuração de licenças, Inicie o programa *Configuração do Servidor Intelicon* no menu *Iniciar -Programas -Intelicon*, e clique na aba *Licença do Gravador*. A seguinte tela será exibida:

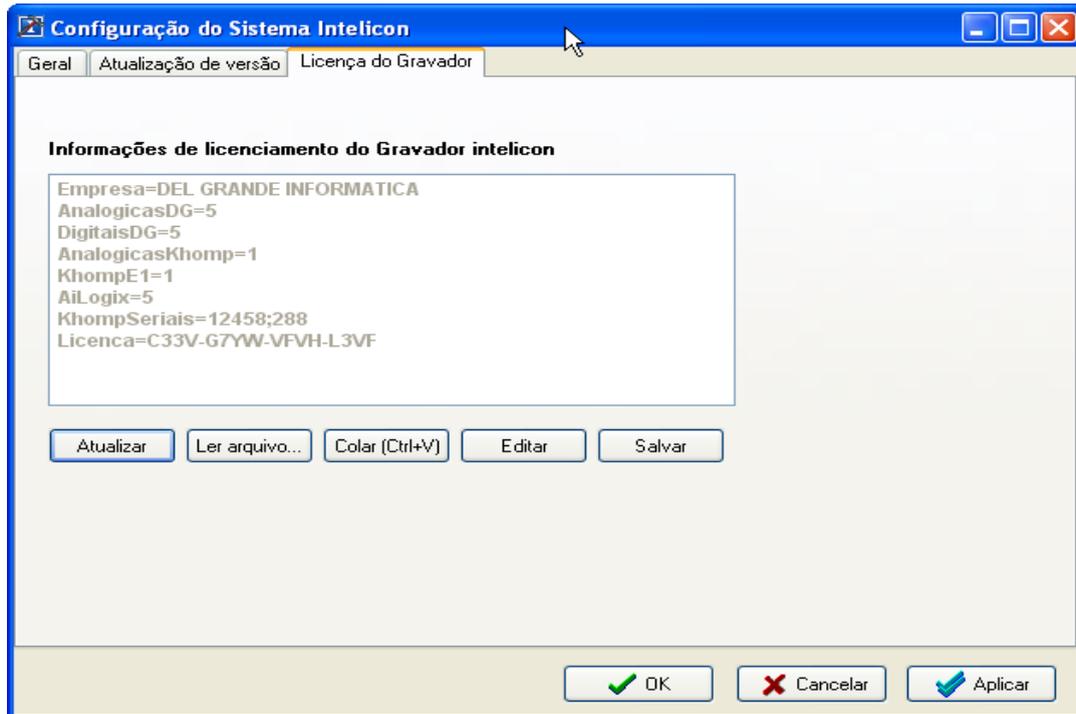


Figura 78 – Informações da licença do Gravador

Os botões disponíveis para manipular os dados da licença são:

- **Atualizar:** Exibe na tela os últimos dados que foram salvos;
- **Ler arquivo:** Permite carregar os dados da licença a partir de um arquivo .conf;
- **Colar (Ctrl+V):** Carrega na tela os dados copiados na área de transferência do Windows;
- **Editar:** Habilita o modo de edição da tela, permitindo a alteração manual dos dados;
- **Salvar:** Grava as informações no arquivo de licenças do **Gravador**. Execute essa opção após qualquer alteração nos dados da licença.

Após a configuração da licença no **Gravador Intelicon**, a mesma é ativada automaticamente, não sendo necessário reiniciar qualquer processo do sistema.



Capítulo 18 – Configuração de Alertas

A configuração de alertas permite que o usuário seja notificado em situações específicas de funcionamento do Gravador Intelicon.

Essa notificação é efetuada via email e pode informar sobre status dos canais, ocupação do HD ou mesmo quando o gravador foi iniciado.

Iniciando o configurador de alertas

Para abrir o configurador de alertas do Gravador Intelicon, clique no menu **Iniciar – Programas – Intelicon – Gravador – Configuração de Alertas**. A seguinte tela será exibida:

Configuração de alertas do Gravador Intelicon

Configuração | Informações

Alerta de canal sem gravar

- Enviar email de alerta quando o canal ficar sem gravar por mais de: Minuto(s)
- Repetir o envio do email de alerta a cada: Minuto(s)
- Enviar email quando encerrar o alerta

Alerta de canal gravando

- Enviar email de alerta quando o canal ficar gravando por: Minuto(s)
- Repetir o envio do email de alerta a cada: Minuto(s)
- Enviar email quando encerrar o alerta

Alerta de ocupação do HD

- Enviar email de alerta quando a ocupação do HD chegar a: %
- Repetir o envio do email de alerta a cada: Minuto(s)
- Enviar email quando encerrar o alerta

Outros configurações

- Enviar email quando o gravador for iniciado

Endereço de email para envio do alerta

Aplicativo para envio de email (LSendMail)
 ...

Figura 79 – Configurações de alerta



Configuração do Envio de Emails

Para iniciar a configuração do programa, indique o caminho do aplicativo **LSendMail** na caixa *Outras configurações*. Depois, clique no botão **Configurar**. A seguinte tela será exibida:

Figura 80 – Configurações do servidor de e-mail

Preencha corretamente todos os campos das caixas *Informações sobre o servidor de emails* e *Informações sobre o usuário*.

Na caixa *Informações sobre o usuário*, os campos **Nome** e **Email** serão utilizados como dados do remetente no e-mail enviado pelo programa.

Não assinale a opção *Pedir confirmação de recebimento da mensagem*.

Finalizada a configuração, clique em **OK**.

Teste de Envio de Email

Finalizada a configuração, é muito importante que seja executado um teste de envio de e-mail. Para isso, na tela inicial do configurador de alertas, clique em **Testar**.



Preencha os campos *Para* e *Assunto* e clique em **Enviar**. Verifique se o e-mail foi recebido. Em caso negativo, confira novamente as configurações do LSendMail (etapa anterior) e faça um novo teste.

Importante: A notificação de alertas não funcionará adequadamente enquanto o teste de e-mail não for bem sucedido.

Configuração da Notificação de Alertas

Finalizado o teste de envio de e-mail, configure os parâmetros de notificação de alerta.

Na aba Informações, é possível verificar o status dos canais, a ocupação atual do HD, os dados da última mensagem de alerta e o resultado do envio da notificação:

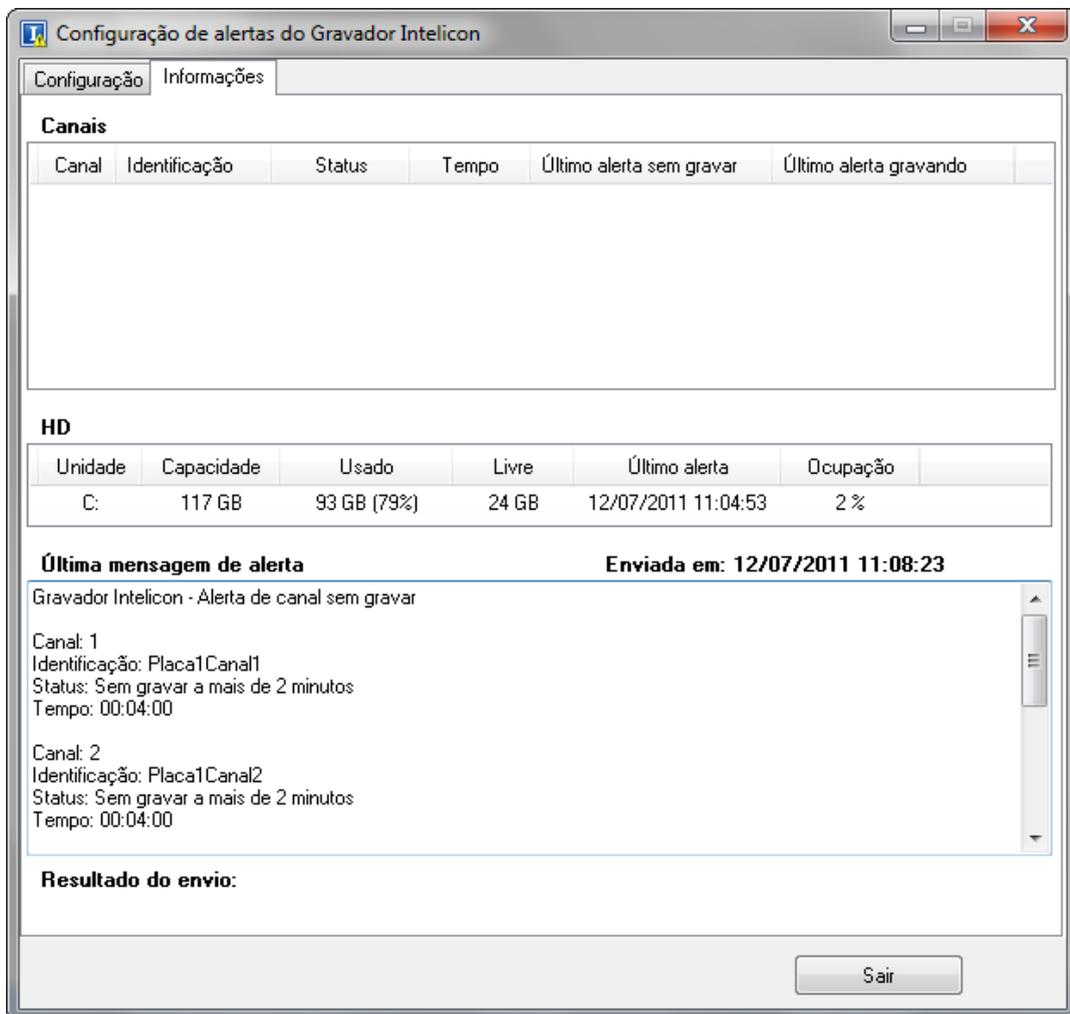


Figura 81 – Configurações de notificação de alertas



Capítulo 19 – Trading

O Gravador Intelicon Trading possibilita a gravação de mesas (Tradeboard) da central telefônica Siemens através da análise de pacotes HTE e RTP.

Configuração

Para a configuração do Gravador Intelicon Trading, são necessárias as seguintes informações do pabx:

- **Servidores HTE:** Identificação das mesas que fornecerão o protocolo HTE. A central pode ter até 4 consoles configuradas como servidores *master* do protocolo HTE. O gravador tentará se conectar na primeira mesa cadastrada. Em caso de queda ou falha de conexão, tentará conectar na segunda e assim sucessivamente;
- **Mapeamento de Canais:** Nesta seção são informados os dados dos dispositivos e monofones que serão gravados. Cada mesa pode ter até quatro monofones, que podem ou não ser gravados;

Configurador Windows

O Gravador Intelicon Trading possui um aplicativo destinado à sua configuração. Este aplicativo deve ser executado no mesmo computador que possui o Servidor Intelicon instalado. Cada seção do configurador é detalhada a seguir:

Servidores HTE

Os servidores HTE correspondem às mesas que disponibilizam os pacotes HTE.



Índice	Nome	Endereço	Porta

Nome: Nome da Mesa Endereço: Endereço da Mesa Porta: 9000

Adicionar Remover

Recarregar Salvar

Figura 82 – Gerenciamento de servidores HTE

O “Nome” da mesa é apenas uma identificação do dispositivo. No campo “Endereço”, insira o endereço IP da mesa. No campo “Porta”, informe o número da porta TCP que o gravador utilizará para se conectar à mesa (a porta padrão é 9000).

Mapeamento de Canais

O mapeamento de canais é uma configuração de extrema importância no Gravador Intelicon Trading. Aqui, informa-se a identificação dos dispositivos que serão gravados. Certifique-se de que todos os parâmetros informados estejam corretos.

Índice	Número	Dispositivo	Monofone	Porta

Número: 8000 Dispositivo: 1.2.1.0.0 Monofone: 1 Porta: 16902

Adicionar Remover

Recarregar Salvar

Figura 83 – Mapeamento de canais

- **Número:** Informe neste número o número do ramal que será gravado. Essa identificação aparecerá na coluna “Ramal” do Cliente Intelicon;
- **Dispositivo:** Endereço do dispositivo que será gravado (tradeboardnumber);



- **Monofone:** Selecione o número do monofone ao qual o endereço se refere;
- **Porta:** Porta UDP do dispositivo onde são recebidos os pacotes de áudio (RTP).

Licença

Nesta seção são configurados os dados da licença do gravador. Preencha os campos com os dados informados pela Del Grande, inclusive com as letras maiúsculas e minúsculas.

Figura 84 – Licença do Gravador

O número de canais corresponde à quantidade de monofones que serão gravados. Após preencher os dados da licença, clique em “Salvar”. Em seguida, na caixa “Serviço”, clique em “Parar” e depois em “Iniciar”.

Atenção: Todos os canais do gravador serão reiniciados. Caso haja alguma gravação em andamento, a mesma será interrompida.

Diagnóstico

O Gravador Intelicon Trading possui uma prática e eficiente ferramenta de diagnóstico que permite visualizar todo o tráfego de dados entre o gravador e os dispositivos gravados.

Figura 85 – Ferramenta de diagnóstico do Gravador



Primeiro, deve-se selecionar um servidor HTE e clicar em “Conectar”. Atente que cada mesa permite **apenas uma conexão**. Assim, se o gravador já estiver conectado no servidor selecionado, o aplicativo exibirá um erro de conexão.

Na aba “HTE Informação” são exibidos o número do dispositivo, o número do monofone, o código da linha e o tipo (entrante/sainte). Nas colunas “Info1” e “Info2” é exibida a identificação da chamada (bina).

Na aba HTE Log é exibido um log/histórico com todos os eventos/informações do protocolo HTE que o sistema está recebendo do servidor para fins de depuração.

Em “RTP (Áudio)” são exibidas informações dos pacotes de áudio recebidos em cada porta. Para iniciar a leitura dos pacotes, basta informar o número da primeira e última porta e clicar em “Escutar”.

Diagnóstico

Servidor HTE:

HTE Informação | HTE Log | **RTP (Áudio)**

Porta Início: Porta Final:

Porta	Estado	Pacotes	Último Codec	Último Pacote

Figura 86 – Diagnóstico sobre pacotes de áudio

ATENÇÃO: Além das configurações citadas acima, é necessário configurar no servidor trading Siemens o endereço IP do gravador para que o mesmo receba os pacotes de áudio.



Capítulo 20 - Gravação de E1

NOTA: *Essa facilidade está disponível apenas em servidores com Linux.*

O Gravador Intelicon pode gravar ligações quando conectado diretamente ao tronco E1 R2D ou ISDN. Essa gravação pode ser efetuada com ou sem o protocolo CSTA.

Se o CSTA não estiver habilitado, a gravação ocorrerá por alta impedância e os arquivos de gravação não serão separados por ramal, ou seja, não será possível localizar todas as gravações de um ramal específico.

Se o protocolo CSTA estiver habilitado, a gravação poderá ser efetuada de duas formas: por alta impedância ou por intercalação. No primeiro caso, o gravador receberá o áudio do tronco E1 e utilizará as informações provenientes do CSTA para separar as gravações de cada ramal. Na gravação por intercalação, o gravador utiliza ramais analógicos para intercalar os ramais que serão monitorados.

A gravação de E1 pode ser efetuada somente em modelos específicos de PABX e protocolos do tronco E1. A tabela abaixo relaciona os modelos atualmente suportados:

Modelo do PABX	Versão do PABX	Protocolo do E1	
		ISDN	R2/CAS
Hipath 3550 ou Hipath 3800	V8	Sim >= V8 R5.6.0_95	Não
	V9	Sim	Não
Hipath 4000	V3	Sim	Sim
	V4	Sim	Sim
	V5	Sim	Sim

Tabela 2 – Modelos e protocolos aceitos para Gravação de E1

As formas de gravação, sua funcionalidade, requisitos e configuração serão descritos a seguir.

Gravação por Alta Impedância

Nesse tipo de gravação a conexão com o link E1 é efetuada através de uma placa com alta impedância. Isso garante isolamento entre o gravador e o PABX, não havendo interferência no tráfego de chamadas.



As gravações serão registradas com data, hora, duração, número discado (chamadas saintes) ou bina (chamadas entrantes) e o número DDR da chamada. Neste caso, não será registrado o número do ramal.

Funcionamento

A placa KPR300, ilustrada ao lado, é ligada em paralelo com o link.

A conexão da placa ao link E1 é efetuada da seguinte forma:

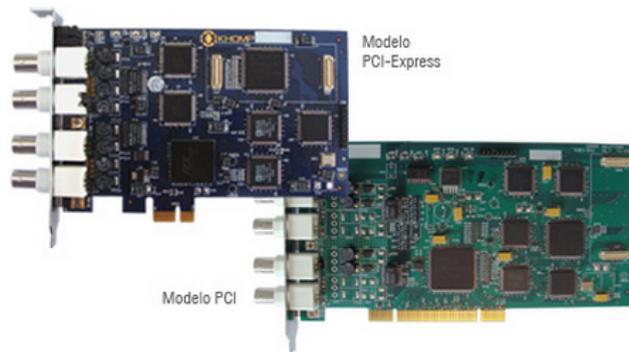


Figura 87 – Modelos de placas de gravação

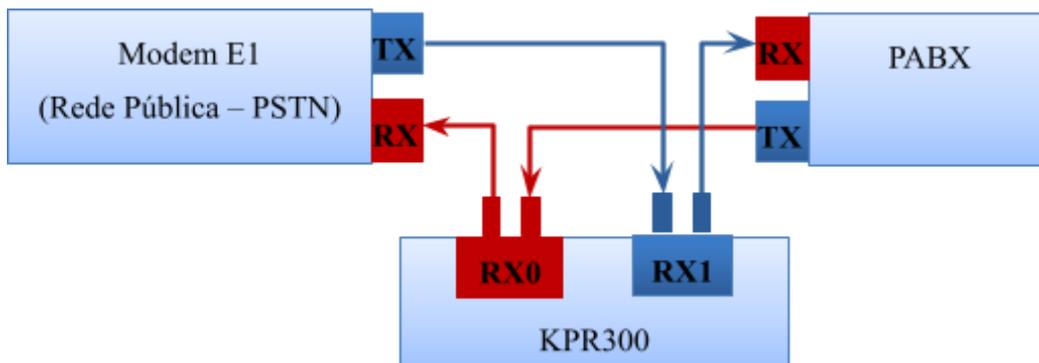


Figura 88 – Esquematização das placas de gravação

A verificação do status do link E1 pode ser efetuada através do *Monitor do Link E1*, explicado no capítulo 12.

Configuração

Primeiro, deve-se instalar o driver da placa KPR300. Para isso, basta descompactar e executar o script de instalação. Exemplo:

```
gunzip k3l_2.1.020_Partner_x86-64.sh.gz
sh k3l_2.1.020_Partner_x86-64.sh
```

A instalação do Gravador Intelicon deve ser efetuada conforme o procedimento descrito no capítulo 5.



Gravação com CSTA

Quando o PABX disponibiliza integração através do protocolo CSTA, é possível separar as gravações de cada ramal. Nesse ambiente, a gravação pode ser efetuada com alta impedância ou através de intercalação.

Se a gravação não for efetuada por intercalação, o PABX deve fornecer o “id do tronco no csta”, ou seja, uma identificação única para cada canal do tronco E1. Esse identificador é necessário para o rastreamento da chamada no protocolo csta.

Funcionamento

Dois aplicativos estão envolvidos no processamento da gravação:

- **dgmonitorcsta**: Recebe as informações do PABX no formato binário e as disponibiliza em um formato padrão;
- **dgmcstaintelicon**: Utiliza as informações disponibilizadas pelo dgmonitorcsta para gerar um arquivo texto com o histórico da ligação. Esse arquivo fica no mesmo diretório das gravações. Na gravação por intercalação, envia os comandos necessários ao PABX.

Configuração

Na gravação por alta impedância com CSTA, os canais do gravador devem ser configurados com tipo de gravação por **gancho**.

Na gravação com intercalação, deve-se utilizar o tipo de gravação **manual**. Além disso, deve ser acrescentada no arquivo de configuração de cada canal (diretório /dg/grava/CONF) a seguinte linha: **MODO_ESCUTA="SIM"**.

Os dados da licença estão registrados no arquivo **/dg/dgmcstaintelicon/licença.conf**. Exemplo:

[Geral]

TotalRamaisGravar=10

Licença=ABCD-EFGH-IJKL-MNOP

A configuração dos processos **dgmonitorcsta**, **dgmcstaintelicon** e da lista de canais pode ser efetuada diretamente nos arquivos de configuração ou através do aplicativo **cmdcstaintelicon**. As duas formas de configuração são descritas a seguir.

Configuração direta

DGMonitorCSTA

O processo **dgmonitorcsta** é configurado através do arquivo **/dg/dgmonitorcsta/dgmcsta.conf**. Ajuste neste arquivo os dados para conexão ao PABX.



[Geral]

```
NivelLog=5
PortaTCPCSTA=7001
IPCSTA=192.168.0.253
cstaCAP=0
```

O parâmetro *cstaCAP* deve ser igual a 1 quando for utilizado o PABX Hipath 4000. O **dgmonitorcsta** deve ser adicionado na *inittab* (openSuSe 11.2) ou nos serviços (openSuSe 12.2). A linha na *inittab* é a seguinte:

```
dgmonitorcsta:respawn:/dg/dgmonitorcsta/dgmonitorcsta -d /dg/dgmonitorcsta
```

No openSuSe 12.2, deve-se criar o arquivo **/lib/systemd/system/dgmonitorcsta.service** com o seguinte conteúdo:

[Unit]

```
Description=DG Monitor CSTA
After=network.target
```

[Service]

```
Type=simple
User=root
Group=root
Restart=always
ExecStart=/dg/dgmonitorcsta/dgmonitorcsta -d /dg/dgmonitorcsta
TimeoutSec=0
```

[Install]

```
WantedBy=multi-user.target
```

Depois, execute o comando **systemctl enable dgmonitorcsta.service**.

DGMCSTA Intelicon

O processo **dgmcstaintelicon** é configurado através do arquivo **/dg/dgmonitorcsta/dgmcstaintelicon.conf**. Ajuste neste arquivo os dados para conexão ao processo **dgmonitorcsta**.

[Geral]

```
NivelLog=5
IPMonitorCSTA=127.0.0.1
RamaisMonitorar=4001-4040
RamaisParaGravar=4001-4012
RamaisParaNaoGravar=4003,4004
```

Na variável *RamaisMonitorar* deve-se colocar somente a faixa de ramais utilizada pelo PABX. Se, por exemplo, a central possui ramais do 5500 ao 5599 e 5700 ao 5799, não colocar 5500-5799, pois os ramais 56XX não são utilizados. Nesse caso, deve-se inserir as duas faixas separadamente: **RamaisMonitorar=5500-5599,5700-5799**.



Atenção: Na gravação por intercalação, os ramais conectados nos canais intercaladores também deverão ser inseridos no campo *Ramais Monitorar*.

Na variável *Ramais Para Gravar* deve constar a faixa de ramais que devem ser gravados. O número máximo de ramais que serão gravados simultaneamente dependerá do número de canais do E1 e da licença adquirida. Se, por exemplo, forem configurados 100 ramais para gravar, mas houver somente um link E1 (30 canais) disponível, ocorrerão no máximo 30 gravações simultâneas.

Os ramais inseridos no campo *Ramais Para Não Gravar* não serão gravados.

No openSuSe 11.2, adicione a seguinte linha na inittab:

```
dg:35:respawn:/dg/dgmcstaintelicon/dgmcstaintelicon -d
/dg/dgmcstaintelicon
```

No openSuSe 12.2, crie o arquivo **/lib/systemd/system/dgmcstaintelicon.service** com o seguinte conteúdo:

```
[Unit]
Description=DG Monitor CSTA Intelicon
After=network.target
```

```
[Service]
Type=simple
User=root
Group=root
Restart=always
ExecStart=dg:35:respawn:/dg/dgmcstaintelicon/dgmcstaintelicon -d
/dg/dgmcstaintelicon
TimeoutSec=0
```

```
[Install]
WantedBy=multi-user.target
```

Configuração de Canais para Gravação

Na gravação com CSTA, o arquivo **/dg/dgmcstaintelicon/lstcanaisgravador.conf** possui configuração específica para a gravação com alta impedância ou por intercalação.

Gravação por Alta Impedância

```
[Placa1Canal1]
GerarArquivoInfo=1
TipoGravacao=E1
StrNetworkLink=2a3c94
```

No exemplo acima, *Placa1Canal1* é a identificação do canal. Esse valor deve ser igual à identificação do canal, configurada nos arquivos do diretório **/dg/grava/CONF**.



O campo *Tipo Gravação* deve ter o valor “E1”.

No campo *StrNetworkLink* deve ser inserido o “id” enviado pelo PABX para cada canal do E1. Nos modelos Hipath 3000, esse valor costuma ser semelhante a um número de ramal. Nos modelos Hipath 4000, é um valor hexadecimal semelhante ao citado no exemplo acima.

Gravação por Intercalação

```
[RamalInt4009]
GerarArquivoInfo=1
TipoGravacao=RI
RamalIntercalador=4009
[RamalInt4010]
GerarArquivoInfo=1
TipoGravacao=RI
RamalIntercalador=4010
```

O campo *Tipo Gravação* deve ter o valor “RI”.

O campo *Ramal Intercalador* deve ter o número do ramal do pabx conectado no canal que possui a identificação entre colchetes. No exemplo acima, o canal que possui a identificação “RamalInt4009” deve estar conectado no ramal 4009.

Configuração com o CmdCSTAIstelicon

O cmdcstaintelicon é um programa que permite configurar a gravação com CSTA sem a necessidade de editar diretamente os arquivos. Além disso, se as alterações forem efetuadas dessa forma, não será necessário reiniciar qualquer processo do gravador para ativar as configurações.

Para visualizar as opções disponíveis, execute **cmdcstaintelicon -h**. Cada parâmetro deve ser precedido do sinal “-”. Para utilizar a opção “sd”, por exemplo, execute **cmdcstaintelicon - sd**.

Comandos de Monitoração

- sd** - Mostra lista de ramais monitorados
- sdr** - Mostra lista de ramais gravados
- sac** - Mostra chamadas ativas nos ramais monitorados
- scr** - Mostra canais configurados para gravar
- sar** - Mostra gravações em andamento
- sid** - Mostra canais do Gravador Intelicon
- sidr** - Mostra canais do Gravador Intelicon gravando
- ssi** - Mostra informações do monitor CSTA Intelicon
- ssc** - Mostra configurações do monitor CSTA Intelicon
- c** - Mostra mais detalhes das informações acima



Comandos para Ramais

refreshrm - Inicia monitoramento de novos ramais

addrm<ramal> - Adiciona ramal para ser monitorado

addrg<ramal> [-cng<canal>] - Adiciona ramal para ser gravado

delrg<ramal> [-cng<canal>] - Retira ramal da lista dos ramais a serem gravados

cng - Especifica o canal do gravador a ser adicionado ou retirado

Comandos para Canais

addcng<IdCanal> - Adiciona canal para gravar*.

altcng<IdCanal> - Altera configuração do canal para gravar*.

delcng<IdCanal> - Remove canal para gravar

*Parâmetros adicionais para os comandos addcng e altcng:

-TG <tipo> - Tipo de gravação (tipo = E1 ou RI (intercalação))

-GAI <valor> - Gerar arquivo de informações (1 por padrão)

-SNL <strnetlink> - Identificação do link E1 (tipo = E1)

-RIN <ramal intercalador> - Ramal intercalador (tipo = RI)



Capítulo 21 – Auditoria de Gravações

O Gravador Intelicon permite que sejam configuradas auditorias para o gerenciamento do controle de qualidade dos atendimentos efetuados. Através desta facilidade, o auditor visualiza uma lista de gravações selecionadas pelo sistema, escuta e classifica as mesmas de acordo com os parâmetros pré-definidos.

O processo de auditoria ocorre da seguinte forma:

- O administrador define as classificações de auditoria;
- O administrador define as configurações da auditoria;
- O auditor executa a auditoria.

A configuração e a execução da auditoria são efetuadas através do Cliente Intelicon, no menu Ferramentas – Auditoria.

Como funciona

Para melhor explicar o funcionamento da facilidade de auditoria, vamos imaginar o seguinte ambiente:

- Você é o administrador de um callcenter com 10 atendentes;
- Um funcionário será o auditor;
- Você precisa que ao menos 40% das ligações sejam verificadas;
- O auditor poderá selecionar apenas o intervalo de dias que deseja auditar;

Nessa situação, você, como administrador, deverá definir as configurações da auditoria, tais como o percentual de gravações e os campos que o auditor poderá utilizar no filtro.

Depois, você deve definir também as possíveis classificações que o auditor poderá utilizar. Por exemplo, ao ouvir uma gravação, o auditor poderá classificá-la como “Ok”, “Inválida”, etc.

Feito isso, o funcionário auditor deverá abrir o Cliente Intelicon e acessar o menu **Ferramentas – Auditoria – Iniciar**.

Cada item do processo acima será detalhado a seguir.

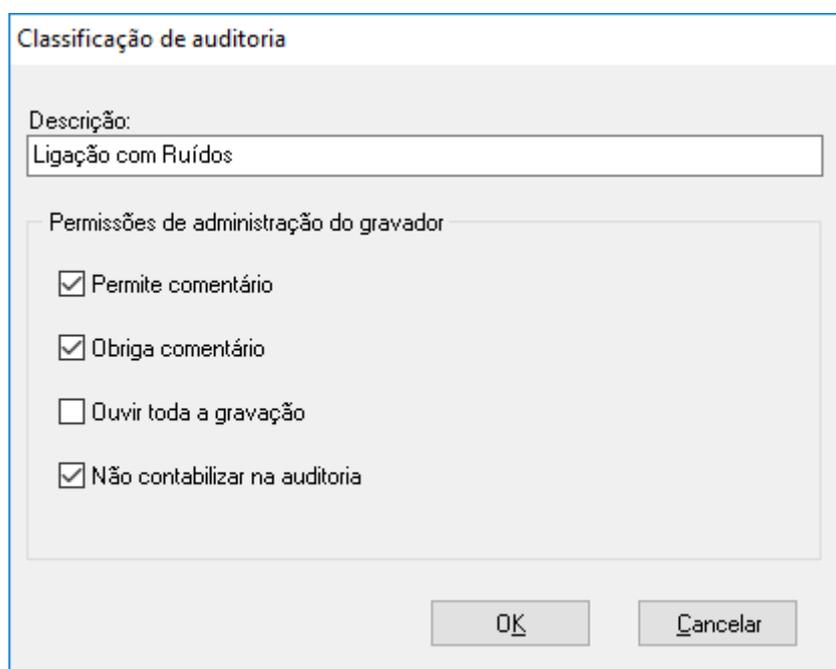


Classificações da Auditoria

As classificações da auditoria definem o tipo de classificação que o auditor pode selecionar a cada gravação auditada. Alguns exemplos de possíveis classificações são “Gravação OK”, “Ligação Inválida”, “Ligação com ruídos”, etc.

Para cada classificação podem ser habilitadas opções específicas. É possível definir, por exemplo, que o auditor será obrigado a inserir um comentário quando for selecionada a classificação “Ligação com ruídos”. Ou então, caso seja selecionada a classificação “Ligação Inválida”, que a mesma não seja considerada no cálculo de progresso da auditoria.

A seguir é exibida a tela de cadastro de classificações:



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Classificação de auditoria". No topo, há um campo de texto rotulado "Descrição:" com o valor "Ligação com Ruídos" inserido. Abaixo, há uma seção rotulada "Permissões de administração do gravador" contendo quatro opções de configuração com caixas de seleção:

- Permite comentário
- Obriga comentário
- Ouvir toda a gravação
- Não contabilizar na auditoria

Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Figura 89 – Cadastro de classificações

As opções disponíveis são:

- **Permite comentário:** o auditor poderá inserir um comentário quando selecionar esta classificação;
- **Obriga comentário:** o auditor terá que inserir um comentário para classificar a ligação;
- **Ouvir toda a gravação:** o auditor poderá selecionar a classificação somente após ouvir toda a gravação;
- **Não contabilizar na auditoria:** a gravação não será considerada no cálculo de progresso da auditoria.



Configurações da Auditoria

Nas configurações da auditoria o administrador pode definir os parâmetros que serão utilizados pelo Gravador Intelicon e também pelo auditor para filtrar a lista de gravações.

A tela de configuração é exibida a seguir:

Configuração de auditoria

Nome
Auditoria do Suporte

Percentual de gravações para escutar:
30 %

Filtro de gravações Filtro

Tipo	Valor
Tempo	Maior que 30s

Campos do filtro disponíveis para o usuário Configurar

Nome	Obrigatórios	E pelo menos u...
Canais		Sim
Data	Sim	
Horário	Sim	
Identificação		Sim
Tempo		

Pode ser utilizada por

Todos os usuários com permissão de auditoria

Usuários selecionados

...

OK Cancelar

Figura 90 – Configuração de uma auditoria

Na tela anterior os seguintes parâmetros foram definidos:

- A auditoria precisará ser efetuada em 30% das gravações selecionadas;
- O Gravador Intelicon vai listar somente as gravações com mais de 30 segundos;



- O auditor poderá selecionar os campos Canais, Data, Horário, Identificação e Tempo para filtrar as ligações. Assim, o auditor pode, por exemplo, escutar inicialmente as gravações de um determinado dia;
- Todos os auditores poderão efetuar essa auditoria.

Na definição dos filtros é possível determinar parâmetros opcionais e obrigatórios:

Campos disponíveis	Campos obrigatórios	
	Todos estes	e Pelo menos um destes
<input checked="" type="checkbox"/> Data	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Identificação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Ramal/Atendente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Grupos de canais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Horário	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Marca (ouvida, importante, backupeada)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tamanho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Tempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tipo (entrada, saída)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Origem/destino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Atendente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Comentário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Transcrição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Backup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OK Cancelar

Figura 91 – Filtros de configuração de auditoria

Na configuração acima, o auditor terá que acessar o filtro e configurar os campos “Data” e “Horário”. Além disso, precisará informar a “Identificação” ou o número do ramal/atendente que será auditado.



Iniciar a Auditoria

Para iniciar a auditoria, o auditor deve acessar o menu Ferramentas – Auditoria – Iniciar. A seguinte tela será exibida:

A janela 'Auditoria de gravações' apresenta os seguintes elementos:

- Um campo de texto rotulado 'Descrição'.
- Um menu suspenso rotulado 'Selecione a configuração desejada'.
- Uma seção rotulada 'Filtro para esta auditoria' contendo uma tabela com duas colunas: 'Tipo' e 'Valor'.
- Dois botões: 'Filtro' e 'Buscar arquivos'.
- Dois campos de texto para estatísticas: 'Total de arquivos encontrados:' e 'Total de arquivos para auditar:' (com '0 %' exibido).
- Dois botões: 'Sair' e 'Iniciar auditoria'.

Figura 92 – Iniciar uma auditoria

Nessa tela, o auditor deverá informar uma descrição para a auditoria e selecionar uma configuração (no item anterior, por exemplo, definimos a configuração “Auditoria do Suporte”).

O menu suspenso 'Selecione a configuração desejada' mostra a opção 'Auditoria do Suporte' selecionada e destacada em azul.

Figura 93 – Seleção da configuração da auditoria

Feito isso, serão habilitados os botões “Filtro” e “Buscar arquivos”.

O botão “Filtro” abrirá a tela de filtros do Cliente Intelicon, mas habilitará somente os campos definidos nas configurações da auditoria. Atente que, na configuração anterior, foram definidos campos opcionais e obrigatórios. Estes últimos deverão ser configurados para que a auditoria seja iniciada.

Checkbox	Field/Control
<input type="checkbox"/>	Data: do dia: [dropdown] [spinners] até: [dropdown] [spinners]
<input type="checkbox"/>	Identificação: [text input] [button]
<input type="checkbox"/>	Ramal/Atendente: [text input] [button]
<input type="checkbox"/>	Grupos de canais: [text input] [button]
<input type="checkbox"/>	Horário: [dropdown]
<input type="checkbox"/>	Marca: <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Ouvida <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Importante <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Gravada em backup
<input type="checkbox"/>	Tamanho: [dropdown]
<input type="checkbox"/>	Tempo: [dropdown]
<input type="checkbox"/>	Tipo: [dropdown] [dropdown]
<input type="checkbox"/>	Telefone: [text input] [button]
<input type="checkbox"/>	Origem/destino: Origem: [text input] [button] [dropdown] Destino: [text input] [button]
<input type="checkbox"/>	Atendente: [text input] [button]
<input type="checkbox"/>	Comentário: [text input]
<input type="checkbox"/>	Transcrição: [text input]
<input type="checkbox"/>	Backup: [text input] [button]

Figura 94 – Filtros permitidos, conforme configurado anteriormente

Depois disso, o usuário deverá clicar no botão “Buscar arquivos”. O Gravador Intelicon selecionará as gravações que devem ser auditadas, utilizando as configurações da auditoria definidas previamente pelo administrador.

Agora, basta que o auditor clique no botão “Iniciar auditoria” para iniciar seu trabalho. O Cliente Intelicon exibirá a tela com o andamento da auditoria. Nela, o auditor deverá clicar em “Buscar próximo” para ouvir a próxima gravação a ser auditada.



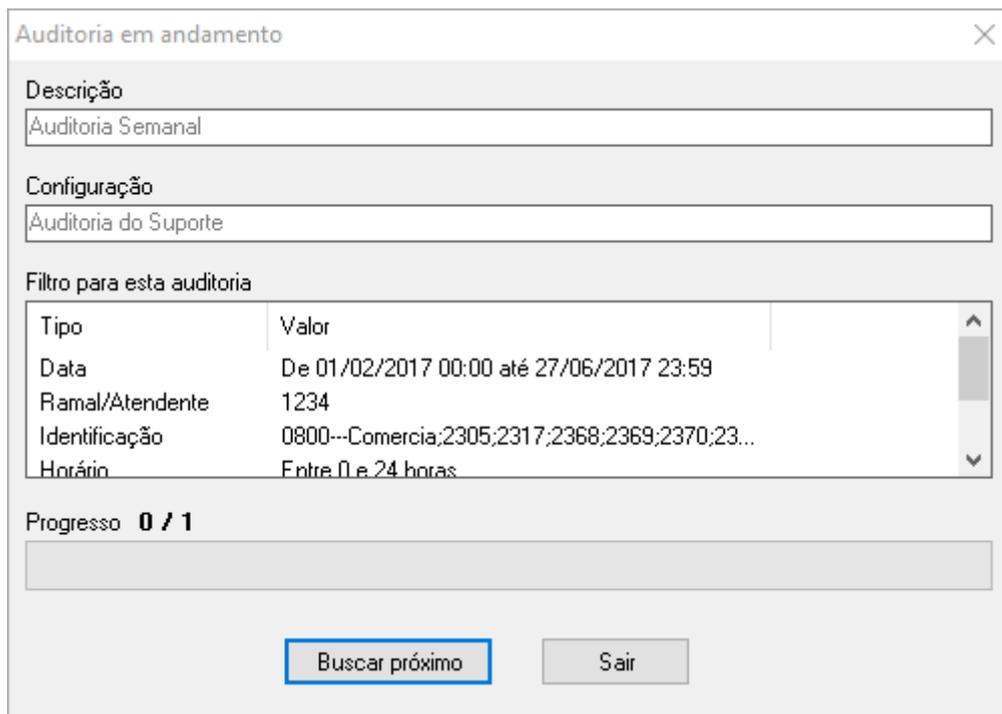


Figura 95 – Andamento da auditoria

Ao clicar em “Buscar próximo”, a seguinte tela será exibida:

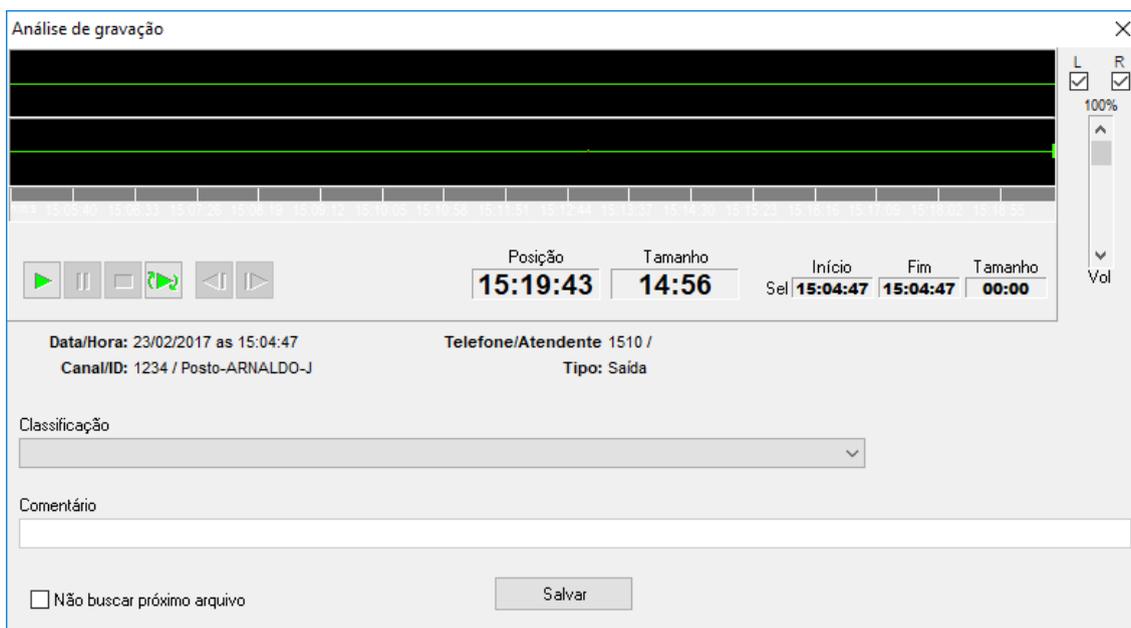


Figura 96 – Análise de uma gravação

Após escutar a gravação, o auditor deverá selecionar a classificação mais indicada e, se necessário, inserir o comentário no campo inferior.

Caso o auditor saia do Cliente Intelicon sem finalizar a auditoria, na próxima vez que abrir o programa será exibido o seguinte aviso:



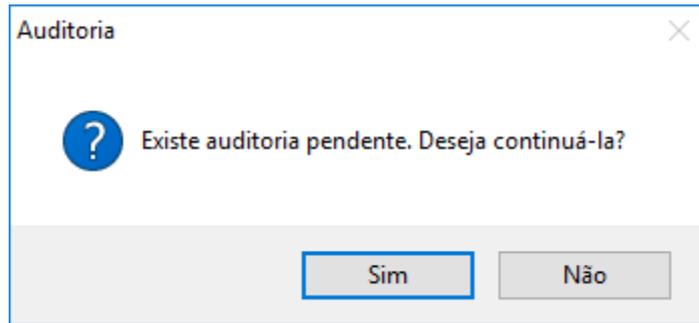


Figura 97 – Alerta de auditoria pendente

Para retomar imediatamente a auditoria, clique em “Sim”. Caso queira continuar posteriormente, clique em “Não”.

Para continuar uma auditoria já iniciada, acesse o menu Ferramentas – Auditoria – Continuar.

Atenção: Não é possível iniciar uma nova auditoria sem encerrar a anterior.

Relatórios da Auditoria

Os relatórios referentes às auditorias efetuadas podem ser acessados através do Cliente Intelicon, no menu **Ferramentas – Auditoria – Relatórios**.

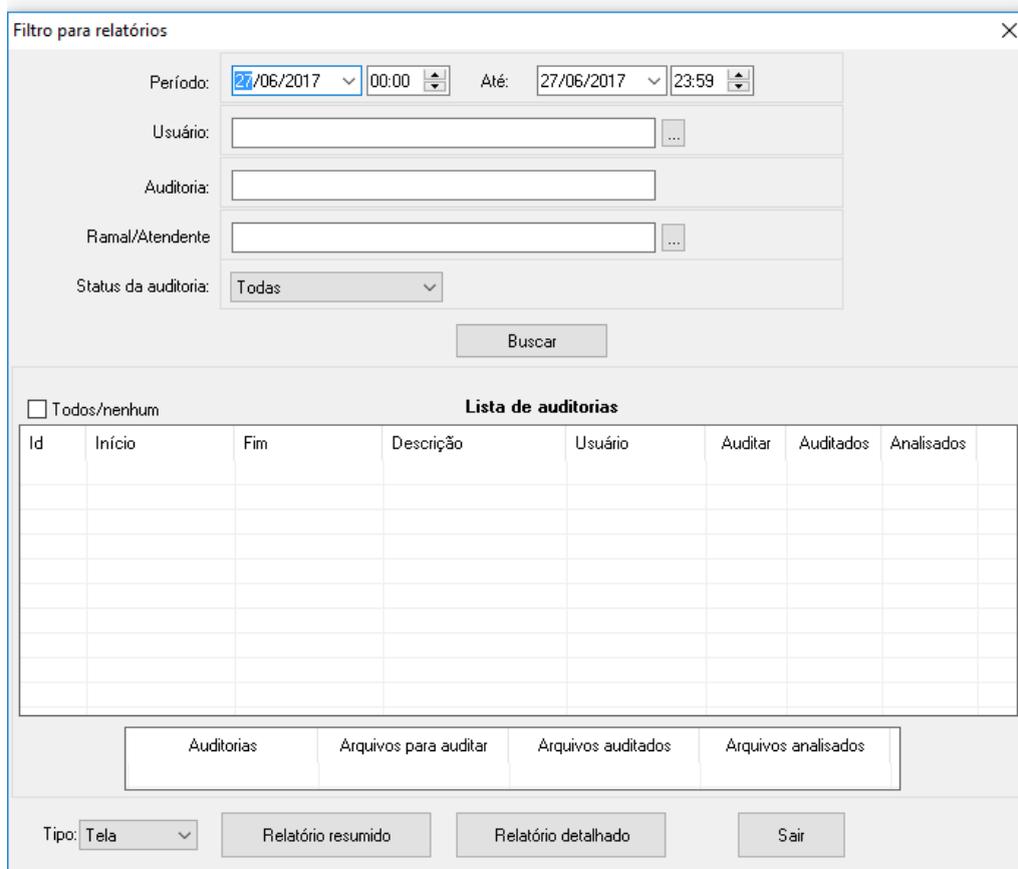


Figura 98 – Relatórios de auditoria



Para localizar as auditorias, especifique os parâmetros e clique em “Buscar”. Serão listadas as auditorias encontradas e também um resumo com a quantidade de arquivos.

A coluna “Auditar” exibe a quantidade de arquivos que devem ser auditados. A coluna “Auditados” possui o número de gravações que tiveram uma classificação válida. A coluna “Analisados” mostra a quantidade total de ligações que foram auditadas, válidas ou não.

O relatório **resumido** exibe duas colunas e o total de registros. As colunas exibidas serão utilizadas para agrupamento dos dados e podem ser personalizadas através da seguinte tela:

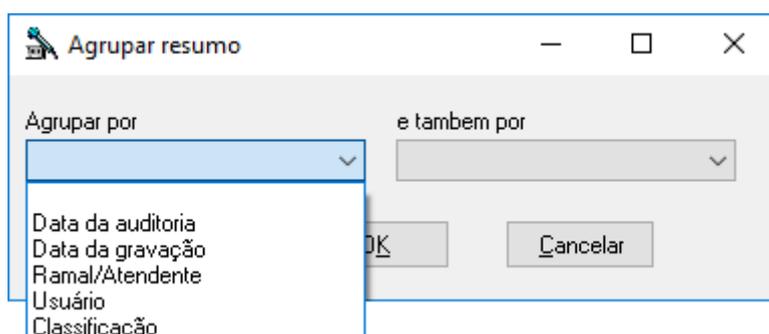


Figura 99 – Opções de agrupamento dos dados

Abaixo é exibido um exemplo deste relatório:

Gravador Intelicon - Auditoria de gravações

Emitido em : 29/06/2017 15:15:56 por delgrande
 Período : 01/03/2017 00:00 até 29/06/2017 23:59
 Status da auditoria : Todas
 Auditorias : 7 - teste

Resumo

Ramal/Atendente	Classificação	Total
5558	Análise OK	5
5558	Análise com inconsistência	3
5558	Ligação inválida	1

Figura 100 – Exemplo de um relatório de auditoria

O relatório **detalhado** permite verificar todos os detalhes da auditoria efetuada em cada ligação. A tela a seguir exibe um exemplo deste relatório:



Gravador Intelicon - Auditoria de gravações

Emitido em : 29/06/2017 15:27:23 por delgrande

Início : 10/04/2017 11:17:08
 Fim : 10/04/2017 11:19:12
 Descrição : teste
 Usuário : delgrande
 Arquivos a auditar : 8
 Arquivos válidos : 8
 Arquivos analisados : 9

Filtro : Data = De 07/04/2017 00:00 até 07/04/2017 23:59
 : Ramal/Atendente = 5558
 : Tempo = Maior que 60s

Detalhe da auditoria

Gravado em	Ramal/Atendente	Identificação	Auditado em	Classificação	Comentário
2017-04-07 10:33:29	5558	delgrande	10/04/2017 11:18:50	Análise OK	
2017-04-07 11:34:53	5558	delgrande	10/04/2017 11:18:25	Análise OK	
2017-04-07 12:48:58	5558	delgrande	10/04/2017 11:17:31	Análise OK	
2017-04-07 14:17:45	5558	delgrande	10/04/2017 11:19:12	Análise OK	
2017-04-07 14:47:56	5558	delgrande	10/04/2017 11:18:07	Ligação inválida	
2017-04-07 15:15:42	5558	delgrande	10/04/2017 11:17:45	Análise com inconsistência	
2017-04-07 15:22:32	5558	delgrande	10/04/2017 11:18:36	Análise com inconsistência	
2017-04-07 15:24:28	5558	delgrande	10/04/2017 11:18:15	Análise OK	
2017-04-07 15:28:30	5558	delgrande	10/04/2017 11:18:57	Análise com inconsistência	

Figura 101 – Relatório detalhado da auditoria

Os dois relatórios permitem visualizar os dados na tela do Cliente Intelicon ou exportar os dados em vários formatos. Para selecionar a opção desejada, utilize o campo “Tipo”, no canto inferior esquerdo da tela:

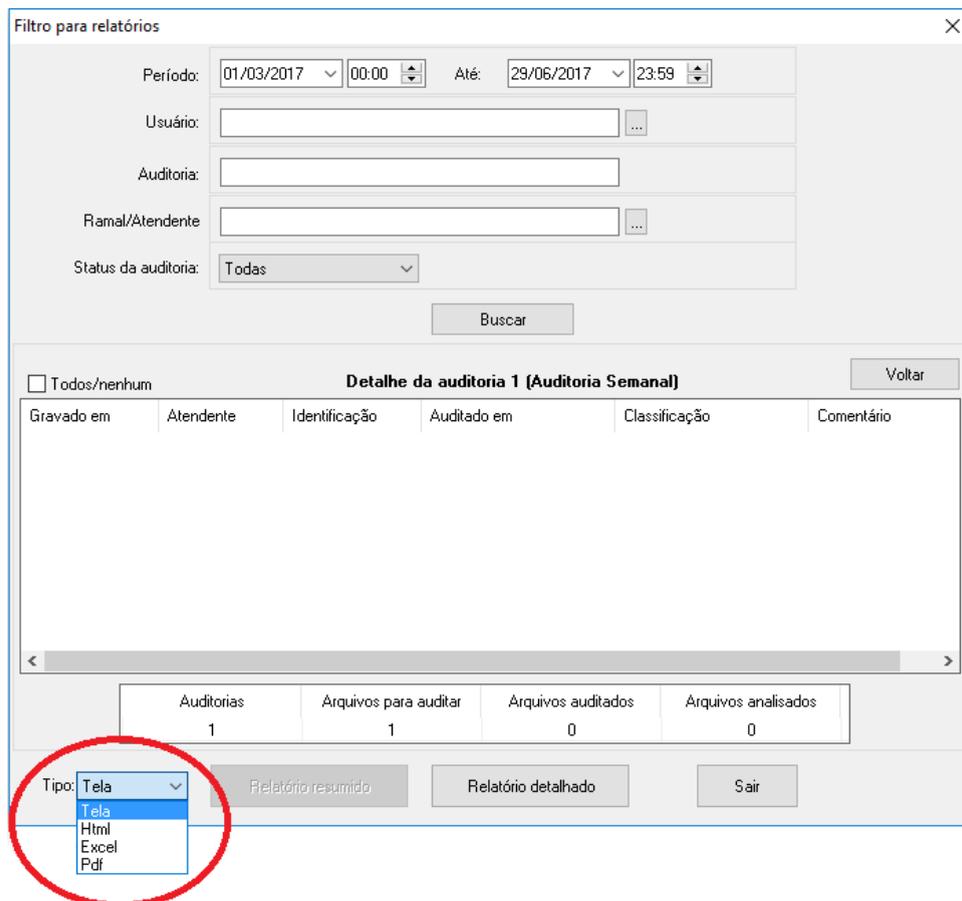


Figura 102 – Opções de exportação do relatório



Capítulo 22 - Intelicon WEB

O Gravador Intelicon permite o gerenciamento e monitoramento do sistema de gravação através de um navegador WEB.

Como funciona

Utilize um navegador de sua preferência e digite o endereço de IP do servidor Intelicon seguido da porta 8081. Em versões mais antigas será necessário adicionar o caminho “/intelicon” na URL.

Exemplo: 192.168.0.126/intelicon ou 192.168.0.126:8081

O mesmo usuario e senha utilizados no aplicativo Cliente Intelicon é utilizado para acessar a parte web

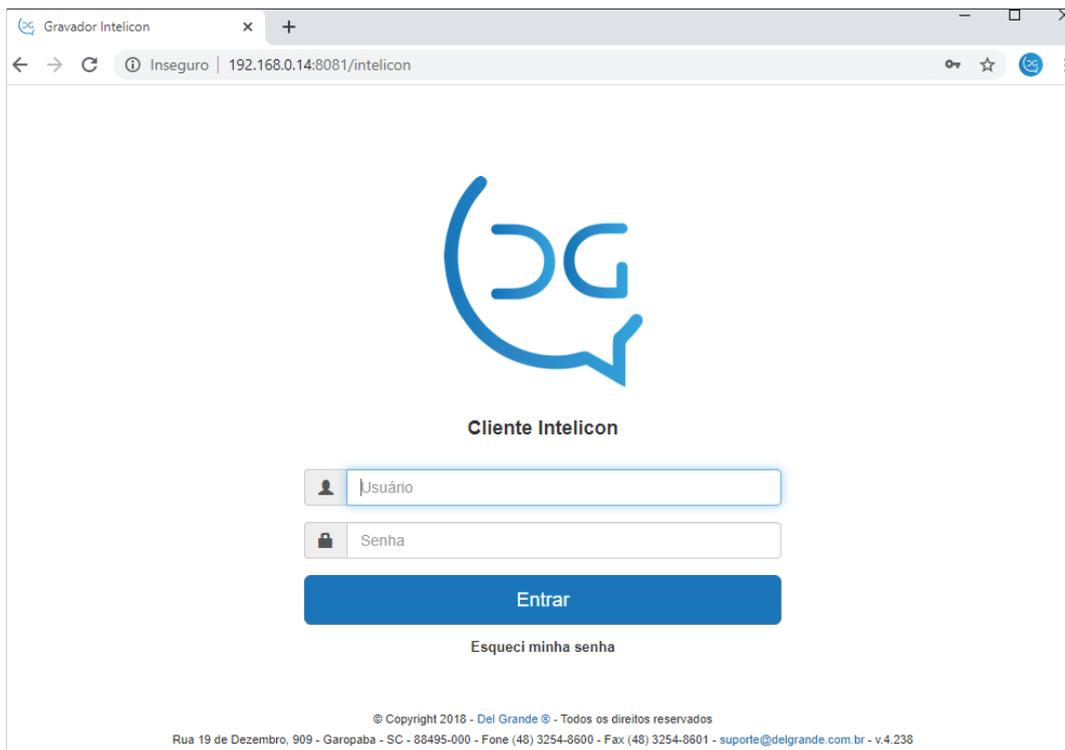


Figura 103 – Tela de login

Tela principal

Na tela principal é possível ter acesso aos dados de usuários, opções de arquivos contendo monitoramento dos canais, relatórios e busca de gravações, assim como o acesso das configurações de e-mail, contatos, grupos de canais, gravação por filtro, gravação RoIP e sistema.



Gravações

Em **Arquivos** -> **Gravações** é onde ficam disponíveis todas as gravações já terminadas, podendo utilizar filtros de busca para localizar determinada gravação, configurar as colunas para mostrar somente determinadas informações do arquivo e um calendário, onde é selecionado o dia para visualizar as gravações deste dia.

<input type="checkbox"/>	Data	Identificação	Origem	Destino	Duração	Contato	Fila/WebPhone	Tamanho	Comentário
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 12:00:36	Anderson-S	6402	6523	00:00:23			727.5 KB	Identificador: 1591023636.30731 Uniquelid: 1591023636.39892
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 12:00:36	6523	6402	6523	00:00:23			724.4 KB	Identificador: 1591023636.30731 Uniquelid: 1591023636.39892
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 12:12:34	Anderson-S	6402	6523	00:00:12			405.7 KB	Identificador: 1591024353.28559 Uniquelid: 1591024353.39903
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 12:12:34	6523	6402	6523	00:00:12			402.5 KB	Identificador: 1591024353.28559 Uniquelid: 1591024353.39903
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 13:52:28	Anderson-S	6402	6523	00:00:42			1.3 MB	Identificador: 1591030348.16944 Uniquelid: 1591030348.39946
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 13:52:29	6523	6402	6523	00:00:42			1.3 MB	Identificador: 1591030348.16944 Uniquelid: 1591030348.39946
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 14:14:15	Anderson-S	6402	6523	00:00:15			487.5 KB	Identificador: 1591031654.24330 Uniquelid: 1591031654.39951
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 14:14:15	6523	6402	6523	00:00:15			484.4 KB	Identificador: 1591031654.24330 Uniquelid: 1591031654.39951
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 14:15:57	Anderson-S	6402	6523	00:00:42			1.3 MB	Identificador: 1591031756.25204 Uniquelid: 1591031756.39953
<input type="checkbox"/>	01/06/2020 14:15:57	6523	6402	6523	00:00:42			1.3 MB	Identificador: 1591031756.25204 Uniquelid: 1591031756.39953

Figura 104 – Gravações do sistema

Barra de ferramentas



Figura 105 – Seleção de data e barra de botões



Calendário de seleção das gravações por dia



Indica que existe um filtro ativado



Filtros de exibição



Atualiza a lista de arquivos



Download do(s) arquivo(s) selecionado(s)



Exclui o(s) arquivo(s) selecionado(s)





Configurações das colunas de exibição



Botão de ajuda

Filtros de busca

A janela 'Filtros' apresenta os seguintes campos:

- Data Inicial:** Campo de data com ícone de calendário e botão de exclusão.
- Data Final:** Campo de data com ícone de calendário e botão de exclusão.
- Identificação:** Campo de texto.
- Origem:** Campo de texto.
- Destino:** Campo de texto.
- Duração:** Menu suspenso com 'Menor que' selecionado e unidade 'Seg'.
- Comentário:** Campo de texto.
- Tamanho:** Menu suspenso com 'Menor que' selecionado e unidade 'KB'.
- Grupo de Canais:** Menu suspenso com 'Nenhum' selecionado.
- Contato:** Menu suspenso com 'Nenhum' selecionado.
- Fila/WebPhone:** Campo de texto.

Botões de ação: 'Limpar filtros' (vermelho), 'Cancelar' (cinza) e 'Salvar' (azul).

Figura 106 – Opções de filtro

- **Data Inicial:** Data e hora de início da busca de gravações;
- **Data Final:** Data e hora de término da busca de gravações;
- **Identificação:** Identificação geral do HFA, SIP, H323, RoIP ou Trading;
- **Origem:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A ligou para B);
- **Destino:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada realizada ou recebida (A recebeu de B);
- **Duração:** Tempo de duração da gravação em segundos utilizando o filtro **Menor que**, **Maior que** e **Entre**;



- **Comentário:** Localiza palavra(s) que correspondem a informação contida no comentário;
- **Tamanho:** Localiza arquivo por tamanho utilizando filtro **Maior que**, **Menor que** e **Entre** em KB;
- **Grupo de Canais:** Localiza as gravações por grupo;
- **Contato:** Localiza as gravações por contato pré cadastrado ;
- **Atendente:** Localiza as gravações por atendente;
- **Limpar Filtro:** Remove o filtro salvo.

Ouvir uma gravação

Para ouvir uma gravação, dê um duplo clique sobre o arquivo que deseja ouvir, a seguinte tela vai surgir:

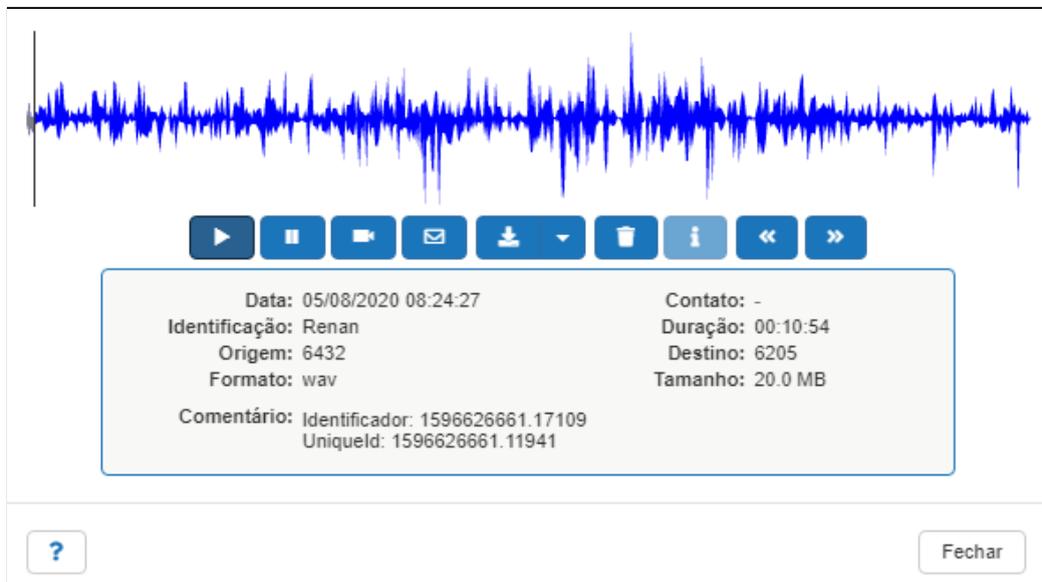


Figura 107 – Tela exibida ao ouvir uma gravação

Barra de botões

-  Play - Iniciar a reprodução da gravação
-  Pausa - Interromper a reprodução da gravação
-  Enviar gravação por e-mail
-  Realizar o Download do arquivo de gravação



Excluir uma gravação



Exibe mais detalhes sobre a gravação (Transferência, Conferência etc.)

Data: 05/08/2020 08:24:27	Contato: -
Identificação: Renan	Duração: 00:10:54
Origem: 6432	Destino: 6205
Formato: wav	Tamanho: 20.0 MB
Comentário: Identificador: 1596626661.17109	
Uniqueid: 1596626661.11941	

Figura 108 – Mais informações sobre o arquivo de gravação

Canais

Em **Arquivos -> Canais** é onde ficam disponíveis os canais de gravação, através desta tela, pode ser monitorado em tempo real a gravação em andamento, realizando a escuta da conversa em andamento por exemplo.

Tipos de gravador

Conforme o tipo de placa utilizada e sua tecnologia, as abas podem variar em Gravador Intelicon quando está sendo utilizado placa Analógica ou Digital na gravação de Ramais/Rádios.

Em Gravador Intelicon VoIP quando está sendo gravado Ramais VoIP e Gravador Intelicon RoIP quando está sendo gravado Rádios RoIP

CANAIS										
Gravador Intelix										
Pesquisar: <input type="text"/>										
		Identificação	Canal	Ramal	Status	Duração	Tipo	Telefone	Atendente	
●	⊖	5000	1	5000	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Telefonistas	2	6400	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Matheus-e-Miche	3	6401	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Juliana-e-Rosan	4	6402	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Daniela-e-Johny	5	6403	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Stefanny	6	6404	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Andre-e-Mayara	7	6406	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Claudia	8	6407	Aguardando	1d 3h				
●	⊖	Katia-Vianna-da	9	6408	Aguardando	1d 3h				

55 registros

Figura 109 – Monitoramento de Canais



Gravador Intelicon/Intelix

- **Dispositivo:** Identificação da placa;
- **Identificação:** Nome que o arquivo de gravação irá receber;
- **Canal:** Indicação de qual canal se encontra a gravação;
- **Placa / Canal:** Indica qual placa e canal que se encontra a gravação;
- **Status:** Indica se o canal está em gravação em andamento ou o tempo da última gravação;
- **Duração:** Indica o tempo da gravação em andamento ou o tempo deste a última utilização;
- **Tipo:** Entrada (recebimento de uma ligação) ou Saída (efetuando uma ligação);
- **Telefone:** Indica o número recebido na entrada de uma ligação ou o número informado na saída de uma ligação (bina);
- **Atendente:** Informa o nome do atendente logado ou o nome vinculado ao número ou ramal do PABX;

Gravador Intelicon VoIP

		Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
●	⊘				Aguardando	00:00:00
●	⊘				Aguardando	00:00:00
●	⊘				Aguardando	00:00:00

Figura 110 – Canais de um Gravador Intelicon VoIP

- **Identificação:** Identificação geral do canal;
- **Origem:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A ligou para B);
- **Destino:** Identificação do destino da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada realizada ou recebida (A recebeu de B);
- **Status:** Indica se o canal está em gravação ou se está aguardando ser utilizado;
- **Duração:** Indica o tempo da gravação em andamento ou o tempo deste a última utilização;



Gravador Intelicon RoIP

	Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
				Aguardando	00:00:20
				Aguardando	00:00:20
				Aguardando	00:00:20

3 registros

Figura 111 – Canais de um Gravador Intelicon RoIP

- **Identificação:** Nome de Identificação do rádio;
- **Origem:** Endereço IP:Porta do rádio que iniciou o tráfego de áudio;
- **Destino:** Endereço IP:Porta do rádio que recebeu o tráfego de áudio;
- **Status:** Indica se o canal está em gravação ou se está aguardando ser utilizado;
- **Duração:** Indica o tempo da gravação em andamento ou o tempo deste a última utilização;

Gravação em andamento

	Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
	GERAL	6411	6414	Gravando	00:00:15

Figura 112 – O canal fica em vermelho quando está sendo gravado

Escuta online



Para realizar a escuta online, leve a seta do mouse encima do círculo do canal em vermelho, clique no play da gravação em andamento ;



Símbolo indicando que a escuta online está ativa;

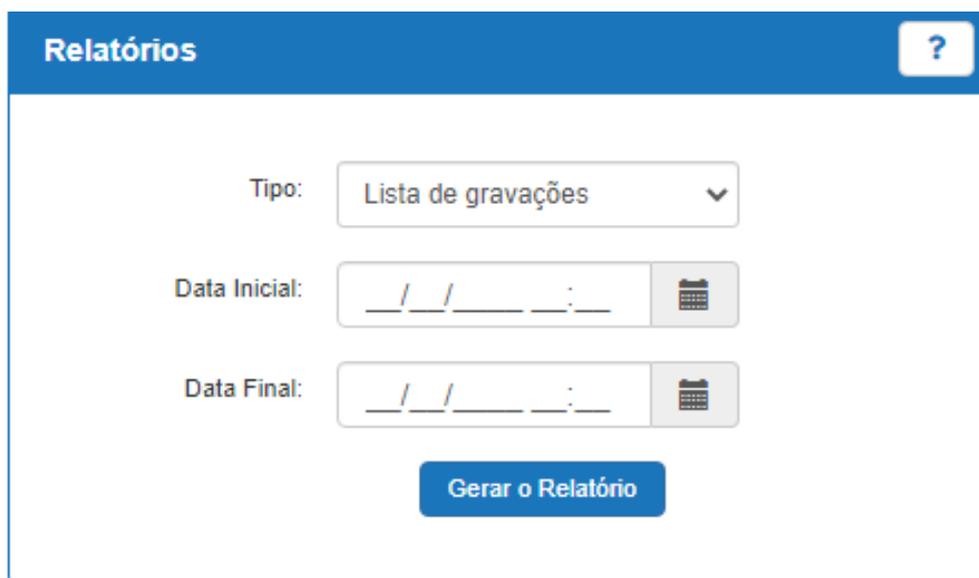


Pausa a escuta online;

Relatórios

Em **Arquivos -> Relatórios** ficam disponíveis os relatórios de utilização do sistema de gravação, através desta tela, pode ser extraída diversas estatísticas de gravações, assim como a gerência de utilização de cada usuário escolhendo o período em seu calendário.

Emissão do relatório



A interface de usuário para a geração de relatórios. No topo, há um cabeçalho azul com o título "Relatórios" e um ícone de ajuda (ponto de interrogação) à direita. Abaixo, há um formulário com os seguintes campos:

- Tipo:** Um menu suspenso com o texto "Lista de gravações" e uma seta para baixo.
- Data Inicial:** Um campo de entrada de data com o formato "___/___/___:___" e um ícone de calendário.
- Data Final:** Um campo de entrada de data com o formato "___/___/___:___" e um ícone de calendário.

Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Gerar o Relatório".

Figura 113 – Tela de emissão do relatório, onde seleciona-se o tipo e prazo



Lista de gravações

LISTA DE GRAVAÇÕES							
Período: 01/06/2020 00:00:00 à 14/08/2020 23:59:59.							
Pesquisar <input type="text"/>							
Data inicio	Data fim	Identificação	Origem	Destino	Duração	Tamanho	Extra
01/06/2020 11:40:31	01/06/2020 11:40:57	Matheus-e-Miche	6401	1012	00:00:26	78.8 KB	
03/06/2020 19:56:25	03/06/2020 19:56:26	Andre-e-Mayara	6406	8012	00:00:01	3.7 KB	
03/06/2020 19:56:37	03/06/2020 19:56:42	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:05	14.9 KB	
03/06/2020 20:12:25	03/06/2020 20:12:37	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:12	26.7 KB	
04/06/2020 19:07:43	04/06/2020 19:08:06	Andre-e-Mayara	6406	8012	00:00:23	64.3 KB	
10/06/2020 22:01:52	10/06/2020 22:02:14	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:22	51.4 KB	
10/06/2020 22:05:34	10/06/2020 22:05:39	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:05	12.8 KB	
10/06/2020 22:07:11	10/06/2020 22:07:16	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:05	12.3 KB	
10/06/2020 22:31:51	10/06/2020 22:32:02	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:11	25.5 KB	
12/06/2020 09:01:12	12/06/2020 09:01:23	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:00:11	24.7 KB	
15/06/2020 10:12:25	15/06/2020 10:13:54	Andre-e-Mayara	6406	8305	00:01:29	192.8 KB	

171 registros

Figura 114 – Relatório Lista de Gravações

Resumo de gravações

RESUMO DE GRAVAÇÕES					
Período: 01/06/2020 00:00:00 à 14/08/2020 23:59:59.					
Pesquisar <input type="text"/>					
Origem	Identificação	Tempo médio	Duração	Quantidade	Tamanho
6400	Telefonistas	00:00:20	00:02:00	6	333.5 KB
6401	Matheus-e-Miche	00:01:46	00:07:05	4	1.1 MB
6402	Juliana-e-Rosan	00:02:34	00:05:08	2	900.8 KB
6404	Stefanny	00:54:43	03:38:52	4	27.2 MB
6406	Andre-e-Mayara	00:01:21	02:41:40	119	23.5 MB
6407	Claudia	00:00:42	00:16:26	23	2.3 MB
13780	Jaceline-Borges	00:01:29	00:19:21	13	3.1 MB
Total		00:08:59	07:10:32	171	58.4 MB

7 registros

Figura 115 – Relatório Resumo de Gravações



Resumo de gravações por hora

RESUMO DE GRAVAÇÕES POR HORA																	
Período: 01/06/2020 00:00:00 à 14/08/2020 23:59:59																	
Pesquisar <input type="text"/>																	
Origem	Identificação	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
+	6400 Telefonistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0
+	6401 Matheus-e-Miche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
+	6402 Juliana-e-Rosan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
+	6404 Stefanny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
+	6406 Andre-e-Mayara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	19	12	0	0	7	14
+	6407 Claudia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1
+	13780 Jaceline-Borges	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3	1	4
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	21	15	7	3	8	21

7 registros

Figura 116 – Relatório Resumo de Gravações por Hora

Histórico de ações de usuário

HISTÓRICO DE AÇÕES DO USUÁRIO			
Período: 01/06/2020 00:00:00 à 14/08/2020 23:59:59			
Pesquisar <input type="text"/>			
Usuário	Data	Evento	Detalhes
delgrande	14/08/2020 14:16:58	Relatório	Iniciou o relatório [Resumo de gravações por hora]
delgrande	14/08/2020 14:15:11	Relatório	Iniciou o relatório [Resumo de Gravações]
delgrande	14/08/2020 11:16:22	Relatório	Iniciou o relatório [Lista de Gravações]
delgrande	14/08/2020 11:03:40	Login	Login através da API
delgrande	29/07/2020 11:51:06	Gravação de Tela acessada	1596033805.3192236104.webm
delgrande	29/07/2020 11:51:03	Arquivo ouvido	20200729c_114325_13780_Jaceline-Borges_29_I_6402.wav
delgrande	29/07/2020 11:51:03	Arquivo ouvido	20200729c_114325_13780_Jaceline-Borges_29_I_6402.wav
delgrande	29/07/2020 11:51:03	Arquivo ouvido	20200729c_114325_13780_Jaceline-Borges_29_I_6402.wav
delgrande	29/07/2020 11:49:54	Arquivo ouvido	20200729c_101540_13780_Jaceline-Borges_18_I_6402.wav
delgrande	29/07/2020 11:48:57	Arquivo ouvido	20200729c_105152_6400_Telefonistas_36_O_32546467.wav
delgrande	29/07/2020 11:48:57	Arquivo ouvido	20200729c_105152_6400_Telefonistas_36_O_32546467.wav

61 registros

Figura 117 – Relatório Histórico de Ações do Usuário

Contatos

Em **Configurações** -> **Contatos** podemos definir um nome para um determinado número de bina, similar a uma agenda, assim que o sistema identificar o número no campo Telefone, vai constar a identificação atrelada a esse número, o mesmo nome pode ter vários números vinculados.



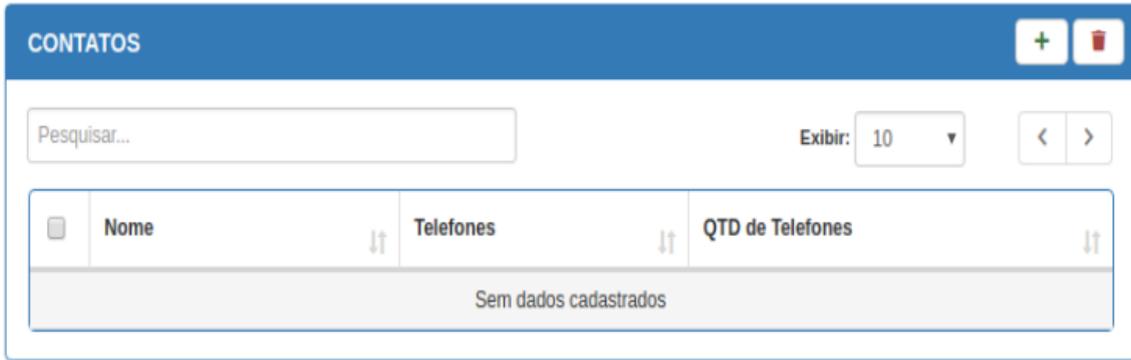


Figura 118 – Gerenciamento de Contatos

-  Adicionar um Contato
-  Excluir um Contato

Adicionar Contatos

Definir um nome e telefone, assim como sua descrição para cada número de telefone adicionado que esteja vinculado ao mesmo nome de cadastro

Figura 119 – Cadastro de contatos

Para editar um contato, clique sobre o contato e em seguida a tela de edição do contato é exibida.





Figura 120 – Tela de visualização exibe o novo contato cadastrado

Através desta tela é possível cadastrar uma relação de contatos do gravador. Para cada contato é atribuído um nome e uma relação de números. Ao receber uma nova chamada, o gravador consulta se o número de origem pertence a um contato cadastrado. Caso sim, exibe o nome do contato junto ao telefone na listagem de gravações.

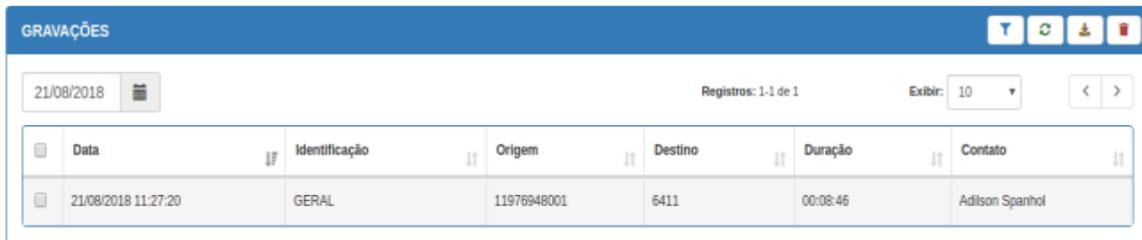


Figura 121 – Tela de visualização exibe o novo contato cadastrado

Nesta tela é possível gerenciar os áudios gravados através do Gravador Intelicon, separando por dia ou períodos (utilizando filtros). É possível também remover, escutar, enviar por email, realizar o download e consultar informações da gravação.

Servidor de e-mail

Em **Configurações** -> **Servidor de e-mail** permite adicionar uma conta de e-mail para ser utilizada no sistema de gravação, quando utilizar a opção de envio do arquivo de gravação por e-mail que se encontra ao ouvir uma gravação.

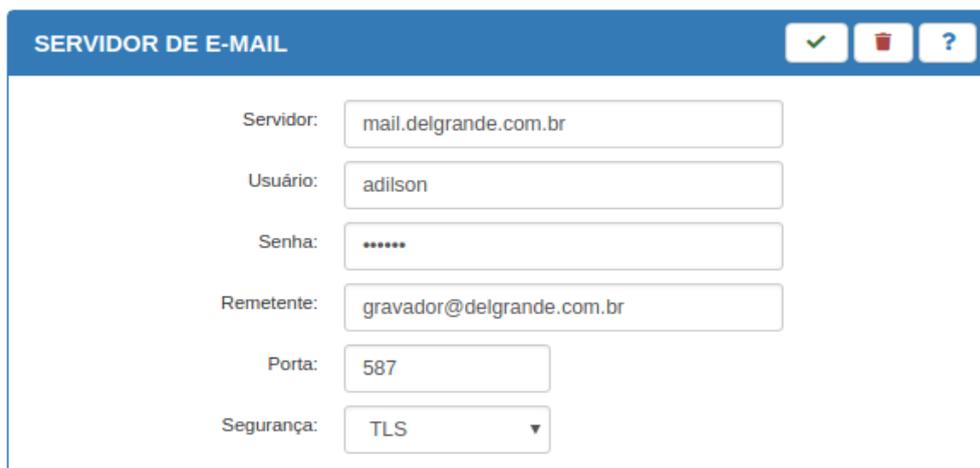


Figura 122 – Configuração do servidor de e-mail

Enviar gravação por e-mail

Após configurar o servidor de e-mail, é possível enviar uma gravação por e-mail.

Para isso, basta acessar o gerenciamento de gravações e selecionar uma gravação. Na barra de botões, selecionar a opção relacionada ao envio de e-mail.

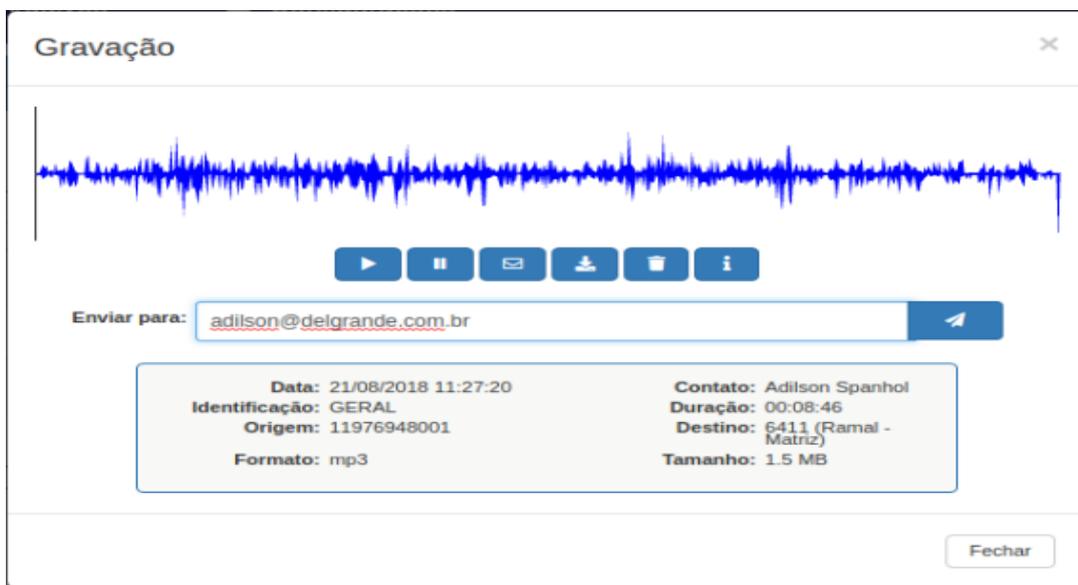


Figura 123 – Envio de uma gravação por e-mail

Grupo de Canais

Em **Configurações -> Grupo de Canais** são definidos os canais para determinados usuários ter acesso é um recurso útil para que os usuários de um determinado grupo manipulem apenas os arquivos de áudio relacionados aos canais do seu grupo.

Ao cadastrar um usuário, ele poderá ser configurado como membro de um grupo. Nesse caso, ele terá acesso apenas aos arquivos dos canais do grupo ao qual pertence.

Por exemplo, pode-se agrupar seis canais no grupo denominado “Gravações Depto Produção” para que apenas os usuários relacionados a esse departamento tenham acesso aos arquivos gravados nestes canais.



Cadastrar Grupo de Canais

Selecione o botão “+” para adicionar um grupo. Informe o nome do grupo e em **Número**, informe o ramal ou identificação que deseja que pertença a esse grupo.

Figura 124 – Formulário de cadastro de um grupo de canais

Para editar, basta selecionar o grupo criado e alterar as informações desejadas. Depois de criado os grupos, devem-se definir as permissões dos usuários

<input type="checkbox"/>	Nome	QTD de Canais	QTD de Usuários
<input type="checkbox"/>	Gravações Depto Produção	1	1

Figura 125 – Exibição do grupo de canais cadastrado

Gravação por Filtro

Em **Configurações -> Gravação por Filtro** é utilizado quando estamos gravando por espelhamento de pacotes SIP a porta principal do PABX, ao realizar esse mirror da porta da central, toda a comunicação dos ramais IP vai trafegar por essa porta.

Para evitar de validar a gravação que não é desejada, utilizamos o filtro de gravação para definir os ramais que devem ser validados, ou seja, os que vão ser gravados, os demais ramais que trafegar no espelhamento, serão ignorados.



-  Adicionar regra de filtro
-  Habilitar regra selecionada

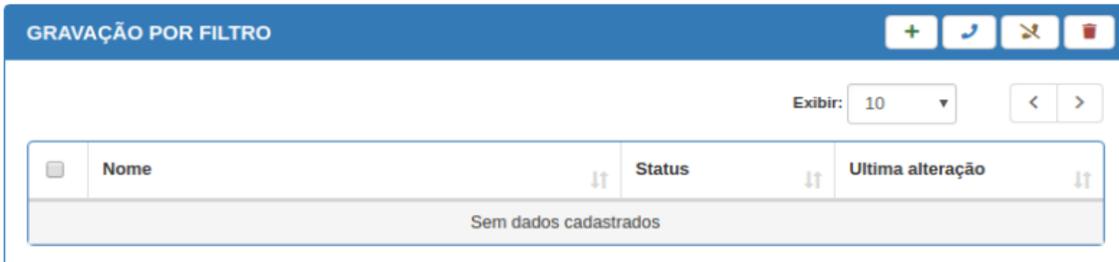


Figura 126 – Gerenciamento de Filtros de Gravação

-  Desativar regra selecionada
-  Excluir a regra selecionada
-  Ajuda

Cadastrar Filtro de Gravação

Figura 127 – Cadastro de um novo filtro de gravação

Para realizar o cadastro de um filtro de gravação, é necessário conhecer cada campo que é exibido na tela. São eles:

Nome: Nome da regra



Habilitar: Habilitar ou não a regra

E Condições do grupo que representa que todas as regras devem ser válidas, para que o grupo seja válido.

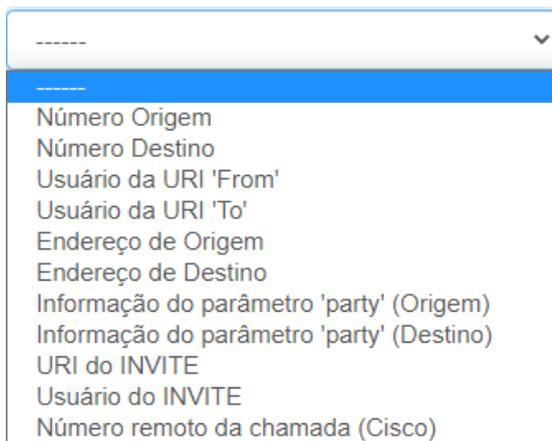
OU Condições do grupo que representa que é necessário apenas que uma fase regras do grupo seja válida, para que o grupo seja válido.

+ Nova Regra Adiciona uma nova regra ao grupo.

+ Novo Grupo Adiciona um novo grupo de regra que vai possuir uma nova condição.

✕ Excluir Exclui uma regra ou grupo selecionado.

? Traz informações sobre o tipo de regra selecionada



- Número Origem
- Número Destino
- Usuário da URI 'From'
- Usuário da URI 'To'
- Endereço de Origem
- Endereço de Destino
- Informação do parâmetro 'party' (Origem)
- Informação do parâmetro 'party' (Destino)
- URI do INVITE
- Usuário do INVITE
- Número remoto da chamada (Cisco)

Tipos de regras disponíveis

Exemplo de uma regra configurada:



Figura 128 – Exemplo de uma regra configurada

Gravação RoIP

Em **Configurações** -> **Gravação RoIP** fica o gerenciamento dos canais de gravação do rádio com protocolo RoIP. Essa tecnologia é bem similar ao tecnologia VoIP, o tráfego de áudio RTP é via TCP/IP e a forma de captura de pacotes é por espelhamento de uma das pontas de comunicação do dispositivo de rádio.

Gerenciamento de canais RoIP

-  Adicionar um canal de gravação
-  Excluir um canal de gravação

Figura 129 – Gerenciamento de canais de gravação RoIP



Cadastro do canal RoIP

Abaixo um exemplo de como cadastrar uma conta para gravar o rádio com o endereço de ip: 192.168.0.22 na porta: 10002 e na sequência tem a descrição de cada campo da tela de cadastro.

<p>Canal <input type="text" value="1"/></p>	<p>Informação do sistema que implementa automaticamente ao adicionar um novo canal de gravação</p>
<p>Identificacao <input type="text" value="RoIP-1"/></p>	<p>Nome que será utilizado para identificar a gravação gerada com os dados informações abaixo</p>
<p>Ativar Sniffer <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>No modo ativo, monitora os pacotes do fluxo RTP no destino previamente configurado (IP do dispositivo a ser monitorado). Quando desativado, aceita pacotes de qualquer IP, No campo Endereço IP: deve estar configurado 0.0.0.0</p>
<p>Endereço IP <input type="text" value="192.168.0.22"/></p>	<p>Endereço IP do dispositivo a ser monitorado</p>
<p>Porta <input type="text" value="10002"/></p>	<p>Porta UDP utilizada para recebimento/monitoramento dos pacotes RTPs</p>
<p>Tempo de silêncio <input type="text" value="30"/></p>	<p>Tempo utilizado no gravador para aguardar antes de finalizar a gravação</p>
<p>Habilitar metadados: <input type="checkbox"/></p>	<p>Suporte experimental aos metadados da console AVTEC.</p>

Sistema

Em **Configurações** -> **Sistema** permite realizar configurações de funcionalidades do sistema de gravação. Esse menu é disponibilizado quando o sistema de gravação é instalado em sistema operacional **Linux** para facilitar algumas ações que o administrador pode estar ativando, como: Gerar arquivo de logs, configurar para solicitar a senha de dois administradores no momento de uma exclusão de arquivo, além de configurar o formato de gravação do arquivo (WAV ou MP3).

Também permite configurar alertas de ocupação do HD, já para o envio de alerta por e-mail quando não tiver pacotes RTP só é possível na gravação do tipo VoIP



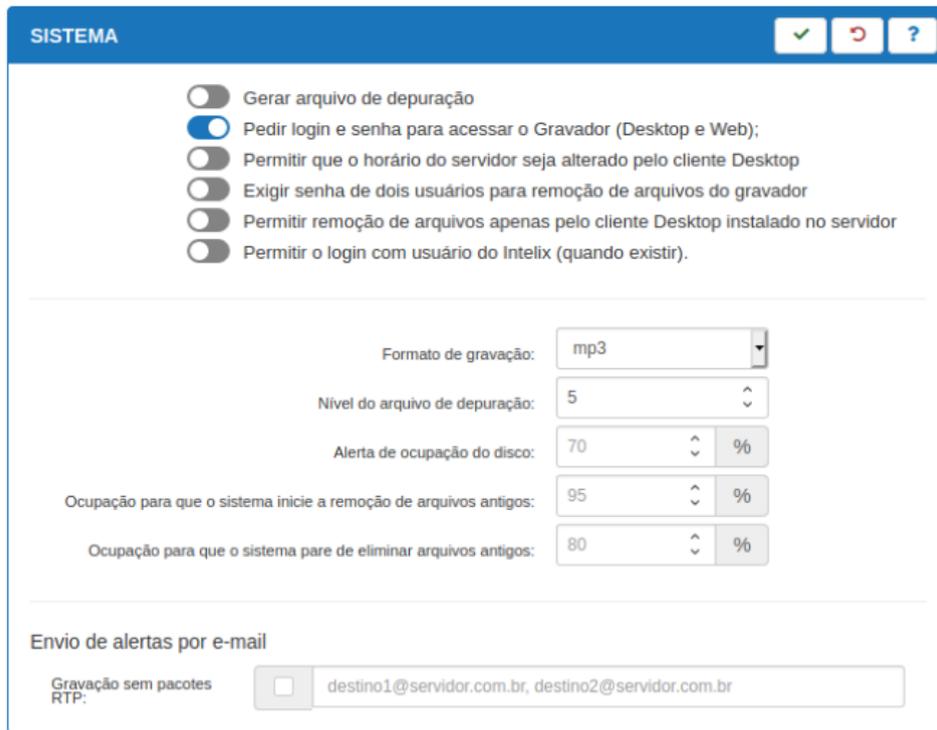


Figura 130 – Opções de configuração do sistema

Usuários

Através do menu usuários é feito o gerenciamento do nível de permissões que cada usuário terá, assim como poder alterar sua senha e criar um perfil de usuário, facilitando o seu gerenciamento.

Essas opções são acessíveis através do canto superior direito da tela, ao selecionar o nome do usuário.

Gerenciamento do Usuário

GERENCIAR USUÁRIOS

Registros: 1-3 de 3 Exibir: 10

<input type="checkbox"/>	Nome	Usuario	Administrador	Perfil
<input type="checkbox"/>	Adilson	adilson	Não	Adilson
<input type="checkbox"/>	Del Grande	delgrande	Sim	
<input type="checkbox"/>	julian	julian	Sim	

Figura 131 – Gerenciamento de Usuários

+ Botão utilizado para adicionar usuário



 Botão utilizado para excluir usuário

Ao adicionar um usuário, definir suas permissões habilitando o botão correspondente a cada permissão, se o novo usuário for administrador, basta habilitar a opção Administrador. Referente ao Perfil, será visto logo em sequência.

Adicionar Usuário
✕

Usuário
Grupo de Canais

Nome:

Usuário:

E-Mail:

Senha:

Confirmar Senha:

Administrador:

Perfil:

- Ouvir arquivos gravados
- Copiar arquivos gravados para a pasta local
- Remover arquivos gravados
- Gravar arquivos em CD (Backup)
- Visualizar a lista de gravações
- Visualizar a lista de canais
- Pedir motivo para habilitar/desabilitar canal
- Permitir gravação por comando (manual)
- Permitir escuta de canais
- Permitir acesso via browser
- Utilizar usuário do windows para login do sistema
- Inserir comentário e transcrição
- Marcar e desmarcar arquivos como ouvidos, gravados, importantes
- Gerenciar auditorias
- Efetuar auditorias
- Administrar cadastro de usuários
- Configurar canais do gravador
- Acessar informações do gravador (ocupação do disco)



Figura 132 – Formulário de cadastro de usuários

Na mesma janela de cadastro de usuário se encontra a aba Grupos de Canais, tendo um grupo criado, basta arrastar para o lado direito o nome do grupo para dar a permissão a esse usuário cadastrado a visualizar os canais contidos neste grupo.

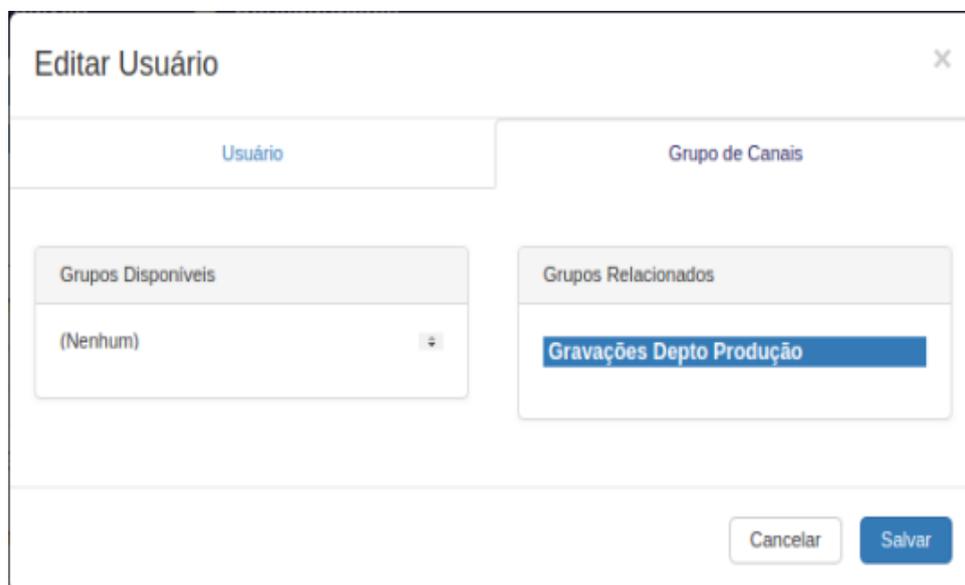


Figura 133 – Relação de Grupo de Canais para o usuário

Perfis

Utilizando a opção de cadastro de perfil de usuário, você define as permissões padrões que esse perfil terá e relaciona esse perfil no momento do cadastro de um usuário.



Figura 134 – Gerenciamento de Perfis de Usuários

-  Botão utilizado para adicionar um perfil de usuário
-  Botão utilizado para excluir um perfil de usuário



Utilizando a opção de cadastro de perfil de usuário, você define as permissões padrões que esse perfil terá. Abaixo tem um perfil de exemplo de a ser usado para nível de usuário

Adicionar Perfil

Nome:

- Ouvir arquivos gravados
- Copiar arquivos gravados para a pasta local
- Remover arquivos gravados
- Administrar cadastro de usuários
- Gravar arquivos em CD (Backup)
- Configurar canais do gravador
- Pedir motivo para habilitar/desabilitar canal
- Permitir gravação por comando (manual)
- Permitir escuta de canais
- Permitir acesso via browser
- Utilizar usuário do windows para login do sistema
- Inserir comentário e transcrição
- Marcar e desmarcar arquivos como ouvidos, gravados, importantes
- Gerenciar auditorias
- Efetuar auditorias
- Acessar informações do gravador (ocupação do disco)
- Visualizar a lista de gravações
- Visualizar a lista de canais

Figura 135 – Formulário de cadastro

Para alterar o perfil, clique sobre o perfil de usuário e em seguida abrirá tela de edição do perfil.

PERFIS DE USUÁRIOS +

Registros: 1-1 de 1 Exibir: 10 < >

<input type="checkbox"/>	Nome	QTD de Permissões	QTD de Usuários
<input type="checkbox"/>	Usuário	5	0

Figura 136 – Exibição do perfil cadastrado



Apêndice A – Especificações técnicas das placas Intelicon

Especificações da placa **Intelicon** de gravação de voz em telefonia e rádio.

Requisitos de hardware e software

- Computador: padrão PC ou compatível
- CPU: Core 2 Duo 2GHz 2GB RAM ou superior
- Sistema operacional: Linux Suse 9.0, 10.2 ou 11.1 ou Windows XP/2000
- Barramento: PCI v2.2 (universal 3,3V ou 5V)

Características físicas

- Requisitos do slot: PCI padrão x86 full-size
- Dimensões:
 - o **DGTR1 e DGTR4:155mmcomp x 98mm altura**
 - o **DGTR8:252mmcomp x 98mm altura**
 - o **Digital4: 136mm comp. X 87mm altura**
 - o **Digital8: 178mmcomp x 102mm altura**
 - o **Digital16:260mmcomp x 102mm altura**

Características elétricas

- Tensão de operação: 3.3V ou 5V
- Consumo de energia máx. (DGPCI-8): 5W

Requisitos do ambiente

- Temperatura de operação: 5 °C a 35 °C
- Umidade do ar (sem condensação): 10% a 90%

Interface com linhas

- Interface: em paralelo às linhas (tronco ou ramal analógico e rádio)
- Impedância de linha: 600 Ω
- Resposta de frequência: 300Hz ~ 3400Hz
- Canais por placa: 1, 4 ou 8 canais
- Conexão: 4 conectores RJ-11 (2 linhas por conector em placas de 8 canais)



Características de gravação

- Formato de gravação: MP3 ou WAV, compatíveis com codecs G.711, G.723, G.726 e G.729 (International Telecommunications Union)
- Detecção para gravação: tensão de gancho (on-hook/off-hook) ou períodos de voz/silêncio
- Limiar de silêncio (nível máx. de ruído): configurável por software

Características do sistema

- Capacidade máxima de canais: 4096 canais por CPU



Suporte Del Grande

Qualquer dúvida que você tiver relacionada aos nossos produtos ou serviços, você pode contatar o nosso suporte através dos telefones:

48 - 3254 8686 (das 8h às 18h)

48 - 3254 8666 (das 18h às 8h)

Ou se você preferir, envie-nos um e-mail: suporte@delgrande.com.br ou nos contate pelo chat, em nosso site: www.delgrande.com.br

Esperamos que sua experiência com a Del Grande seja incrível!





DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

Garopaba/ SC: (48) 3254-8600
São Paulo/ SP: (11) 2935-9888
comercial@delgrande.com.br

