



Manual do usuário

Gravador Impacta



Gravador Impacta

Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

O Gravador Impacta é um software desenvolvido para gravação de chamadas em ramais TDM e IP das centrais Impacta 94/140/220/300. Os arquivos de áudio são armazenados temporariamente em um SD Card, conectado na própria central e por meio de um aplicativo com diversos filtros de pesquisa as gravações podem ser reproduzidas em kit multimídia*.

*Requer aquisição da licença de uso.

Índice

1. Iniciando	4
1.1. Requisitos mínimos de Hardware	4
1.2. Requisitos mínimos de Software	4
1.3. Comunicação com o PABX	4
1.4. Modelos de PABX suportados	4
1.5. Itens que compõe o Gravador Impacta	4
2. Características	5
3. Procedimentos para aquisição do produto gravador de chamada	6
4. Instalação	7
4.1. Instalação dos programas	8
4.2. Licenças	9
4.3. Configurando Firewall	10
5. Serviço de Gravação Impacta	10
6. Aplicativo Gravação Impacta	11
6.1. Acesso ao programa	11
6.2. Configuração	12
7. Gravação	15
7.1. Edição de informações	15
8. Usuários	16
8.1. Edição de usuário	16
8.2. Grupos	17
8.3. Clientes	17
9. Gravação das ligações	18
10. Manutenção	18
10.1. Apagar registros	18
10.2. Receber gravações	19
10.3. Histórico de ocorrências	19
10.4. Iniciar/Parar Serviço de gravação	20
Termo de garantia	21

1. Iniciando

1.1. Requisitos mínimos de Hardware

Os requisitos mínimos de hardware são:

Computador

- » Processador Dual core (ou outro processador compatível) ou superior.
- » 2 portas USB disponíveis.
- » Pelo menos 1 GB de memória RAM.
- » 1 GB de espaço disponível em disco rígido para instalação dos programas e banco de dados mais a capacidade de informações de áudio que o usuário queira armazenar.

Cartão SD

- » Tipo SDHC, classe 6 ou superior (Cartões Micro SD não são compatíveis).
- » Os cartão homologados para funcionamento são os dos seguintes fabricantes: Kingston, San-disk, Transcend, Toshiba, Samsung e Panasonic.
- » A capacidade do SD card determinará a quantidade de gravação armazenada.

Obs.: para não exceder a capacidade do cartão é sugerido programar download do SD Card a cada hora.

Cabo USB

- » Com até 5 metros entre o computador e a placa CPU da Impacta para coleta das gravações, esse cabo poderá ser do mini USB tipo B ou mini USB padrão, verifique o modelo conforme sua central.

1.2. Requisitos mínimos de Software

Os requisitos mínimos de software são:

- » Firebird com versão 2.5 (Incluso no instalador).
- » Sistema operacional Windows XP SP3 ou Windows 7.
- » PABX versão 3.18.08 ou superior.
- » Programador Web 1.4.1 ou superior.
- » ICTI Manager 3.2.18 ou superior.
- » Aplicativo gravador de chamadas (download no site: www.intelbras.com.br).
- » Licença de Uso (A capacidade de canais de gravação do Gravador de chamadas é de 1 a 8 canais e depende da quantidade de licenças adquiridas).

1.3. Comunicação com o PABX

Para conexão ao PABX o computador deverá:

- » Possuir instalado o ICTI Manager ou;
- » Conectar-se através de sua rede local a um computador que possua o ICTI Manager instalado e este esteja conectado ao PABX ou;
- » Conectar-se através de sua rede local diretamente ao PABX que suporte conexão em rede local.

1.4. Modelos de PABX suportados

- » Impacta 94
- » Impacta 140
- » Impacta 220
- » Impacta 300

1.5. Itens que compõe o Gravador Impacta

- » Sistema gerenciador de banco de dados: é um sistema composto de um ou mais programas que controla e fornece o acesso às informações que são armazenadas em um banco de dados. O Gravador Impacta utiliza como gerenciador de banco de dados o Firebird versão 2.5, o qual deverá estar instalado e configurado para que o Gravador Impacta possa operar. Na instalação completa (padrão), o instalador do Gravador Impacta providenciará a instalação do Firebird e realizará a configuração junto com os demais programas. Se necessário, o sistema gerenciador de banco de dados e o

próprio banco de dados podem ser instalados, separadamente do Gravador Impacta, em outro computador de sua rede local. Caso já disponha de um servidor com gerenciador de banco de dados Firebird versões 1.5, 2.0 ou 2.1 instalado este poderá ser utilizado para gerenciar o banco de dados do Gravador Impacta conforme descrito em instalação em servidor já existente.

- » Banco de dados (ou bases de dados): é um conjunto de informações organizadas em uma determinada estrutura e agrupadas para uma finalidade. O acesso as informações contidas no banco de dados é realizado através de um sistema gerenciador de banco de dados. No Gravador Impacta o banco de dados está organizado em um único arquivo com extensão FDB, que deve ser instalado no mesmo computador em que o sistema gerenciador de banco de dados for instalado.
- » Serviço de Gravação Impacta: é um programa instalado como serviço do Windows® para realizar periodicamente verificação do SD Card do PABX Impacta buscando os arquivos de áudio a serem importados para o sistema de banco de dados.
- » Aplicativo Gravador Impacta: é a interface do sistema de gravação com o usuário, o software aplicativo de Gravação Impacta é executado em Windows® localmente, no computador em que o Serviço de Gravação Impacta estiver instalado, ou remotamente em qualquer computador que tenha acesso através de TCP/IP ao computador em que estiver instalado o Sistema Gerenciador de Banco de Dados que gerencia a base de dados do sistema de gravação.
- » Cartão SD (não incluso): local onde é feita a gravação temporária do áudio. O usuário deverá estar atento aos requisitos mínimos para aquisição do Cartão SD. Este cartão deverá permanecer conectado a placa CPU do PABX e também armazenará as informações de licença conforme o número de canal de áudio a serem gravados (1 até 8). Vale ressaltar que as informações de licenças estão atreladas ao cartão, ou seja, se o cartão for danificado ou perdido o usuário não conseguirá realizar novas gravações. A seguinte tabela apresenta o tempo de gravação possível de acordo com a capacidade do cartão SD:

Capacidade (GB)	Tempo (minuto)	Tempo (hora)
2	4160	69
4	8320	78
8	16640	156
16	33280	312
32	66560	624

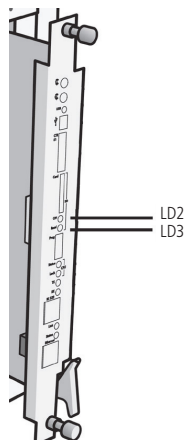
- » Chave de Hardware: é o dispositivo a ser conectado na porta USB do PC que está executando o programa Serviço de Gravação Impacta, no qual permite a execução do aplicativo *Gravador de Impacta*.

2. Características

- » Grava todos os tipos de ramais (IP1, analógicos, digitais etc.)
- » Grava chamadas internas e externas
- » Faz gravação por comando

Importante:

- » Quando o TIP 100 e o ATA 2210T (ambos versão 1.3.8 ou superior) estiverem na mesma LAN e com a facilidade Economia de canal habilitada no PABX, as chamadas internas entre estes ramais IP's não serão gravadas, pois o áudio não passará pelo PABX. Para que estas chamadas sejam gravadas, será necessário desabilitar a facilidade Economia de canal.
- » É de total responsabilidade do LICENCIADO ao uso do software informar para os participantes da chamada, se a mesma está sendo gravada. A Intelbras não se responsabiliza pela utilização indevida do gravador, bem como dos arquivos de áudio armazenados. É possível informar que as chamadas estão sendo gravadas através da facilidade DISA (atendimento automático) e/ou dos próprios atendentes da chamada.
- » A comunicação do SD Card pode ser sinalizada por dois LEDs, conforme a figura a seguir:
 - » LD2 ou ON (luz contínua): indica se o SD Card está inserido devidamente.
 - » LD3 ou Read (luz piscando): indica se há comunicação da central com o SD Card.



Indicação de LEDs da CPU

3. Procedimentos para aquisição do produto gravador de chamada

A aquisição do gravador de chamada ocorrerá por meio dos seguintes passos:

- » Adquirir o Cartão SD (ver requisitos de hardware)
 - » Adquirir licenças com parceiro Intelbras conforme quantidade de canais de áudio desejado para realizar a gravação
 - » Informar o ID do cartão SD, conforme procedimento a seguir:
1. Conecte o cartão SD na placa CPU e acesse o Programador Web da central com login e senha previamente cadastrados (Padrão de fábrica é login: *admin* e senha: *admin*). Acesse o menu *Sistemas>Licenças*.

- Arquivo
- Calendário
- Portas
- Roteamento
- Sistema**
 - Acesso de usuário
 - Agenda Geral
 - Bilheteagem
 - CSTA/Mesa Virtual
 - Cadência de ring
 - Cadência de tom
 - Código de conta
 - DISA
 - Desvio Correio
 - Emergência
 - Facilidades
 - Informações da empresa
 - Licenças**
 - Senha geral
 - Temporizações
 - Turnos
- Interfaces
 - Rede
 - VoIP - Placa 2 e 4 canais
 - VoIP - Placa ICIP 30 canais

Todas as licenças

Tipo da licença	Produto	Quantidade

Licenças por SD Card

ID:

Produto	Quantidade

Enviar licenças para SD Card

Arquivo para envio:

Licenças por Chave de Software

Identificação do identificador do Cartão SD

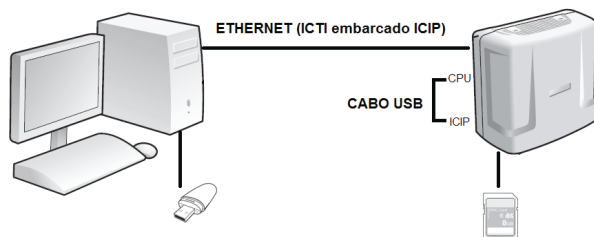
2. Envie o ID do cartão para o representante Intelbras. O ID do cartão é único;
3. Adquira uma chave de hardware com parceiro Intelbras para liberar a execução do aplicativo gravador de chamada;
4. Realize o download do aplicativo *Gravador de Chamada* no site www.intelbras.com.br.

4. Instalação

Conexão física

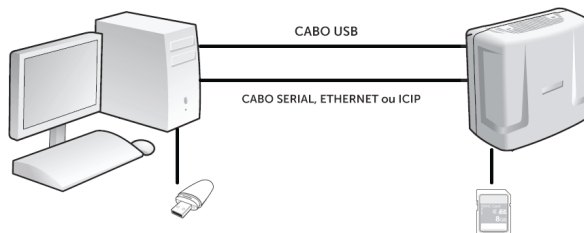
Ao conectar com o PABX, é necessário usar uma conexão para o ICTI e outra para o Gravador, conforme exemplos a seguir:

- » Via FTP da placa ICIP
- » USB da placa CPU conectado na USB da placa ICIP
- » Programador via ICIP
- » Liberação de senha de acesso ao FTP (via programador Web)



Exemplo de conexão com ICTI remoto

- » Sem ICIP
- » USB da placa CPU conectado ao PC
- » Programador via serial com ICTI ou ICTI conectado à placa
- » Via placa ICIP
- » USB da placa CPU conect
- » Programador via ICIP



Exemplo de conexão com ICTI local

- » Conectar a chave de hardware no PC que executará a aplicação

Quando se utiliza o gravador de chamadas, não é possível usar a porta USB para o envio de programação do PABX. A porta USB ficará dedicada para o gravador de chamadas. Deve-se utilizar a porta serial ou a interface Ethernet para programar o PABX.

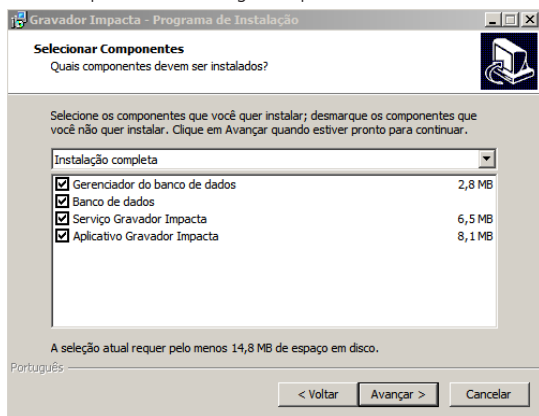
Para conexão totalmente remota do PC com a central (via ethernet), siga o procedimento a seguir:

1. Conecte o PC e Central através de um cabo Ethernet na ICIP (para o ICTI) e mantenha um cabo USB conectado entre a CPU e a ICIP, conforme imagem *Exemplo de conexão com ICTI remoto*;

2. Após a instalação do gravador ative a opção FTP em: *Gravador de chamadas>Configuração>Sistemas de gravação>Conexão* para realização de download dos arquivos de gravação e ativar a opção FTP;
3. Marque a opção *Habilitar* em: *Programador Web>Rede>Interface FTP/Gravações*.

4.1. Instalação dos programas

Para realizar a instalação dos programas o usuário deverá realizar o download do aplicativo no site da Intelbras. Após realizar o download, sugere-se desabilitar todos os antivírus para em seguida executar o arquivo de instalação. Durante a instalação escolha a opção mais adequada dentre as seguintes possibilidades:



Programa de instalação

- » **Instalação completa:** esta é a opção padrão a ser utilizada pela maioria dos usuários, pois instala todos os componentes do gravador. Pode ser utilizada também para instalar apenas os componentes gerenciador de banco de dados e banco de dados em um computador que será utilizado como servidor de banco de dados, separando-os dos programas aplicativos do gravador.
- » **Instalação em estação:** esta é a opção de instalação a ser utilizada para instalar em computadores da rede local os programas aplicativos para que outros usuários possam fazer uso do gravador, ou para instalar em outro computador o programa Serviço de Gravação Impacta.
- » **Instalação personalizada:** esta opção de instalação permite selecionar os componentes do gravador a serem instalados.

Atenção: A reinstalação do banco de dados, através da instalação completa ou da instalação apenas do banco de dados, sobre uma instalação prévia, destruirá de forma irreversível todas as informações anteriores.

Utilizando servidor de banco de dados já existente

O sistema gerenciador de banco de dados poderá ser alguma instalação do Sistema Gerenciador de Banco de Dados Firebird 1.5 que já esteja instalado em seu ambiente computacional.

Instalação do banco de dados

Execute o programa instalador e selecione a opção *Instalação apenas do banco de dados*, selecionando a pasta de destino de instalação dos arquivos GRAVADOR.FDB que correspondem a base de dados do gravador. No arquivo aliases.conf de sua instalação do Firebird configure a pasta em que foi instalada a base de dados do gravador. O Gravador Impacta utilizará a seguinte configuração de alias (nome pelo qual o banco de dados é conhecido no gerenciador).

Gravador: indica o caminho em que está instalado o arquivo *GRAVADOR.FDB*

Exemplo: Gravador=C:\ArquivosdeProgramas\Intelbras\GravadorImpacta\Dados\GRAVADOR.FDB

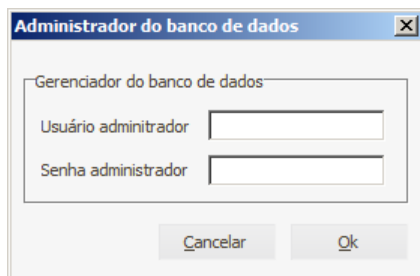
Instalação dos programas

Execute o programa instalador e selecione a opção *Instalar em estação*, e de acordo com o objetivo da instalação selecione os programas aplicativos a serem instalados. Após a instalação, ao executar o programa Gravador Impacta este solicitará ao usuário que defina o nome do computador servidor em que está instalado o sistema gerenciador de banco de dados.

Adicionando Gravador no gerenciador de banco de dados

Após instalação dos arquivos de banco de dados e configuração do seu gerenciador de banco de dados ao executar o aplicativo Gravador Impacta este adicionará, caso não exista, usuário em seu gerenciador de banco de dados que permitirá o acesso as informações do banco de dados. Para adicionar este usuário será necessário acessar o seu gerenciador de banco de dados como administrador.

Quando as configurações de administrador do seu gerenciador de banco de dados forem diferentes da padrão estas serão solicitadas pelo programa Gravador Impacta ao ser executado pela primeira vez.

A imagem mostra uma janela de diálogo com o título "Administrador do banco de dados". Dentro da janela, há um grupo de controle com o rótulo "Gerenciador do banco de dados". Abaixo deste rótulo, há dois campos de texto: "Usuário administrador" e "Senha administrador". Na base da janela, há dois botões: "Cancelar" e "Ok".

Administrador do banco de dados

- » Usuário administrador: informe o nome do usuário administrador do seu gerenciador de banco de dados.
- » Senha administrador: informe a senha do usuário administrador do seu gerenciador de banco de dados.

4.2. Licenças

Com a chave de hardware do gravador conectada ao computador, acesse o Programador Web da central com login e senha previamente cadastrados (O padrão de fábrica é login: *admin* e senha: *admin*).

Acesse o menu *Sistemas>Licenças*, clique em *Selecionar arquivo* para buscar o arquivo de licença adquirido junto a Intelbras e clique em *Enviar* para então ser enviada ao PABX, conforme a figura a seguir:

- Arquivo
- Calendário
- Portas
- Roteamento
- Sistema
 - Acesso de usuário
 - Agenda Geral
 - Bilheteria
 - CSTA/Mesa Virtual
 - Cadência de ring
 - Cadência de tom
 - Código de conta
 - DISA
 - Desvio Correio
 - Emergência
 - Facilidades
 - Informações da empresa
 - Licenças**
 - Senha geral
 - Temporizações
 - Turnos
- Interfaces
- Rede
 - VoIP - Placa 2 e 4 canais
 - VoIP - Placa ICIP 30 canais
- Manutenção
- Ajuda
- Encerrar

Todas as licenças

Tipo de licença	Produto	Quantidade
Software	CSTA	1
SD Card	Gravação de voz	8

Licenças por SD Card

ID: 98:59:B6:E9:A8:19:FE:8A:6E:F7:56:33:07:22:04:BE

Produto	Quantidade
Gravação de voz	8

Enviar licenças para SD Card

Arquivo para envio C:\Users\ina048019\Desl Selecionar arquivo

Enviar Limpar

Licenças por Chave de Software

Atualizar Fechar

Selecionando arquivo

Nesta página é exibida a quantidade de licenças e o ID do cartão SD. Com este ID único é possível adquirir novas licenças. É possível verificar a quantidade de licenças disponíveis na própria tela do Programador Web no campo *Quantidade*.

Obs: confira se o número de licenças é o mesmo em sua nota fiscal e no Programador Web. Caso haja alguma diferença, contate seu revendedor. As licenças adquiridas estão associadas ao ID único do cartão SD.

Como expandir licenças

Para aumentar a quantidade de licenças de sua central, não é necessário trocar a chave de hardware. Basta contatar um revendedor autorizado Intelbras de posse do ID e solicitar a compra de mais licenças. Após a compra será enviado um arquivo para ser enviado ao SD Card via Programador Web.

4.3. Configurando Firewall

Caso o *Serviço de Gravação Impacta* ou o servidor de banco de dados sejam instalados atrás de um firewall será necessário liberar o acesso as portas utilizadas por estes programas.

Interface ICTI

Para que os programas do Gravador possam conectar-se à interface de comunicação ICTI através de um firewall configure o firewall para liberar a porta do serviço de programação do ICTI.

Servidor de banco de dados

Os serviços do servidor de banco de dados são acessados através da porta padrão 3050. Esta porta pode ter sido alterada pelo administrador do banco de dados caso esteja sendo utilizado um servidor de banco de dados já existente. Para notificação de eventos o servidor do banco de dados utiliza outra porta definida aleatoriamente pelo servidor de banco de dados. Quando a instalação do gerenciador de banco de dados for realizada pelo instalador do Gravador esta porta para notificação de eventos será fixada em 3051.

Caso esteja sendo utilizado um banco de dados já existente solicite ao administrador do banco de dados que fixe o valor da porta para notificação de eventos. Para que os programas do gravador acessem os serviços do banco de dados através de um firewall configure o firewall para liberar as seguintes portas:

- » Porta de serviço: porta de serviço do Firebird (normalmente 3050).
- » Porta de notificação de eventos: se o Firebird for instalado pelo Gravador é a porta 3051. Em servidor de banco de dados já instalado consulte o administrador do banco de dados.

Servidor de Gravação Impacta

Para notificação de estado entre o aplicativo Gravador Impacta e o Serviço de Gravação Impacta utiliza a porta 51051. Para que o aplicativo gravador acesse o estado do Serviço de Gravação Impacta através de um firewall configure o firewall para liberar as seguintes portas:

- » Porta de serviço: a porta padrão do Serviço de Gravação Impacta é 51051

5. Serviço de Gravação Impacta

O Serviço de Gravação Impacta é um componente do sistema de gravação que é instalado como serviço do Windows® para realizar periodicamente verificação do SD Card do PABX Impacta, buscando os arquivos de áudio a serem importados para o sistema de banco de dados.

Junto ao arquivo de áudio é importado o respectivo arquivo de informações da ligação, de forma a permitir aos usuários do sistema de gravação, parâmetros de pesquisa (filtros) para seleção e recuperação de registros de gravação da base de dados.

Suportando a conversão do arquivo WAV para formato OGG, a critério do usuário, permite reduzir o tamanho dos arquivos de áudio, de forma a utilizar menor quantidade de recursos do banco de dados e repositório de backup.

Para segurança é oferecida criptografia do arquivo de áudio ao armazenar na base de dados de forma que possível utilização do registro de áudio somente seja possível pela aplicação Gravação Impacta.

Na medida em que são importados os arquivos em seu formato original (WAV) ou convertido (OGG) poderão ser armazenados, junto com respectivo arquivo de informações, em repositório externo sendo possível: uma pasta da rede local acessível para leitura e escrita ou um repositório em servidor FTP.

Alertas de falha de conexão com ICTI, falha no acesso ao SD Card, falha de envio de arquivo para FTP ou rede local, serão enviados para notificação do administrador através de e-mail.

A edição das configurações dos parâmetros de operação deste aplicativo é realizada através da interface de usuário disponibilizada no aplicativo *Gravação Impacta*.

6. Aplicativo Gravação Impacta

É a Interface do sistema de gravação com o usuário. O software aplicativo de Gravação Impacta é executado no computador em que o Serviço de Gravação Impacta estiver instalado, ou remotamente em qualquer computador que tenha acesso através de TCP/IP ao computador em que estiver instalado o Sistema Gerenciador de Banco de Dados que gerencia a base de dados do sistema de gravação. Este aplicativo é executado em Sistema Operacional Windows®.

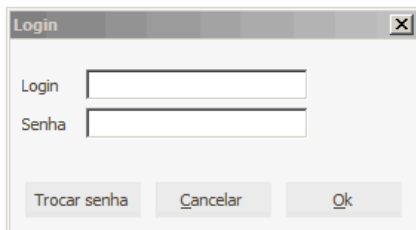
Entre as funções do aplicativo gravador de chamada, podemos destacar as seguintes: *configuração de permissão de usuário, permissão de ramal, definição de frequência da leitura do SD Card, conversão de formato do arquivo de áudio, backup dos arquivos de áudio em rede ou FTP, backup da base de dados, e alertas por e-mail.*

Atenção: os ramais somente estarão disponíveis após o Serviço Gravador Impacta comunicar-se com o ICTI. Ao ser executado o aplicativo exige identificação do usuário, o qual deverá estar registrado em um cadastro de usuários. Acessos serão liberados ao usuário, de acordo com seu perfil de uso (administrador ou operador) e definição de quais ramais ou grupo o mesmo poderá visualizar. Para recuperação dos registros de gravação será oferecido ao usuário janela permitindo editar/selecionar filtros, de acordo com sua permissão de acesso, a serem aplicados na pesquisa dos registros.

O usuário poderá reproduzir o áudio de uma chamada selecionando um dos registros pesquisados. É oferecida ao usuário opção para apagar registros armazenados na base de dados, todos os registros destas operações são acessíveis pelo administrador através do histórico de ocorrências. Esta operação de remoção de registros não afeta arquivos de backup copiados para rede local ou FTP.

6.1. Acesso ao programa

O aplicativo Gravador Impacta verifica permissão de acesso ao ser executado. Quando será solicitado ao usuário a sua identificação e senha para verificar a permissão de acesso (caso não possua usuários cadastrados utilize a senha padrão).

A imagem mostra uma janela de login com o título "Login". Dentro da janela, há dois campos de texto: "Login" e "Senha". Abaixo dos campos, há três botões: "Trocar senha", "Cancelar" e "Ok".

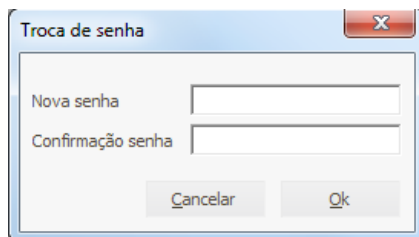
Tela de login

Senha padrão

O programa possui um usuário padrão administrador denominado "Admin" cuja senha inicial é "admin".

Troca de senha

Após fornecer as informações de login e senha o usuário poderá alterar sua senha através da opção *Trocar senha*, quando será solicitado nova senha e confirmação da nova senha.

A imagem mostra uma janela de troca de senha com o título "Troca de senha". Dentro da janela, há dois campos de texto: "Nova senha" e "Confirmação senha". Abaixo dos campos, há dois botões: "Cancelar" e "Ok".

Troca de senha

6.2. Configuração

O funcionamento do sistema de gravação pode ser configurado através das seguintes opções de configuração:

- » Sistema de gravação: permite alterar a comunicação com o PABX, frequência de leitura dos arquivos de áudio e configurações de backup dos arquivos de áudio e da base de dados.
- » Ramais do gravador: permite definir as permissões de gravação para os ramais cujas ligações telefônicas podem ser gravadas.
- » E-mail de alertas: permite configurar o envio de alertas por e-mail.

Configuração do sistema de gravação

As seguintes configurações controlam o funcionamento geral do sistema de gravação:

Conexão com ICTI

- » Computador em que está instalado o ICTI: informe o nome ou endereço IP do computador em que está instalado o ICTI ou PABX.
- » Porta do serviço de gravação do ICTI: informe a porta do serviço de gravação do ICTI ou PABX.
- » Senha ICTI: informe a senha de acesso ao ICTI ou PABX.

Arquivamento

- » Conexão para realização de download dos arquivos de gravação: selecione o tipo de conexão a ser utilizada para realização do download dos arquivos de gravação.

Para conexão USB:

- » Unidade de disco de origem das gravações: informe a unidade de disco de origem dos arquivos de gravação gerados pelo PABX.
- » Tempo de espera máximo para conexão USB: define o tempo de espera máximo para que a unidade de disco onde se encontre os arquivos de gravação esteja disponível.

Para conexão FTP:

- » Servidor FTP: informe o endereço IP da placa ICIP.
- » Segurança: defina o tipo de segurança a ser utilizada na conexão FTP.
- » Usuário FTP: informe o usuário para acesso ao serviço FTP ICIP.
- » Senha FTP: informe a senha de acesso ao serviço FTP ICIP.
- » Porta FTP: informe a porta do serviço FTP ICIP.
- » Realizar importação dos arquivos de áudio do PABX em intervalos de n horas: defina a frequência de importação dos arquivos de áudio gerados pelo PABX; Recomenda-se não desligar (ou hibernar) PC, realizando importação a cada hora, ou pelo menos diariamente, evitando sobrecarga no cartão de memória.
- » Converter formato de arquivo de áudio para Ogg: defina se o arquivo importado será armazenado em formato OGG na base de dados.
- » Criptografar arquivo de áudio ao registrar na base de dados: defina se será aplicada criptografia ao registro de áudio na base de dados.
- » Chave de criptografia: caso seja definido aplicação de criptografia informe a chave de criptografia.

Backup de arquivo de áudio

- » Realizar backup de arquivos de áudio em pasta local ou de rede: defina se ao importar arquivo de áudio, cópia do mesmo será gerada em pasta local ou de rede.

Atenção: Clientes que necessitam enviar gravações por e-mail ou reproduzir áudio em diferentes mídias devem utilizar o arquivo de backup.

- » Formato do arquivo: defina o formato do arquivo de áudio a ser copiado.
- » Pasta de destino: informe a pasta local ou de rede de destino para os arquivos de áudio.
- » Realizar backup de arquivos de áudio em servidor FTP: defina se ao importar arquivo de áudio, cópia do mesmo será gerada em servidor FTP.
- » Formato do arquivo: defina o formato do arquivo de áudio a ser copiado.
- » Servidor FTP: informe o endereço do servidor FTP de destino para os arquivos de áudio.
- » Porta FTP: informe a porta de serviço FTP no servidor FTP.
- » Usuário FTP: informe o nome do usuário para conexão com servidor FTP. A pasta de destino será aquela associada ao usuário no servidor FTP;.
- » Senha FTP: informe a senha do usuário para conexão com servidor FTP.
- » Segurança: defina o tipo de segurança necessária à conexão com o servidor FTP.

Backup base de dados

- » Frequência de realização de backup da base de dados: defina a frequência de realização de backup do arquivo da base de dados.
- » Pasta de destino: informe a pasta local ou de rede de destino do backup da base de dados.

Procedimento para restauração da base dados

Um arquivo de backup contém todas as informações acessíveis pelo aplicativo, incluindo configurações, gravações de áudio e histórico de operações.

Se for necessário realizar recuperação de um backup de base de dados utilize o procedimento descrito a seguir, lembrando que este procedimento irá substituir a base de dados integralmente, de forma que, somente as informações que estão no arquivo de restauração estarão disponíveis após a restauração de um backup.

Para realizar uma restauração utilize o seguinte procedimento:

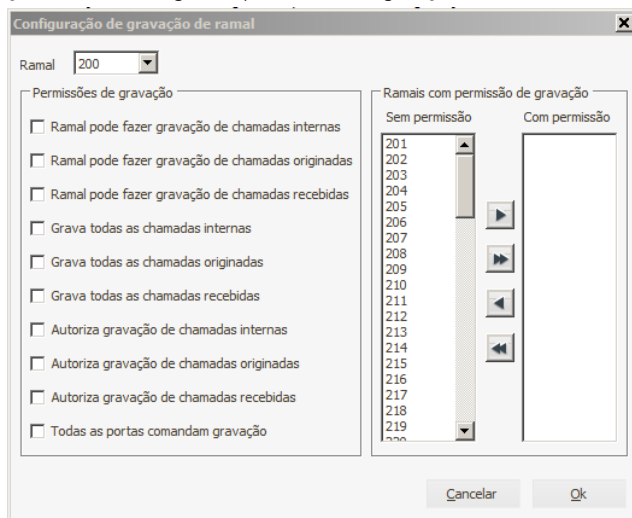
1. Encerre o aplicativo *Gravador de Chamada*;
2. Encerre o *Serviço Gravador de Chamada*. (No menu iniciar do Windows® execute o comando *Serviços* e pare o *Serviço Gravador Impacta*);
3. Edite o arquivo *Gravador.INI* e informe o caminho em que encontra-se o arquivo de restauração de backup, incluindo uma seção *Backup* com o definição. O arquivo pode ser encontrado na seguinte pasta: *C:\Program Files (x86)\Intelbras Gravador Impacta\BIN*.
"Restaura=caminhodobackup\gravador_aaaamddd"
4. Inicie o *Serviço Gravador* através das ferramentas administrativas do painel de controle de seu sistema operacional. E os arquivos estarão disponíveis na base de dados.

Configuração dos ramais do gravador

Para que as gravações sejam realizadas pelo PABX, devem ser configurados os ramais e as permissões de gravação. Para que um ramal tenha as chamadas gravadas insira-o na lista de ramais. Para que as chamadas de um ramal não sejam mais gravadas remova o ramal da lista ou edite suas permissões.

Edição da configuração de ramal

As seguintes informações devem ser configuradas para controlar as gravações de um ramal:



Configuração de gravação de ramal

- » Ramal: selecione o ramal que deseja configurar.

Permissões de gravação

- » Ramal pode fazer gravação de chamadas internas: marque esta opção para permitir ao ramal gravar chamadas internas.
- » Ramal pode fazer gravação de chamadas originadas: marque esta opção para permitir ao ramal gravar chamadas originadas.
- » Ramal pode fazer gravação de chamadas recebidas: marque esta opção para permitir ao ramal gravar chamadas recebidas.
- » Grava todas as chamadas internas: marque esta opção para que o ramal grave todas as chamadas internas.
- » Grava todas as chamadas originadas: marque esta opção para que o ramal grave todas as chamadas originadas.
- » Grava todas as chamadas recebidas: marque esta opção para que o ramal grave todas as chamadas recebidas.
- » Autoriza gravação de chamadas internas: marque esta opção para permitir outros ramais a gravarem chamadas internas do ramal em edição.
- » Autoriza gravação de chamadas originadas: marque esta opção para permitir outros ramais a gravarem chamadas originadas do ramal em edição.

- » Autoriza gravação de chamadas recebidas: marque esta opção para permitir outros ramais a gravarem chamadas recebidas do ramal em edição.

Ramais com permissão de gravação

- » Sem permissão: lista de ramais que não possuem permissão de gravação das chamadas do ramal em edição.
- » Com permissão: lista de ramais que possuem permissão de gravação das chamadas do ramal em edição.

4.2.3 Configuração de e-mails de alerta

O sistema de gravação suporta, através do protocolo SMTP, o envio de e-mails de alerta de ocorrências de falhas na comunicação com o PABX, realização de backup e outras atividades. Para que o sistema envie e-mails forneça as seguintes informações:

A imagem mostra a janela de configuração de alertas. Ela é dividida em três seções principais:

- Mensagens de alerta:** Possui uma caixa de seleção para 'Enviar alertas por e-mail'. Abaixo, há campos para 'Para' e 'CC'.
- Configuração:** Possui campos para 'Endereço de e-mail', 'Servidor SMTP' e 'Porta' (com o valor 25 preenchido).
- Autenticação:** Possui uma caixa de seleção para 'Servidor SMTP requer autenticação'. Abaixo, há campos para 'Nome do usuário' e 'Senha', além de uma opção 'Conexão segura' com um menu suspenso atualmente em 'Não'.

Na base da janela, há dois botões: 'Cancelar' e 'Ok'.

Configuração de alertas

Mensagens de alerta

- » Enviar alertar por e-mail: marque esta opção para habilitar o envio de e-mails de alerta.
- » Para: endereço de e-mail do destinatário das mensagens de alerta.
- » CC: endereço de e-mail de destinatário alternativo para envio de cópia das mensagens.

Configuração

- » Endereço de e-mail: informe o endereço de e-mail de origem para envio das mensagens.
- » Servidor SMTP: informe o endereço do servidor SMTP.
- » Porta: informe a porta de serviço do servidor SMTP.

Autenticação

- » Servidor SMTP requer autenticação: marque esta opção se o servidor SMTP exige autenticação.
- » Nome do usuário: informe o nome do usuário utilizado na autenticação para envio de e-mails.
- » Senha: informe a senha do usuário utilizado na autenticação para envio de e-mails.
- » Conexão segura: informe o tipo de segurança utilizada na conexão SMTP.

7. Gravação

Utilize a função *Pesquisa de gravações* para localizar e reproduzir o registro de áudio de uma determinada chamada telefônica, restringindo a pesquisa através dos seguintes filtros:

Pesquisa de registro de gravações

Ligação

Ramal

Telefone

Grupo

Cliente

CPF/CNPJ

Identificador

Período

00:00:00

até

11/12/2012

23:59:59

Pesquisar

Limpar

Data	Ligação	Ramal	Telefone	Duração	Grupo	Cliente	Identificador
------	---------	-------	----------	---------	-------	---------	---------------

00:00

00:00

Editar

Ok

Pesquisa de registro de gravações

- » Ligação: selecione o tipo de chamada que deseja pesquisar nos registros de gravação.
- » Ramal: informe o nome do ramal que deseja pesquisar nos registros de gravação.
- » Telefone: informe o número do telefone de origem ou destino que deseja pesquisar nos registros de gravação.
- » Grupo: informe o grupo que deseja pesquisar nos registros de gravação. O grupo é associado aos registros de gravação ao qual pertence o ramal gravado.
- » Cliente: informe o nome do cliente que deseja pesquisar nos registros de gravação. O cliente é associado automaticamente pelo número de telefone da chamada gravada ou através da edição de informação de gravação.
- » CPF/CNPJ: informe o CPF/CNPJ que deseja pesquisar nos registros de gravação; assim como o nome do cliente esta informação é associada automaticamente pelo número de telefone da chamada gravada.
- » Identificador: informe o identificador que deseja pesquisar nos registros de gravação. Identificador é um parâmetro associado ao registro de gravação de uma chamada através da edição de informação de gravação.
- » Período: informe a data de início e fim dos registros a serem pesquisados.

7.1. Edição de informações

O sistema de gravação permite a edição de informações associadas ao registro de gravação de uma chamada, suportando a pesquisa de registros por um identificador específico, como por exemplo, um número de protocolo, ou um número de contrato dentre outros possíveis identificadores quaisquer:

Edição de gravação

Ramal

Grupo

Data

Duração

Telefone

Ligação

Identificador

Interna

Cliente

Cancelar

Ok

Edição de gravação

Ao realizar a edição de informações de gravação forneça as seguintes informações:

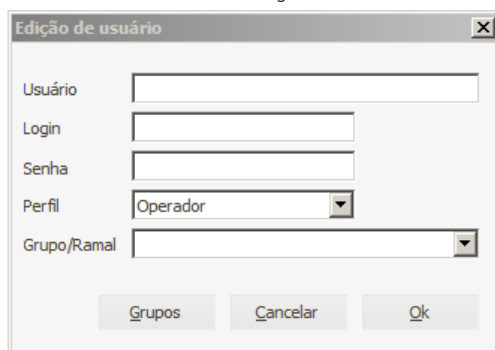
- » Identificador: informe um valor para identificação que permita futuramente localizar com precisão o registro de gravação em edição.
- » Cliente: informe o nome do cliente de forma a localizar com precisão o registro de gravação em edição.

8. Usuários

O sistema de gravação solicita identificação de usuário ao ser executado de forma a permitir sua utilização somente aos usuários cadastrados.

8.1. Edição de usuário

As seguintes informações devem ser fornecidas ao editar um registro de usuário do sistema de gravação:



Edição de usuário

- » Usuário: informe o nome do usuário do sistema de gravação.
- » Login: informe um identificador para ser utilizado ao realizar o acesso ao sistema.
- » Senha: informe a senha inicial para o usuário utilizar ao realizar o acesso ao sistema.
- » Perfil: defina o perfil de utilização do usuário em edição. É suportado o perfil *Administrador* com acesso pleno às funções do sistema e o perfil *Operador* com acesso restrito a algumas funções do sistema.
- » Grupo/Ramal: associe ao usuário o ramal ou grupo de ramais ao qual este poderá acessar registros de gravação. Usuários com perfil *Administrador* acessam informações de todos os ramais do PABX.

8.2. Grupos

Grupo de ramais permite controlar o acesso a um conjunto de ramais. Ao associar um grupo de ramais aos usuários estes passarão a ter acesso aos ramais do grupo.

The dialog box titled "Edição de grupo" contains a text field labeled "Grupo" on the left. On the right, there is a section titled "Ramais que o grupo pode acessar" which is divided into two columns: "Sem permissão" and "Com permissão". Between these columns are four arrow buttons (right, right, left, left) for moving items between the lists. At the bottom right are "Cancelar" and "Ok" buttons.

Edição de grupo

- » Grupo: informe um identificador para o grupo de ramais.
- » Ramais que o grupo pode acessar: defina os ramais que compõe o grupo em edição.

8.3. Clientes

O sistema de gravação suporta o cadastro de clientes e respectivos números de telefone. Os números de telefone serão utilizados pelo sistema para associar registros de gravação aos respectivos clientes.

Edição de cliente

As seguintes informações devem ser fornecidas ao realizar a edição de registro de um cliente:

The dialog box titled "Edição de cliente" contains several text input fields: "Cliente", "CNPJ/CPF", "Endereço", "Número", "Bairro", "CEP", "Localidade", "UF" (with a dropdown arrow), "Contato", and "Email". Below these fields is a section titled "Telefones" containing a table with two columns: "Número" and "Tipo". At the bottom of the dialog are buttons for "Novo", "Editar", "Apagar", "Cancelar", and "Ok".

Edição de cliente

- » Cliente: nome do cliente.
- » CNPJ/CPF: código de pessoa física ou jurídica do cliente.
- » Endereço: nome da rua em que está situado o cliente.
- » Número: número do imóvel em que está situado o cliente.
- » Bairro: bairro em que está situado o cliente.
- » CEP: código de endereçamento postal em que está situado o cliente.

- » Localidade: localidade em que está situado o cliente.
- » UF: unidade da federação em que está situado o cliente.
- » Contato: nome da pessoa de contato no cliente.
- » E-mail: informe o endereço de e-mail do cliente.
- » Telefones: lista de números de telefones do cliente. Para que o registro do cliente seja associado a um registro de gravação, os números de telefone devem ser informados tal qual são apresentados no campo telefone do registro de gravação.

9. Gravação das ligações

Chamadas telefônicas podem ser gravadas durante sua execução através dos seguintes comandos:

- » Para iniciar a gravação, digite: *Flash + # + 79 + **
- » Para parar a gravação, digite: *Flash + # + 78 + **

Em Ramais IP configurados com economia de canal não é possível realizar a gravação de áudio. Tendo em vista que o áudio transita diretamente entre os ramais não passando pelo PABX.

Atenção: ao desligar a central durante uma gravação de chamada poderá corromper o arquivos de áudio. Sugere-se a utilização de No Break para garantir a estabilidade do sistema durante possível falta de energia elétrica.

10. Manutenção

O sistema de gravação possui as seguintes funções agrupadas no menu *Manutenção*:

10.1. Apagar registros

- » Permite remover do banco de dados registros de chamadas e arquivo de áudio correspondente.
- » Registros de gravação de chamadas não mais necessários poderão ser removidos por usuários com perfil Administrador. Esta operação não permite a recuperação de registros removidos e deve ser utilizada com atenção.

Registros armazenados	Primeiro registro	Último registro	Nº de registros
Chamadas originadas	-	-	0
Chamadas recebidas	-	-	0
Chamadas internas	-	-	0

☐ Registros de chamadas originadas Filtro:

☐ Registros de chamadas recebidas Item:

☐ Registros de chamadas internas

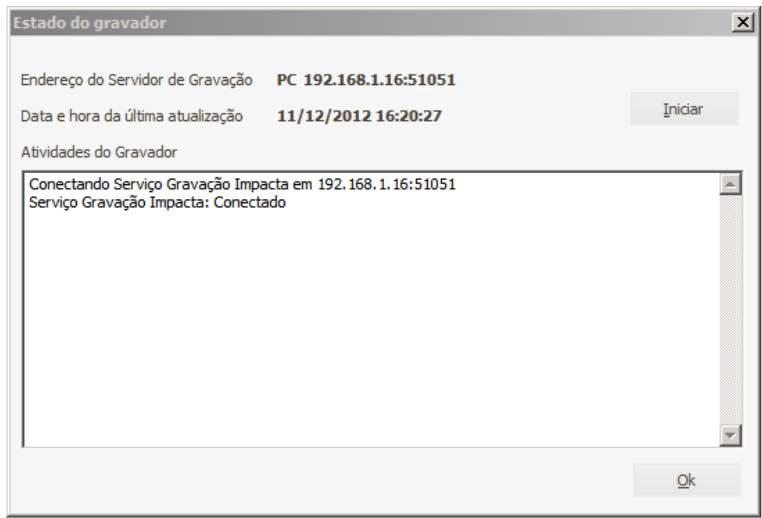
Período: até

Apagar registros

- » Registros de chamadas originadas: marque esta opção para remover registros de gravação de chamadas originadas.
- » Registros de chamadas recebidas: marque esta opção para remover registros de gravação de chamadas recebidas.
- » Registros de chamadas internas: marque esta opção para remover registros de gravação de chamadas internas.
- » Filtro: restrinja os registros a serem removidos selecionando um tipo de filtro e o valor para o mesmo.
- » Item: informe o valor para o filtro selecionado.
- » Período: informe a data e hora de início e data e hora de fim do período a remover registros de gravação.

10.2. Receber gravações

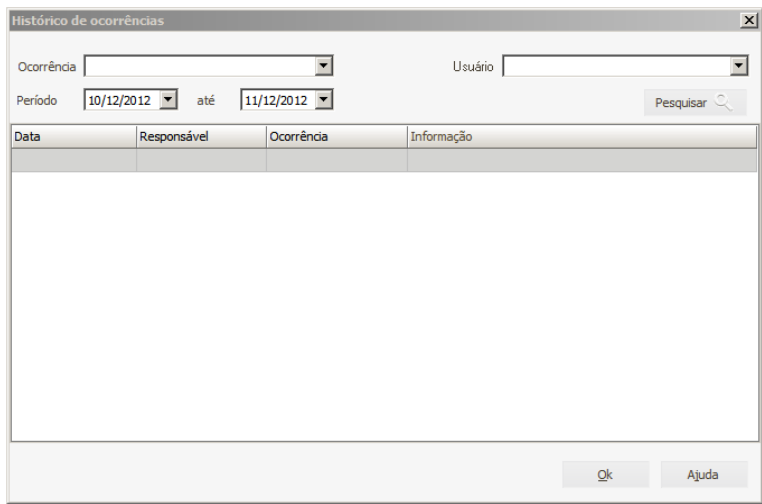
Conecta a interface de usuário com o serviço de gravação permitindo acompanhar as ações do Serviço Gravador Impacta e solicitar a este que realize imediatamente a importação dos arquivos de áudio do PABX. Esta ação poderá ser realizada com intuito de transferir uma gravação de áudio deseja do cartão SD para o PC, antes mesmo que o processo automático realize.



Estado do gravador

10.3. Histórico de ocorrências

Apresenta o histórico das atividades do gravador e de seus usuários. As ações e eventuais falhas ocorridas na “Serviço Gravador Impacta” são registradas na base de dados para manutenção de um histórico. Também são registradas neste histórico as ações realizadas pelos usuários do sistema de gravação. Esta função permite realizar pesquisa nos registros de histórico restringindo os registros pesquisados conforme os filtros:



Histórico de ocorrências

- » Ocorrência: selecione o tipo de ocorrência que deseja pesquisar no registro de histórico.
- » Usuário: selecione o usuário para o qual deseja pesquisar no registro de histórico.
- » Período: informe a data de início e de fim do período a ser pesquisado.

10.4. Iniciar/Parar Serviço de gravação

O sistema de gravação permite aos usuários com perfil *Administrador* interromper e reiniciar a execução do Serviço Gravador Impacta quando necessário realizar manutenção no sistema de gravação ou no PABX.

Termo de garantia

Fica expresso que esta garantia é conferida mediante as seguintes condições:

Nome do cliente:

Assinatura do cliente:

Nº da nota fiscal:

Data da compra:

Modelo:

Nº de série:

Revendedor:

Fica expresso que esta garantia contratual é conferida mediante as seguintes condições:

1. Esta Chave de Hardware do Gravador Impacta é garantida contra eventuais defeitos de fabricação pelo prazo de 90 (noventa) dias de garantia legal somados a 9 (nove) meses de garantia contratual, perfazendo um total aproximado de 1 (um) ano de garantia, contados a partir da data da entrega do produto ao Senhor Consumidor, conforme consta na Nota Fiscal de compra do produto, que é parte integrante deste Termo em todo território nacional.
2. Constatado o defeito, o Senhor Consumidor deverá imediatamente comunicar-se com a Intelbras, por intermédio dos meios de contatos divulgados no manual do produto ou no site (www.intelbras.com.br), que irá analisar a situação e indicar o meio e forma mais ágil para sanar o defeito durante o prazo de garantia aqui previsto.
3. A garantia perderá totalmente sua validade se ocorrer quaisquer das hipóteses a seguir: a) se o defeito não for de fabricação, mas sim ter sido causado pelo Senhor Consumidor e/ou terceiros estranhos ao fabricante, como por exemplo, a remoção incorreta da Chave de Hardware; b) se os danos forem oriundos de acidentes, sinistros, agentes da natureza (raios, inundações, desabamentos, etc.), umidade, tensão na rede elétrica (sobretensão provocada por acidentes ou flutuações excessivas na rede), instalação/uso em desacordo com o manual do usuário; c) se o produto tiver sofrido influência de natureza química, eletromagnética, elétrica ou animal (insetos, etc.); d) se o produto tiver sido violado, incluindo aqui a realização de consertos e/ou tentativas por quem não autorizado e indicado pelo fabricante.
4. Esta garantia não cobre eventual necessidade de reposição, em caso de perda da Chave de Hardware, devendo o Senhor Consumidor adquirir nova Chave de Hardware.
5. Na eventualidade do Cliente solicitar o atendimento domiciliar, deverá encaminhar-se ao Serviço Autorizado indicado pela Intelbras para consulta da taxa de visita técnica.

Sendo estas condições deste Termo de Garantia complementar, a Intelbras S/A reserva-se o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos sem aviso prévio.

O processo de fabricação deste produto não está coberto pelo sistema de gestão ambiental da Intelbras.

Todas as imagens deste manual são ilustrativas.

intelbras



eco amigável



uma das melhores
empresas para se trabalhar



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006

Contato e chat: www.intelbras.com.br/suporte

Sugestões, reclamações e rede autorizada: 0800 7042767

Intelbras S/A - Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia BR 101, km 210 - Área Industrial - São José/SC - 88104-800
www.intelbras.com.br