Digi
Voice

DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

DigiVoice VoicerRec

Sistema de Gravação

Guia do Usuário

Versão: 3.5.0.0

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Conteúdo

Parte I Introdução 4

1 Bem Vindo ... 4

Parte II Gravador 6

1 Modos de Operação ... 6

2 VoicerRec ... 8

Parte III Gerenciador do VoicerRec 13

1 Monitoração ... 13

Gravadores ... 13

Log de Eventos ... 16

Gravações ... 17

2 Relatórios ... 22

Relatório Estatístico ... 22

Índice de Backup ... 23

3 Configuração ... 23

Gravadores ... 23

Gerenciador ... 30

Usuários ... 33

Backup ... 34

Planejamento ... 34

Processo de execução do Backup ... 36

Configurações ... 38

Remoção ... 42

Notificação ... 44

Parte IV Suporte 46

1 Contato ... 46

Índice Remissívo.....0

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Parte I

Introdução

1 Introdução

1.1 Bem Vindo

Obrigado por adquirir o DigiVoice VoicerRec, sistema de gravação de chamadas telefônicas. Este manual tem como objetivo apresentar o DigiVoice VoicerRec, mostrando ao usuário todos os recursos possíveis. Com ele você pode monitorar todas as ligações de sua empresa.

Para o responsável em instalar o sistema, sugere-se consultar o manual de instalação.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Parte II

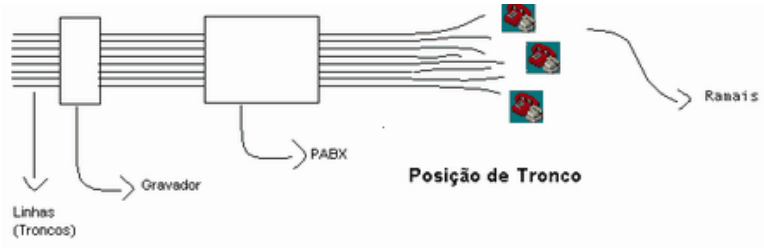
Gravador

2 Gravador

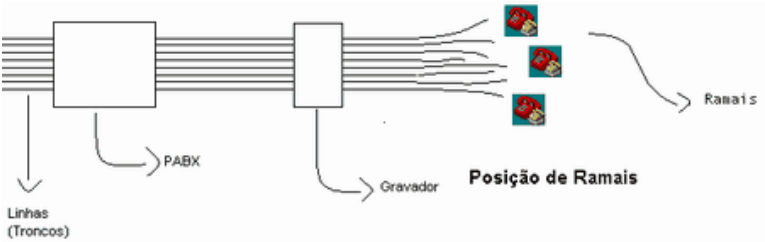
2.1 Modos de Operação

O VoicerRec pode ser utilizado de duas maneiras: na posição de tronco ou de ramal.

Na posição de tronco ele localiza-se antes do PABX, estará ligado diretamente nas linhas telefônicas, sendo assim serão gravadas todas as ligações externas da empresa.



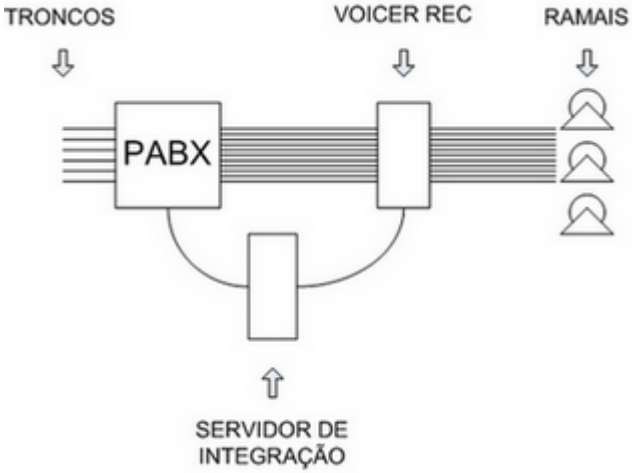
Na posição de ramal o gravador localiza-se depois do PABX, esta posição é utilizada quando se deseja gravar ramais específicos ao invés de gravar todas as ligações externas da empresa.



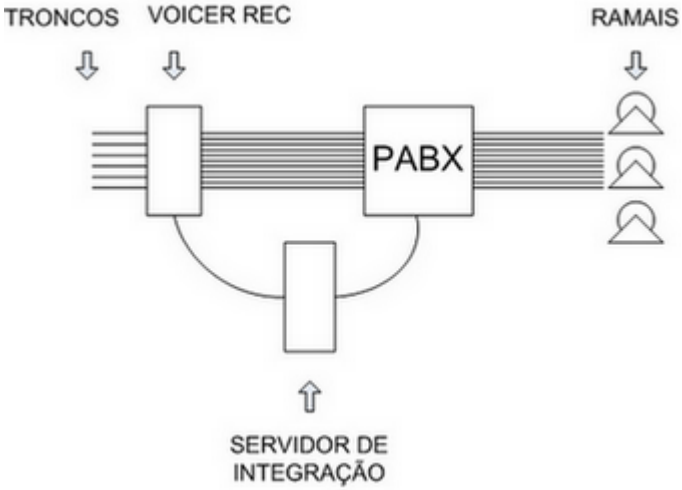
Quando estiver ultilizando Integração CTI, o sistema ficará disposto da seguinte forma.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Gravações nos ramais:



Gravações nos troncos:



2.2 VoicerRec

A tela representada pela figura abaixo é a tela do gravador, nela você encontrará informações sobre ele. Enquanto a tela se mantiver ativa (mesmo que esteja minimizada na área de notificação) as ligações estarão sendo gravadas.

A tela do gravador contém as seguintes informações:

- **Id Gravador**: Identificação do gravador, se houver mais de um gravador em sua empresa, cada um será representado por uma identificação diferente.
- **Número de canais**: Identifica o número de canais do VoicerRec.
- **Tipo de Hardware**: Identificação da placa que está instalada.
- **Volume Gravação**: Volume de gravação das ligações.

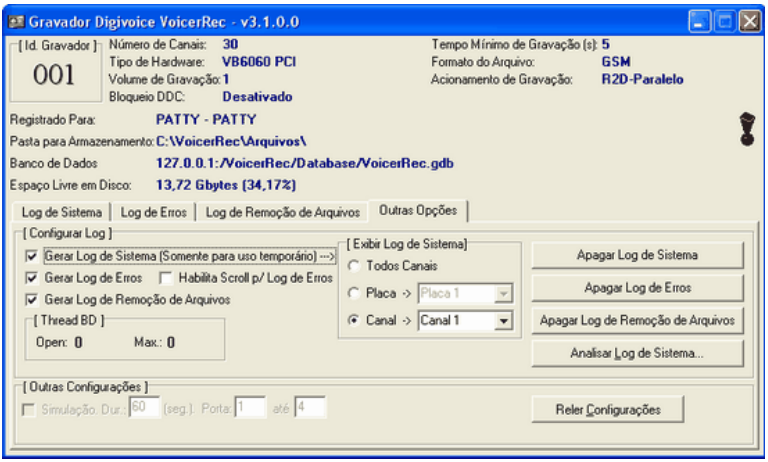
Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

- **Bloqueio DDC**: Caso o gravador esteja ligado em Tronco, por Loop e o PABX possui a facilidade de bloqueio DDC.
- **Tempo mínimo de gravação**: A gravação só será realizada se o tempo da gravação ultrapassar o especificado. Este limite mínimo de gravação pode ser alterado no gerenciador do VoicerRec.
- **Formato do Arquivo**: GSM/WAV.
- **Acionamento de Gravação:** Modo do acionamento da Gravação.
- **Sensilbilidade:** Sensibilidade para acionar gravação quando for por áudio.
- **Registrado para:** Número de Série e nome do cliente registrado.
- **Pasta para armazenamento**: Local onde estão sendo armazenadas as mensagens gravadas.
- **Banco de Dados**: Informa o local do banco de dados que está sendo utilizado.
- **Espaço Livre em Disco**: Indica o espaço livre para gravação.

** Os campos acima são configuráveis no Gerenciador do VoicerRec.*

- **Log do Sistema**: Nesta janela encontra-se os acontecimentos do VoicerRec.
- **Log de Erros**: Você ainda encontra um campo reservado para indicação de possíveis erros. Qualquer erro ocorrido com o VoicerRec será indicado neste campo.
- **Log de Remoção de Arquivos**: Janela onde são apresentadas as informações de remoção de arquivos, desde a configuração até a ação do momento.

- **Outras Opções :**



[Configurar Log]

- **Gerar Log de Sistema**: Habilita a visualização dos Logs do Sistema.

Obs. Somente para uso temporário/testes, nunca habilitar juntamente com o pleno funcionamento da aplicação.

- Gerar Log de Erros: Habilita a visualização dos Logs de Erro do Sistema.

- **Gerar Log de Remoção de Arquivos:** Habilita visualização dos Logs de Remoção de Arquivos.

- Habilita Scroll p/ Log de Erros: Habilita auto-rolagem do Scroll para os Logs de Erro.

- [Thread BD] Para uso do suporte técnico.

[Exibir Log de Sistema]

- Todos Canais: Exibe o Log de todos os Canais do Gravador.

Obs. Somente para uso temporário/testes, nunca habilitar juntamente com o pleno funcionamento da aplicação.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

- Placa: Exibe o Log do Sistema somente para a placa selecionada.

- Canal: Exibe o Log do Sistema somente para o canal selecioando.

- Apagar Log de Sistema: Apaga o Log do Sistema.

- Apagar Log de Erros: Apaga o Log de Erros do Sistema.

- **Apagar Log de Remoção de Arquivos:** Apaga o Log de Remoção de Arquivos.

- Analisar Log: O log que já é exibido automaticamente na tela do gravador é difícil de ser analisado, pelo fato de que ao estar lendo, uma nova linha de log pode surgir. Esse botão exibe o Log em uma outra tela pra que não haja esse problema.

[Outras Configurações]

- Reler Configurações: Tem a função de reler as configurações do banco de dados, evitando assim a necessidade de fechar e abrir novamente a aplicação. Ao reler as configurações elas serão exibidas na tela do gravador, permitindo assim a conferência dos valores utilizados.

Parte III

Gerenciador do VoicerRec

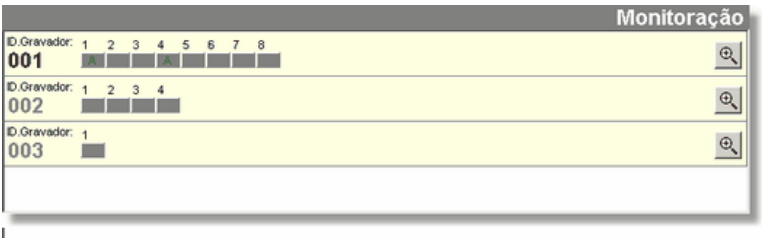
3 Gerenciador do VoicerRec

3.1 Monitoração

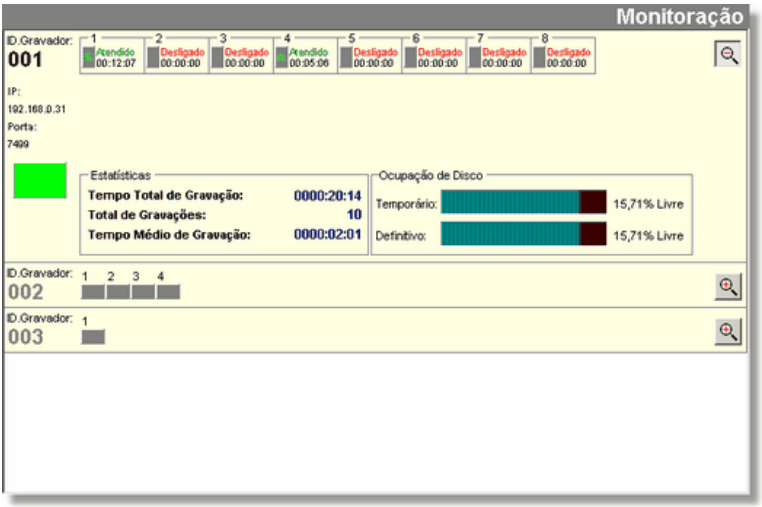
3.1.1 Gravadores

Antes de iniciar o gravador, será solicitado o Login do usuário. O usuário padrão do VoicerRec possui o nome de usuário **User Name**: *DIGIVOICE* e a senha **Password**: *digi.* Após o login você poderá adicionar novos usuário na opção **Usuários** que está em **Configuração**.

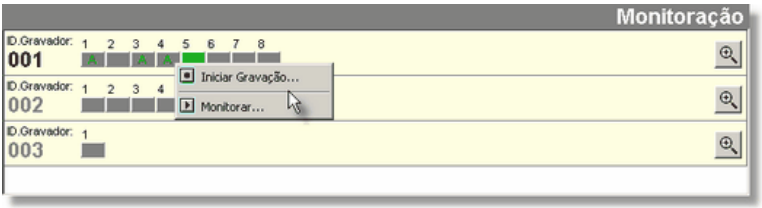
Na opção gravadores, visualiza-se a identificação do gravador e as portas que estão sendo utilizadas ou não.



Clicando no símbolo de zoom , obtêm-se acesso a mais detalhes.



Clicando com o botão direito sobre um dos canais atendidos, você terá a opção **Iniciar Gravação** e **Monitorar**.



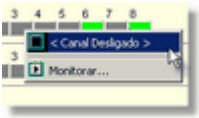
A opção **Monitorar** permite ouvir a conversa no instante em que ela está acontecendo.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Se o canal estiver atendido mas não estiver gravando **não será possível monitorar.**

A opção **Iniciar Gravação** permite iniciar a gravação de um canal atendido:

Quando o canal estiver desligado não será possível iniciar a gravação:

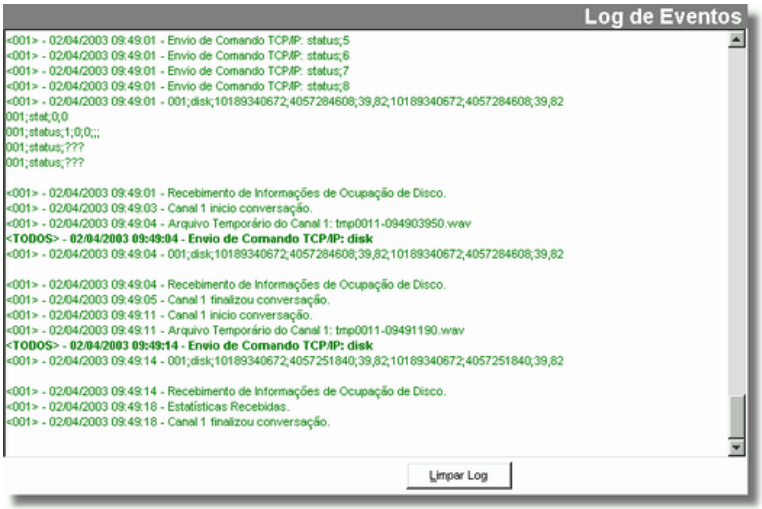


Quando o canal já estiver gravando o botão mudará para **Parar Gravação.**

Para utilizar essa facilidade de iniciar ou terminar uma gravação através do gerenciador, é preciso configurar o campo **Utiliza Gravação por Demanda** em **Configurações** → **Gravadores**. Caso o canal não esteja configurado para utilizar, o botão irá exibir **<Canal Desabilitado>**:

3.1.2 Log de Eventos

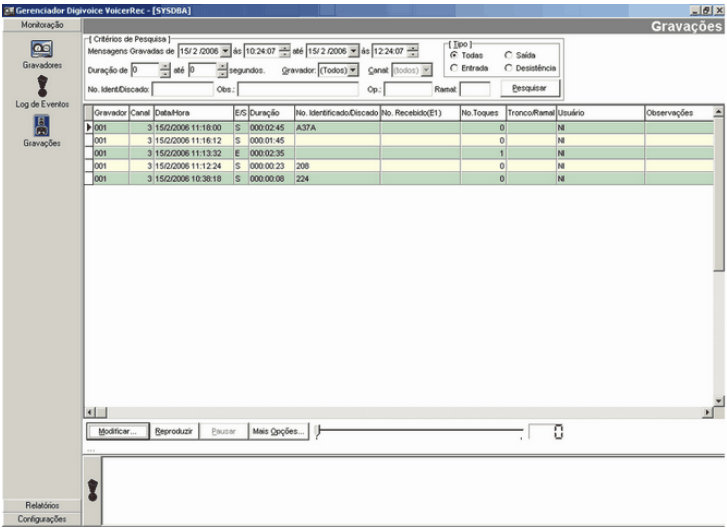
Na opção **Log de Eventos**, encontram-se os acontecimentos do VoicerRec, indicações como atendimento ou finalização das ligações.



Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

3.1.3 Gravações

A opção **Mensagens** possibilita pesquisar todas as mensagens que já foram gravadas utilizando diversos critérios. Segue abaixo os **Critérios de Pesquisa.**



- **Mensagens gravadas de**: Determinar o dia e a hora de inicio e de limite das mensagens pesquisadas.
- **Duração de**: Determinar o tempo de duração das mensagens a serem pesquisadas.
- **Gravador**: Se houver mais de um gravador na empresa, identificar o gravador que deseja pesquisar.
- **Canal**: Pesquisar ligações apenas de um determinado canal.
- **No Ident./Discado**: Pesquisar ligações apenas de um determinado numero de telefone.
- **Obs.**: Pesquisar ligações que tenham apenas uma determinada observação.

- **Op**: Usuario ou operadora.
- **Tipo**: Determinar se a pesquisa será apenas com ligações de entrada, de saída, de desistência ou todos os tipos de ligação.
- **Ramal**: Pesquisar ligações apenas de um determinado ramal.

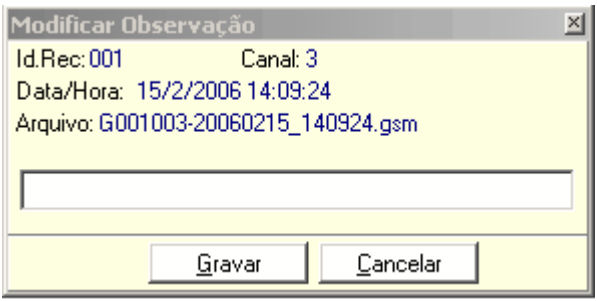
Após indicar os critérios de pesquisa desejados apenas clique em **Pesquisar.** As mensagens que forem pesquisadas ficarão listadas na janela abaixo acompanhadas de suas respectivas informações.

- **Reproduzir:** Após selecionar a mensagem clique nesse botão para reproduzir.

** O computador deverá ter uma placa de som funcionando para que seja possível ouvir as mensagens.*

- **Modificar...** :

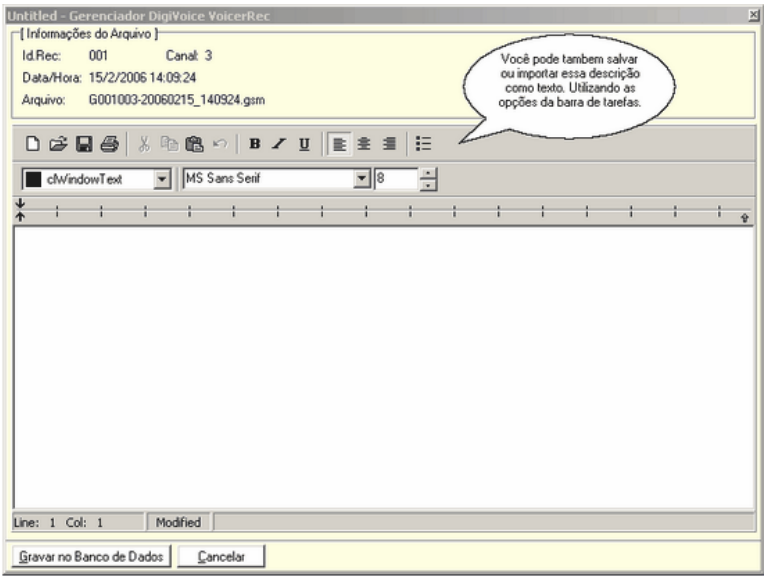
Modificar Observação: Digite a observação desejada sobre a gravação e clique em gravar.



** Este campo de observações é útil para destacar gravações importantes, facilitando futuras pesquisas.*

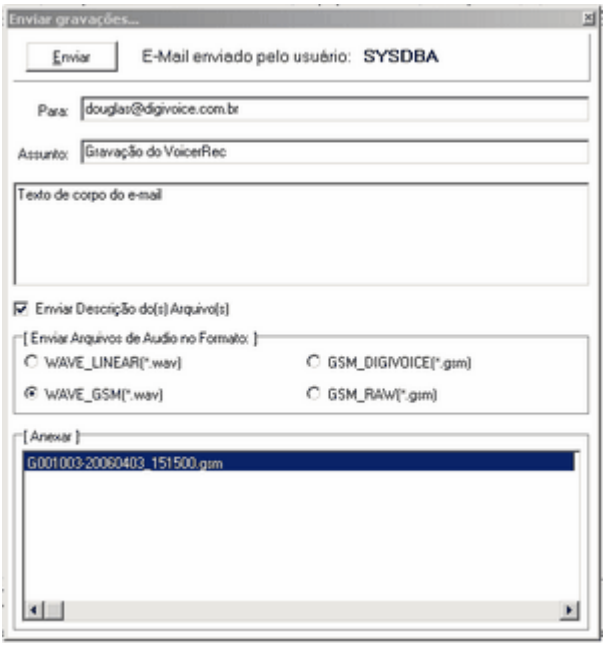
Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Modificar Transcrição: Aqui você pode descrever o assunto e detalhes do arquivo gravado e clique em Gravar no banco de Dados.



Mais Opções...

Enviar por e-mail: Envia as gravações selecionadas para um ou mais e-mails:



Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Enviar Arquivos de Audio no formato: O Gerenciador possibilita a você, enviar uma gravação em quatro tipos de formatos diferentes.

- WAVE_LINEAR : Wave padrão 128Kbits/s.
- WAVE_GSM : GSM da Microsoft, formato compactado que permite ser ouvido no Media Player 13,2KBits/s **(padrão)**.
- GSM_DIGIVOICE : GSM da DigiVoice, formato ultilizado somente nos produtos da DigiVoice 13,2KBits/s.
- GSM_RAW : Formato utiltzado no Asterisk 13,2KBits/s.

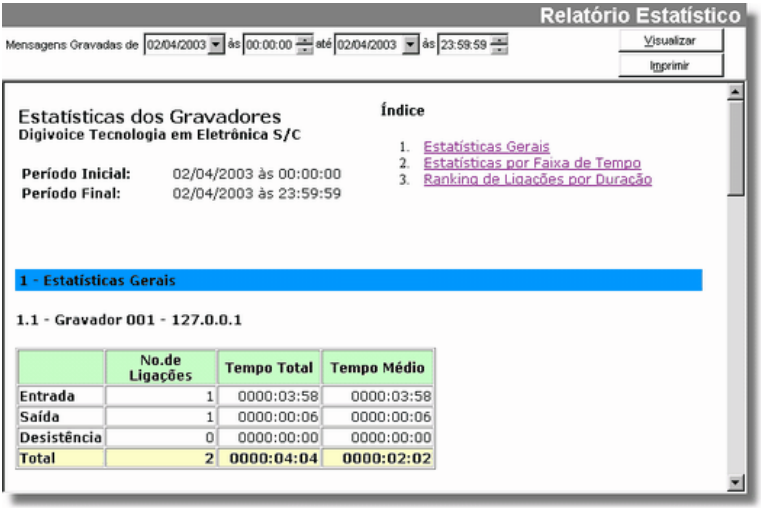
Salvar Como: Permite salvar a gravação em um dos quatros formatos citados acima.

Excluir Gravação: Excluir a gravação selecionada (somente para usuários administradores).

3.2 Relatórios

3.2.1 Relatório Estatístico

Na opção **Relatório Estatístico** encontram-se as seguintes possibilidades de relatório: **Estatísticas Gerais**, **Estatísticas por faixa de tempo** e **Ranking de Ligações por Duração**, podendo também selecionar o período do relatório.



Após selecionar o período e o tipo do relatório, basta clicar em **Imprimir.**

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

3.2.2 Índice de Backup

O índice de backup exibe a Data e a Hora de Inicio e de Fim dos backups efetuados. Isso é útil para que se saiba os arquivos contidos em uma mídia de backup.

3.3 Configuração

3.3.1 Gravadores

Nesta opção será feita a configuração do gravador, você encontrará os seguintes campos para serem configurados:

ID Gravador: Identificação do Gravador, se acaso houver mais de um gravador em sua empresa, cada um deverá ter uma identificação diferente.

Pasta de Arquivos Temporários : Local temporário onde ficarão armazenadas as mensagens gravadas.

Pasta de Armazenamento Definitivo: Local onde ficarão armazenadas as mensagens gravadas após saírem do arquivo temporário.

Tempo Mínimo de Gravação: A gravação só se realizará se ultrapassar o tempo especificado (o tempo deve ser especificado em segundos).

Tipo Id.: Os tipos de identificador são padrões da Telefônica, sendo eles: DTMF ou MFP, você deve informar-se sobre qual padrão é utilizado em sua região. Identifica-se como "**D**" para DTMF e como "**M**" para MFP.

IP. do Gravador: Número do IP do gravador.

Porta TCP: A porta TCP está relacionada com o número do IP do gravador. Deve-se determinar uma porta que não esteja sendo ocupada por outro serviço TCP/IP. O número 7499 é um padrão do VoicerRec, que pode ser modificado caso necessário.

Porta FTP: Indica a porta FTP a ser utilizada pelo Gerenciador e Módulo de backup.

Canais : Número de canais do VoicerRec.

Espaço Mínimo do Temp.: Este valor especifica o espaço livre mínimo do arquivo temporário, para que acione o sinal de disco cheio. Deve-se especificar este valor em porcentagem. Por exemplo: se o valor especificado for 10, então, quando estiver apenas 10% de espaço livre será exibida a mensagem de " Disco Temporário Cheio".

Espaço Mínimo do Final: Este valor especifica o espaço livre mínimo do arquivo definitivo, para que acione o sinal de disco cheio. Deve-se especificar este valor em porcentagem. Por exemplo: se o valor especificado for 10, então, quando estiver apenas 10% de espaço livre será exibida a mensagem de que o espaço para armazenamento das mensagens está cheio, para que possa ser realizado o Backup.

Letra do drive temp: Unidade para verificação de espaço do sistema.

Letra do drive Final: Unidade para verificação de espaço do sistema.

Tipo de Gravação: O Tipo de Gravação pode ser realizado por *AUDIO, LOOP, RING, TOM, R2D-PARALELO, R2D-RING ou CUSTOM-CAS.*

Loop: A gravação se inicia ao acionar o telefone "tirar do gancho", e termina ao desligá-lo *(Analógico)*

Audio: A gravação se inicia ao primeiro sinal de som identificado, e termina após um tempo de silêncio que é especificado no campo **Tempo para Silêncio**.*(Analógico)*

Ring: Após receber um ring é iniciada a gravação, o desligamento é feito por detecção de ocupado ou por silêncio que é especificado do campo **Tempo para Silêncio**. *(Analógico).*

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Tom: Após receber um Tom é iniciada a gravação, caso receber um novo Tom a gravação atual sera finalizada e uma nova gravação será iniciada, o desligamento é feito por silêncio ou por tom de oculpado.*(Analógico)*

R2dparalelo: A gravação será efetuada em todas as ligações. *(Digital)*

R2dring: Neste caso a gravação depende do usuario. Exemplo: Quando for atendida uma ligação de entrada, o usuario faz uma conferencia com um canal do VoicerRec, que iniciará a gravação. *(Digital)*

CUSTOM-CAS: Esta opção é designada somente para o DigiVoice VoicerRec Digital, ela permite gerar gravações dos ramais através de um troncoE1 (CAS Extension).

Nem todas as situações de ramais CAS poderão estar previstas no DigiVoice VoicerRec.

Tempo para Silencio: Em caso de gravação por áudio, após o tempo determinado neste campo a gravação será desligada.

Grava em GSM: Permite gravação em formato GSM.

Volume de Gravação: Permite setar um volume para a gravação. O volume padrão é 4.

Utiliza AGC: Permite o ajuste do ganho do áudio durante uma ligação entre os interlocutores.

Frequência: Valor da Frequência de detecção de Tons. Padrão 425hz.

Tempo da Frequência: Tempo mínimo para detecção de Tons de discagem. O padrão é 500ms.

Bloqueio DDC: Caso o PABX possua o Bloqueio DDC (chamadas à cobrar), e se o **Tipo de Gravação** for LOOP, é necessário configurar o uso do bloqueio DDC como **SIM**.

Tempo do Bloqueio: Caso o gravador esteja utilizando o Bloqueio DDC, defina um tempo em milesegundos para que o bloqueio fique ativo, o padrão do tempo é 3000ms.

Utiliza VPManager: O *Digivoice VPManager* é um sistema a parte, que terá a finalidade de gerenciar o VoicerRec, exibindo na tela e em tempo real informações como Atendido, Desligado, Gravando, tempo da ligação, a quantidade de ligações efetuadas no canal, etc. Ele também possibilita iniciar ou terminar uma gravação se no campo **Utiliza Gravação por Demanda** estiver SIM.

Utiliza Gravação por Demanda: Quando este campo estiver SIM, a gravação poderá ser iniciada ou terminada através do Gerenciador do VoicerRec, através do *Digivoice VPManager* ou através do *Digivoice VPAgent*.

Gravação por Demanda Digita Comentário: Quando este campo estiver SIM, o DigiVoice VPAgent ao parar uma gravação poderá digitar um comentário para a gravação.

TimeOut Observação: Time out em segundos para inclusão da observação.

Utiliza Integração CTI: Esse campo habilita a utilização da integração CTI.

Endereço CTI: Endereço do servidor para integração CTI.

Porta CTI(IN/OUT): Porta TCP ultilizada pelo servidor CTI.

Após realizar as configurações desejadas, apenas clique em **Gravar** e suas configurações serão confirmadas. Ao clicar em **Aplicar novas configurações,** o Módulo de Gravação será automaticamente avisado para reler as configurações, sem a necessidade de fecha-lo e executá-lo novamente.

** Caso se mude de tela sem clicar no **Gravar** ou **Cancelar**, o gerenciador irá salvar o registro em edição ou descartar o registro em inclusão.*

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Canal: Número do canal a ser configurado.

Ativo: Informa se o canal esta habilitado.

Tipo de Gravação: Determina a gravação por *LOOP, AUDIO, RING ou TOM.*

Id. Troco/Ramal: Descrição do Canal.

Limiar de Atendimento: Informa-se a sensibilidade para a detecção de atendimento no caso de gravação por Áudio *(quando é utilizado placas analógicas)*.

Volume de Gravação: Ganho do volume de gravação.

Utiliza AGC: Permite o ajuste do ganho do áudio durante uma ligação entre os interlocutores.

Utiliza Gravação por Demanda: Quando este campo estiver SIM, a gravação poderá ser iniciada ou terminada através do Gerenciador do VoicerRec, através do *Digivoice VPManager* ou através do *Digivoice VPAgent*.

Gravação por Demanda Digita Comentário: Quando este campo estiver SIM, o DigiVoice VPAgent ao parar uma gravação poderá digitar um comentário para a gravação.

Utiliza Gravação CTI: Esse campo habilita a utilização da integração CTI.

Botão Gravação Sob Demanda: Esse botão exibe uma tela para que seja configurado os horários que serão permitidas as gravações. Veja a tela:

Após selecionar o canal é possível determinar em que dias e horários ele estará ativo (gravando), é importante lembrar que a configuração só estará ativa se o campo **Ativar Configuração do Canal Atual** estiver selecionado.

** Quando nenhuma Configuração estiver ativa, as mensagens serão gravadas o tempo todo.*

A configuração da gravação sob demanda é individual por canal. A tela de configuração possibilita copiar a configuração de um outro canal, através do botão **Copiar Configuração de um outro Canal...**

Exemplo: Para que as mensagens sejam gravadas somente no horário comercial em todos os canais, deve-se fazer o seguinte:

- Selecionar um canal e clicar no botão **Gravação sob demanda**.
- Clicar no botão **Novo**.
- Marcar os dias da semana.
- Indicar a **Hora Inicio** (08:00:00) e a **Hora Fim** (12:00:00).

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

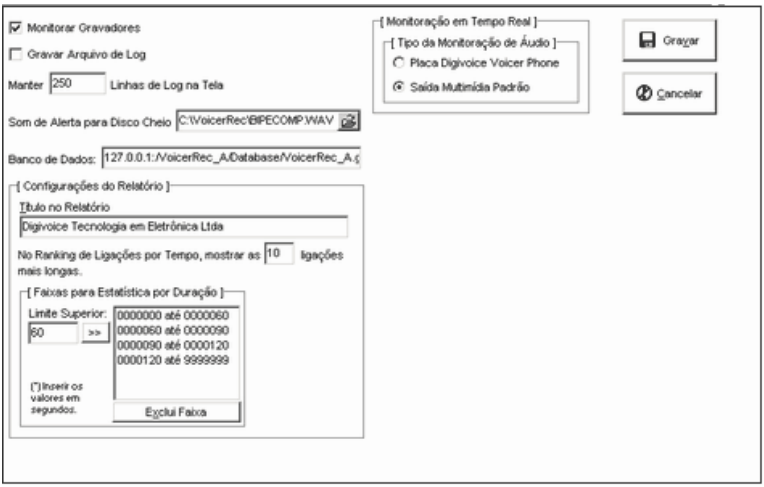
- Marcar a opção **Ativar Configuração do Canal Atual**.
- Clicar no botão **Gravar**.

- Clicar no botão **Novo**.
- Marcar os dias da semana .
- Indicar a **Hora Inicio** (13:00:00) e a **Hora Fim** (18:00:00).
- Marcar a opção **Ativar Configuração do Canal Atual**.
- Clicar no botão **Gravar**.

Assim as gravações serão efetuadas nos horários entre 08:00:00 e 18:00:00 exceto entre 12:00:00 e 13:00:00.

3.3.2 Gerenciador

O gerenciador também é uma área em que serão feitas configurações de controle.

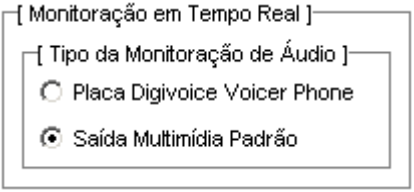


A opção **Monitorar Gravadores** permite ou não a monitoração dos gravadores.
A opção **Gravar Arquivo de Log** define se você quer ou não salvar os los do gravador.
A opção **Manter Linhas de Log na Tela**, indica-se a quantidade de linhas que ficarão na tela **Log de Eventos** em **Monitoração**, ao ultrapassar o número determinado, o Log de Eventos apaga as linhas mais antigas.
Banco de Dados informa o caminho do Banco de Dados.

Em **Som de Alerta para Disco Cheio**, deve-se indicar o som que irá tocar quando o disco estiver cheio.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Para que seja possível monitorar a conversa no instante em que ela está acontecendo, **Monitoração em Tempo Real** é necessário especificar o tipo:



Placa Digivoice Voicer Phone: Se a maquina do gerenciador possuir uma placa Digivoice Voicer Phone instalada, o usuário pode monitorar a conversa através da mesma em tempo real.

* A Monitoração via placa Digivoice Voicer Phone, exige que a pasta de arquivos temporarios do VoicerRec, esteja compartilhada. Ex.: C:\VoicerRec\Temp

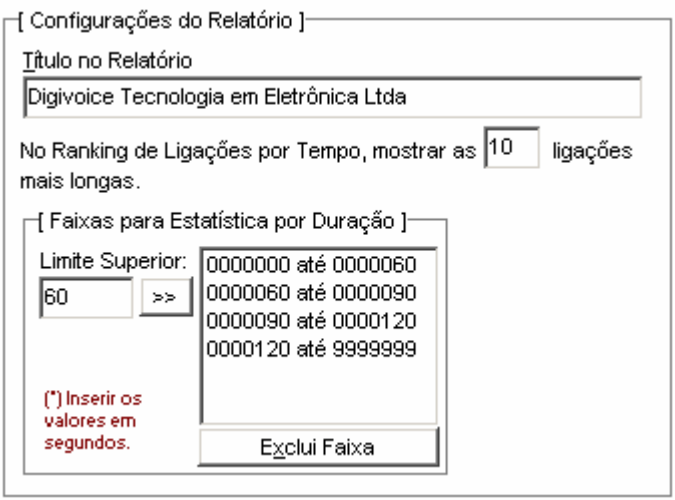
** O Digivoice Voicer Phone é um equipamento vendido a parte*.

Saída Multimídia Padrão: Caso você não tenha a placa DigiVoice Voicer Phone, a monitoração poderá ser feita pela **Saída Multimídia Padrão.**

* O computador deverá ter uma placa de som funcionando para que seja possível monitorar as gravações.

Os campos de **Configurações do Relatório** devem ser alterados de acordo com as necessidades do cliente.
Na opção **Faixas por Estatísticas por Duração**, determina-se a estatística por faixa de tempo que será visualizada no relatório.

Para melhor entendimento visualize o relatório abaixo em relação a configuração:



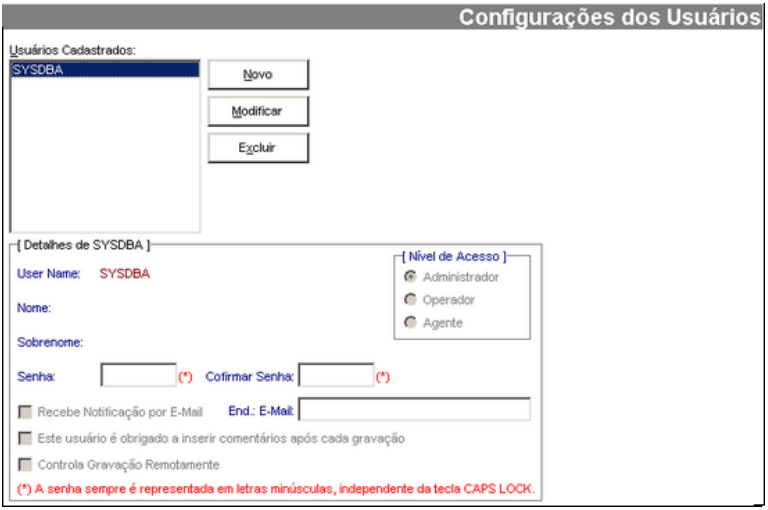
	Entrada		Saída		Total	
Faixas	No.Lig.	Duração	No.Lig.	Duração	No.Lig.	Duração
00 - 60	2	0000:01:50	0	0000:00:00	2	0000:01:50
60 - 90	1	0000:01:09	1	0000:01:11	2	0000:02:20
90 - 120	1	0000:01:31	0	0000:00:00	1	0000:01:31
120 - 9999999	2	0000:05:03	0	0000:00:00	2	0000:05:03
Total	6	0000:09:33	1	0000:01:11	7	0000:09:33

** Os outros campos são auto-explicativos.*

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

3.3.3 Usuários

Em **Usuários** você poderá adicionar, remover ou modificar os usuários .



Para inserir um novo usuário, você deve clicar em **Novo**, após preencher os dados, você deverá indicar o nível de acesso que ele terá.

O **Administrador** tem todos os tipos de acesso e o **Operador** não tem acesso às opções de configuração.

3.3.4 Backup

O módulo de Backup tem como principal finalidade executar uma cópia de segurança dos arquivos de gravação, isso quando o Backup estiver configurado para ser feito nas mídias: **CD, DVD ou Diretório**. Lembrando que nesse tipo de configuração de mídia, **o módulo de Backup não exclui os arquivos copiados da pasta de gravações**, esta é uma função da "Remoção Automática de Arquivos". Veja no tópico Remoção.

Caso o Backup esteja configurado para **"Lixo"**, os arquivos **serão removidos** pelo Módulo de Backup e não será necessário a execução da "Remoção Automática de Arquivos".

3.3.4.1 Planejamento

Antes de programar o seu backup, é importante saber com que freqüência ele será necessário. Para isso seria interessante se você obtivesse um relatório de tráfego, informando o tempo de utilização das linhas, ou até mesmo observar por alguns dias o tempo médio de utilização.

É preciso levar em conta quantas horas de gravação são feitas por dia e quantos canais são utilizados.

Veja a seguir um exemplo:

Uma empresa trabalha 12 horas por dia, mas o fluxo das ligações é baixo, então se concluiu que são feitas apenas 8 horas de gravação por dia.

O sistema gravando em formato GSM, gera **5.8 MB** por hora, se são feitas **8 horas** de gravação ao dia, devemos pensar que: 5.8MB * 8h = 46,4MB, então concluímos que são gravados em média **46,4MB** em um dia, lembrando que este é o valor correspondente **por canal**.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Se forem utilizados **4 canais** devemos pensar que: 46,4MB * 4 canais = 185,6 MB, ou seja, em um dia, utilizando 8 horas em 4 canais será gravado em torno de **185,6 MB.**

Utilizando um CD de capacidade 600 MB, com isso teremos 185,6MB * 4 dias = 742,4MB, com isso teremos a capacidade de efetuar um backup a cada três dias. A freqüência como será realizado é de sua preferência, você pode optar por fazer dois backups durante a semana ou apenas um.

Ainda utilizando o exemplo acima, é interessante que o backup atinja o volume de dados gravados. Se a cada quatro dias são armazenados 742,4 MB, e o backup for efetuado apenas com um CD (600 MB), sobrará em disco 142,4 MB, e esse valor será acumulado a cada quatro dias.

Veja a seguir outro exemplo:

Uma empresa de telemarketing trabalha 24 horas por dia, e o fluxo das ligações é bem alto, então se concluiu que são utilizadas praticamente as 24 horas de gravação.

O sistema grava **5.8 MB** por hora, se são feitas **24 horas** de gravação ao dia, devemos pensar que: 5.8MB * 24h = 139,2MB, então concluímos que são gravados em média **139,2MB** em um dia, lembrando que este é o valor correspondente **por canal**.

Se forem utilizados **12 canais** devemos pensar que: 139,2MB * 12 canais = 1670,4MB, ou seja, em um dia utilizando 24 horas em 12 canais será gravado em torno de **1670,4MB.**

Ultilizando um DVD-SL de capacidade 4300MB, o backup deverá ser efetuadado a cada tres dias, isso dará: 1670,4 * 3 = 5011,2MB. Sobrará em disco 711,2 MB, e esse valor será acumulado a cada três dias.

3.3.4.2 Processo de execução do Backup

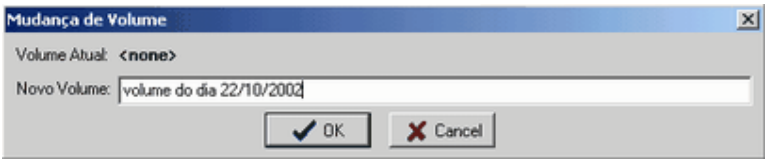
A partir do **Utilitário de Backup**, o backup pode ser iniciado automaticamente ou manualmente, selecionando a opção desejada.

- **Backup Programado**: Selecionando esta opção o backup será iniciado automaticamente no período entre a **Hora Inicial** e a **Hora Final** que devem ser configuradas no **Agendamento de Backup**, no **Gerenciador do VoicerRec**.

- **Backup Manual**: Selecionando esta opção você pode iniciar o processo de backup a qualquer momento, selecionando o backup desejado e clicando em Inicio Manual.

- **Botão Reler Configurações:** Tem a função de reler as configurações do banco de dados, evitando assim a necessidade de fechar e abrir novamente a aplicação.

Se a opção **Cria Volume Automaticamente** não foi selecionada durante a configuração, neste momento será solicitado o nome para arquivamento do volume de arquivos.



Antes da gravação na mídia, todos os arquivos que estão no diretório **Arquivos → Ano → Mês → Dia** são transferidos para o **Diretório Raiz para Backup**, que determina-se durante a configuração.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Durante a transferência o botão **Interromper** estará habilitado. Quando uma transferência de dados é interrompida, a próxima inicia a transferência do ponto em que a anterior foi interrompida.

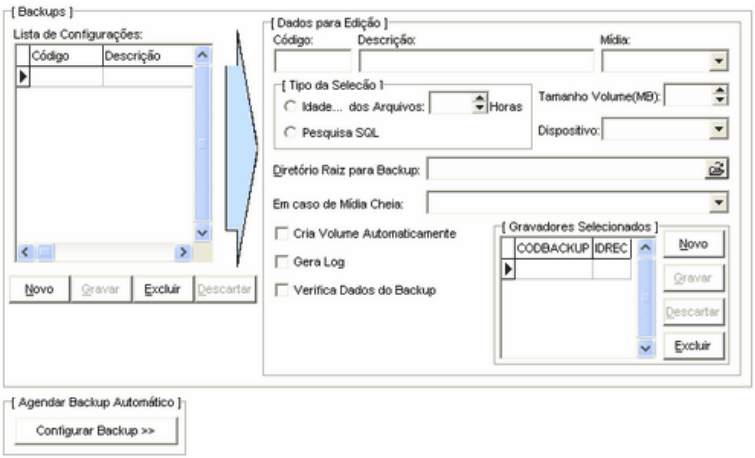
Ao finalizar a gravação, o drive de CD abrirá automaticamente para que o CD seja retirado, por isso, recomenda-se deixar a tampa de vidro do gravador aberta. É importante a presença de um técnico responsável por retirar o CD que já foi gravado e colocar um novo CD para o próximo backup.

O processo de backup continuará enquanto houver arquivos com as horas de gravação determinadas no campo **Idade dos Arquivos.**

Obs.: Recomendamos efetuar o backup em horário de baixo fluxo de gravações.

3.3.4.3 Configurações

Para adicionar um novo Backup, clicar em **Novo.** Você deverá preencher os dados solicitados em **Dados para Edição**.



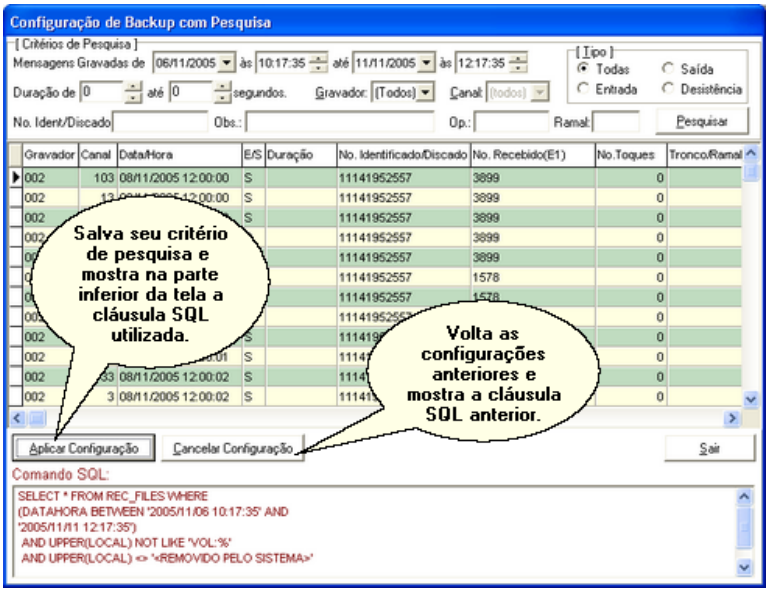
[Dados para Edição Backup]

- **Código**: Código do Backup.
- **Descrição**: Descrição para facilitar a identificação, exemplo: Backup Diário ou Backup Padrão.
- **Mídia**: É onde será realizado o backup. Entre as mídias, existe a opção de **Diretório**, essa opção transfere os arquivos para o diretório indicado no campo **Diretório Raiz para Backup,** que pode ser um diretório da rede. Existe também a opção de **Lixo**, que apenas exclui os arquivos.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

[Tipo de Seleção]

- **Idade dos Arquivos**: Serão movidos para realização do backup, os arquivos que tiverem mais de "N" horas de idade.
- **Pesquisa SQL:** Permite filtrar as gravações através de **Critérios de Pesquisa**.



- **Tamanho Volume**: Volume que será gravado na mídia. O tamanho do volume deve ser configurado de acordo com a mídia utilizada.
- **Dispositivo**: Unidade utilizada quando a mídia configurada for CD, DVD-SL ou DVD-DL.
- **Diretório Raiz para Backup**: Diretório para realização do backup, o diretório padrão é C:\Voicerrec\Backup.

- **Em caso de mídia cheia**: Caso o micro tenha mais de um dispositivo de gravação, é possivel configurar para que ao terminar de gravar o volume em uma das unidades continue gravando em outra. Ex: Se o micro possuir duas unidades de CD e uma de DVD, pode-se configurar o primeiro backup "001" para gravar na unidade de CD e em caso de mídia cheia chamar o backup "002", programar o backup "002" para gravar na outra unidade de CD e em caso de mídia cheia chamar o backup "003", programar o backup "003" para gravar na unidade de DVD e em caso de mídia cheia chamar o backup "001".

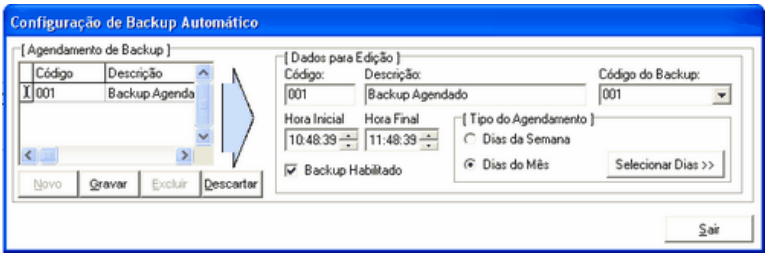
Você ainda pode preencher configurações opcionais:

- **Cria Volume Automaticamente**: Se está opção estiver selecionada, o sistema criará automaticamente um diretório para armazenamento do backup, o nome deste diretório será sempre *VOL_AnoMêsDia...HoraMinutoSegundo*. Recomenda-se manter esta opção selecionada para tornar o processo automático. Se a opção não estiver selecionada, antes de iniciar o processo de gravação será solicitado um nome para o volume.
- **Gera Log**: O sistema de backup cria automaticamente, no diretório **Log**, um arquivo texto com os acontecimentos do backup.
- **Verifica Dados do Backup**: Será utilizado se a mídia utilizada for **CD, DVD ou Diretório**. Quando selecionado, é efetuada uma verificação de todos os arquivos que foram gravados. Se a verificação detectar algum erro, o backup será cancelado, neste caso é necessário que se realize o backup novamente.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Em **Gravadores Selecionados** você deve informar qual gravador você deseja adicionar, podendo adicionar a mesma configuração para mais de um gravador.

Após selecionar os gravadores desejados, clique em **Gravar**. Na opção **Configurar Backup**, você poderá inserir um novo agendamento, selecionando o dia e a hora desejada para realização do backup.



[Dados para Edição]

- **Código:** Código do Backup Automático.
- **Descrição:** Descrição do Backup Automático.
- **Código do Backup:** Código da identificação do backup que será executado.
- **Hora Inicial e Final:** O backup será realizado entre esses dois períodos, *a hora final* *não* *é a hora em que terminará o backup*, se a duração ultrapassar a hora final, o backup não será interrompido.
- **Backup Habilitado:** Valida se o Backup está habilitado ou não.

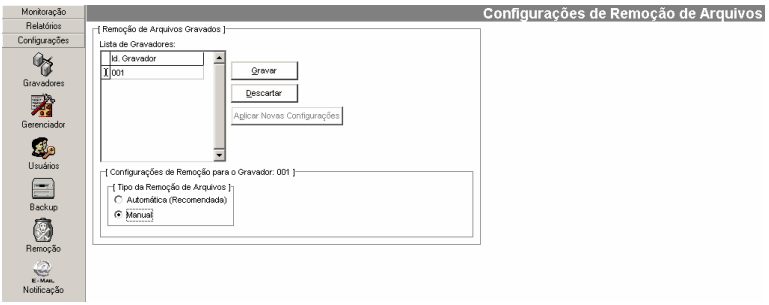
[Tipo de Agendamento]

- **Dias da Semana ou do Mês:** Dias que o Backup Automático será executado, podendo escolher o dia da semana ou do mês.
- **Selecionar Dias:** Seleciona os dias da semana ou os dias do mês.

** A opção de backup só poderá ser utilizada se for adquirido o módulo de Backup para o VoicerRec*.

3.3.5 Remoção

O Processo de Remoção permite a limpeza automática dos arquivos mais antigos, independente do processo de backup do arquivo ter sido finalizado ou não. Este processo é executado pelo módulo de gravação.



Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

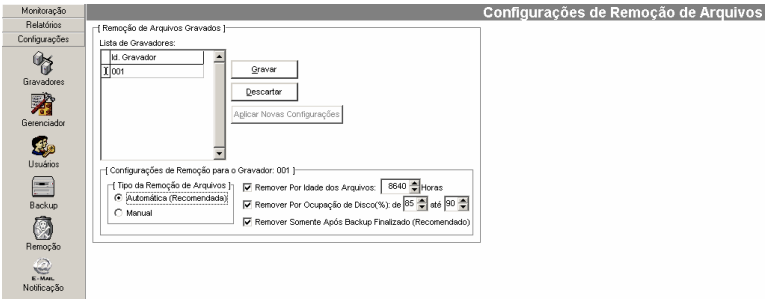
[Remoção de Arquivos Gravados]

- **Lista de Gravadores:** Mostra os gravadores configurados, pois a configuração de remoção é independente por gravador.
- **Gravar:** Grava as configurações no Banco de Dados.
- **Descartar:** Descarta as configurações no Banco de Dados.
- **Aplicar Novas Configurações:** Aplica as configurações atuais nos gravadores apresentados na "Lista de Gravadores".

[Configurações de Remoção para o Gravador : XXX]

Tipo da remoção de Arquivos:

- **Automática:** Permite que seja programado uma remoção de arquivos automáticamente.



- Remover Por Idade dos Arquivos: Serão removidos os arquivos que possuirem mais de "N" horas de idade.

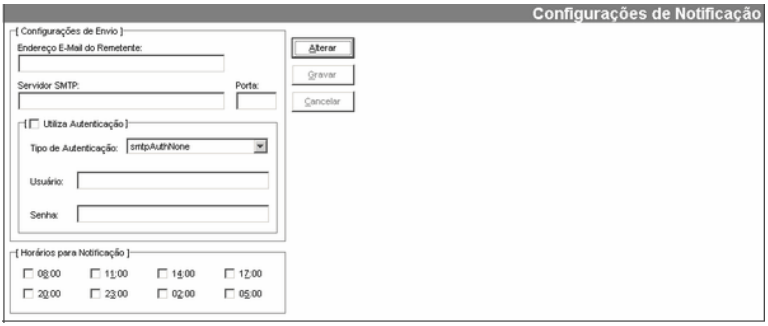
- Remover Por Ocupação de Disco(%): Ao atingir a porcentagem máxima de ocupação em disco configurada (Ex.: 90%), o sistema iniciará a remoção dos arquivos mais antigos, e pausará a remoção ao atingir a porcentagem mínima de ocupação configurada (Ex.: 85%).

- Remover Somente Após Backup Finalizado (Recomendado): As condições acima só seram aceitas após o backup dos arquivos ter sido finalizado.

- **Manual: Ao configurar a remoção de arquivos para "Manual" o sistema não efetuará nenhuma remoção, sendo assim o administrador do sistema ficará encarregado de remover os arquivos manualmente.**

3.3.6 Notificação

O Gerenciador possibilita configurar um e-mail para receber as notificacações em determinados momentos. O e-mail deve ser informado na Configuração de Usuários.



Endereço E-Mail do Remetente: Configura o e-mail do remetente.

Servidor SMTP: Servidor por qual será enviado o e-mail.

Porta: Porta do dervidor SMTP.

O e-mail será enviado;

- Ao inicializar o gravador.
- De 15 em 15 minutos quando o disco estiver cheio.
- Nos horários selecionados.

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

Parte IV

Suporte

4 Suporte

4.1 Contato

Em caso de presunção de defeito, entre em contato com o departamento de Assistência técnica da DigiVoice e solicite suporte pelo telefone (011) 2191-6363. Sempre tenha em mãos o código de registro do produto e/ou os dados do cliente que adquiriu o produto.

O CTIServer pode vir equipado opcionalmente com placa de modem, viabilizando suporte remoto. Caso seu equipamento foi adquirido sem este recurso, entre em contato com o Departamento Comercial da DigiVoice.

Caso após o suporte telefônico fique constatado defeito de hardware, siga os procedimento abaixo:

- Envie o produto para a DigiVoice com nota fiscal de natureza Remessa para Conserto.
- Anexe carta relatando o defeito apresentado.

Envie o produto para :

DigiVoice Tecnologia em Eletrônica Ltda
Al. Juruá, Nº 159 – Centro Empresarial de Alphaville
Barueri – São Paulo – CEP: 06455-010

Os produtos deverão ser enviados para a DigiVoice pelo meio de transporte de sua preferência, com frete pago. **Somente serão aceitos fretes a pagar, nos casos de equipamentos que tiverem seus defeitos de fabricação efetivamente comprovados dentro do período de garantia.**

Copyright © 2007 Digivoice Tecnologia em Eletrônica

- A garantia pode ser comprovada pela Nota fiscal de compra ou pelo selo de garantia fixado nos produtos, desde que não violados.

- Caso os defeitos apresentados, não estejam cobertos pela garantia (ver hipóteses no certificado de garantia) o frete deverá ser reembolsado.

- Os equipamentos que estiverem nas condições comprovadas de garantia, deverão ser enviadas á DigiVoice através de nossa transportadora autorizada :

  Braspress - 0800-775-3333
  Mercúrio - 3621-3100
  Tam - 0800-562211
  Velog – 3119-7003

- Prazos para Conserto/Substituição pela Assistencia Técnica:

  - Testes para avaliação :
    Durante a aceitação: Imediato
    Durante a garantia: 72Hs

  - Conserto/Substituição em geral :
    Durante a aceitação: 72Hs
    Durante a garantia: até 07 dias

Nestes prazos estão compreendidos a entrada e saída do produto na DigiVoice desconsiderando o tempo de transporte revenda-DigiVoice e DigiVoice-revenda (caso haja uma revenda intermediando).

Quaisquer dúvidas originadas deste documento, poderão ser esclarecidas através do Telefone/Fax (011) 2191-6363. Depto. de Assistência Técnica.