



客戶打電話下單，事後說沒這回事？
剛剛跟客戶通完電話，抄下的資料不見了！怎麼辦？

AR系列電話錄音系統
AR Series Voice Logger



交易依據 · 情報收集 · 提昇公司管理效率 · 監控客戶服務品質

上偉科技 www.sunwe.com.tw

HIGHLIGHT

產品特點

All-in-One

- 一台機器全部搞定，安裝簡易且價格合理
- 平常錄音時不需電腦，有八線及十六線可供選擇

操作簡便

- 坐在自己桌前就可以用自己的電腦登入錄音系統，中文化的軟體，清楚的使用介面，任何人都可以輕鬆上手

機架規格設計

- 標準機架規格，架設於機房方便又美觀，亦可掛壁

高音質高容量

- 內建250GB大硬碟，可錄16,000小時的對話(以八條電話線，每條線每天通話五小時，一週上班五天計算，可以錄下一年半的電話)
- 聲音採用ADPCM壓縮，可有效減少佔用硬碟空間，且確保音質清晰無失真

通聯記錄加錄音

每一通電話，可以記錄：

- 時間日期
- 通話長度
- 來電或是去電
- 電話號碼(及姓名)
- 使用的外線編號(及號碼)
- 通話的分機號碼(及姓名)
- 是否有錄音

搜尋資料容易

- 因為有了這些詳細的記錄，加上方便的搜尋功能，可以容易地找出想看想聽的記錄

只錄該錄的

- 有各種條件設定特定電話要錄或是不錄。確保管理者不想被聽到的隱私不會被錄到，想聽的電話一通也不會漏掉

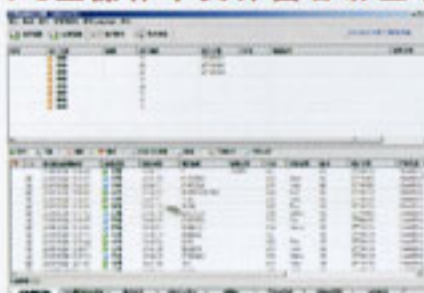
資料加密保護

- 所有錄音檔案都經過加密，即使硬體或檔案失竊，只要沒有密碼，一樣聽不到錄音內容，資料安全有保障

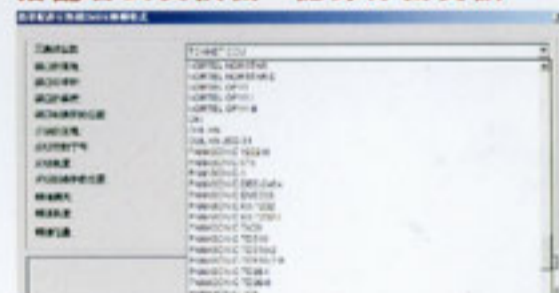
遠端監控

- 可透過網際網路登入遠端的機器，進行即時監聽或是查閱資料

PC上操作中文介面容易上手



搭配各式交換機 記錄分機資訊



通聯記錄全方位

時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	通話時間	
2005/10/28 13:41:37	08:01:58	01473150	212	Olivia	02	27746003	Hard Dr													
2005/10/28 13:40:26	08:00:11	81473150	211	Kelly	02	27746003	Hard Dr													
2005/10/28 13:38:40	08:02:52	950580000000	220	Alex	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 13:28:41	08:01:51	7700	211	Kelly	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 13:19:04	08:01:05	18588	222	Ros	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 13:04:43	08:00:18	83074370	215	Nancy	02	27746003	Hard Dr													
2005/10/28 12:45:07	08:00:25	83003179	213	Sky	02	27746003	Hard Dr													
2005/10/28 12:42:30	08:00:34	83058421	216	Nancy	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 12:37:11	08:00:09	8665222	16		03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 12:35:44	08:00:24	8665	222	Ros	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 12:35:37	08:04:25	8562975	211	Kelly	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 12:18:14	08:00:29	27324063	216	Nancy	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 12:01:54	08:01:59	700	211	Kelly	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 11:57:31	08:04:00	55625	211	Kelly	03	27746130	Hard Dr													
2005/10/28 11:45:48	08:05:05	84774003	16		03	27746003	Hard Dr													

多種權限用戶管理

- 可多人同時使用，但每個使用者只能取得他應取得的資訊

用戶名稱	登錄密碼	查詢錄音記錄	刪除錄音記錄	刪除錄音記錄	刪除錄音記錄	刪除錄音記錄	刪除錄音記錄	刪除錄音記錄
symonbor	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
admin	1111	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
hen	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
peter	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
bill	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
james	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
alex	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
bruce	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除
roby	1234	查詢	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除	刪除

Series | Voice Logger

FEATURES



主要功能說明

手動單通錄音/取消錄音

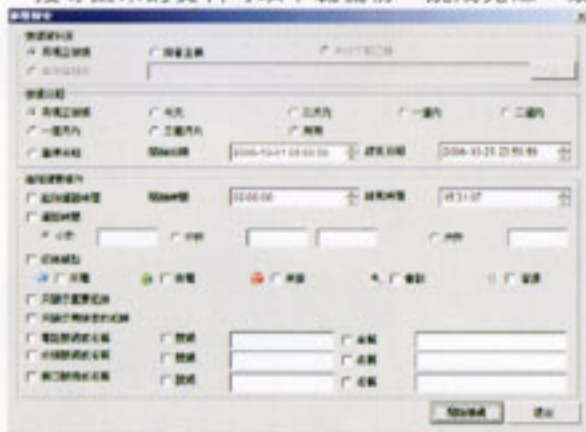
- 用戶可預設，從電話機的鍵盤輸入單通錄音或不錄音的命令代碼
- 通話到一半，如果覺得需要錄音，就按下錄音代碼(例如**)，這一整通電話的過程都會被錄下來
- 老闆可不公佈取消代碼，避免員工擅自取消錄音

電話號碼/分機號碼對應姓名

- 可儲存分機使用者的名稱，以及聯絡電話號碼的名稱，如此在查看通聯記錄時，不單顯示電話號碼，還能顯示通話雙方的姓名，讓通聯記錄看起來更清楚

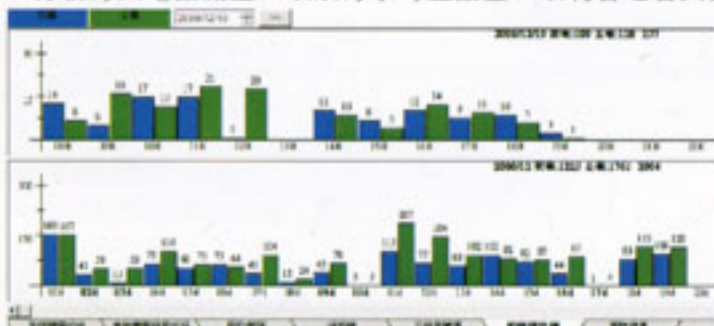
多功能搜尋

- 根據各種條件搜尋資料，快又準
- 搜尋出來的資料可以下載備份，燒成光碟，或是用email傳出



統計圖表

- 分析每天電話流量，以及每小時通話量，以利管理者人員調配



多種備份方式 確保資料安全無虞

- 可直接連上USB硬碟做備份，也可先下載到PC然後燒錄成光碟，可手動也可定時自動



系統監控程式

- 附屬的系統狀況監控程式，可在系統出現任何狀況時，立刻發出警告，避免記錄中斷
- 可透過網際網路監控
- 可同時監控六部錄音主機



系統日誌

- 可記錄所有使用者的使用記錄，包含登入登出，下載或刪除的檔案，所做的各項設定，可供日後追查



同步監聽

- 通話進行當中，主管可以在自己的電腦上進行同步監聽，監聽時通話雙方完全不會察覺，此功能適用於客服部門的主管對客服人員服務品質的監控，以及時給予指導，監聽功能不但可以在內部網路使用，亦可透過網際網路從遠端進行監聽

BEST RECORDING SYSTEM

最理想的錄音設備

AM2000錄音盒

讓AR系列錄更多

專為AR系列打造的附件AM2000錄音盒可以讓AR系列錄更多環境，AM2000與AR錄音主機以四芯線連接，每一個AM2000佔用一個錄音端口。



現場錄音

將AM2000裝在會議室，辦公桌上或教室內。按下錄音開關，就將全程錄音紀錄在AR錄音主機的硬碟內。

環境監聽錄音

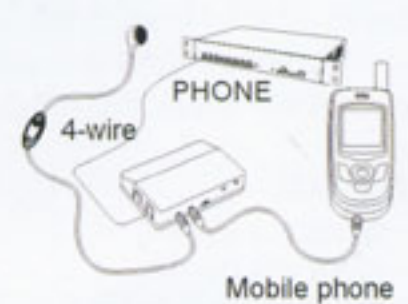
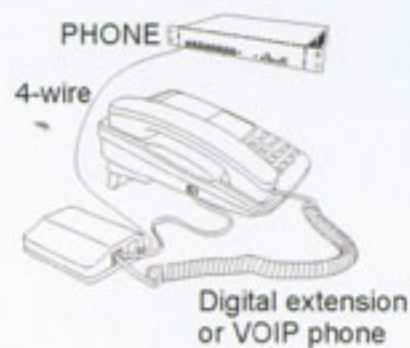
將AM2000設定在環境監控模式，只要監聽的環境內有聲響，就會自動啟動錄音。一直到聲音靜止一段時間，才自動關閉錄音。

無線電對講錄音

將無線電對講機的音頻輸出，接到AM2000的音頻輸入，可將無線電對講的全部過程錄到AR主機，採用聲控觸發，有聲音就錄，一段時間沒聲音就停止。

行動電話錄音

行動電話的耳機線透過AM2000可將通話錄到AR錄音主機內。



數位話機/網路電話機錄音

數位電話分機，按鍵式總機話機，網路電話機等特殊的電話機，並不是使用傳統的電話線路，因此無法直接接進AR錄音，使用AM2000可以將通話聲音從聽筒接出，一樣錄在AR主機內。

AR Series | Voice Logger



Series | Voice Logger



電話錄音的用途

電話錄音的應用將越來越普遍，就如同現在的影像監視，隨處可見。以前看到裝監視攝影機，會覺得侵犯隱私，但現在街頭巷尾都有攝影機，大家反而覺得安心。商用的電話錄音也是如此，有錄音存證，遇到狀況可以還原真相。然而現有的電話錄音產品，不是太簡單不符合需求，就是太複雜價格高得令人望之卻步。

安通的AR錄音系統提供了企業以及機關一個功能齊全，操作簡易，高安全性且低負擔的錄音解決方案。

事件存證

- 警方報案以及調度
- 消防單位報案及調度
- 憲兵, 海防報案電話
- 政府各種公共服務熱線
- 保全公司與客戶及值勤人員通聯記錄
- 帳務催討

交易存證

- 證券期貨公司客戶電話下單
- 電視購物客戶下單
- 銀行理財中心客戶電話指令
- 信用卡中心客戶確認
- 旅行社接單
- 餐廳外賣

內部監控

- 各類公司機構的內控
- 台商海外公司監控

教育訓練

- 客服部門的應對範例

犯罪蒐證

- 各企業或家庭遇到恐嚇勒索時蒐證

錄音設備 · 行行皆宜

電話錄音，可將電話錄音當成教育訓練的參考，加強客服人員應對技巧，有效提升顧客滿意度，因此應用範圍更加廣泛，有效減少員工利用公司電話做私人用途，節省企業支出。

證券交易、銀行

在銀行與證券交易最常見的糾紛，交易人員誤解客戶所需，造成嚴重損失，為避免此問題，利用電話錄音將每通電話通話記錄下來，日後若有任何爭議，可立即調閱錄音記錄，判別責任歸屬。

警察局

所有報案的電話，都可以記錄下來電的時間，電話號碼以及全程錄音。詢問筆錄時，亦可以配合AM1000會議錄音麥克風錄製筆錄並可立即傳至電腦儲存建檔。

電視購物

現今的電視購物媒體提供一個售貨平台跟客戶服務，不可諱言的這一類的電視購物的效果非常的大，銷售都有不錯的成績，在湧入的採購電話中，利用AR錄音系統，錄下購物訂購通話，一來可作為訂單確認功用，二來可作為購物依據，可避免日後一些購物糾紛。

客服中心

為提升公司服務層級、有效提升顧客滿意度、建立和顧客端良好溝通管道，進而創造業績、提升顧客回流率，擁有完善的客服電話錄音記錄，是記錄客服人員與客戶之間互動，保障客戶權利，增進客服人員服務品質的有效工具。

台商海外公司

台商人在海外開疆拓土，難免分身乏術，利用本產品的遠端監控功能，就可以隨時掌握海外公司人員的通聯內容，從是不是有人上班利用公司電話作私人用途，採購跟廠商殺價是否認真，到接電話的小姐是否禮貌周到，通通可以坐在家中上網搞定。

採購部門

採購已經成為當今企業獲取利潤的第二源泉，採購人員是否盡心創造利潤，開源節流，為避免採購議價結果的爭論，透過電話錄音，可清楚記錄議價及協調過程，此錄音記錄可作為日後爭議依據，更可作為日後採購檢討所用。

律師事務所

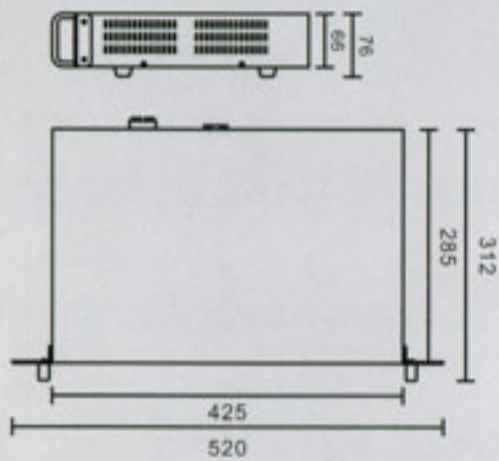
事務所裡所有的法律問題諮詢電話，或是當面的法律問題諮詢，都可以一一錄下來記錄存檔，更可立即為客戶做成電子檔案，透過email傳送給客戶，錄音檔案的保存亦可作為所內的案例教育參考資料。

AR系列外觀說明

規格

錄音通道容量	8條 (AR800) 或 16條 (AR1600)
硬碟容量	250GB, 錄音時間 16,000 小時
音頻壓縮	ADPCM, 4KB/sec
來電顯示標準	DTMF, Bellcore FSK, ETSI FSK
錄音觸發模式	提、掛機或聲音觸發
聲音重播	在電腦上通過內部區域網, USB 或網際網路
電源要求	AC100-240V, 50-60Hz
最大功率	20W
尺寸	425mm(W)x66mm(H)x285mm(D) 520mm(W)x76mm(H)x312mm(D) 含固定架
淨重	4.3公斤 / AR800 4.6公斤 / AR1600
內包裝	每台裝一個手提紙箱
(大小)	530mmx138mmx355mm
(重量)	6.1Kg / AR800, 6.5Kg / AR1600
外包裝	每四台用一個外包裝紙箱
(大小)	575mmx555mmx385mm (4.3 cu'ft)
(重量)	26公斤 / AR800, 27.6公斤 / AR1600

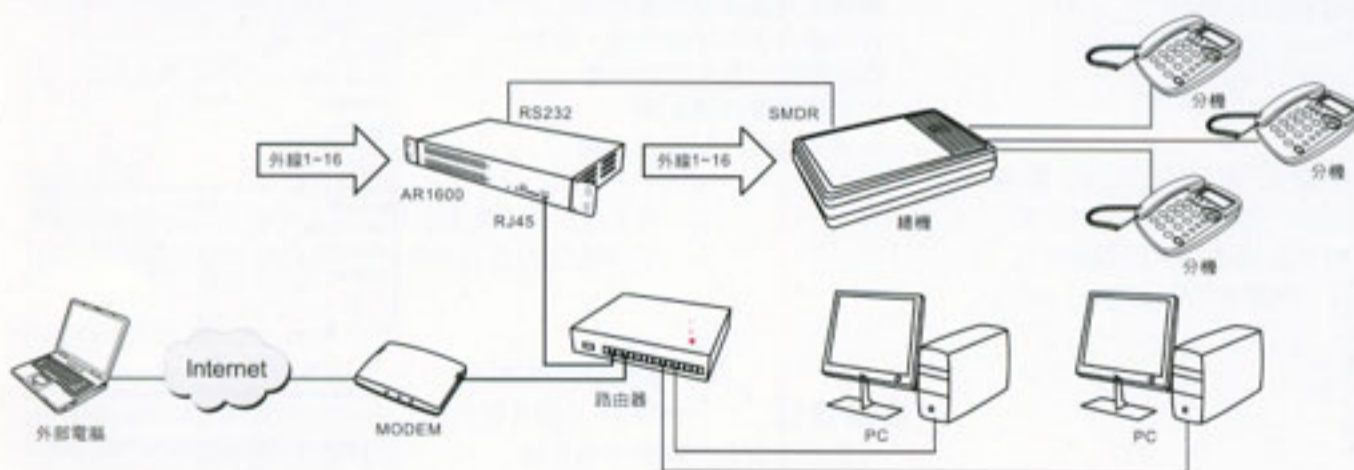
尺寸



單位：mm



系統連接圖



AR800 | 8線電話錄音系統



AR1600 | 16線電話錄音系統

經銷商