



管理 Avaya IP Office™ Platform Media Manager

版本 11.1.2
发行版本 10
2021 年 10 月

© 2021, Avaya Inc.

保留所有权利。

声明

Avaya 已采取适当措施保证本文档中的信息在印制时全面、准确，如有错漏，恕不负责。Avaya 保留更改和更正本文档信息的权利，而且没有义务向任何个人或组织通知此类更改。

文档免责声明

「文档」表示以各种介质发布的信息，可能包含通常提供给产品用户使用的产品信息、操作说明以及性能规格。文档不包括市场营销材料。除 Avaya 或明确代表 Avaya 对本文档原版本所作的修改、添加或删除外，Avaya 对于任何其他形式的修改、添加或删除概不负责。对于最终用户在一定程度上对本文档所作的修改、添加或删除所造成的或相关的全部赔偿、诉讼、要求及判决，最终用户均同意给予赔偿，并保证 Avaya、Avaya 的座席、服务方及员工不受伤害。

链接免责声明

Avaya 对本网站中或 Avaya 提供的文档中引用的任何链接网站的内容或可靠性概不负责。Avaya 不负责这些网站上提供的信息、声明或内容的准确性，也没有必要对其中描述或提供的产品、服务或信息表示认可。Avaya 不保证这些链接一直有效，因为我们无法控制所链接的页面是否可用。

保修

Avaya 为 Avaya 硬件和软件提供有限保修服务。请参照销售协议制定有限保修条款。此外，有关 Avaya 的标准保修语言以及保修期间对本产品的支持的信息，Avaya 客户和其他方可访问 Avaya 支持网站：<https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010>，位于「保修与产品生命周期」链接下，或访问 Avaya 指定的下级网站。请注意，如果您的产品购自美国和加拿大以外地区的 Avaya 授权渠道合作伙伴，保修应由该 Avaya 渠道合作伙伴提供，而非由 Avaya 提供。

「托管服务」指您从 Avaya 或授权 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）购买的 Avaya 托管服务订阅，有关适用托管服务的信息将在托管 SAS 或其他服务说明文档中进行详细说明。如果您购买托管服务订阅，则前述的有限保修可能不适用，但您可能有权获得与托管服务相关的支持服务，适用的托管服务将在您的服务描述文档中进行详细说明。有关更多信息，请联系 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）。

托管服务

只有在您购买了由 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）提供的 Avaya 托管服务订阅，才适用以下使用条款。有关托管服务使用条款，请浏览 Avaya 网站 ([HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LicenseInfo)) 下的「Avaya 托管服务使用条款」，或 Avaya 指定的下级网站，这些条款对所有访问或使用托管服务的用户均适用。如果您访问或使用了托管服务，或授权其他人访问或使用了托管服务，即表示您代表您个人和您所服务的实体（以下可互换地称为「您」和「最终用户」）同意使用条款。如果您代表公司或其他法律实体接受使用条款，即表示您有权保证此实体接受这些使用条款的约束。如果您没有这样的权利，或您不想接受这些使用条款，则您不得访问或使用，或授权其他任何人访问或使用托管服务。

许可

有关软件的许可条款，请访问 Avaya 网站：[HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LicenseInfo)，位于「Avaya 软件许可条款（Avaya 产品）」链接下；或访问 Avaya 指定的下级网站。根据与 Avaya 或 Avaya 授权渠道合作伙伴的商业协议，这些条款适用于下载、使用和/或安装 Avaya 软件的任何人，或从 Avaya Inc.、任何 Avaya 附属机构或 Avaya 授权渠道合作伙伴（如适用）购买软件的任何人。如果软件并非购自 Avaya、Avaya 附属机构或 Avaya 渠道合作伙伴，除非 Avaya 以书面形式另行同意，否则 Avaya 不向其提供本许可；而且 Avaya 保留对您或未经许可使用或出售本软件的任何人提起诉讼的权利。安装、下载或使用软件，或授权他人安装、下载或使用软件，即表示您代表您自己及您为其安装、下载或使用软件的实体（下面与「您」和「最终用户」的简称互换使用）同意这些条款和条件，并在您和 Avaya Inc. 或相应的 Avaya 附属机构（「AVAYA」）之间达成具有约束力的合同。

Avaya 在下列许可类型范围内向您提供使用许可证，但 Heritage Nortel 软件除外，它的许可范围如下所述。如果订单文件中没有明确标明许可类型，则适用的许可将为下方“指定系统许可”部分中提及的“指定系统许可证”（如果适用）。除非本文档或您适用的其他材料指定不同的许可数或功能单元，否则所授许可的适用数目及功能单元将为一（1）个。「软件」表示 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴作为独立产品或硬件预安装产品提供的对象代码格式的计算程序，以及任何升级、更新、Bug 修复或修改的相应版本。「指定处理器」表示单个独立的计算设备。「服务器」是指托管（实际托管或虚拟托管）可供多个用户访问的软件应用程序的“指定处理

器”。「实例」指在特定时间执行于以下机器上的单个软件副本：(i) 在一台物理机上执行；或者 (ii) 在一台已部署软件的虚拟机（「VM」）或类似的部署上执行。

许可类型

指定系统许可证 (DS)。最终用户可以安装和使用软件的每个副本或实例的数量仅为：1) 在若干“指定处理器”上最多为订单中指定的数量；或 2) 最多为订单、文档中指定的、或获得 Avaya 书面授权的数量。Avaya 可要求，根据类型、序列号、功能键、实例、位置或其他具体标识对指定处理器按顺序加以识别，或由最终用户通过 Avaya 为该目的而专门规定的电子方式向 Avaya 提供指定处理器。

并发用户许可证 (CU)。「最终用户」可以按照订单、文档中的指示或 Avaya 书面授权在多个“指定处理器”、一个或多个“服务器”上安装和使用“软件”，只要保证的给定时间内只有经许可数量的“单位”访问和使用“软件”。「单位」是指 Avaya 根据自己的判断对其许可进行定价所依据的单位，它可以是（无限制）代理、端口或用户、以个人或公司职能（例如网站管理员或帮助台）命名的电子邮件或语音信箱帐户，或者是由允许一个用户与“软件”交互的“软件”使用的管理数据库中的目录条目。单位可与指定、可识别的服务器或一个软件实例链接。

群集许可证 (CL)。最终用户可以安装和使用软件的每个副本或实例的数量最多仅为订单、文档中指明或 Avaya 书面授权的群集数量，如果未指明则默认为一（1）个群集。

企业许可证 (EN)。最终用户可以安装和使用软件的每个副本或实例，根据订单、文档指示或 Avaya 的书面授权仅可在企业范围内无限量使用软件实例。

指名用户许可证 (NU)。最终用户可以：(i) 每个授权的“指名用户”（在下文中定义）可以在单个“指定处理器”或“服务器”上安装和使用软件的每一份副本或实例；或 (ii) 在服务器上安装和使用软件的每一份副本或实例（只要已授权的“指名用户”按照订单、文档指示、或 Avaya 的书面授权访问和使用该“软件”）。「指名用户」是指经 Avaya 明确授权可访问和使用软件的用户或设备。根据 Avaya 自己的判断，「指名用户」可能（无限制）按名称、公司职能（例如网站管理员或帮助台）、以个人或公司职能命名的电子邮件或语音信箱帐户指定，或者是由允许一个用户与“软件”交互的该“软件”使用的管理数据库中的目录条目指定。

拆封许可证 (SR)。最终用户可按照适用许可协议中的条款和条件，如随附或适用于软件的「拆封」或「点击」许可证（在下文称为「拆封许可证」），根据订单、文档指示或 Avaya 的书面授权安装并使用软件。

数据交换许可证 (TR)。最终用户最多可以在指定时间段内，按照订单、文档指示或 Avaya 的书面授权使用软件且不得超过数据交换次数。“数据交换”指 Avaya 自行决定其许可定价所依据的单位，并且可以（无限制）通过软件在指定时间段（例如，每小时、每天、每月）的使用情况、访问、交互（客户端/服务器或客户/组织之间）或操作来衡量。数据交换的示例包括但不限于每次播放问候语/启用消息等待、每次个性化宣传（在任何通道）、每次回叫操作、每次实时座席或网络聊天会话、每次呼叫路由或重定向（在任何通道）。未经 Avaya 事先同意并支付额外费用，最终用户不能超出数据交换的次数。

Heritage Nortel 软件

「Heritage Nortel 软件」是指被 Avaya 收购的软件，它于 2009 年 12 月作为 Nortel 企业解决方案业务的一部分被收购。Heritage Nortel 软件是包含在 Heritage Nortel 产品列表中的一款软件，位于 <https://support.avaya.com/LicenseInfo> 中的「Heritage Nortel Products」链接下或由 Avaya 指定的下级网站中。对于 Heritage Nortel 软件，Avaya 为客户授予 Heritage Nortel 软件的使用许可证，前提条件是仅限于授权激活或授权使用的级别范围、仅出于文档中指定的目的以及仅为在 Avaya 设备上执行或进行通信而嵌入在内。Heritage Nortel 软件费用根据订单或发票中指定的授权激活或使用范围而定。

版权

除非另有明确声明，否则不得使用本网站上的材料以及 Avaya 提供的文件、软件、托管服务或硬件。本网站上的所有内容以及 Avaya 提供的文档、托管服务和产品，包括内容的挑选、安排和设计，均归 Avaya 或其被认可人所有并受版权和其他知识产权法保护，包括与数据库保护相关的特殊权利。除非 Avaya 明确授权，否则您不得以任何方式部分或全部修改、复制、转载、再版、上传、发布、传输或分发任何内容，包括任何代码和软件。未经 Avaya 书面明确同意而擅自转载、传输、传播、存储和/或使用可能会触犯适用法律而构成刑事及民事犯罪。

虚拟化

如果在虚拟机上部署本产品，则以下条款适用。每个产品均有自己的订购代码和许可类型。除非另有说明，一件产品的每个实例都必须

须单独授权和订购。例如，如果终端用户或 Avaya 渠道合作伙伴想安装同一类型产品的两个实例，则应订购此类型的两个产品。

第三方组件

「第三方组件」是指软件或托管服务中的某些软件程序全部或部分包含根据第三方协议发行的软件（包括开发源代码软件）（「第三方组件」），上述协议可能包含针对使用某些软件部分的权利的条款（「第三方条款」）。根据需要，有关已分发 Linux 操作系统源代码的信息（适用于具有已分发 Linux 操作系统源代码的产品），以及有关识别第三方组件的版权持有人和适用的第三方条款的信息，请从产品、文档中或 Avaya 网站 <https://support.avaya.com/Copyright> 或 Avaya 指定的下级网站中获取。作为第三方条款提供的开源软件许可条款与这些软件许可条款授予的许可权利一致，并且可能包含使您受益的其他权利，如开源软件修改和分发。单就适用的第三方组件而言，当这些软件许可条款对您的限制比适用的第三方条款更大时，这些第三方条款应优先于这些软件许可条款。

仅在随本产品一起分发 H.264 (AVC) 编解码器时，以下条款才适用。本产品已获得 AVC 专利组合许可，可供用户出于个人或其他目的使用，其中并未收取以下操作的费用：(i) 根据 AVC 标准编码视频（「AVC 视频」）和/或 (ii) 解码 AVC 视频，其已由参与个人活动的用户编码和/或从有权提供 AVC 视频的视频提供商获得。不得授予或暗示用于任何其他用途的许可。其他详细信息可从 MPEG LA, L.L.C. 获取。请参见 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)。

服务提供商

以下条款适用于 Avaya 渠道合作伙伴对 Avaya 产品或服务进行的托管。产品或托管的服务可能会使用受第三方条款制约的第三方组件，并可能要求服务提供商直接从第三方供应商处获得独立的许可。Avaya 渠道合作伙伴对 Avaya 产品的托管必须获得 Avaya 的书面授权，而且，如果这些托管的产品使用或嵌入了某个第三方软件（包括但不限于 Microsoft 软件或编解码器），则 Avaya 渠道合作伙伴必须自行付费直接从相应的第三方供应商处独立获得任何适用的许可证协议。

对编解码器而言，如果 Avaya 渠道合作伙伴托管的产品使用或嵌入了 H.264 或 H.265 这些编解码器，则 Avaya 渠道合作伙伴确认并同意任何和所有相关的费用和/或版税均由 Avaya 渠道合作伙伴承担。H.264 (AVC) 编解码器已获得 AVC 专利组合许可，可供用户出于个人或其他目的使用，其中并未收取以下操作的费用：(i) 根据 AVC 标准编码视频（「AVC 视频」）和/或 (ii) 解码 AVC 视频，其已由参与个人活动的客户编码和/或从有权提供 AVC 视频的视频提供商获得。不得授予或暗示用于任何其他用途的许可。可通过 MPEG LA, L.L.C 获得 H.264 (AVC) 和 H.265 (HEVC) 编解码器的更多信息。请参见 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)。

遵守法律

您承认并同意，您有责任在使用 Avaya 产品的国家或地区遵守任何适用的法律法规，包括但不限于与通话录音、数据隐私、知识产权、商业秘密、欺诈和音乐表演权有关的法律和法规。

防止收费欺诈

「盗取电讯服务」指未经授权的一方（例如，非公司员工、代理商、转包商或不代表贵公司利益的人员）擅自使用您的电讯系统。请注意，您的系统会存在与电讯欺诈相关的危险，如果发生电讯欺诈，则将导致电信服务额外费用的明显增加。

Avaya 电讯欺诈投诉

如果您怀疑自己遭遇电讯欺诈，并需要技术协助或支持，美国及加拿大用户请致电技术服务中心电讯欺诈投诉热线 +1-800-643-2353。要取得其他支持电话号码，请访问 Avaya 支持网站：<https://support.avaya.com> 或 Avaya 指定的下级网站。

安全漏洞

有关 Avaya 安全支持政策的信息请访问 <https://support.avaya.com/security> 中的“安全策略与支持”部分。

可疑的 Avaya 产品安全漏洞将按照 Avaya 产品安全支持流程 (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) 处理。

商标

本网站中以及 Avaya 提供的文档、托管服务和产品中显示的商标、徽标和服务标记（「标志」）是 Avaya、其附属公司、其许可方、其供应商或其他第三方的注册或未注册的标志。事先未经 Avaya 或拥有此标志的第三方书面同意，用户不得使用此类标志。未经 Avaya 或相应第三方的明确书面许可，本网站、文档和托管服务及产品中包含的任何内容均都不应解释为授予（通过暗示、禁止反言或其他形式）此类标志的任何许可或权利。

Avaya 是 Avaya Inc. 的注册商标。

所有非 Avaya 商标均属于其各自所有者。

Linux® 是 Linus Torvalds 在美国及其它国家的注册商标。

目录

| | |
|---|----|
| 第1部分: 简介 | 7 |
| 第1章: IP Office Media Manager | 8 |
| Media Manager 体系结构..... | 8 |
| 容错..... | 9 |
| Media Manager 的管理员访问..... | 10 |
| 支持的语言..... | 10 |
| 备份和还原..... | 11 |
| 第2章: Media Manager 设置 | 12 |
| 许可..... | 12 |
| 在 Web Manager 上验证 Media Manager 许可证..... | 13 |
| 在 Voicemail Pro 上验证许可证..... | 13 |
| 激活其他硬盘..... | 13 |
| 启动 Media Manager 服务..... | 14 |
| 配置 Media Manager..... | 15 |
| Media Manager 的“配置”设置..... | 15 |
| 配置 IP500 V2 系统地址..... | 18 |
| 第2部分: 配置 | 19 |
| 第3章: 配置 Media Manager 访问 | 20 |
| 提供 Media Manager 的管理访问权限..... | 20 |
| 通过自我管理配置用户访问权限..... | 21 |
| 第4章: 管理呼叫录音 | 23 |
| 打开/关闭呼叫录音警告..... | 23 |
| 设置呼叫录音的最大长度..... | 24 |
| 配置录音显示..... | 24 |
| 配置用户的手动呼叫录音目的地..... | 24 |
| 手动录音配置设置..... | 25 |
| 为用户配置自动呼叫录音..... | 25 |
| 用户自动呼叫录制设置..... | 26 |
| 为寻线组配置自动录音..... | 26 |
| 寻线组呼叫录音设置..... | 27 |
| 为拨入呼叫路由配置自动呼叫录音..... | 28 |
| 拨入呼叫路由呼叫录音设置..... | 28 |
| 为帐户代码配置自动录音..... | 29 |
| 帐户代码呼叫录音设置..... | 29 |
| 第3部分: 连接器和存档 | 31 |
| 第5章: 管理用于录音存档的连接器 | 32 |
| 添加连接器..... | 32 |
| “连接器”..... | 33 |
| 修改连接器的详细信息..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 删除现有连接器..... | 33 |
| 第6章: 存档到 DVD..... | 35 |
| 配置 DVD 存档..... | 35 |
| 第7章: 存档到外部 NAS..... | 37 |
| 配置 NAS 存档..... | 37 |
| 第8章: 存档到 Google 云端硬盘..... | 39 |
| 为 Media Manager 创建 Google 云端硬盘..... | 39 |
| 配置 Google 云端硬盘存档..... | 40 |
| 第9章: 将录音存档到 BYOS..... | 41 |
| 将 BYOS 配置为主存储..... | 41 |
| 存档到 Google Cloud 存储桶..... | 42 |
| 为 Media Manager 创建 Google 存储桶..... | 42 |
| 配置 Google Cloud 存储桶以进行存档..... | 43 |
| 存档到 Azure Blob..... | 44 |
| 为 Media Manager 创建 Azure Blob..... | 44 |
| 配置 Azure Blob 存储存档..... | 46 |
| 存档到 Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)..... | 47 |
| 为 Media Manager 创建 Amazon S3 存储桶..... | 47 |
| 配置 Amazon S3 存档..... | 48 |
| 第10章: 将录音迁移至其他存储..... | 50 |
| 第4部分: 录音和告警..... | 55 |
| 第11章: 管理录音..... | 56 |
| 访问录音..... | 56 |
| 录音详细信息..... | 57 |
| 使用搜索文本框搜索录音..... | 58 |
| 筛选显示的录音..... | 58 |
| 筛选器选项..... | 59 |
| 播放呼叫录音..... | 59 |
| 下载录音..... | 60 |
| 验证呼叫录音的身份验证..... | 60 |
| 删除录音..... | 61 |
| 第12章: 使用审计跟踪..... | 62 |
| 查看审计跟踪..... | 62 |
| 审计字段说明..... | 63 |
| 导出审计跟踪..... | 63 |
| 第13章: 关于提醒和通知..... | 65 |
| 查看提醒..... | 65 |
| “警报”..... | 66 |
| 第5部分: 其他..... | 67 |
| 第14章: Contact Recorder 迁移..... | 68 |
| 迁移限制..... | 69 |
| 迁移前提条件..... | 69 |

| | |
|-----------------------------|----|
| 启动 Contact Recorder 迁移..... | 70 |
| 第15章: 资源 | 71 |
| 文档资源..... | 71 |
| 在 Avaya 支持网站上查找文档..... | 71 |
| 支持..... | 71 |
| 查看 Avaya Mentor 视频..... | 72 |
| 使用 Avaya InSite 知识库..... | 72 |
| 其他 IP Office 资源..... | 73 |

第1部分：简介

第1章：IP Office Media Manager

IP Office Media Manager 提供存储和重放由 Voicemail Pro 生成的音频呼叫录音的功能。它将录音存储在本地驱动器上。录音也可以存档到其他位置（DVD、网络附加存储 [NAS] 或 Google 云端硬盘）。

Media Manager 会存档这些录音并编成目录，以供管理员和用户在需要时搜索、播放和下载。系统管理员可通过 Web Manager 访问录音。对于用户，可以通过其 Web 自我管理界面配置访问权限。

仅支持 Media Manager 在 Voicemail Pro 所在的同一服务器上运行。

- 对于基于主要服务器的网络，Media Manager 在主要服务器上受支持，并在该服务器上与 Voicemail Pro 配合使用。它在辅助服务器或网络中的任何其他服务器上不受支持。
- 对于独立 IP500 V2 系统或 IP500 V2 系统的 SCN，它在为网络提供中央语音信箱服务的同一 IP Office 应用程序服务器上受支持。它在 UCM 模块中不受支持。

Contact Recorder

Contact Recorder 是以前用于存档呼叫录音的应用程序。现在已被 Media Manager 代替。升级装有 Contact Recorder 的系统的客户必须将呼叫录音数据库迁移到 Media Manager，以便能通过 Media Manager 界面搜索和重放现有的呼叫录音。请参阅[迁移 Contact Recorder](#)（在第 68 页上）。无需移动现有录音。

相关链接

[Media Manager 体系结构](#)（在第 8 页上）

[容错](#)（在第 9 页上）

[Media Manager 的管理员访问](#)（在第 10 页上）

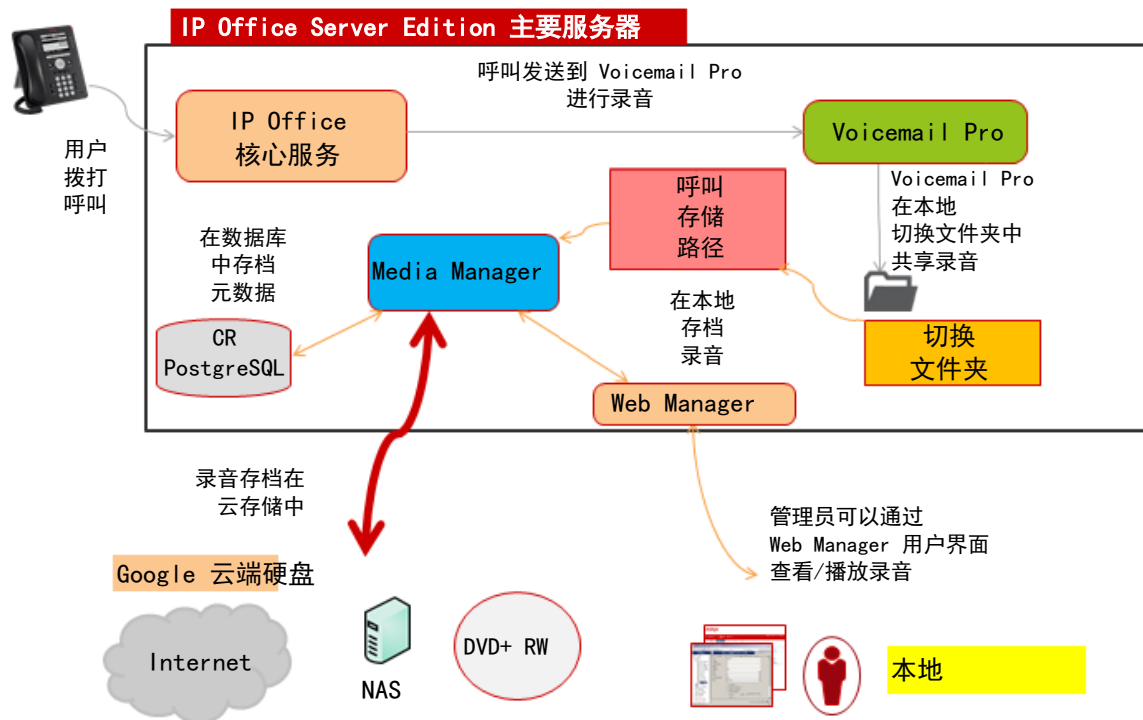
[支持的语言](#)（在第 10 页上）

[备份和还原](#)（在第 11 页上）

Media Manager 体系结构

Media Manager 会存档这些录音并编成目录，以供管理员和用户在需要时搜索、播放和下载。系统管理员可通过 Web Manager 访问录音。对于用户，可以通过其 Web 自我管理界面配置访问权限。

下图显示了 Media Manager 操作的体系结构的简化摘要。



1. IP Office 系统请求 Voicemail Pro 录制呼叫。
 - 可自动为特定用户、组、拨入呼叫路由或帐户代码触发录音。
 - 也可以由语音信箱呼叫流程触发录音。
 - 用户也可以手动触发录音。
 - 呼叫录音的配置设置会指示录音的目的地。它可以是普通语音信箱或 Media Manager（使用设置“录音库”）。
2. 语音信箱服务进行呼叫录音。对于目的地设置为 Media Manager 的录音，录音将放入切换文件夹。
3. Media Manager 服务将不断检查切换文件夹：
 - 每当有新的录音出现，它会将录音复制到其呼叫存储文件夹。
 - 呼叫和呼叫方的详细信息将添加到 Media Manager 数据库中。
4. 如果 Media Manager 已配置外部连接器，新录音的副本也会定期存档到外部位置（DVD、NAS 或 Google 云端硬盘）。

相关链接

[IP Office Media Manager](#)（在第 8 页上）

容错

如果 Server Edition 主要不可用，则 Media Manager 提供的存档服务和界面也将不可用。当主要服务器恢复正常时，存档服务也将恢复正常。但是，由于 Voicemail Pro 具备容错功能，因此

当主要服务器不再正常运行时，次要服务器将继续录制呼叫。这些呼叫录音必须在主要服务器恢复正常运行后传输至主要服务器。为传输这些录音，您必须在 Voicemail Pro 的“系统首选项”中的“语音信箱录制”选项卡中配置 SFTP 连接。如需了解更多信息，请参阅《《管理 Avaya IP Office™ Platform Voicemail Pro》》中的“语音信箱录制”部分。

相关链接

[IP Office Media Manager](#)（在第 8 页上）

Media Manager 的管理员访问

关于此任务

默认情况下，IP Office 系统的管理员帐户可以按照以下流程使用 IP Office Web Manager 菜单访问 Media Manager 设置。

但是，可以为任何 IP Office 服务用户配置 Media Manager 访问权限和访问级别。请参阅[管理访问权限](#)（在第 20 页上）。

过程

1. 登录“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager”。

相关链接

[IP Office Media Manager](#)（在第 8 页上）

支持的语言

IP Office Media Manager 用户界面和用户文档提供下列语言版本：

- 美式英语
- 荷兰语
- 意大利语
- 德语
- 俄语
- 法语
- 拉丁西班牙语
- 巴西葡萄牙语
- 简体中文

相关链接

[IP Office Media Manager](#)（在第 8 页上）

备份和还原

IP Office Web 管理菜单包含备份和还原设置的功能（有关完整详细信息，请参阅《《Deploying IP Office Server Edition》》（部署 IP Office Server Edition）手册）。这些备份和还原工具适用于 Media Manager，如下所示：

- **Media Manager 配置：**当选择 Media Manager 作为操作的组件时，Media Manager 应用程序的配置设置包括在备份与还原过程中。
- **呼叫录音数据库：**当选择 Media Manager 作为操作的组件时，呼叫录音数据库及其位置包括在备份和还原过程中。
- **呼叫录音：**在附加硬盘上存储并在任何外部连接器上存档的呼叫录音不包括在备份与还原过程中。

相关链接

[IP Office Media Manager](#)（在第 8 页上）

第2章：Media Manager 设置

Media Manager 仅在使用附加硬盘来存储录音时受支持。不支持在用于 Voicemail Pro 和其他 IP Office 应用程序的同一磁盘上进行存储。

本文档无法涵盖有关安装附加驱动器（如果使用的是 RAID，则为一对驱动器）的内容。请参阅所使用的特定服务器平台的文档。

相关链接

[许可](#)（在第 12 页上）

[激活其他硬盘](#)（在第 13 页上）

[启动 Media Manager 服务](#)（在第 14 页上）

[配置 Media Manager](#)（在第 15 页上）

[配置 IP500 V2 系统地址](#)（在第 18 页上）

许可

需要以下许可证：

- 独立 IP500 V2 系统需要 Media Manager 订阅。
- IP Office Server Edition，主要服务器需要 Media Manager 订阅。
- IP Office Select 使用双语音信箱服务器，主要服务器和次要服务器都需要 Media Manager 许可证。

在使用 PLDS 许可的系统上，Media Manager 需要 VMP Pro Media Manager 许可证才能运行。现已拥有 Voice Recordings Administrator 许可证（用于 Contact Recorder）的升级系统可以继续使用该许可证。

- **试用期：**在没有许可证的系统上，运行 Media Manager 有 90 天的试用期。此时间段始于您在系统中启动 Media Manager 服务时。试用期结束之后，IP Office Media Manager 会停止继续录音，但会保留在试用期间录制的录音。系统会在 Web Manager 的屏幕上显示针对此情况的警告。您可以在试用期间或其到期后随时添加许可证。

应用许可证

有关应用许可证的信息，请参阅《《通过 Web Manager 管理 Avaya IP Office™ 平台》》或《《用 Manager 管理 Avaya IP Office™ 平台》》中的“应用许可证”主题。

相关链接

[Media Manager 设置](#)（在第 12 页上）

[在 Web Manager 上验证 Media Manager 许可证](#)（在第 13 页上）

[在 Voicemail Pro 上验证许可证](#)（在第 13 页上）

在 Web Manager 上验证 Media Manager 许可证

关于此任务

对于使用 PLDS 许可的系统，可以在 IP Office 系统配置中检查是否存在相应的许可证。

过程

1. 登录“Web Manager”界面。
2. 单击“系统设置” > “许可证”。
3. 验证 Media Manager 许可证是否列为了 VMPro Media Manager。

如果您的系统正在使用 WebLM 许可且系统未在“许可证”屏幕中显示该许可证，您可以保留 Media Manager 许可证。要保留许可证，请选择“远程服务器”选项卡，将 Media Manager 设为 1，然后单击“更新”。

相关链接

[许可](#)（在第 12 页上）

在 Voicemail Pro 上验证许可证

关于此任务

如果需要，还可以使用 Media Manager 客户端检查是否具有 Voicemail Pro 支持的相应许可证或订阅。该步骤可验证语音信箱服务是否在需要时将录音放在正确的位置以供 Media Manager 收集。

过程

1. 登录“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Voicemail Pro（呼叫流程管理）”。
3. 在 Voicemail Pro 客户端上，单击“帮助” > “关于”。
4. 验证 Media Manager 是否列为了许可软件。许可名称为 VRL (Media Manager)。

相关链接

[许可](#)（在第 12 页上）


激活其他硬盘

关于此任务

Media Manager 仅在使用其他硬盘来存储录音时受支持。不支持在用于 Voicemail Pro 和其他 IP Office 应用程序的同一磁盘上进行存储。使用其他硬盘存储录音文件时，呼叫录音数据库与 Media Manager 应用程序将存储在同一硬盘上。

对于带有其他硬盘（或配置为 RAID 对的磁盘对）的新服务器，其他驱动器的配置和格式化是新服务器初始化过程的一部分。有关新服务器的部署，请参阅相关文档。但是，对于在初始化后添加了其他磁盘的现有服务器，请使用以下操作步骤激活其他硬盘。

过程

1. 在客户端计算机上的浏览器中访问 `https://<IP address of the server>:7071`。
2. 输入管理员帐户的“用户名”和“密码”，然后单击“登录”。
3. 选择“设置” > “系统”。
4. 向下滚动到“其他硬盘驱动器信息”设置。
5. 选中“激活”复选框。
6. 在“安装点路径”中，输入其他驱动器的安装路径。
 - 默认建议值为 `/additional-hdd#1`。当您使用该路径添加硬盘驱动器时，系统会为 Media Manager 自动创建一个带有路径 `/additional-hdd#1/partition1` 的分区。
 - 通过将该路径设置为 Media Manager 应用程序的“呼叫存储路径”（“应用程序” > “Media Manager” > “配置”）来使用该路径。
7. 如果是新磁盘（即未存储任何现有呼叫录音），则在“格式化硬盘驱动器”下选择“启用”。
 -  **警告:**
 - 不要格式化已存储任何呼叫录音的现有驱动器。执行此操作将删除所有现有的呼叫录音，且没有恢复这些录音的选项。
8. 单击“保存”。

下一步

- 添加其他硬盘驱动器后，检查 Media Manager 服务是否正在运行。请参阅[启动 Media Manager 服务](#)（在第 14 页上）。

相关链接

[Media Manager 设置](#)（在第 12 页上）

启动 Media Manager 服务

关于此任务

按照以下步骤检查 Media Manager 服务是否已启动。

过程

1. 在客户端计算机上的浏览器中访问 `https://<IP address of the server>:7071`。
2. 输入管理员帐户的“用户名”和“密码”，然后单击“登录”。
3. 单击“显示可选服务”。
4. 检查“Media Manager”旁边的复选框是否已选中。这将指示该服务在每次重新启动时都重新启动服务。

5. 单击“Media Manager”旁边的“启动”按钮。
6. 请等待，直到按钮显示“停止”，这表示 Media Manager 服务已启动。

下一步

- 启动该服务后，可以将其配置为收集和存储录音。请参阅[配置 Media Manager](#)（在第 15 页上）。

相关链接

[Media Manager 设置](#)（在第 12 页上）

配置 Media Manager

关于此任务

至少需要对 Media Manager 进行以下配置：它应从哪个位置收集语音信箱服务录制的呼叫录音，以及它应在哪个位置存储这些录音。可通过托管 Media Manager 的服务器的 Web Manager 菜单来完成此配置。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “配置”。
3. 在“切换文件夹”字段中，检查路径是否已设置为 /opt/vmpro/MM/VRL。这是语音信箱服务将它已被指示提供给 Media Manager 的录音保存到的路径。
4. 在“呼叫存储路径”字段中，输入路径 /additional-hdd#1/partition1。该路径应与为 Media Manager 用于存储呼叫录音的附加硬盘驱动器设置的路径和分区一致。
5. 根据客户的要求编辑任何其他 Media Manager 设置。
6. 单击“更新”。

下一步

- 配置该服务后，在相关系统上（该服务在为 IP500 V2 系统提供语音支持的 IP Office Application Server 上运行），需要添加 IP500 V2 系统的地址。请参阅[配置 IP500 V2 系统地址](#)（在第 18 页上）。

相关链接

[Media Manager 设置](#)（在第 12 页上）

[Media Manager 的配置设置](#)（在第 15 页上）

Media Manager 的“配置”设置

“应用程序” > “Media Manager” > “配置”

| 名称 | 说明 |
|-------------|--|
| “配置文件” | 默认 = 空 标识配置文件的唯一名称。 |
| “日志级别” | 默认 = 信息 日志级别的类型。有如下选项： <ul style="list-style-type: none"> • 信息 • 调试 • 错误 |
| “切换文件夹” | 默认 = /opt/vmpro/MM/VRL IP Office Media Manager 获取录音的 Voicemail Pro 路径。Voicemail Pro 将呼叫录音文件写入该文件夹。 |
| “保留呼叫的天数” | 默认 = 180 天 数据库保留呼叫详细信息的天数。IP Office Media Manager 可在指定时间段后删除呼叫录音。要禁止删除呼叫录音，请在此字段中输入“0”。 ★ 注意： <ul style="list-style-type: none"> • Media Manager 将在分配的存储空间已满时删除呼叫录音。 |
| “审计保留时间(天)” | 默认 = 180 天 审计跟踪或录音在 IP Office Media Manager 中保留的天数。此字段的最小值为 1 天，最大值为 365 天。 |
| “激活连接器” | 当前用于远程存档的连接器。下拉菜单列出了可以存档录音的所有可用连接器。更改连接器会导致存档目标位置发生更改。但是，用户仍然可以访问以前存档的录音。 |
| “呼叫存储路径” | 默认 = 空。 其他硬盘驱动器分区的路径；Media Manager 在从“切换文件夹”中指定的目录收集录音后，应使用该路径来存储这些录音。 如果使用路径 /additional-hdd#1 添加了其他驱动器，请输入 /additional-hdd#1/partition1。可以使用服务器的平台视图菜单查看使用的其他驱动器路径 如果您在已开始录制后必须更改该值，请先将旧目录中的所有子目录和文件复制到新的目录中，然后再恢复录制。 |
| “托管存储类型” | 当前用于外部存储存档的存储类型。下拉菜单列出了可以存档录音的所有可用外部存储。 每种存储类型都有各自的配置。云存储路径的配置设置相应地更改为所选的“托管存储类型”。 请参阅 云存储类型配置设置 （在第 17 页上）。 |
| “发送电子邮件” | 默认 = 否 该选项用于选择系统是否必须发送提醒和事件电子邮件。 |

表格接下页...

| 名称 | 说明 |
|------------------|--|
| “SMTP 邮件服务器” | 默认 = 空 IP Office Media Manager 用来发送有关提醒和事件的电子邮件消息的 SMTP 邮件服务器。如果您将该字段留空，则系统将无法发送有关提醒和事件的电子邮件消息。 |
| “SMTP 端口” | 默认 = 空 服务发送电子邮件消息使用的 SMTP 端口。 |
| “安全连接” | 默认 = 否 该选项表示连接是否安全。安全的连接使用传输层安全性 (TLS) 协议进行通信。有如下选项： • 是 • 否 |
| “SMTP 用户名” | 默认 = 空 SMTP 服务器的用户名。如果 SMTP 服务器不需要进行发送器身份验证，您可以将此字段留空。如有需要，请在此处设置用户名。 |
| “SMTP 密码” | 默认 = 空 SMTP 服务器的密码。如果 SMTP 服务器不需要进行发送器身份验证，您可以将此字段留空。如有需要，请在此处设置密码。 |
| “SMTP 邮件“发件人”地址” | 包含提醒和事件的 SMTP 电子邮件的来源地址。 |
| “发送“提醒/事件”电子邮件至” | 必须向其发送提醒和事件的电子邮件地址。您可以添加多个电子邮件地址，使用分号分隔。 |

相关链接

[配置 Media Manager](#)（在第 15 页上）

[云存储类型配置设置](#)（在第 17 页上）

云存储类型配置设置

云存储类型配置设置相应地更改为所选的“呼叫存储类型”。

| 名称 | 说明 |
|----------------------------|--|
| “Google Cloud Storage 存储桶” | 选择此选项会将“Google Cloud Storage 存储桶”设为主存储。 |
| “存储桶名称” | 输入符合存储桶名称要求的唯一存储桶名称。请参阅 存储桶命名指南 。 |
| “父文件夹” | 输入唯一的父文件夹名称。 |
| “导入服务帐户密钥” | 浏览并选择您在创建 Google Cloud 存储桶后下载的 .JSON 文件。请参阅 服务帐户 。 |
| “Microsoft Azure Blob 存储” | 选择此选项会将“Microsoft Azure Blob 存储”设为主存储。 |

表格接下页...

| 名称 | 说明 |
|-----------------|--|
| “存储帐户名称” | 存储帐户允许指定唯一的名称。您在外部存储中存储的每个媒体录音都有一个包含唯一存储帐户名称的地址。 |
| “Azure 容器名称” | 输入容器名称。请参阅 命名和引用容器、Blob 和元数据 。 |
| “父文件夹” | 输入唯一的父文件夹名称。 |
| “SAS 令牌” | 输入生成的 SAS 令牌。请参阅 授权访问 Azure 存储中的数据 。 |
| “Amazon S3 存储桶” | 选择此选项会将“Amazon S3 存储桶”设为主存储。 |
| “存储桶名称” | 输入符合存储桶名称要求的唯一存储桶名称。请参阅 命名规则 。 |
| “父文件夹” | 输入唯一的父文件夹名称。 |
| “用户访问密钥 ID” | 输入创建的访问密钥 ID。请参阅 访问密钥 。 |
| “用户密钥访问密钥” | 输入创建的密钥访问密钥。请参阅 访问密钥 。 |

相关链接

[Media Manager 的配置设置](#)（在第 15 页上）

配置 IP500 V2 系统地址

关于此任务

通过安装 IP Office Application Server 以同时运行 Voicemail Pro 和 Media Manager，可利用 IP500 V2 系统（或此类系统的网络）来支持 Media Manager。

为了使用户能够通过自我管理访问录音，需要按照以下流程将连接到语音信箱服务器的 IP500 V2 的地址输入到应用程序服务器的配置中。

过程

1. 登录到 Linux 应用程序服务器的“Web Manager”界面。
2. 单击“偏好”。
3. 在“IP Office IP 地址”字段中，输入 IP500 V2 服务器的 IP 地址。
4. 单击“更新”。

相关链接

[Media Manager 设置](#)（在第 12 页上）

第2部分：配置

第3章：配置 Media Manager 访问

可以在 2 种不同级别下访问录音：

- **系统管理员** — 管理员可以访问和管理所有录音。他们通过 IP Office Web Manager 应用程序执行此操作。
 - 可以允许管理员访问所有录音和 Media Manager 配置设置，也可以只允许他们访问录音。
- **分机用户** — 可将单个系统用户配置为通过其自我管理菜单访问录音。配置包括这些设置：用户可以访问哪些录音，以及他们可以对这些录音执行的功能范围。

相关链接

[提供 Media Manager 的管理访问权限](#)（在第 20 页上）

[通过自我管理配置用户访问权限](#)（在第 21 页上）

提供 Media Manager 的管理访问权限

关于此任务


按照以下步骤控制 Media Manager 的管理员访问权限。可以应用两种级别的访问权限：仅访问录音，或访问录音和所有应用程序设置。

此设置通过管理员所属的安全“权限组”的设置应用。

请注意，这些设置可以包括访问其他设置和服务的权限。本节仅介绍访问 Media Manager 所需的最低权限。有关完整的详细信息，请参阅 IP Office Manager 应用程序帮助。

过程

1. 启动 IP Office Manager。
2. 选择“文件” > “高级” > “安全设置”。
3. 从显示的系统列表中，选择托管 Media Manager 服务的系统。
4. 选择要更改的“权限组”。
5. 对于 Media Manager 访问，请确保权限组具有以下最低权限：
 - a. 在“Web 服务”选项卡上，选择“配置读取全部”。
 - b. 在“外部”选项卡上，选择“Media Manager 管理员”或“Media Manager 标准”。
 - “Media Manager 标准” — 此选项仅允许权限组的成员访问“录音”菜单，以搜索、播放和下载录音。他们可以查看其他 Media Manager 菜单，但不能使用这些菜单上的控件。

- “Media Manager 管理员” — 此选项允许权限组的成员访问所有 Media Manager 菜单和设置。
6. 单击“确定”。
 7. 单击 .

相关链接


[配置 Media Manager 访问](#)（在第 20 页上）

通过自我管理配置用户访问权限

关于此任务

管理员可以为最终用户提供访问 Media Manager 录音的权限。之后，用户便可以使用“Web 自我管理”菜单查看、收听并下载录音。

过程

1. 登录“Web Manager”界面。
2. 单击“呼叫管理” > “用户”。
3. 单击您要为其提供 Media Manager 访问权限的用户旁边的  图标。
4. 在导航窗格中，单击“Web 自我管理”。
5. 单击“启用 Web 自我管理”（如果尚未启用）。
6. 单击“启用 Media Manager 重放”。
7. 单击下列项之一：
 - “重放所有录音” — 此选项允许用户访问所有呼叫录音。
 - “重放我的录音” — 此选项允许用户访问自己的呼叫录音和以下设置所指定的录音：
 - “重放组录音” — 添加用户可访问组录音的组。用户不必是组成员。
 - “重放他人录音” — 输入线路号码、帐号和用户分机号码的列表（使用分号分隔）。列表最长为 128 个字符。
8. 如果希望用户能够下载录音的副本，请单击“下载录音”。

警告:

- 下载的录音不在 Media Manager 应用程序和审计跟踪的控制范围内。因此，只有在保证录音的使用继续符合相应的数据保护和隐私要求的情况下，才允许下载录音。

9. 单击“更新”。

下一步

- IP Office Server Edition 用户可以使用以下地址访问自我管理和录音：<https://<Server Edition>:7070/WebManagement/index.html>。

配置 Media Manager 访问

- IP500 V2 用户需要使用两个独立的地址访问自我管理和录音：
 - 使用以下地址访问常规自我管理: https://<IP500_V2>:8443/WebMgmtEE/index.html。
 - 使用以下地址访问录音自我管理: https://<Application_Server>:7070/WebManagement/index.html。

相关链接

[配置 Media Manager 访问](#) (在第 20 页上)

第4章：管理呼叫录音

在 Media Manager 存储呼叫录音并管理其搜索和回放功能的同时，实际呼叫录音由 Voicemail Pro 服务执行。呼叫录音的配置通过 Voicemail Pro 客户端和 IP Office 系统的配置设置来完成。

相关链接

- [打开/关闭呼叫录音警告](#)（在第 23 页上）
- [设置呼叫录音的最大长度](#)（在第 24 页上）
- [配置录音显示](#)（在第 24 页上）
- [配置用户的手动呼叫录音目的地](#)（在第 24 页上）
- [为用户配置自动呼叫录音](#)（在第 25 页上）
- [为寻线组配置自动录音](#)（在第 26 页上）
- [为拨入呼叫路由配置自动呼叫录音](#)（在第 28 页上）
- [为帐户代码配置自动录音](#)（在第 29 页上）

打开/关闭呼叫录音警告

很多国家/地区会要求必须提醒参与呼叫的人员，他们的通话正在被录音。实现这一目的的一种方式就是启用 Advice of Call Recording (AOCR) 服务器提供的“Voicemail Pro”消息。

- “播放呼叫录音通知”选项默认情况下已启用。
- 如果呼叫使用模拟中继，则拨出呼叫时无法保证呼叫者能够听到“录音通知”通告。模拟中继不支持呼叫状态信令，因此，即使呼叫正在响铃且尚未获得应答，只要中继被占用，系统就会播放通告。

关于此任务

按照以下步骤启用呼叫录音通知。

过程

1. 从 Voicemail Pro 客户端，选择“管理” > “首选项” > “常规”。
2. 单击“播放呼叫录音通知”复选框。
3. 单击“确定”。
4. 单击“保存并激活”。

相关链接

- [管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

设置呼叫录音的最大长度

关于此任务

您可以指定 Voicemail Pro 录制呼叫录音的最大长度。最大长度上限是 5 小时。

过程

1. 在 Voicemail Pro 客户端中，单击“管理” > “首选项” > “常规”。
2. 在“最长呼叫 / VRL 记录长度（秒）”字段中，输入时间（单位：秒）。最大值为 18000 秒。
3. 单击“确定”。
4. 单击“保存并激活”。

相关链接

[管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

配置录音显示

关于此任务

部分 Avaya 终端会在录制呼叫时显示“REC”。按照以下步骤可在支持的话机上隐藏此指示。

过程

1. 启动 IP Office Manager 并从主要服务器加载配置。
2. 在导航窗格中，单击“系统”。
3. 单击“语音信箱”选项卡。
4. 选中“隐藏自动录音”复选框。
5. 保存配置。

相关链接

[管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

配置用户的手动呼叫录音目的地

关于此任务

用户可通过各种方法手动触发呼叫录音。通过您可以为每个用户配置的系统配置（应存储手动录制的呼叫）。否则，默认将录音放入用户自己的语音信箱。

过程

1. 启动 IP Office Manager 并加载系统配置。
2. 在导航窗格中，单击“用户”。

3. 单击“录音”选项卡。
4. 在“目的地”字段中，选择录音的目的地。
 - 对于 Media Manager，将目的地设置为“录音库”或“录音库通过身份验证”。
5. 单击“确定”。
6. 保存配置。

相关链接

[管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

[手动录音配置设置](#)（在第 25 页上）

手动录音配置设置

| 名称 | 名称 |
|------|--|
| “目标” | <p>呼叫录音的存储目的地。有如下选项：</p> <ul style="list-style-type: none"> • “信箱”：将录音存储在选定的语音信箱中。这些录音通过常规信箱控件访问和管理，但不通过 Media Manager 存储、查看和管理。 • “录音库”：将录音传输至 Media Manager。录音以 OPUS 文件格式存储，每分钟大约需要 100KB 的空间。 • “录音库通过身份验证”：这是旧设置。其操作方式与“录音库”相同。 |

相关链接

[配置用户的手动呼叫录音目的地](#)（在第 24 页上）

为用户配置自动呼叫录音

关于此任务

对于每个用户，您可以配置自动呼叫录音和这些自动录音的目的地。

过程

1. 启动 IP Office Manager 并加载系统配置。
2. 在导航窗格中，单击“用户”。
3. 单击“录音”选项卡。
4. 对于“呼入”和“呼出”呼叫，选择自动呼叫录音的频率和录音的呼叫类型（“外部”和/或“内部”）。
5. 使用“时间配置文件”字段，选择定义何时应录制呼叫的时间配置文件。否则，将全天候录制呼叫。
6. 在“目的地”字段中，选择录音的目的地。
 - 对于 Media Manager，将目的地设置为“录音库”或“录音库通过身份验证”。

7. 单击“确定”。
8. 保存配置。

相关链接

- [管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）
- [用户自动呼叫录制设置](#)（在第 26 页上）

用户自动呼叫录制设置

| 名称 | 名称 |
|----------|---|
| “入站” | 此字段设置呼叫录音的频率： <ul style="list-style-type: none">• “无”：不录音。• “开”：如果录音信道可用，则录制呼叫。• “强制”：录制呼叫。如果无法进行录制，则系统会向主叫方返回忙音。• “xx%”：如果录音信道可用，则以与设置的百分比相匹配的间隔录制呼叫。例如，对于 25%，每 4 个呼叫至少录制 1 个呼叫。 |
| “出站” | |
| “自动录制呼叫” | 此字段设置录制呼叫的类型。类型可以是“内部”、“外部”或“外部和内部”。 |
| “目标” | 呼叫录音的存储目的地。有如下选项： <ul style="list-style-type: none">• “信箱”：将录音存储在选定的语音信箱中。这些录音通过常规信箱控件访问和管理，但不通过 Media Manager 存储、查看和管理。• “录音库”：将录音传输至 Media Manager。录音以 OPUS 文件格式存储，每分钟大约需要 100KB 的空间。• “录音库通过身份验证”：这是旧设置。其操作方式与“录音库”相同。 |
| “时间配置文件” | 您可以使用时间配置文件指定何时应用自动呼叫录音设置。如果未选择时间配置文件，则始终应用自动呼叫录音。 |

相关链接

- [为用户配置自动呼叫录音](#)（在第 25 页上）

为寻线组配置自动录音

关于此任务

您可以为呼入寻线组的呼叫配置自动呼叫录音。

过程

1. 启动 IP Office Manager 并加载系统配置。
2. 在导航窗格中，选择寻线组。
3. 单击“录音”选项卡。

4. 在“呼入录音”字段中，单击录音的频率。对于呼入呼叫，如果呼叫转移到语音信箱以留言，则录音停止。
5. 使用“时间配置文件”字段，选择定义何时应录制呼叫的时间配置文件。否则，将全天候录制呼叫。
6. 在“录制（自动）”字段中，单击自动呼叫录音的目的地。
 - 对于 Media Manager，将目的地设置为“录音库”或“录音库通过身份验证”。
7. 在“自动录制呼叫”字段中，选择要录制的呼叫类型（“内部”和/或“外部”）。
8. 单击“确定”。
9. 保存配置。

相关链接

[管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

[寻线组呼叫录音设置](#)（在第 27 页上）

寻线组呼叫录音设置

| 名称 | 名称 |
|------------|---|
| “呼入录音” | 此字段设置呼叫录音的频率： <ul style="list-style-type: none"> • “无”：不录音。 • “开”：如果录音信道可用，则录制呼叫。 • “强制”：录制呼叫。如果无法进行录制，则系统会向主叫方返回忙音。 • “xx%”：如果录音信道可用，则以与设置的百分比相匹配的间隔录制呼叫。例如，对于 25%，每 4 个呼叫至少录制 1 个呼叫。 |
| “录音时间配置文件” | 您可以使用时间配置文件指定何时应用自动呼叫录音设置。如果未选择时间配置文件，则始终应用自动呼叫录音。 |
| “录音（自动）” | 呼叫录音的存储目的地。有如下选项： <ul style="list-style-type: none"> • “信箱”：将录音存储在选定的语音信箱中。这些录音通过常规信箱控件访问和管理，但不通过 Media Manager 存储、查看和管理。 • “录音库”：将录音传输至 Media Manager。录音以 OPUS 文件格式存储，每分钟大约需要 100KB 的空间。 • “录音库通过身份验证”：这是旧设置。其操作方式与“录音库”相同。 |
| “自动录制呼叫” | 此字段设置录制呼叫的类型。类型可以是“内部”、“外部”或“外部和内部”。 |

相关链接

[为寻线组配置自动录音](#)（在第 26 页上）

为拨入呼叫路由配置自动呼叫录音

关于此任务

您可以自动录制由特定拨入呼叫路由路由的外部拨入呼叫。

过程

1. 启动 IP Office Manager 并加载系统配置。
2. 在导航窗格中，单击“拨入呼叫路由”。
3. 单击“录音”选项卡。
4. 在“呼入录音”字段中，单击录音的频率。对于呼入呼叫，如果呼叫转移到语音信箱以留言，则录音停止。
5. 使用“时间配置文件”字段，选择定义何时应录制呼叫的时间配置文件。否则，将全天候录制呼叫。
6. 在“录制（自动）”字段中，单击自动呼叫录音的目的地。
 - 对于 Media Manager，将目的地设置为“录音库”或“录音库通过身份验证”。
7. 单击“确定”。
8. 保存配置。

相关链接

[管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

[拨入呼叫路由呼叫录音设置](#)（在第 28 页上）

拨入呼叫路由呼叫录音设置

| 名称 | 名称 |
|------------|---|
| “呼入录音” | 此字段设置呼叫录音的频率： <ul style="list-style-type: none"> • “无”：不录音。 • “开”：如果录音信道可用，则录制呼叫。 • “强制”：录制呼叫。如果无法进行录制，则系统会向主叫方返回忙音。 • “xx%”：如果录音信道可用，则以与设置的百分比相匹配的间隔录制呼叫。例如，对于 25%，每 4 个呼叫至少录制 1 个呼叫。 |
| “录音时间配置文件” | 您可以使用时间配置文件指定何时应用自动呼叫录音设置。如果未选择时间配置文件，则始终应用自动呼叫录音。 |
| “录音（自动）” | 呼叫录音的存储目的地。有如下选项： <ul style="list-style-type: none"> • “信箱”：将录音存储在选定的语音信箱中。这些录音通过常规信箱控件访问和管理，但不通过 Media Manager 存储、查看和管理。 • “录音库”：将录音传输至 Media Manager。录音以 OPUS 文件格式存储，每分钟大约需要 100KB 的空间。 • “录音库通过身份验证”：这是旧设置。其操作方式与“录音库”相同。 |

相关链接

[为拨入呼叫路由配置自动呼叫录音](#)（在第 28 页上）

为帐户代码配置自动录音

关于此任务

您可以自动录制使用特定帐户代码的外部拨出呼叫。

过程

1. 启动 IP Office Manager 并加载系统配置。
2. 在导航窗格中，单击“帐户代码”。
3. 单击“录音”选项卡。
4. 在“呼出录音”字段中，单击录音的频率。
5. 使用“时间配置文件”字段，选择定义何时应录制呼叫的时间配置文件。否则，将全天候录制呼叫。
6. 在“录制（自动）”字段中，单击自动呼叫录音的目的地。
 - 对于 Media Manager，将目的地设置为“录音库”或“录音库通过身份验证”。
7. 单击“确定”。
8. 保存配置。

相关链接

[管理呼叫录音](#)（在第 23 页上）

[帐户代码呼叫录音设置](#)（在第 29 页上）

帐户代码呼叫录音设置

| 名称 | 名称 |
|------------|--|
| “呼出录音” | 此字段设置呼叫录音的频率： <ul style="list-style-type: none"> • “无”：不录音。 • “开”：如果录音信道可用，则录制呼叫。 • “强制”：录制呼叫。如果无法进行录制，则系统会向主叫方返回忙音。 • “xx%”：如果录音信道可用，则以与设置的百分比相匹配的间隔录制呼叫。例如，对于 25%，每 4 个呼叫至少录制 1 个呼叫。 |
| “录音时间配置文件” | 您可以使用时间配置文件指定何时应用自动呼叫录音设置。如果未选择时间配置文件，则始终应用自动呼叫录音。 |

表格接下页...

| 名称 | 名称 |
|----------|--|
| “录音（自动）” | <p>呼叫录音的存储目的地。有如下选项：</p> <ul style="list-style-type: none">• “信箱”：将录音存储在选定的语音信箱中。这些录音通过常规信箱控件访问和管理，但不通过 Media Manager 存储、查看和管理。• “录音库”：将录音传输至 Media Manager。录音以 OPUS 文件格式存储，每分钟大约需要 100KB 的空间。• “录音库通过身份验证”：这是旧设置。其操作方式与“录音库”相同。 |

相关链接

[为帐户代码配置自动录音](#)（在第 29 页上）

第3部分：连接器和存档

第5章：管理用于录音存档的连接器

除了将呼叫录音存储在其他硬盘上之外，Media Manager 还可以将录音存档到外部存储中。该操作使用连接器完成。

相关链接

[添加连接器](#)（在第 32 页上）

[修改连接器的详细信息](#)（在第 33 页上）

[删除现有连接器](#)（在第 33 页上）

添加连接器

关于此任务

使用 IP Office Media Manager，您可以选择远程存档呼叫录音。

* 注意：

对于 NAS 存档的配置，支持 SMB 协议版本 2 和 3。SMB 版本 3 是更安全的协议，并且可用于加密。

先决条件

确保您具备对“Web Manager”的配置访问权限。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “连接器”。
3. 单击“添加”并根据需要选择其中一项：
 - “DVD” 请参阅“[存档到 DVD](#)（在第 35 页上）”。
 - “Google” 请参阅“[存档到 Google 云端硬盘](#)（在第 39 页上）”。
 - “NAS” 请参阅“[存档到外部 NAS](#)（在第 37 页上）”。
 - “Google 存储桶” 请参阅“[存档到 Google Cloud 存储桶](#)（在第 42 页上）”。
 - “Azure Blob” 请参阅“[存档到 Azure Blob](#)（在第 44 页上）”。
 - “Amazon S3 存储桶” 请参阅“[存档到 Amazon Simple Storage Service \(Amazon S3\)](#)（在第 47 页上）”。

相关链接

[管理用于录音存档的连接器](#)（在第 32 页上）

[连接器](#)（在第 33 页上）

“连接器”

“应用程序” > “Media Manager” > “连接器”


| 名称 | 说明 |
|-------------|--|
| “添加” | 使用下拉菜单选择连接器。选项有： <ul style="list-style-type: none"> • NAS • Google 云端硬盘 • DVD |
| “名称” | 连接器的名称。 |
| “类型” | 所选连接器的类型。 |
| “激活的” | 连接器的状态。 |
| “可访问” | 该字段表示连接器是否可访问。 |
| “待处理文件 #” | 尚未存档的文件。 |
| “上一次成功存档时间” | 上一次使用所选连接器成功存档的时间。 |

相关链接

[添加连接器](#)（在第 32 页上）

修改连接器的详细信息

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录 “Web Manager”。
2. 单击 “应用程序” > “Media Manager” > “配置”。
3. 单击您要修改的连接器对应的  图标。
4. 根据需要更新连接器的详细信息。
5. （可选）单击 “测试连接” 验证与更新的详细信息和凭证的连接情况。
6. 单击 “更新”。

相关链接

[管理用于录音存档的连接器](#)（在第 32 页上）

删除现有连接器


关于此任务

按照以下步骤删除现有连接器。

 **警告:**

通过连接器存档任何录音后，无法删除该连接器。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “配置”。
3. 单击与您要删除的连接器对应的  图标。
4. 在确认对话框中单击“是”。

相关链接

[管理用于录音存档的连接器](#)（在第 32 页上）

第6章：存档到 DVD

使用 IP Office Media Manager，您可以选择将 Voicemail Pro 生成的音频呼叫录音存档在 DVD 驱动器中。Media Manager 可让用户在需要时，通过 Web Manager 和 Web 自我管理界面访问存档的录音。每个 DVD 在一段时间之后都会出现空间不足的情况，因此您必须监控其存储容量并确保始终有空白的可用 DVD+RW。在填满的 DVD 被弹出后，插入空白的 DVD+RW。在更换 DVD 期间录制的录音将在您插入新的 DVD 后存档。

相关链接

[配置 DVD 存档](#)（在第 35 页上）

配置 DVD 存档

先决条件

确保您记下了 DVD 名称、路径和 DVD 标签以方便使用。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “配置”。
3. 单击“添加”。
4. 选择“DVD”。
5. 在“添加 DVD 连接器”窗口中：
 - 在“名称”字段中，输入名称。
 - 在“路径”字段中，输入 DVD 驱动器的文件路径，如 `/dev/sr0`。
 - 在“DVD 标签”字段中，输入 DVD 标签。
 -
6. 如果您希望以加密格式复制存档的录音，请将“加密录音”设置更改为“是”。请注意，此设置一旦更改将无法重置为“否”。
7. 单击“创建”。系统将在连接器列表中显示该连接器。
8. 要开始使用该连接器进行存档，请在“配置”屏幕中的“激活连接器”字段中选择该连接器。
9. 单击“更新”。

存档到 DVD

相关链接

[存档到 DVD](#)（在第 35 页上）

第7章：存档到外部 NAS

IP Office Media Manager 可以将呼叫录音存档到网络附加存储 (NAS)。之后，用户可通过 Media Manager 和 Web 管理界面访问在 NAS 中存档的录音。

- Media Manager 支持以最高录音呼叫频率在 NAS 上存档录音。
- Media Manager 运行计划任务，每 5 分钟存档一次所有新录音。

经过测试的示例场情况包括：

- 将 18000 条录音（每条 5MB）存档到外部 NAS 驱动器大约需要 1 小时。
- 将 3000 条录音（每条 15MB）存档到外部 NAS 驱动器大约需要 8 分钟。

* 注意：

当您为存档流程配置 NAS 或任何连接器时，以及将 Media Manager 文件从源处理到目的地时，它还会将旧录制文件与新录制文件一起存档到配置的 NAS 或连接器驱动程序中。

如果由于“保留呼叫的天数”或空间限制，呼叫存储路径中的录制文件被删除，Media Manager 将检查 NAS 或连接器存档中的录制文件。如果您无法在 NAS 中播放录制内容，请联系您的管理员。

相关链接

[配置 NAS 存档](#)（在第 37 页上）

配置 NAS 存档

* 注意：

对于 NAS 存档的配置，支持 SMB 协议版本 2 和 3。SMB 版本 3 是更安全的协议，并且可用于加密。

先决条件

确保您具有在 NAS 上创建的文件共享的路径和用户凭证。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “配置”。
3. 单击“添加”。
4. 选择“NAS”。

5. 在“添加 NAS 连接器”窗口中，执行以下操作：
 - a. 输入 NAS 连接器的“名称”。
 - b. 输入 NAS 连接器的“路径”。这是文件共享的路径。路径必须为 IP address/SharePath 格式。例如：148.147.54.1/Remote archive。
 - c. 在“文件共享用户名”字段中，输入访问文件共享的用户名。
 - d. 在“文件共享密码”字段中，输入访问文件共享的用户名的密码。
 - e. 如果您希望以加密格式复制存档的录音，请将“加密录音”设置更改为“是”。请注意，此设置一旦更改将无法重置为“否”。
6. （可选）单击“测试连接”以使用提供的凭证测试与文件共享服务器的连接情况。
7. 单击“创建”。系统将在连接器列表中显示该连接器。
8. 要开始使用该连接器进行存档，请在“配置”屏幕中的“激活连接器”字段中选择该连接器。
9. 单击“更新”。

相关链接

[存档到外部 NAS](#)（在第 37 页上）

第8章：存档到 Google 云端硬盘

IP Office Media Manager 可以将呼叫录音存档在 Google 云端硬盘上。之后，用户可通过 Media Manager 和 Web 自我管理界面访问存档在 Google 云端硬盘上的录音。您必须先为 Media Manager 创建 Google 云端硬盘，并将该云端硬盘配置为连接器，然后才能开始进行存档。

相关链接

[为 Media Manager 创建 Google 云端硬盘](#)（在第 39 页上）

[配置 Google 云端硬盘存档](#)（在第 40 页上）

为 Media Manager 创建 Google 云端硬盘

关于此任务

本节提供创建 Media Manager 使用的 Google 云端硬盘的大致步骤。

过程

1. 导航至 <https://console.developers.google.com/>。
2. 创建项目。
3. 单击“Drive API”以启用 API。
4. 单击“凭证” > “创建凭证” > “OAuth 客户端 ID”。
5. 在“配置同意”屏幕上，输入“产品名称”。
6. 在“应用类型”字段，选择“网页应用”。
7. 在“获授权的重定向 URI”字段中，输入 `https://<FQDN>:49001/Callback`。
您必须提供 FQDN 而不是 IP 地址。
8. 单击“创建”。
9. 下载并保存 JSON 文件。

下一步

使用下载的 JSON 文件创建 Google 云端硬盘的连接器。请参阅[配置 Google 云端硬盘存档](#)（在第 40 页上）。

相关链接

[存档到 Google 云端硬盘](#)（在第 39 页上）

配置 Google 云端硬盘存档

先决条件

创建一个 Google 项目并下载 JSON 文件。请参阅[为 Media Manager 创建 Google 云端硬盘](#)（在第 39 页上）。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “配置”。
3. 单击“添加”。
4. 选择“Google”。
5. 在“添加 Google 连接器”窗口中，在“名称”字段中，输入连接器的名称。
6. 如果您希望以加密格式复制存档的录音，请将“加密录音”设置更改为“是”。请注意，此设置一旦更改将无法重置为“否”。
7. 单击“浏览”，然后选择您在创建 Google 云端硬盘后下载的 JSON 文件。
8. 单击“上传”。
9. 单击“创建”。系统将在连接器列表中显示该连接器。
10. 要开始使用该连接器进行存档，请在“配置”屏幕中的“激活连接器”字段中选择该连接器。
11. 单击“更新”。

相关链接

[存档到 Google 云端硬盘](#)（在第 39 页上）

第9章：将录音存档到 BYOS

在 IP Office 订阅系统中，您现在可以选择使用本地 Media Manager 服务或中央 Media Manager（使用云存储）来存储媒体录音。

使用中央 Media Manager 时，您还可以选择是使用 Avaya 提供的云存储还是使用您自己的云存储。

与 Media Manager 一样，录音由 Voicemail Pro 完成。完成后，录音将传输到客户选定的呼叫录音选项。通过面向管理员的“Web Manager”菜单和面向用户的新用户门户应用程序，可以访问录音。

目前，支持的外部云存储包括：

- Google Cloud 存储
- Azure Blob 存储
- Amazon S3 存储桶

支持的所有三种类型的存储都可以配置为主存储和存档存储。您还可以从一个云存储迁移到另一个云存储。

注意：

要在主存储中无限期保留录音，您可以将“保留呼叫的天数”设置为零。Media Manager 永远不会删除主存储中的录音，并且不需要存档录音。

存档的文件从录音库 (VRL) 中的现有文件复制而来。在手动或自动删除原始媒体录音之前，可在该库中访问这些录音。

将录音复制到外部存储中时，可以查看、排序和播放库中可用的原始媒体录音。

相关链接

[将 BYOS 配置为主存储](#)（在第 41 页上）

[存档到 Google Cloud 存储桶](#)（在第 42 页上）

[存档到 Azure Blob](#)（在第 44 页上）

[存档到 Amazon Simple Storage Service \(Amazon S3\)](#)（在第 47 页上）

将 BYOS 配置为主存储

关于此任务

按照以下流程将外部云存储配置为主存储。

先决条件

确保您已配置外部云存储，并准备进行访问。

过程

1. 转到“配置”视图。
2. 在“呼叫存储类型”中，选择“托管存储类型”。
3. 在“托管存储类型”中，选择所需的外部存储。
4. 按照所选的外部存储输入配置设置。
5. 单击“测试连接”。
6. 单击“保存”。

结果

所有录音都存储在所配置的外部存储中。

相关链接

[将录音存档到 BYOS](#)（在第 41 页上）

存档到 Google Cloud 存储桶

IP Office Media Manager 可以将呼叫录音存档在 Google Cloud 存储桶上。之后，用户可通过 Media Manager、Web 自我管理和用户门户界面访问在 Google Cloud 存储桶上存档的录音。您必须先为 Media Manager 创建 Google Cloud 存储桶，并将该驱动器配置为连接器，然后才能开始进行存档。

相关链接

[将录音存档到 BYOS](#)（在第 41 页上）

[为 Media Manager 创建 Google 存储桶](#)（在第 42 页上）

[配置 Google Cloud 存储桶以进行存档](#)（在第 43 页上）

为 Media Manager 创建 Google 存储桶

关于此任务

本节提供创建 Media Manager 使用的 Google 存储桶的大致步骤。

先决条件

确保您拥有帐户、创建了项目并在 Google Cloud Console 中启用了该项目。

过程

1. 在 Google Cloud Console 中，转到 <https://console.cloud.google.com/storage/browser>。
2. 单击“创建存储桶”以打开存储桶创建表单。
3. 单击“创建文件夹”。
4. 按以下格式输入文件夹名称：parent-folder <name>。
5. 在 Google Cloud Console 中，转到“服务帐户”页面。

6. 单击“选择”以选择您的项目。
7. 单击服务帐户的电子邮件地址以创建密钥。
8. 单击“按键”选项卡。
9. 单击“添加密钥”菜单，然后选择“创建新密钥”。
10. 选择“JSON”作为“密钥类型”，然后单击“创建”。
单击“创建”下载服务帐户密钥文件。
11. 转至浏览器页面，然后单击“Bucket overflow”（存储桶溢出）菜单。
选择关联到您要向其成员授予角色的组的存储桶
12. 选择“编辑存储桶权限”。
13. 单击“+ 添加成员”按钮。
14. 在“新成员”字段中，输入服务帐户邮件 ID。
15. 从“选择角色”菜单中选择以下角色。
 - 存储旧版存储桶写入器
 - 存储旧版对象读取
16. 单击“保存”。

下一步

在 Media Manager 中配置 Google Cloud 存储存档。

相关链接

[存档到 Google Cloud 存储桶](#)（在第 42 页上）

配置 Google Cloud 存储桶以进行存档

关于此任务

按照以下流程将录音存档到作为外部云存储的 Google Cloud 存储桶中。

先决条件

创建一个 Google 项目并下载 JSON 文件。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “连接器”。
3. 单击“添加”。
4. 选择“Google Cloud Storage 存储桶”。
5. 在“添加 Google Cloud 存储桶连接器”窗口的“名称”字段中，键入连接器的名称。
6. 添加“存储桶名称”。
7. 输入“父文件夹”名称。

8. 在“服务帐户”中，浏览并选择您在创建 Google Cloud 存储桶后下载的 .JSON 文件。
9. 单击“上传”。
10. 将“加密录音”设置滑动至“是”，以加密格式复制存档的录音。

*** 注意：**

“加密录音”设置一旦更改将无法重置为“否”。

11. 单击“测试连接”。
12. 单击“创建”。
13. 要开始使用该连接器进行存档，请在“配置”屏幕的“激活连接器”字段中选择该连接器。
14. 单击“更新”。

结果

此后，所有录音都存档到 Google 存储桶。

相关链接

[存档到 Google Cloud 存储桶](#)（在第 42 页上）

存档到 Azure Blob

IP Office Media Manager 可以将呼叫录音存档在 Azure Blob 上。Azure Blob 存储是 Microsoft 为云环境推出的对象存储解决方案。Blob 存储经过优化，可存储大量数据。之后，用户可通过 Media Manager、Web 自我管理和用户门户界面访问在 Azure Blob 上存档的录音。您必须先为 Media Manager 创建 Azure Blob，并将该驱动器配置为连接器，然后才能开始进行存档。

相关链接

[将录音存档到 BYOS](#)（在第 41 页上）

[为 Media Manager 创建 Azure Blob](#)（在第 44 页上）

[配置 Azure Blob 存储存档](#)（在第 46 页上）

为 Media Manager 创建 Azure Blob

关于此任务

本节提供创建 Media Manager 使用的 Azure Blob 存储的大致步骤。

先决条件

确保您具有活动的 Azure 订阅，以访问 Azure Blob 存储帐户。

过程

1. 转至 Azure 门户 <https://portal.azure.com/#home>。
2. 选择“存储帐户”以显示存储帐户的列表。

3. 在“创建存储帐户”页面上填写所需信息。
4. 选择“查看 + 创建”。

Azure 对您选择的存储帐户设置运行验证。如果验证通过，您可以继续创建存储帐户。

如果验证失败，请修改门户指示的设置。

5. 在“存储帐户”页面上，选择“创建”。
6. 导航到 Azure 门户中的新存储帐户。
7. 转至“数据存储” > “Blob 容器”。
8. 选择“+ 容器”按钮。有关创建容器的更多信息，请参阅[创建容器](#)。
9. 键入新容器的名称。

确保新容器的名称遵循有效的 DNS 名称。有关更多信息，请参阅[命名和引用容器、Blob 和元数据](#)。

10. 设置容器的公共访问级别。
11. 选择“确定”以创建容器。
12. 在容器中添加父文件夹。
13. 转到您的 blob，然后选择“生成 SAS”。请参阅[授权访问 Azure 存储中的数据](#)。
14. 选择“签名方法” > “用户委派密钥”。
15. 要定义“权限”，请选中或清除相应的复选框。

您必须选择以下权限：

- Blob 读取
- Blob 写入
- Blob 列表
- Blob 更新
- Blob 删除

16. 查看并选择“生成 SAS 令牌和 URL”。

“Blob SAS 令牌”查询字符串和“Blob SAS URL”显示在窗口的下方区域。

17. 将“Blob SAS 令牌”和 URL 值复制并粘贴到安全位置。

*** 注意：**

“Blob SAS 令牌”将显示一次，并且在窗口关闭后无法检索。

18. 单击“访问控制 (IAM)”。
19. 单击“角色分配”选项卡以查看角色分配。
20. 单击“添加” > “添加角色分配”，然后选择“角色”。
21. 在“将访问权限分配给”列表中，选择要分配访问权限的安全主体类型。
22. 单击“保存”。
23. 几分钟后，安全主体将在选定范围内获分配角色。

下一步

在 Media Manager 中配置 Azure Blob 存储存档。

相关链接

[存档到 Azure Blob](#)（在第 44 页上）

配置 Azure Blob 存储存档

关于此任务

按照以下流程将录音存档到作为外部云存储的 Azure Blob 中。

先决条件

确保您具有 Blob 容器和 SAS 令牌。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “连接器”。
3. 单击“添加”。
4. 选择“Microsoft Azure Blob 存储”。
5. 在“添加 Azure Blob 存储连接器”窗口的“名称”字段中，键入连接器的名称。
6. 添加“名称”。
7. 输入“存储帐户名称”。
8. 输入“容器名称”。
9. 输入“父文件夹”名称。
10. 输入“SAS 令牌”。
11. 将“加密录音”设置滑动至“是”，以加密格式复制存档的录音。

注意：

“加密录音”设置一旦更改将无法重置为“否”。

12. 单击“测试连接”。
13. 单击“创建”。
14. 要开始使用该连接器进行存档，请在“配置”屏幕的“激活连接器”字段中选择该连接器。
15. 单击“更新”。

结果

此后，所有录音都存档到 Azure Blob 存储中。

相关链接

[存档到 Azure Blob](#)（在第 44 页上）

存档到 Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)

IP Office Media Manager 可以在 Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) 上存档呼叫录音。Amazon S3 具有简单的 Web 服务界面，用于随时在 Web 上的任何位置存储和检索任意数量的数据。之后，用户可通过 Media Manager、Web 自我管理和用户门户界面访问在 Amazon S3 上存档的录音。您必须先为 Media Manager 创建 Amazon S3，并将该驱动器配置为连接器，然后才能开始进行存档。

相关链接

[将录音存档到 BYOS](#)（在第 41 页上）

[为 Media Manager 创建 Amazon S3 存储桶](#)（在第 47 页上）

[配置 Amazon S3 存档](#)（在第 48 页上）

为 Media Manager 创建 Amazon S3 存储桶

关于此任务

本节提供创建 Media Manager 使用的 Amazon S3 存储桶存储的大致步骤。

过程

1. 登录 AWS 管理控制台，然后打开 Amazon S3 控制台，网址为 <https://console.aws.amazon.com/s3/>。
2. 选择“创建存储桶”。
3. 在“存储桶名称”中，输入存储桶的 DNS 兼容名称。

*** 注意：**

创建存储桶后，您无法更改其名称。有关命名存储桶的信息，请参阅[存储桶命名规则](#)。

4. 在“地区”中，选择您希望存储桶位于的 AWS 区域。
5. 在“数据块公共访问的存储桶设置”中，选择“数据块公共访问”以应用到存储桶。
6. 选择“创建存储桶”。请参阅[创建存储桶](#)。
7. 添加资源存储桶“名称”，并将“对象”设置为“任何”。
8. 导航至新的 Amazon S3 存储桶。
9. 在容器中添加父文件夹。
10. 创建并配置 IAM 用户策略，以控制用户对 Amazon S3 存储桶的访问。有关创建 IAM 用户的更多信息，请参阅[在您的 AWS 账户中创建 IAM 用户](#)。
11. 为 Amazon S3 存储桶授予组级权限。

提供对用于访问存储桶的以下存储桶操作的访问权限：

- GetObject
- PutObject
- DeleteObject

将录音存档到 BYOS

- GetBucketLocation

12. 使用您的 AWS 帐户 ID 或帐户别名、IAM 用户名和密码登录 [IAM 控制台](#)。
13. 在右上方的导航栏中，选择您的用户名，然后选择“我的安全凭证”。
14. 展开“访问密钥（访问密钥 ID 和密钥访问密钥）”部分。请参阅[管理访问密钥（控制台）](#)。
15. 单击“创建新访问密钥”。

访问密钥包括访问密钥 ID 和密钥访问密钥。在 Media Manager 中保存用于配置 Amazon S3 存储桶的密钥。

下一步

在 Media Manager 中配置 Amazon S3 存储桶存档。

相关链接

[存档到 Amazon Simple Storage Service \(Amazon S3\)](#)（在第 47 页上）

配置 Amazon S3 存档

关于此任务

按照以下流程将录音存档到作为外部云存储的 Amazon S3 中。

先决条件

确保您具有 Amazon S3 容器、访问密钥和密钥。

过程

1. 在托管 Media Manager 的服务器上登录“Web Manager”。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “连接器”。
3. 单击“添加”。
4. 选择“Amazon S3 存储桶”。
5. 在“添加 Amazon S3 存储连接器”窗口的“名称”字段中，键入连接器的名称。
6. 输入“存储桶名称”。
7. 输入“父文件夹”名称。
8. 输入“用户访问密钥 ID”。
9. 输入“用户密钥访问密钥”。
10. 将“加密录音”设置滑动至“是”，以加密格式复制存档的录音。

注意：

“加密录音”设置一旦更改将无法重置为“否”。

11. 单击“测试连接”。
12. 单击“创建”。

13. 要开始使用该连接器进行存档，请在“配置”屏幕的“激活连接器”字段中选择该连接器。
14. 单击“更新”。

结果

此后，所有录音都存档到 Amazon S3 存储桶存储中。

相关链接

[存档到 Amazon Simple Storage Service \(Amazon S3\)](#)（在第 47 页上）

第10章：将录音迁移至其他存储

在 Media Manager 中，您现在可以手动将媒体录音从旧存储传输到新的外部云存储。您可以在存储之间执行以下迁移：

- 附加硬盘 (HDD) 到 Google Cloud 存储桶、Azure Blob 或 Amazon S3 存储桶。
- Google Cloud 存储桶到 HDD、Azure Blob 或 Amazon S3 存储桶。
- Azure Blob 到 HDD、Google Cloud 存储桶或 Amazon S3 存储桶。
- Amazon S3 存储桶到 HDD、Google Cloud 存储桶或 Azure Blob。

下表说明了存储之间的迁移程序。

*** 注意：**

确保新存储中的文件夹结构与原始存储中的文件夹结构相同。

| 原始存储或旧存储 | HDD | Google Cloud 存储桶 | Azure Blob | Amazon S3 存储桶 |
|----------|-----|--|--|--|
| HDD | 不适用 | 使用 Google Cloud Platform (GCP) “上传文件夹” 功能将文件夹上传到存储桶中的父文件夹。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 下载 azcopy 工具，并将其安装到连接 HDD 的 linux 系统。请参阅 Get started with AzCopy (AzCopy 使用入门)。 2. 使用命令 / <code>azcopy copy "/additional-hdd#1/*" "</code> 将 NAS 中的所有媒体文件复制到 Azure Blob。将您的容器名称和 SAS 令牌添加到 Web 地址，以便路径有效。 <a href="https://byosstorage123.blob.core.windows.net/mycontainer?<SAS-Token>">https://byosstorage123.blob.core.windows.net/mycontainer?<SAS-Token> 有关更多详细信息，请参阅 Upload files to Azure Blob storage by using AzCopy (使用 AzCopy 将文件上传到 Azure Blob 存储) | 使用 s3 控制台将 <code><call-storage-path></code> 文件夹上传到 AWS 存储桶。请参阅 Uploading objects (上传对象)。 |

表格接下页...

| 原始存储或旧存储 | HDD | Google Cloud 存储桶 | Azure Blob | Amazon S3 存储桶 |
|-----------------|------------------------------|------------------|---|---|
| Google Cloud 存储 | 从存储桶下载该文件夹，并将其添加到 HDD 中的所需位置 | 不适用 | <ol style="list-style-type: none"> 按照文档中的步骤授权 GCP 和 Azure。请参阅 Copy data from Google Cloud Storage to Azure Storage by using AzCopy（使用 AzCopy 将数据从 Google Cloud 存储复制到 Azure 存储） 复制 Azure Blob 存储容器中的父文件夹内的文件夹。 <ul style="list-style-type: none"> <a href="https://storage.cloud.google.com/<bucket-name>/<parent-folder-name>">https://storage.cloud.google.com/<bucket-name>/<parent-folder-name> <a href="https://<storage-account-name>.blob.core.windows.net/<container-name>">https://<storage-account-name>.blob.core.windows.net/<container-name> | <ol style="list-style-type: none"> 安装 AWS CLI 并在 GCP 中配置 AWS 凭证。请参阅 Installing, updating, and uninstalling the AWS CLI（安装、更新和卸载 AWS CLI）以安装 AWS CLI，并参阅 Configuring the AWS CLI（配置 AWS CLI）以配置 AWS CLI 转到 GCP 中的任何实例或云外壳。 使用 gsutil 工具，并在以下命令中键入存储名称和存储桶名称： <pre>gsutil -m rsync -rd gs:// <storagename> s3:// <bucketname>。</pre> |

表格接下页...

| 原始存储或旧存储 | HDD | Google Cloud 存储桶 | Azure Blob | Amazon S3 存储桶 |
|---------------|---------------------------------|---|------------|---|
| Azure Blob 存储 | 从 blob 下载该文件夹，并将其添加到 HDD 中的所需位置 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 为 Azure 存储帐户创建 SAS 令牌，请参阅 Use GCP Data Transfer Service import data from Azure Blob（使用 GCP 数据传输服务从 Azure Blob 导入数据） 2. 使用 GCP 数据传输服务。 3. 选择作为 Azure 容器的来源 4. 添加存储帐户名称、容器名称和 SAS 令牌。 5. 选择目的地存储桶。 6. 开始传输。 7. 将 Media Manager 配置中的父文件夹名称设置为复制 azure 文件的文件夹。 | 不适用 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用 azcopy 将 blob 从 azure 存储下载到本地文件夹。请参阅以下 Web 地址中的 SAS 令牌，以便路径有效。 <a href="https://mmbyos.blob.core.windows.net/mm-recording-primary?<SAS-token>">https://mmbyos.blob.core.windows.net/mm-recording-primary?<SAS-token>。 2. 使用 S3 控制台将文件夹上传到 AWS 存储桶。 |

表格接下页...

将录音迁移至其他存储

| 原始存储或旧存储 | HDD | Google Cloud 存储桶 | Azure Blob | Amazon S3 存储桶 |
|---------------|------------------------------|--|--|---------------|
| Amazon S3 存储桶 | 从存储桶下载该文件夹，并将其添加到 HDD 中的所需位置 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 为 Azure 存储帐户创建 SAS 令牌，请参阅 Use GCP Data Transfer Service import data from Azure Blob（使用 GCP 数据传输服务从 Azure Blob 导入数据）。 2. 使用 GCP 数据传输服务。 3. 选择作为 Azure 容器的来源 4. 添加存储帐户名称、容器名称和 SAS 令牌。 5. 选择目的地存储桶。 6. 开始传输。 7. 将 Media Manager 配置中的父文件夹名称设置为复制 azure 文件的文件夹。 | 下载并设置 Microsoft 的 azcopy 工具，然后添加命令 <code>azcopy cp</code> 。请参阅 Migrate AWS S3 buckets to Azure blob storage （将 AWS S3 存储桶迁移至 Azure blob 存储）。 | 不适用 |

迁移后，您可以在 Web Manager 中配置新的存储凭证以访问录音。

第4部分：录音和告警

第11章：管理录音

有权访问 Media Manager 的管理员可执行以下流程（请参阅[配置 Media Manager 访问](#)（在第 20 页上））。

相关链接

- [访问录音](#)（在第 56 页上）
- [录音详细信息](#)（在第 57 页上）
- [使用搜索文本框搜索录音](#)（在第 58 页上）
- [筛选显示的录音](#)（在第 58 页上）
- [播放呼叫录音](#)（在第 59 页上）
- [下载录音](#)（在第 60 页上）
- [验证呼叫录音的身份验证](#)（在第 60 页上）
- [删除录音](#)（在第 61 页上）

访问录音

关于此任务

IP Office Media Manager 会将录音编成目录，以供管理员查看、播放和下载。管理员可以使用“Web Manager”界面访问这些录音。

音频文件以 Opus 文件格式存储，这是一种主要用于互联网流式传输的音频格式。这些文件可以使用 Firefox、Microsoft Edge 和 Google Chrome 播放。Opus 文件也可以在 iOS 11 和 macOS High Sierra 上使用 Safari 浏览器播放。下载的音频文件可以使用 VLC Media Player 和 Windows Media Player 播放。不过，Windows Media Player 必须添加 Opus 插件才能播放 Opus 文件。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。
3. 系统将显示所有呼叫录音。有关详细信息，请参阅[录音详细信息](#)（在第 57 页上）。


| Call Date | Length | Parties | Call Direct... | Agents | Owner | Targets | Skills | Call ID |
|--------------|----------|-------------|----------------|-------------------|----------|-------------|----------------|---------------|
| 2017-12-1... | 00:00:08 | 41018558... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018589 | Vkondreddy | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:00:31 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:04:23 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:02:36 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:05:39 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:12:51 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:00:05 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:06:39 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:06:43 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:00:35 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:11:29 | 41018234... | Internal | 41018558 (inna... | 41018558 | 41018558 | kinraridavi | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:00:39 | 41018558... | Outgoing | 41018558 (inna... | 41018558 | 91204101... | Not Applicable | 0000000000... |
| 2017-12-1... | 00:00:39 | 41018558... | Outgoing | 41018558 (inna... | 41018558 | 91204101... | Not Applicable | 0000000000... |

相关链接



[管理录音](#)（在第 56 页上）

录音详细信息

显示录音时，系统会为每个录音显示以下呼叫详细信息。

| 名称 | 名称 |
|---|---|
| “复选框” | 可以使用此复选框选择多个录音，然后，单击“删除”或“下载”可删除或下载所有选定的录音。 |
| “呼叫日期” | 呼叫的日期。 |
| “长度” | 录音的持续时间。 |
| “参与方” | 参与电话会议的用户。 |
| “呼叫方向” | 此字段指示呼叫方向，即呼叫是内部、拨入还是拨出呼叫。 |
| “座席” | 参与呼叫的座席。 |
| “发起人” | 录音的所有者。所有者是指触发了呼叫录音的分机或配置项。 <ul style="list-style-type: none"> • 用户分机 • 寻线组分机 • 线路号码 • 帐户代码 |
| “目标” | 呼叫接收者的电话号码。 |
| “技能” | 参与呼叫的座席的技能组。 |
| “呼叫 ID” | 与呼叫录音关联的唯一识别号码。 |
|  | 如果录音包含 VRLA 身份验证信息，则会显示此图标。单击此图标可显示状态消息。请参阅 验证呼叫录音的身份验证 （在第 60 页上）。 |

表格接下页...

| 名称 | 名称 |
|---|---|
|  | 播放单个录音。 |
|  | 下载单个录音。请参阅 下载录音 （在第 60 页上）。 |

相关链接


[管理录音](#)（在第 56 页上）

使用搜索文本框搜索录音

关于此任务

您可以使用屏幕顶部的搜索框搜索特定录音。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。
3. 在搜索字段中，输入以下值之一。要输入多个值，请使用英文逗号分隔每个值：
 - “参与方”。
 - “座席”。
 - “所有者”。
 - “目标”。
 - “技能”。
 - “呼叫 ID”。
4. 单击  图标。
5. 系统将显示与您的搜索条件匹配的所有录音。

相关链接

[管理录音](#)（在第 56 页上）

筛选显示的录音

关于此任务

显示录音时，您可以使用左侧显示的搜索筛选器仅显示匹配的录音。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。
3. 根据需要设置筛选器选项。有关筛选器的详细信息，请参阅[筛选器选项](#)（在第 59 页上）。

- 单击“应用过滤条件”。系统将显示与您的搜索过滤条件匹配的所有录音。
- 要删除筛选器，单击“显示所有”。

相关链接

- [管理录音](#)（在第 56 页上）
- [筛选器选项](#)（在第 59 页上）

筛选器选项

在对录音应用筛选器（请参阅[筛选显示的录音](#)（在第 58 页上））时，可以使用以下选项。

| 名称 | 名称 |
|---------------|---|
| “录音范围（日期和时间）” | 录制呼叫的日期和时间范围。使用日历选择日期，并使用旁边的下拉菜单指定时间。 |
| “录音长度” | 录制内容的时长。选择以下符号之一，并输入时间（以秒为单位）。可选符号包括： <ul style="list-style-type: none"> “=”：等于您指定的录音长度。 “<”：小于您指定的录音长度。 “>”：大于您指定的录音长度。 “>=”：大于或等于您指定的录音长度。 “<=”：小于或等于您指定的录音长度。 |
| “呼叫方向” | 呼叫的方向，即呼叫是“内部”、“拨入”还是“拨出”。 |
| “参与方” | 参与呼叫的通话方。如果有多个通话方，输入姓名并使用英文逗号分隔。 |
| “座席” | 参与呼叫的座席。如果有多个座席，输入姓名并使用英文逗号分隔。 |
| “目标号码” | 呼叫接收者的电话号码。 |
| “技能” | 参与呼叫的座席的技能组。 |
| “呼叫 ID” | 与呼叫录音关联的唯一识别号码。 |

相关链接

- [筛选显示的录音](#)（在第 58 页上）


播放呼叫录音

关于此任务

您可以从显示的列表中播放录音。

过程

- 登录到“Web Manager”界面。
- 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。

3. 如有必要，请搜索录音以显示所需的录音（请参阅[使用搜索文本框搜索录音](#)（在第 58 页上）和[筛选显示的录音](#)（在第 58 页上））。
4. 要播放录音，请单击录音旁边的  图标。回放面板显示在菜单顶部，可用于控制所选录音的回放。



相关链接

[管理录音](#)（在第 56 页上）

下载录音


关于此任务

您可以从 Media Manager 下载录音。这些文件以 OPUS 文件格式下载。

警告:

- 下载的录音不在 Media Manager 应用程序和审计跟踪的控制范围内。因此，只有在保证录音的使用继续符合相应的数据保护和隐私要求的情况下，才允许下载录音。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。
3. 如有必要，请搜索录音以显示所需的录音（请参阅[使用搜索文本框搜索录音](#)（在第 58 页上）和[筛选显示的录音](#)（在第 58 页上））。
4. 请执行以下任一操作：
 - 单击录音旁边的  图标下载单个录音。录音将作为单个 OPUS 文件下载。
 - 选中想要下载的录音旁边的复选框，然后单击“下载”即可下载多个录音。
 - 文件以压缩文件的形式下载。
 - zip 文件还包含一个 HTML 文件，其中包含每次录音的呼叫详细信息。当压缩文件解压缩到文件夹时，可以在浏览器中打开此 HTML 文件，并将其用于回放录音。

相关链接


[管理录音](#)（在第 56 页上）

验证呼叫录音的身份验证

关于此任务

Media Manager 存储的所有录音均包含基于文件原始内容的唯一校验和值。如果以任何方式编辑或更改了文件，则该校验和将不再有效。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。
3. 如有必要，请搜索录音以显示所需的录音（请参阅[使用搜索文本框搜索录音](#)（在第 58 页上）和[筛选显示的录音](#)（在第 58 页上））。
4. 要检查录制身份验证的状态，请单击  图标。系统将显示以下消息之一：
 - 选定的记录已经过 VRLA 验证。
 - 选定的记录未经过 VRLA 验证。

相关链接

[管理录音](#)（在第 56 页上）

删除录音

关于此任务

使用此操作步骤可以删除 Media Manager 中不需要的文件。从本地存储中删除记录，并从数据库中抹掉已删除记录的元数据。无法删除存储在远程位置的录音。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “录制”。
3. 如有必要，请搜索录音以显示所需的录音（请参阅[使用搜索文本框搜索录音](#)（在第 58 页上）和[筛选显示的录音](#)（在第 58 页上））。
4. 请执行以下任一操作：
 - 要删除一个录音，请选择该录音并单击“删除”。
 - 要删除多个录音，请选中想要删除的录音旁边的复选框，然后单击“删除”。
5. 当系统提示您确认时，请单击“是”。

相关链接

[管理录音](#)（在第 56 页上）

第12章：使用审计跟踪

Media Manager 的审计跟踪功能可跟踪与库中的录音相关的活动。例如，使用审计跟踪，您可以跟踪哪个用户：

- 搜索录音
- 重放录音
- 下载录音
- 删除录音

针对每个事件，审计跟踪会显示用户名、日期、时间和用户操作类型。系统会根据应用程序设置中预定义的天数保留审计跟踪。

相关链接

[查看审计跟踪](#)（在第 62 页上）

[导出审计跟踪](#)（在第 63 页上）

查看审计跟踪

关于此任务

管理员可以通过“配置”屏幕中的“审计保留时间（天）”字段设置保留天数。只有客户管理员才能使用“审计跟踪”菜单。

按照此操作步骤可搜索录音并通过过滤下列录音来自定义搜索结果：

- 特定时段
- 特定事件
- 特定用户

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “审计”。
3. 单独或同时使用下列任何选项。执行以下操作以搜索和过滤自定义录音搜索结果：
 - 使用日历设置“开始日期”和“结束日期”。
 - 单击“事件类型”并选择要添加到审计跟踪中的事件类型。
 - 在“搜索“用户名””框中，键入“用户名”，“然后单击搜索图标。”
4. 单击“应用过滤条件”。

结果

“审计跟踪”将显示与您的过滤条件匹配的所有录音。

相关链接

[使用审计跟踪](#)（在第 62 页上）

[审计字段说明](#)（在第 63 页上）

审计字段说明

| 名称 | 名称 |
|-----------|--|
| “搜索“用户名”” | 用于搜索用户审计记录的文本框。键入用户名可搜索录音库中的用户活动。 |
| “用户名” | 使用录音的用户的名称。 |
| “时间戳” | 使用录音的时间。 |
| “用户操作” | 对某个录音执行的用户操作类型，指定是否重放、下载、删除或搜索录音。 |
| “详细信息” | 录音的详细信息，例如录音的所有者、媒体名称、呼叫方名称等。 |
| “开始日期” | 事件在此日期后发生。使用日历选择日期，并使用旁边的下拉菜单指定时间。 |
| “结束日期” | 事件在此日期前发生。使用日历选择日期，并使用旁边的下拉菜单指定时间。 |
| “事件类型” | 要查看的事件类型。可用事件类型有： <ul style="list-style-type: none"> • “删除” • “下载” • “重播” • “搜索” |
| “导出” | 该选项用于在计算机上将过滤的审计结果导出为压缩的 CSV 文件。 |

相关链接

[查看审计跟踪](#)（在第 62 页上）

导出审计跟踪

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “审计”。
3. 根据需要使用过滤器选项来自定义搜索结果。
4. 单击“应用过滤条件”。

“审计跟踪”将显示与您的过滤条件匹配的所有录音。

使用审计跟踪

5. 单击“导出”。
6. 在“导出录音”对话框中，键入密码。
7. 单击“导出”。

结果

Media Manager 会将经过压缩且受密码保护的 CSV 文件导出到您的计算机。

相关链接

[使用审计跟踪](#)（在第 62 页上）

第13章：关于提醒和通知

IP Office Media Manager 可以向在“应用程序” > “Media Manager” > “配置”屏幕（请参阅[配置 Media Manager](#)（在第 15 页上））中配置的电子帐户提供有关告警和事件的通知。

下表列出了基本告警。{} 括号中的项在发送的告警中将替换为实际值。

| 错误类型 | 可能的告警文本 |
|------------------------|---|
| DISK_SPACE_ERROR | <ul style="list-style-type: none">Failed to calculate disk spaceNot enough space on the local disk available for Media Manager. Will attempt to free {0} GB.Failed to rename file {fileName1} to {fileName2}. |
| FILE_PARSE_ERROR | <ul style="list-style-type: none">Failed to parse file {fileName}. due to unsupported file format. |
| FILE_ENCODE_ERROR | <ul style="list-style-type: none">Failed to encode file {fileName} from codec {1} to {fileName2}. |
| CONFIGURATION_ERROR | <ul style="list-style-type: none">System configuration for attribute {attributename} is invalid. |
| SYSTEM_RESTART | <ul style="list-style-type: none">Service restarted on {service time}Service started on {service time}Service shutdown on {service time} |
| FILE_ERROR | <ul style="list-style-type: none">Failed to delete file(s).Failed to copy file {fileName1} to {fileName2}. |
| INTERNAL_SERVICE_ERROR | <ul style="list-style-type: none">Failed to start internal service {service time}.Failed to stop internal service {service time}. |
| CONFIGURATION_CHANGED | <ul style="list-style-type: none">Media Manager application configuration is changed. |

相关链接

[查看提醒](#)（在第 65 页上）

查看提醒

过程

1. 登录到“Web Manager”用户界面。

2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “提醒”。

系统将显示所有可用的提醒及其说明。

相关链接

[关于提醒和通知](#)（在第 65 页上）

[警报](#)（在第 66 页上）

“警报”

“应用程序” > “Media Manager” > “警报”

| 名称 | 说明 |
|--------|--|
| “日期” | 生成提醒的日期。 |
| “严重程度” | 提醒的严重级别。选项有： <ul style="list-style-type: none">• 信息• 警告• 不严重告警• 重要告警• 严重告警 |
| “说明” | 关于提醒的简要描述。 |

相关链接

[查看提醒](#)（在第 65 页上）

第5部分：其他

第14章：Contact Recorder 迁移

IP Office 版本 11.0 及更高版本不支持 Contact Recorder。但是，Contact Recorder 的现有客户可以将其呼叫记录数据库迁移至 Media Manager，这是 IP Office 版本 11.0 及更高版本中唯一的存档解决方案。不支持 ContactStore 迁移。

迁移过程只会迁移有关现有录音及其所在位置的信息。不会影响实际录音。

仍然可以使用 Media Manager 界面验证从 Contact Recorder 迁移的 VRLA 记录是否被篡改。Media Manager 因此成为所有呼叫录音的单个界面，无论是通过 Media Manager 存档的较新录音，还是通过 Contact Recorder 存档的旧录音。

* 注意：

在将 IP Office 升级至版本 11.0 或更高版本之前，必须先备份 Contact Recorder 数据库。将 IP Office 升级至版本 11.0 或更高版本后，将无法再访问或备份 Contact Recorder 数据库。

连接器迁移

在迁移过程中，IP Office 还会迁移通过 Contact Recorder 配置的连接器的名称。由于 Contact Recorder 的连接器没有命名系统，所以 Media Manager 会为迁移的连接器提供名称和时间戳。名称格式为 MigratedX-Timestamp。

多次迁移

通常情况下，迁移会一次完成，且用户界面上会提供迁移摘要。但是，如果在迁移过程中发生网络故障或系统关闭，管理员可以选择再次执行迁移。在第二次启动迁移时，IP Office 会在再次开始前识别并删除在上次失败的迁移过程中已迁移的数据。同时也会删除连接器配置，除非已对它们重命名。如果更改了连接器的默认名称，则再次执行迁移时，Media Manager 不会识别重命名的连接器，并会在数据库中仍然存在重命名连接器的情况下创建新的。

Media Manager 中 Contact Recorder 功能的可用性

| 功能 | 名称 | 在 Contact Recorder 中是否可用 | 在 Media Manager 中是否可用 |
|---------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 按管理员搜索 | 使用“目标号码”、“技能”、“座席”和“呼叫 ID”按管理员搜索 | 是 | 是 |
| 通过 Web 自我管理搜索 | 使用搜索过滤器“目标号码”、“技能”、“座席”和“呼叫 ID”按用户搜索 | 是 | 是 |
| Web 自我管理搜索结果 | 最多显示 100 个结果。 | 是 | 是 |
| 呼叫集 | 保存搜索结果以供将来检索的服务。 | 是 | 否 |
| 电子邮件 | 将录音附加到电子邮件。 | 是 | 否 |

表格接下页...

| 功能 | 名称 | 在 Contact Recorder 中是否可用 | 在 Media Manager 中是否可用 |
|---------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| 批量导出 | 导出多个录音和相关详情 | 是 | 是 |
| 发起人 | 可用作搜索选项。 | 否 | 是 |
| 审计跟踪 | 可用于跟踪录音的使用情况。 | 是 | 是 |
| Windows 域身份验证 | - | 是 | 否 |

相关链接

[迁移限制](#)（在第 69 页上）

[迁移前提条件](#)（在第 69 页上）

[启动 Contact Recorder 迁移](#)（在第 70 页上）

迁移限制

将 Contact Recorder 数据库迁移到 IP Office 时，Media Manager 版本 11.0 及更高版本存在以下限制：

- 不会迁移提醒和系统配置数据，如呼叫存储路径和 SMTP 配置。
- 不会迁移连接器密码。在迁移过程中，IP Office 会将密码设为空。管理员必须在迁移完成后配置连接器。
- Contact Recorder 允许将一个媒体文件存档在多个远程位置。由于 Media Manager 仅支持一个激活连接器，因此它会将最新的连接器与媒体文件关联。

相关链接

[Contact Recorder 迁移](#)（在第 68 页上）

迁移前提条件

- 由于 IP Office 版本 11.0 及更高版本不支持 Contact Recorder，您必须在升级 IP Office 之前备份 Contact Recorder。
- 如果您的 Contact Recorder 位于主要硬盘上，则您必须在迁移至 Media Manager 之前配置一个次要 HDD，因为 Media Manager 仅支持使用次要 HDD 存储媒体文件。迁移后，必须将录音移动至次要 HDD，并且必须将呼叫存储路径更新为次要 HDD 上的分区。
- 必须通过 Web Control 菜单激活次要 HDD。有关添加次要 HDD 和激活 HDD 的更多信息，请参阅[激活其他硬盘驱动器](#)（在第 13 页上）。
- 启动迁移的管理员必须具备 Media Manager 管理员权限。
- Media Manager 和 Contact Recorder 必须在同一服务器上。

相关链接

[Contact Recorder 迁移](#)（在第 68 页上）

启动 Contact Recorder 迁移

先决条件

在升级至 IP Office 版本 11.0 或更高版本之前，请确保已备份 Contact Recorder 数据库。

过程

1. 登录到“Web Manager”界面。
 2. 单击“应用程序” > “Media Manager” > “迁移”。
- IP Office 会提示您确认迁移 Contact Recorder 数据库。
3. 按“是”进行确认。

IP Office 会显示一条消息 Media Manager 迁移已开始，并显示迁移的完成百分比。迁移过程结束后，系统将提供迁移过程的摘要。

下一步

- 呼叫存储路径未迁移。管理员必须确保 Media Manager 和 Contact Recorder 的呼叫存储路径相同。如果不同，则必须将 Contact Recorder 呼叫存储路径中的媒体文件复制到 Media Manager 呼叫存储路径下，同时维持 Contact Recorder 的内部目录结构。这样可确保正常回放通过 Contact Recorder 存档的录音。
- 如果已迁移了任何 NAS 配置，管理员必须在迁移之后为 NAS 配置密码。
- 管理员必须选择一个激活连接器，用于远程存档。

相关链接

[Contact Recorder 迁移](#)（在第 68 页上）

第15章：资源

文档资源

与 IP Office 有关的文档资源列表：

- 请从 Avaya 的支持网站 <http://support.avaya.com> 下载文档。
- IP Office 文档也可以通过 IP Office 知识库查阅：<https://ipofficekb.avaya.com>。

在 Avaya 支持网站上查找文档

过程

1. 转至 <https://support.avaya.com>。
2. 在屏幕顶部，输入您的用户名和密码，然后单击 “Login”。
3. 单击 “Support by Product” > “Documents”。
4. 在 “Enter your Product Here” 中，键入产品名，然后从列表中选择产品。
5. 在 “Choose Release” 中，选择适用的发行版号。
如果产品仅有一个版本，则 “Choose Release” 字段不可用。
6. 在 “Content Type” 筛选器中，单击一种文档类型，或者单击 “Select All” 查看所有可用文档的列表。
例如，如要找用户指南，在 “User Guides” 筛选器中单击 “Content Type”。列表中仅显示所选类别的文档。
7. 单击 “Enter”。

支持

转到 Avaya 支持网站 (<https://support.avaya.com>)，获取最新文档、产品通知和知识文章。您还可以搜索版本说明、下载和问题解答。使用在线服务请求系统建立服务请求。与在线座席聊天获取问题答案；如果问题涉及其他专业知识，请求座席接通支持团队。

查看 Avaya Mentor 视频

Avaya Mentor 视频提供有关如何安装、配置 Avaya 产品及为其进行故障排除的技术性内容。

关于此任务

视频可在 Avaya 支持网站的视频文件类型下面找到，也可以在 YouTube 上由 Avaya 经营的频道中观看。

- 要在 Avaya 支持网站上查找视频，请转至 <https://support.avaya.com/>，并执行以下操作之一：
 - 在“Search”中，输入 Avaya Mentor Videos，单击“Clear All”并在“Content Type”选择“Video”。
 - 在“Search”中，输入产品名称。在“Search Results”页面，单击“Clear All”并在“Content Type”中选择“Video”。“Video”内容类型仅在有产品视频时显示。

页面右侧窗格中将显示现有视频的列表。

- 要在 YouTube 上查找 Avaya 讲师视频，请转到 www.youtube.com/AvayaMentor，并执行以下操作之一：
 - 在“搜索信道”中输入一个或多个关键字，搜索具体产品或主题。
 - 向下滚动“播放列表”，然后单击主题名称，查看该主题下现有视频的列表。如“Contact Centers”。

* 注意：

并非所有产品都有可用视频。

使用 Avaya InSite 知识库

Avaya InSite 知识库是一个基于 Web 的搜索引擎，能够提供以下内容：

- 最新的故障排除操作步骤和技术提示
- 关于服务包的信息
- 访问客户和技术文档的权限
- 关于培训和认证计划的信息
- 到其他相关信息的链接

如果您是经过授权的 Avaya 合作伙伴或持有支持合同的当前 Avaya 客户，那么您可以访问知识库，无需额外费用。您必须拥有一个登录帐户和一个有效的买方号码。

使用 Avaya InSite 知识库查找问题的潜在解决方案。

1. 转至 <http://www.avaya.com/support>。
2. 使用有效的 Avaya 用户 ID 和密码登录 Avaya 网站。
系统将显示“Avaya Support”页面。

3. 单击 “Support by Product” > “Product-specific Support”。
4. 在 “Enter Product Name” 中，输入产品，然后按 Enter。
5. 从列表中选择产品，然后选择版本。
6. 单击 “Technical Solutions” 选项卡，查看文章。
7. 选择相关文章。

其他 IP Office 资源

您可以访问下列其他资源网站查找信息。

Avaya

<https://www.avaya.com> 是 Avaya 官方网站。您还可以通过标题页访问 Avaya 在其他国家/地区的各个网站。

Avaya 销售与合作伙伴门户网站

<https://sales.avaya.com> 是面向所有 Avaya 商业合作伙伴的官方网站。访问该网站需要用户名和密码。登录进入后，您可以自定义希望查看的特定产品和信息类型，并可以通过电子邮件接收相关通知。

Avaya IP Office 知识库

通过 <https://ipofficekb.avaya.com>，您可以访问在线、定期更新的 IP Office 知识库。

Avaya 维护、使用寿命和保修信息

Avaya 支持服务补充了发布在 <https://support.avaya.com> 上的 Avaya 维护、使用寿命和保修政策。有关更多信息，请向 support@avaya.com 发送电子邮件。

International Avaya User Group

<https://www.iaug.org> 是面向 Avaya 产品用户的官方论坛。

索引

A

| | |
|------------|--------------------|
| amazon S3 | |
| 存档 | 48 |
| Avaya 支持网站 | 71 |
| azure blob | |
| 存档 | 46 |

B

| | |
|------|--------------------|
| BYOS | |
| 存档存储 | 43 |

C

| | |
|----------------------|------------------------|
| 查看 | |
| 审计跟踪 | 62 |
| 创建 | |
| amazon S3 存储桶 | 47 |
| azure blob | 44 |
| Google 存储桶 | 42 |
| Contact Recorder | 68, 70 |
| contact recorder 数据库 | 68 |
| 存档 | |
| Amazon S3 | 47 |
| azure blob | 44 |
| BYOS | 44, 47 |
| DVD | 35 |
| Google Cloud 存储桶 | 42 |
| Google 云端硬盘 | 39 |
| 录制内容 | 41 |
| NAS | 37 |

G

| | |
|-------------|--------------------|
| 更改 | 24 |
| Google 存储桶 | 42 |
| Google 云端硬盘 | |
| 创建 | 39 |
| 添加为连接器 | 40 |
| 管理访问权限 | |
| 提供 | 20 |

H

| | |
|------|--------------------|
| 呼叫存储 | |
| 配置 | 17 |

I

| | |
|------------|--------------------|
| InSite 知识库 | 72 |
|------------|--------------------|

L

| | |
|-----|--------------------|
| 连接器 | 33 |
|-----|--------------------|

连接器 (续)

| | |
|---------|--------------------|
| 删除 | 33 |
| 添加 | 32 |
| 添加 NAS | 37 |
| 修改 | 33 |
| 录制 | |
| BYOS | 41 |
| 录音 | 57 |
| 访问 | 56 |
| 播放 | 59 |
| 配置目的地 | 24 |
| 删除 | 61 |
| 使用搜索框搜索 | 58 |
| VRLA | 60 |
| 下载 | 60 |
| 验证身份验证 | 60 |
| 录音时间 | 24 |
| 录音提醒 | 23 |

M

| | |
|---------------|---|
| Media Manager | 9, 12, 15, 33, 57, 59, 66 |
| 访问 | 10 |
| 概览 | 8 |
| 配置 | 15 |
| 配置应用程序服务器 | 18 |
| 启动服务 | 14 |

P

| | |
|-------------|------------------------|
| 配置 | 15, 23 |
| amazon blob | 48 |
| azure blob | 46 |
| 拨入呼叫路由自动录音 | 28 |
| BYOS | 41 |
| 存档存储 | 43 |
| 录音显示 | 24 |
| 设置 | 17 |
| 寻线组自动录音 | 26 |
| 用户自动录音 | 25 |
| 帐户代码自动录音 | 29 |

Q

| | |
|---------|-----------------------|
| 其他硬盘驱动器 | |
| 激活 | 13 |
| 添加 | 13 |
| 前提条件 | 69 |
| 迁移 | 68-70 |
| 录制内容 | 50 |

R

| | |
|----|-------------------|
| 容错 | 9 |
|----|-------------------|

S

| | |
|---------------|----|
| 筛选器 | 58 |
| 筛选条件 | 59 |
| 审计 | |
| 字段说明 | 63 |
| 审计跟踪 | 62 |
| 查看 | 62 |
| 导出 | 63 |
| 视频 | 72 |
| 数据库 | |
| 关于备份和还原 | 11 |

T

| | |
|------------|----|
| 体系结构 | 8 |
| 提醒 | |
| 查看 | 65 |
| 报警 | 66 |
| 关于 | 65 |

W

| | |
|--------------|----|
| Web 自我管理 | |
| 提供访问权限 | 21 |

X

| | |
|-------------------------|----|
| 限制 | 69 |
| 许可 | 12 |
| 许可证 | |
| 通过 Web Manager 验证 | 13 |
| Voicemail Pro | 13 |
| 验证 | 13 |

Y

| | |
|-----------|----|
| 语言 | |
| 支持的 | 10 |

Z

| | |
|----------------|----|
| 支持 | 71 |
| 主存储 | |
| BYOS | 41 |
| 字段说明 | |
| 拨入呼叫路由录音 | 28 |
| 录音 | 25 |
| 寻线组录音 | 27 |
| 用户录音 | 26 |
| 帐户代码录音 | 29 |
| 资源网站 | 73 |