

VoiceCyber 宇高发布新版 IMAM 智能数迁稽核运维产品

— Version 23.0.000.0 —

VoiceCyber 宇高发布新一代 IMAM (v23.0.000.0) 智能数迁稽核运维产品 (GA) 版本，为联络中心提供更智能高效的运维手段。

联络中心是一个庞杂的信息系统，涉及语音、视频、图像、文字交互等多种子系统，VoiceCyber宇高发布的智能数迁稽核运维IMAM (Intelligent Migration Audit Maintenance)，重点聚焦联络中心客户互动智能管理相关的子系统，包括录音、录像、录屏、智能、质检、排班、报表，数据、文件等方方面面，保证客户的每一次互动都会被记录、被入库、被存储、被迁移、被稽核。IMAM覆盖系统管理的CI-CD-CO全生命周期，即持续集成 (CI)、持续部署 (CD)、持续运营 (CO) 的闭环。

IMAM是一套基于云架构的运维应用平台，包含三大功能：数据迁移、数据稽核以及运维监控，有效帮助联络中心IT人员高效地管理数量众多的应用子系统。IMAM主要管理目标为VoiceCyber宇高的所有产品，包括VCLog联络中心录音录像、IBAE联络中心智能网桥、IDHA联络中心智能发现、VCIInsight联络中心数据洞察等系列产品。同时也可以对第三方的应用服务器进行运维监控。

Migration — 数据迁移

业务的扩展驱动联络中心的应用不断地升级，由此带来历史数据沿用的问题不可避免。IMAM的数据迁移功能，全方位支持VoiceCyber宇高自有产品不同版本之间的数据迁移，更可以支持将第三方录音系统中的录音记录迁移至VCLog中；当用户有多品牌录音系统同时在线工作时，IMAM可以在通话结束后，将第三方的数据迁移复制到VCLog中，生成的录音记录可以通过VCLog统一查询管理；当用户使用云通讯业务，录音数据在云端，IMAM还可以即时或者定时从云端迁移数据到VCLog做本地化管理。IMAM可以完全满足不同场景和业务的需求，配合VCLog Advance的转写功能，历史数据、第三方数据以及云端的数据都可以经过IMAM迁移后转写，有效保护了客户的重要数据资产。

Audit — 数据稽核

IMAM以丰富的稽核手段从不同的维度出发对用户的数据进行查验，通过与通讯设备产生的话单信息记录等数据做比对，及时发现录音数据是否丢失；通过与第三方录音数据，以及对迁移前后的数据进行交叉比对，可以查漏补缺，充分保证迁移数据的完整性；通过对监控的应用系统产生的日志文件中的关键词做稽核，IMAM可以替代人工阅读各类系统日志，从而节省人力资源，提升运维效率。

Maintenance — 运维监控

IMAM功能强大，运维人员通过IMAM的客户端软件，可以实时监控设备在线及离线状态；还可以通过IMAM客户端查看包含CPU、内存、网络数据、服务进程等在内的实时或历史运行数据；IMAM还可以预设条件对系统进行监控，当设定条件被触发后，可通过邮件等方式及时发送告警信息，辅助运维IT人员高效维护生产系统。

本次发布的IMAM新版本将创新与技术完美融合，更贴近用户场景需求，助力各行业用户实现数字化转型和业务价值创新。IMAM平台以指标体系为核心，实现全应用系统的统一监控，自动识别各应用模块资源间的复杂关系并可定制化实时更新，及时、准确的发现各类资源和应用故障。系统从用户体验出发感知业务系统故障，基于业务与资源的关系实现故障的定位分析。通过对系统全面、深度的健康检查，自动识别隐患与问题，并给出预防和加固的建议，极大的减少常见故障产生的频次，进而确保联络中心业务持续、稳定运行。

发布版本新增功能参见下列详细信息，若想获取更多信息，请访问www.voicecyber.com，或拨打电话 021-51877890。

IMAM (v23.0.000.0) 主要优化及新增功能：

- 优化自定义服务告警
- 优化版面，优化IMAM版面及图标等
- 优化邮件发送设置，接收人可添加其他邮箱
- 优化第三方录音数据迁移逻辑，可识别压缩文件
- 优化重复告警情况，增加单位时间重复告警过滤参数
- 优化许可详细显示，可显示当前许可与IMAM有关的详细信息
- 优化数据迁移任务执行逻辑，任务异常中断时增加相应标示，以避免重复迁移数据
- 优化数据迁移的智能监控，根据任务的执行过程判断任务执行的性能水平，比如任务的总量，任务执行完成大概的时间消耗，执行任务的线程数
- 新增告警示例描述
- 新增接入第三方告警功能
- 新增首页通话时长统计卡片
- 新增VoIP单条录音丢包率告警
- 新增VoIP录音丢包监控，并支持来话去话分开监控
- 新增对录音服务器通话时长自定义条件监控和告警
- 新增用户操作轨迹记录，记录用户迁移任务的操作行为，以便溯源
- 新增网卡监控功能，网卡丢包达到设定阈值可告警，网卡流量指标异常可告警
- 新增告警统计报表，种类为：统计按天、小时、服务器、等级、来源的数量报表
- 新增签到功能，应用场景，运维人员去客户现场巡检或服务，使用该功能，后续可查记录
- 新增录音记录数及录音时长监控，支持对录音记录数及录音时长设置多种条件监控，触发设定阈值，即产生告警

软件更新和安装

IMAM 适用于购买了 VoiceCyber 宇高软件产品的客户，可将旧版本历史录音或第三方录音迁移至 VCLog；可对多台服务器的应用软件做运维监控；可对迁移数据或系统日志做稽核比对等。

IMAM 可更新的软件版本包括 IMAM (v22.0.000.0)、IMAM (v23.0.000.0)。

IMAM 软件安装和升级只能由 VoiceCyber 宇高的专业服务团队或 VoiceCyber 宇高认证合作伙伴来执行。同时，您也可以通过如下方式了解更多信息：

- 联系您的客户经理
- 咨询电话：+86 21 5187 7890



如果您有任何问题，请联系我们。

www.voicecyber.com

VoiceCyber 宇高自 2001 年成立以来，一直致力于面向联络中心提供通讯数据的记录和挖掘，以及人工智能的应用解决方案。销售的产品包括智能中台、录音录像、录屏监屏、居家监控、智能质检、客户之声、商业智能、高级报表等。公司以上海总部为中心，在上海、北京、成都、长沙设立了研发中心，并在上海、北京、广州、深圳、成都、香港、东京、吉隆坡等地建立了销售及服务网络，长期服务于金融、通信、政府、交通、制造、电力、医疗等行业。