

综合信息交换中心

TC-2000K 系列

2000AK

2000HK

2000VK

2000DK

# 使用说明书



## 威而信科技(集团)有限公司

ISO9001:2000国际质量管理体系认证

## 目录

---

---

概述	1
<b>安装和连接</b>	
基本结构	2
基本参数	7
<b>使用方法</b>	
设置自身话机为普通话机	8
内部通话	8
拨打外线（直拨、选择、缩位拨号）	9
接听来电	11
代接来电	11
转接电话（征询转接、三方通话）	12
单键呼叫值班分机	14
内线遇忙回叫	15
遇忙转移（遇忙、无条件、秘书转移）	15
免打扰	17
个人分机锁	17
广播呼叫	18
自查分机号	19
强插外线（监听外线）	20
远端编程	20
门铃及电控门锁	21
<b>系统编程</b>	
系统编程密码锁（开锁、更改密码）	22
恢复出厂状态	23
设置功能话机端口	23
取消全部功能话机	24
设置外线开通状态	24
设置值班方式	26
设置日夜值班	27
人工值班的响铃分机	29
电脑值班的值班分机	30
录制电脑提示语音	31
设置第二、第三出局码	34

## 目录

---

---

排队功能管理	35
单键呼入管理	36
中继分组管理	37
中继群组管理	38
限制呼出字头管理	41
特许拨号字头管理	42
呼出等级管理	43
分机号码管理	46
设置分机号码长度	46
分机出局方式管理	48
设置分机呼出限时	49
设置被监录分机或外线	50
设置分机是否有监听权	51
设置分机是否有缩位拨号权	52
设置自动传真接收	52
设置长途IP引导号	53
取消秘书转移功能	54
恢复个人密码锁密码	54
更改系统时间	55
设置计费模式	55
设置闪断时间	56
删除储存器话单	56
附录	
常用编程指令表	57
常用使用方法指令表	58
CTI综合信息管理平台介绍	59

### 概述

欢迎选用 TC-2000 系列 K 型交换机，本系列交换机包含AK型（有3外线8分机的308AK和4外线16分机的416AK）、HK型（2至6外线、4至32分机的扩容型）、DK型（4至16外线、8至128分机扩容型）和VK型（8至16外线、32至64分机扩容壁挂型）。

威而信 K 型机器是我公司集十多年专业交换机研发和生产经验而设计的具有国际先进水平的现代化集团通讯设备，其二线制通信结构、中英文短信以及所有分机端口均支持普通话机和功能话机之特点更是全国首创，并以其强大实用的功能、稳定可靠的质量和实惠的价格傲视群雄。

#### 本机主要功能有：

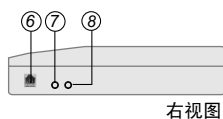
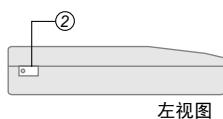
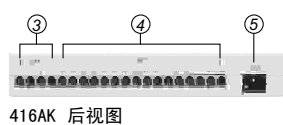
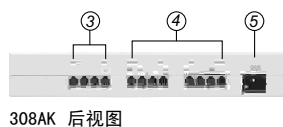
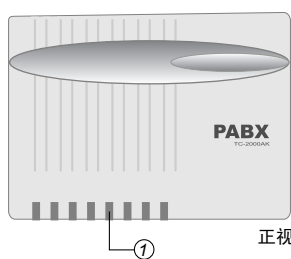
1. 任意端口可配接我公司生产的两线制功能话机且数量不限，即插即用；
2. 分机号可在 2、3、4 位自由选择，结合楼层、楼栋号随意更改分机号码，方便记忆和分类；
3. 外线呼入排队轮响，实现话务量平均分配；
4. 外线呼入可单键绑定分机，实现话务量平均分配；
5. 自动适应标准 FSK、DTMF 来电显示信号，实现来显多次转移；
6. 自动加拨IP字头，将外线设置成IP自动引导号，在设置后拨打电话时会自动使用IP拨打电话，从而节约电话费；
7. 缩位拨号，将某个较长的电话号码绑定在两位数字中，在拨打电话时只需按绑定的两位数即可，方便提高工作效率；
8. 分机遇忙回叫，当呼叫某分机时，若该分机忙时或听到忙音时，若使用本功能，可以减少反复试拨分机的情况；
9. 人工值班外线呼入响铃分机任意设定，电脑值班可以设置两个值班分机；
10. 三段电脑值班语音提示，提高公司形象和减少值班员的工作压力；
11. 宾馆、酒店的客房分机可一键呼叫总台，方便客人也提高酒店服务质量；
12. 分机可设置“遇忙转移”、“无条件转移”和“免打扰”；
13. 分机、外线可以设置十个不同群组，实现内线互通、外线分组使用，适合话费需要独立核算的场合；
14. 内外线征询转接、三方通话，转接过程均保持内外线来电显示；
15. 分机个人密码管理，保证自己分机不被其他人越权使用；
16. 三出局码，适用于同时使用不同运营商外线的场合，直选外线一键完成；
17. 可选配“电脑硬盘秘录”软件，彻底解决录音时间受磁带限制的问题；
18. 每个分机可以同时设定两个不同等级，话务控制更加灵活、多样；
19. 支持连接“综合信息管理平台”软件，组成一个强大的CTI系统。
20. 支持远端编程功能，从而使技术支持、产品维护变的简单方便了；
21. 支持“电脑话务管理”软件，并带“反极检测”功能，在申请了反极信号后能够实现准确计费；
22. 内置大容量“话单储存器”和时钟，保证“话务管理”软件未运行时仍然能够储存分机话单；

#### 另外，TC-2000HK、DK、VK系列机器增加如下功能：

1. 插卡结构，增减外线、分机方便快捷；
2. 开关电源，可选配蓄电池；
3. 带“外置音乐”接口，用户可自由更改转接等待音乐；
4. 带“广播”接口，可外接扩音设备，实现广播呼叫；

### 第一节 基本结构

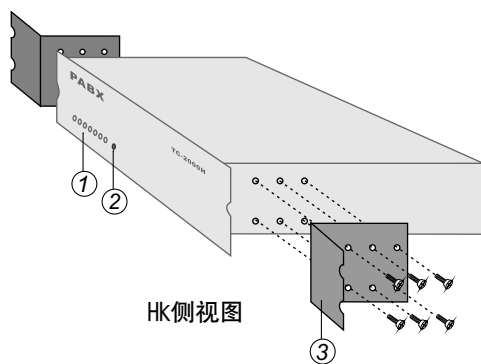
#### 1. AK型结构



部件名称:

- ①---指示灯
- ②---电源开关
- ③---外线插口
- ④---分机插口
- ⑤---电源插口
- ⑥---电脑串口
- ⑦---电脑秘录接口
- ⑧---外置音乐接口

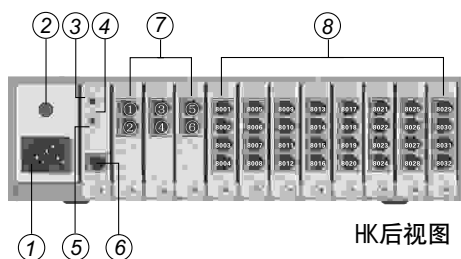
#### 2. HK型结构



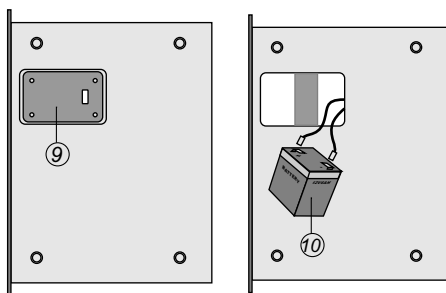
部件名称:

- ①---指示灯
- ②---电源开关
- ③---19寸机柜安装  
支架(选配)

2. HK型结构



HK后视图

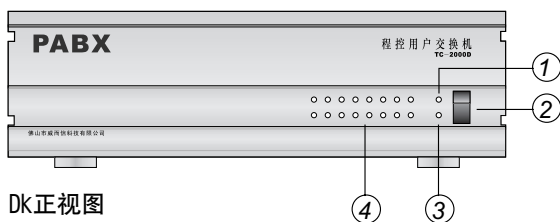


HK底视图

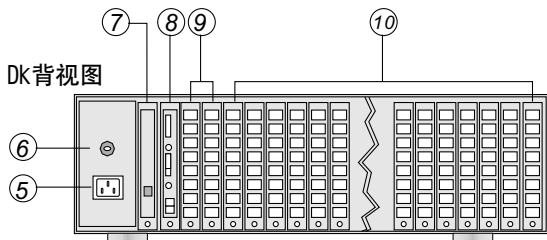
部件名称:

- ①---- 电源插口
- ②---- 电源保险丝 (2A)
- ③---- 电脑秘录接口
- ④---- 广播信号输出口
- ⑤---- 外置音乐输入插口
- ⑥---- 电脑串行通信插口
- ⑦---- 外线插卡位置 (外线号  
见图中标注)
- ⑧---- 分机插卡位置 (分机号码  
由上至下, 由左至右顺序  
排列)
- ⑨---- 后备电池盒盖
- ⑩---- 后备电池 (选配)

3. DK型结构



DK正视图

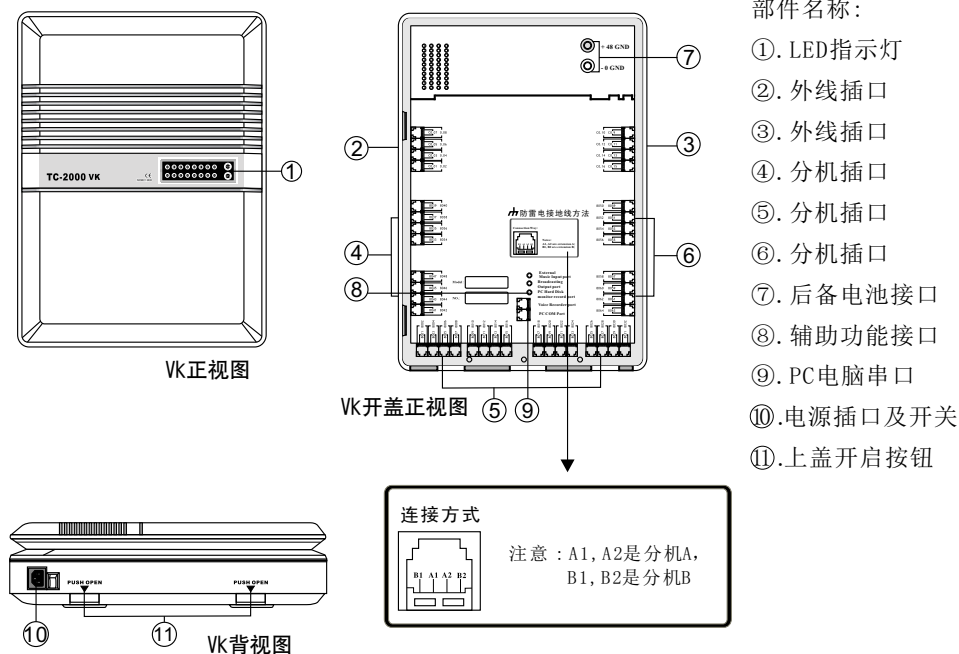


DK背视图

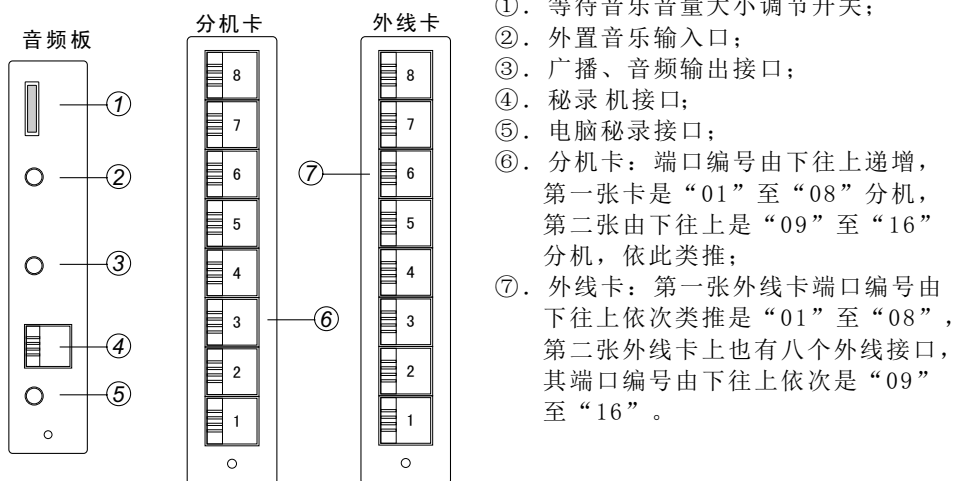
部件名称:

- ①--- 电源指示灯
- ②--- 电源开关
- ③--- CPU工作指示灯
- ④--- 外线占用指示灯
- ⑤--- 电源插头
- ⑥--- 电源保险丝 (2A)
- ⑦--- CPU卡
- ⑧--- 音频卡
- ⑨--- 外线卡
- ⑩--- 分机卡

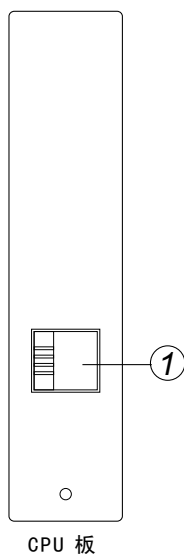
### 4. VK型结构



### 第二节 特殊部件介绍（以DK为例）

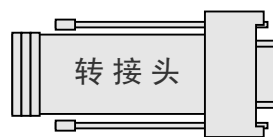


CPU 板

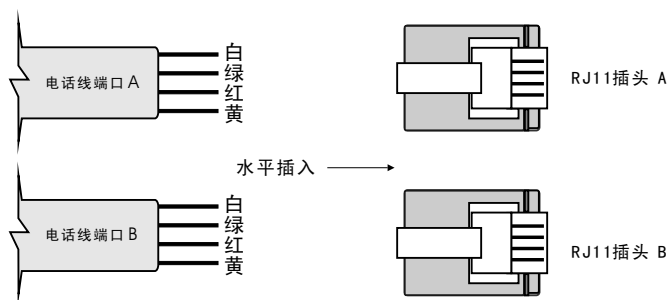


CPU是交换机的控制中心，板上有控制芯片、接口电路等等。

在CPU板上，有一个插头（右图中标“1”处），是用来连接电脑串口进行数据通讯用的，本机已随机配备了一个可连接电脑串口的转接头：



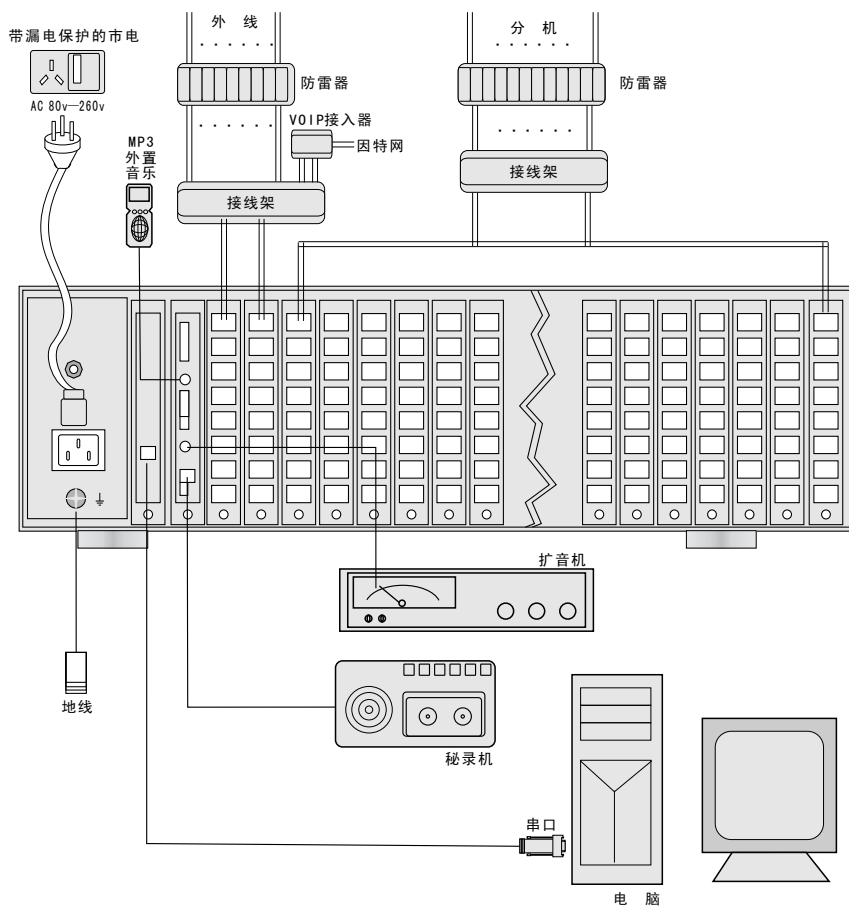
用户只需再按下图用普通四芯电话线制作连接线即可（注意电话线的颜色顺序和RJ11插头的方向，同时电话线长度应控制在100米内）：



- 制作方法：
1. 用工具将合适长度的四芯电话线两端保护皮 开，上图的 A、B 两端；
  2. 平 外露的导线，其颜色按顺序一般为“黄、红、绿、白”四色；
  3. 取两个标准的RJ11插头（俗称水晶头），使电话线按相同颜色的排列方向插入相同方向的水晶头，如上图中的“插头 A”和“插头 B”；
  4. 确保电话线已经插好，用专用的钳子压紧即可。



### 第三节 整机安装图示（以DK型为例）



- 注意：
1. AK、HK、VK型的接线方式与DK型基本相同，用户可参考上图进行连接；
  2. 外线在接入交换机前一定要配备“防雷器”以免机器被雷电击坏；
  3. 若分机有露天走线的情况也要加上“防雷器”，否则也有可能被雷电击损；
  4. 分机线和外线在布线时要与强电离开一定距离，以免受到电磁干扰而产生噪音；
  5. 电源尽量不要与其它电器同一插座，特别是不能与电动机、空调机、电风扇等高干扰的设备同一插座；
  6. 在拆插各种卡时，均必须关闭交换机电源，而且必须垂直地拆插以避免短路；
  7. 在使用中若遇到异常情况，可关闭电源三十秒后再重新启动，若故障仍然存在，可与我公司售后服务联系，请勿擅自维修，否则不受保修服务。

## 1.2 基本参数

1. 容量（型号不同而大小不同）
  - 内线:4门至128门;
  - 外线:2、3、4、6、8、12或16线;
2. 外设接口
  - 标准接口:分机/外线连接插口、电脑串行通讯口、
  - HK、VK、DK型增加:电话秘录机、广播接口、音频输出接口、
  - 外接音乐接口等;
3. 通话绳路
  - AK、HK型为7根,
  - DK、VK型为15根;
4. 传输特性
  - 分机至分机  $\leq 1.5\text{dB}$
  - 分机至中继  $\leq 2.0\text{dB}$
5. 铃流
  - AK型: AC65v/50Hz
  - HK、VK、DK型: AK65v/25Hz
  - 馈电 DC48v/25mA
6. 对地不平衡度
  - 300Hz---600Hz  $\geq 40\text{dB}$
  - 600Hz---3400Hz  $\geq 46\text{dB}$
7. 拨号方式 双音频 (DTMF)
8. 信号音
  - 8.1 外线: 电信局音源
  - 8.2 内线拨号音: 450Hz、正弦波、连续
  - 8.3 内线回铃音: 450Hz、正弦波、1s通4s断
  - 8.4 内线忙音: 450Hz、正弦波、0.3s通0.3s断
  - 8.5 内线证实: 450Hz、正弦波、1秒通
  - 8.6 内线错误: 450Hz、正弦波、0.3s通0.3s断
9. 来电显示
  - 9.1 接收 DTMF、FSK (Bell. 202)
  - 9.2 发送 FSK (Bell. 202)
10. 输入电源
  - AK型: AC220V 10% /12W;
  - HK型: AC80V—260V /35W;
  - VK/DK型: AC80V—260V /60W;
11. 后备电池 (HK、VK、DK 均可选配, 其中HK、DK为内置, VK为外接)
  - HK型: 6V/4.5AH\*1个, 充电电流 $\leq 1\text{A}$
  - VK、DK型: 12V/7AH\*4个, 充电电流 $\leq 200\text{mA}$

### 2.1 设置自身话机是否为普通话机

格式：### N (N=0表示普通话机，N=1表示功能话机)

解释：本系统任意端口均可以接功能话机，在使用功能话机时，只需接好话机后启动话机电源，系统可以自动检测到该功能话机，但是当原来使用专用话机的端口改为普通话机时，系统则无法检测到话机已更换，所以必须使用本操作进行更换，否则该普通话机可能将无法正常使用。

例如：原8008分机使用的是功能话机，现在将其改为普通话机：

操作：1. 提8008分机；将8008改为普通话机后提8008分机；  
2. 输入“### 0”；  
3. 听到音乐声后表示更换成功。

提示：1. 若大批量更换话机时，也可以重启交换机电源；  
2. 或者通过系统设置来管理，具体方法可参见“3.6”项。

### 2.2 非直拨外线的分机内部通话

格式：直拨“ABCD” (“ABCD”为分机的现时号码)

例如：非直拨外线的分机8008希望呼叫8065分机。

步骤：1. 提8008分机；  
2. 听到内线拨号音后输入“8065”；  
3. 听到1s:4s的“嘟——嘟”回铃音表示呼叫成功。

提示：当使用功能话机时，当被呼叫分机处在快捷键盘中时，可以通过该键的指示灯的情况判断该分机是否空闲，若空闲，则可以直接用快捷键拨打。

### 2.3 直拨外线的分机内部通话

格式：“\*” + “ABCD” (“ABCD”为分机的现时号码)

例如：直拨外线的分机8011希望呼叫8083分机。

步骤：1. 提8011分机；  
2. 听到外线拨号音后输入“\*”；  
3. 听到稍微尖锐的内线拨号音；  
4. 继续输入“8083”；  
5. 听到1s:4s的“嘟——嘟”回铃音表示呼叫成功。

提示：为使用户区分内线和外线拨号音，本系统的内线拨号音比外线拨号音要稍微尖锐一点。

### 2. 4 分机拨打外线

#### 2. 4. 1 拨“0”出局

例如：非直拨外线的分机 8008 欲拨打外线。

- 步骤：1. 提8008分机；  
2. 听到内线拨号音后拨“0”；  
3. 听到外线拨号音；  
4. 拨打外线电话。

#### 2. 4. 2 拨第二出局码（或第三出局码）

例如：非直拨外线的分机 8008 欲拨打某类外线。

- 步骤：1. 提8008分机；  
2. 听到内线拨号音后拨第二出局码；  
3. 听到外线拨号音；  
4. 拨打外线电话。

提示：第二出局码（或第三出局码）主要是应用在同时使用几个不同运营商的外线的场合，为方便快速选择某运营商的外线来拨打电话，系统允许设置不同的出局码，具体设置及应用请见3.26-3.28。

#### 2. 4. 3 直拨外线号码

例如：直拨外线的分机 8008 欲拨打外线。

- 步骤：1. 提8008分机；  
2. 听到外线拨号音；  
3. 拨打外线电话。

提示：直拨外线是指当有空闲外线时，分机一提机，直接进入外线，具体的设置可参见3.63。

#### 2. 4. 4 选择外线

格式：# MN （“MN”为外线端口编号 01—16）

例如：分机 8008 欲使用第 3 号外线呼出。

- 步骤：1. 提8008分机；  
2. 听到内线拨号音后拨“# 03”；  
3. 听到外线拨号音；  
4. 拨打外线电话。

- 提示：1. 若分机希望使用电信局的某些特殊功能时（比如设置呼叫转移等），需要使用到“\*”或“#”键，为不与本交换机的功能冲突，用户可以先用“选线”功能进入外线后再开始操作电信局的指令；
2. AK、HK型机器在使用选线功能时，可以直接使用“#M”指令，比如选择第三号外线，可以使用“#3”即可，其效果将与“#03”相同；
3. 若分机为功能话机时，可以直接使用外线快捷键拨打外线。

### 2.4.5 缩位拨号

格式：## MN （“MN”为缩位号码01—99）

解释：缩位拨号是指将某一个常用或者比较长的外线电话号码绑定在两位数的代号中，以后在拨打该电话时，只需要调用相应代码即可，以提高工作效率。

例如：8003分机需要拨打储存在编号“12”的外线：

- 步骤：1. 8003分机提机；  
2. 在听到内线拨号音后输入“## 12”；

提示：具体的号码绑定方法可参见2.5。

### 2.5 绑定缩位拨号

格式：\*\*\* MN abcdefgh # （“MN”为缩位号码01—99，“abcdefgh”为长度小于24位的外线号码）

解释：系统允许授权分机增加或修改交换主机内的缩位号码，且此号码将共享给所有分机。

例如：8003分机希望将“008675786693388”储存在编号为“12”的位置中：

- 步骤：1. 8003分机提机；  
2. 听到内线拨号音后输入“\*\*\* 12 008675786693388 #”；  
3. 听到音乐表示成功储存该号码；

提示：新的一次输入将覆盖原来储存在该位置的号码；

注意：只有授权分机才能使用本功能，授权设置见“3.73项”。

### 2.6 清除缩位号码

格式：#\*\* MN #

注释：“MN”为缩位号码01—99。

提示：听到音乐表示清除成功。

注意：只有授权分机才能使用本功能，具体的授权设置见“3.73项”。

### 2.7 响铃分机接听来电

格式：直接提机

解释：在人工值班方式下，当有外线呼入时，预先设置的响铃分机会直接响铃，此时该分机提机即可接入外线的呼叫；而在电脑值班状态下，当外线呼入时，所有分机均不响铃，外线先听到语音提示，只有当外线拨了某个分机时，对应的分机才会响铃，该分机提机就可以接入来电。

### 2.8 未响铃分机代接来电

#### 2.8.1 代接呼叫本群组内分机的来电

格式：# 7

解释：代接是指响铃的分机将某个响铃分机的呼叫接过来，比如楼上的分机在响铃，可以用楼下的分机将该来电接过来而无须跑上楼去接听。

#### 2.8.2 代接任意呼叫

格式：# 9

提示：若响铃分机与自己的分机群组是相同的（群组方式见3.41），则可用“#7”代接，若响铃分机的群组与自己不同，则用“#7”无法代接，必须使用“#9”。

假设有两个不同群组的分机A、B同时在响铃，此时分机C若想代接电话：若C与A为相同群组，则当C用“#7”时可以代接呼叫A的来电，若分机C使用“#9”指令，则接入端口号较小的那个响铃分机，端口号较高的分机继续响铃。

提示：1. 在使用功能话机时，可以直接按指示灯在快闪（0.8s: 0.8s）的分机快捷键代接呼叫该分机的电话。

#### 2.9 外线征询转接

格式：拍叉簧 + “ABCD” （“ABCD”为分机现时号码）

解释：当分机A在接到外线的来电时，将该来电转至另外一个分机B，在B分机提机后，A首先与B建立通话，而通话内容外线无法听到（外线在听等待音乐），只有当分机A或分机B中任意一方挂机，的一方将与外线重新建立通话，这种过程叫“征询转接”。

例如：分机8002已经与外线建立通话，并希望将来电转给8015分机。

- 步骤：
1. 分机8002与外线通话；
  2. 分机8002快速拍一下话机上的挂机叉簧；
  3. 听到内线拨号音后输入“8015”；
  4. 分机8015开始响铃，外线听等待音乐；
  5. 分机8015提机，与8002分机建立通话，外线继续听音乐；
  6. 分机8002挂机，分机8015与外线建立通话。

- 提示：
1. 分机必须快速拍叉簧，此时间不能超过预先设置的闪断时间（具体设置可参见3.85），否则将会挂断外线；
  2. 在分机A拨了分机B的号码后，若B分机忙，则A分机会听到“一嘟一嘟一嘟一”三声忙音并重新接回外线；  
若B空闲，则有以下情况：
    - a. 分机B响铃，分机A不挂机，若分机B在25秒内提机，则与A建立征询通话，分机A或B任意一方挂机，一方重新接回外线；
    - b. 分机B响铃，分机A不挂机，若分机B在25秒内不接听电话，则分机A重新接回外线；
    - c. 分机B响铃，分机A挂机，若分机B在25秒内提机，则分机B接通外线；
    - d. 分机B响铃，分机A挂机，若分机B在25秒内提机，则分机B停止响铃，此时若A分机空闲，则A分机开始响铃（若A分机忙，则值班分机响铃），若在25秒内A（或值班分机）提机，则接回外线，若25秒内接听，则外线将被切断。

- 提示：1. 在使用功能话机时，可以直接按空闲分机的快捷键进行来电转接，或者使用话机上的“转接”键，而不建议使用“拍叉簧”的方式。

### 2. 10 外线三方通话

格式：拍叉簧 + “ \* ” + “ABCD”（“ABCD”为分机现时号码）

解释：当分机A在接到外线的来电时，将该来电转至另外一个分机B，在B分机提机后，分机A、分机B和外线三方建立通话，当分机A或B中任意一方挂机，的一方将仍然与外线通话，这种两个内线分机与一个外线通话的转接过程叫“三方通话”。

例如：分机8002已经与外线建立通话，并希望8015分机也加入通话。

- 步骤：
1. 分机8002与外线通话；
  2. 分机8002快速拍一下话机上的挂机叉簧；
  3. 听到内线拨号音后输入“ \* 8015 ”；
  4. 分机8015开始响铃，外线听等待音乐；
  5. 分机8015提机，与8002分机和外线建立三方通话。

- 提示：
1. “征询转接”中，两分机的通话内容外线是无法听到的，而在“三方通话”中，两分机将与外线实现小型的电话会议功能；
  2. 无论在准备“征询转接”还是“三方通话”时，分机拍叉簧后均将听到内线拨号音，此时分机必须在10秒内输入正确的转接分机号码，否则将重新接回至外线；
  3. 在使用功能话机希望三方通话时，则只能使用“转接”键后根据提示输入“\*”+“分机号”的方式进行。

### 2. 11 内线征询转接

格式：拍叉簧 + “ABCD”（“ABCD”为分机现时号码）

例如：分机8002已经与分机8036建立了通话，现将呼叫转给8015分机：

- 步骤：
1. 分机8002与分机8036建立了通话；
  2. 分机8002快速拍一下电话机上的挂机叉簧；
  3. 听到内线拨号音后输入“ 8015 ”；
  4. 分机8015开始响铃，分机 8036 听回铃音
  5. 分机8015提机，与8002分机建立通话，8036继续听回铃音；
  6. 分机8002挂机，分机8015与分机8036建立通话。

- 提示：
1. 分机必须快速拍叉簧，时间不能超过预先设置的闪断时间（具体设置可参见3. 85），否则将会挂断外线；
  2. 在分机A拨了分机C的号码后，若C分机忙，则A分机会听到“一嘟一嘟一嘟一”三声忙音并重新接回B分机；
  3. 若C空闲，则有以下情况：



- a. 分机C响铃，分机A不挂机，若分机C提机，则与A建立征询通话，分机A或C任意一方挂机，一方与 B 分机通话；
- b. 分机C响铃，分机A不挂机，若分机C提机，则与A建立征询通话，分机B挂机，则A和C均听忙音；
- c. 分机C响铃，A挂机，若分机C提机，则分机C接通B分机；
- d. 分机C响铃，B挂机，则分机A听到忙音，分机C停止响铃。

提示：1. 在使用功能话机时，可以直接按空闲分机的快捷键进行来电转接，或者使用话机上的“转接”键而不建议使用“拍叉簧”的方式。

### 2. 12 内线三方通话

格式：拍叉簧 + “ \* ” + “ABCD”（“ABCD”为分机现时号码）

例如：分机8002已经与分机8065建立了通话，并希望8015分机也加入通话：

- 步骤：
1. 分机8002与分机8065通话；
  2. 分机8002快速拍一下电话机上的挂机叉簧；
  3. 听到内线拨号音后输入“ \* 8015 ”；
  4. 分机8015开始响铃，分机 8065 听回铃音；
  5. 分机8015提机，与8002分机和 8065 分机建立三方通话。

提示：当A分机与B分机已经建立了通话，若A将通话转接至C分机，则无论在准备“征询转接”还是“三方通话”，也无论在转接过程的任何时刻，只要B分机挂机，则整个转接过程都将停止，分机A将听到忙音，分机C则停止响铃或听到忙音。

### 2. 13 分机呼叫值班分机

格式：直拨“9”

解释：为方便分机呼叫值班分机，本系统采用了单键呼叫的方式，此功能特别适合酒店、宾馆等，各分机直接拨“9”呼叫总台。

例如：某宾馆的分机6013希望找该宾馆的餐饮部，但又不知道该部的分机号码，则可以采用通过总台转接的方式。

- 步骤：
1. 分机6013提机；
  2. 在听到内线拨号音后拨“9”；
  3. 总台响铃，提机接听6013分机的呼叫；
  4. 总台可以将来电直接转至餐饮部。

- 提示：1. 本系统允许设置两部值班分机（具体设置方式参见3.17），当分机拨“9”时，若第一值班分机空闲，则首先接至第一值班分机，若第一值班分机忙而第二值班分机空闲，则自动接至第二值班分机，若两分机均忙，则暂时无法呼叫；
2. 当分机为直拨外线状态时需使用“\*9”。

### 2.14 内线遇忙回叫

格式：拍叉簧 + ##00

解释：当呼叫某分机时，若该分机正忙，则会听到忙音，此时若使用本功能，则系统会在被呼叫分机变为空闲时，自己的分机会自动响铃提醒，提机即可自动回叫刚才被呼叫的分机，从而可以减少反复试拨分机的情况；

例如：拨打 8008分机（但该分机正忙）。

- 步骤：1. 提自己分机，听到内线拨号音后拨“8008”；
2. 因该分机正忙，则听到忙音；
3. 拍叉簧 + “##00”，听到音乐声挂机；
4. 当8008挂机进入空闲状态；
5. 自己分机会自动响铃（同时显示8008的号码）；
6. 提起自己分机，8008会自动响铃（显示自己的分机号）；
7. 8008提机，即可建立通话。

### 2.15 设置遇忙转移

格式：# \* 1 ABCD （“ABCD”为转移目的地分机的现时号）

例如：某经理的分机为8118，为尽量保证不错失重要电话，经理则可以将自己的分机设置为“遇忙转移”状态：当自己分机忙的时候，若又有人呼叫，则将该呼叫转移至秘书的分机8119处。

- 步骤：1. 分机8118提机；
2. 在听到内线拨号音后输入“# \* 1 8119”；
3. 听到音乐表示设置成功。

提示：1. 分机A设置了遇忙转移至B分机，当A分机正在通话时有人呼叫A，则若分机B空闲，该呼叫会自动转移至B分机，若B分机也忙时，当分机B设置了遇忙转移至C分机，此呼叫将转移至分机C（依此类推，系统共允许转十次），否则呼入者将听到忙音；

2. 新的一次转移操作将自动覆盖原来的设置。

提示：1. 在使用功能话机时，也可通过“设置”菜单内的“工作模式”项来设置。

### 2.16 取消遇忙转移

格式：# \* 1 00

提示：听到音乐表示设置成功。

提示：1. 在使用功能话机时，也可通过“设置”菜单内的“工作模式”来取消。

### 2.17 设置无条件转移

格式：# \* 2 ABCD （“ABCD”为转移目的地分机的现时号）

例如：某经理的分机为8118，当经理出差后，为尽量保证不错失重要电话，则经理可以将自己的分机设置为“无条件转移”状态：当有人呼叫自己分机的时，都将来电转移至秘书的分机8119处。

步骤：1. 分机8118提机；  
2. 在听到内线拨号音后输入“# \* 2 8119”；  
3. 听到音乐表示设置成功。

提示：1. 新的一次转移操作将自动覆盖原来的设置。

提示：2. 在使用功能话机时，可通过“设置”菜单内的“工作模式”项来设置。

### 2.18 取消无条件转移

格式：# \* 2 00

提示：听到音乐表示取消成功。

提示：1. 在使用功能话机时，可通过“设置”菜单内的“工作模式”来取消。

### 2.19 设置秘书转移

格式：# \* 6 ABCD （“ABCD”为秘书的分机号）

例如：某经理（其分机为8008）秘书的分机为8012，为了减少普通电话对经理的影响，经理可以通过本功能，将所有呼叫自己的电话先转移到秘书处，由秘书进行过滤后才将电话转进来。

步骤：1. 经理提起自己的分机8008；  
2. 在听到内线拨号音后输入“# \* 6 8012”；  
3. 听到音乐表示设置成功。

提示：1. 新的一次转移操作将自动覆盖原来的设置；  
2. 设置后，除了秘书的分机外，所有的其它分机或外线均无法直接呼叫经理的电话；  
3. 本系统最多支持八部分机同时设置秘书转移功能。

### 2. 20 取消秘书转移

格式：# \* 6 00

提示：1. 听到音乐表示取消成功；

2. 当批量取消时，也可以通过8001直接设置（见3. 79项）。

### 2. 21 设置免打扰

格式：# \* 71

解释：免打扰是指无论何种呼叫，该分机均不响铃并以忙音提示呼叫方，但分机的呼出不受任何影响。

例如：在宾馆的某客人希望在休息时间不被电话影响，则可以在休息前将自己房间的分机设置为免打扰状态，休息后再取消。

步骤：1. 分机提机；

2. 在听到内线拨号音后输入“ # \* 71 ”；

3. 听到音乐表示设置成功。

提示：1. 免打扰设置后，无论何种电话均无法呼入；

2. 免打扰设置后将一直生效，直到被取消；

3. 在使用功能话机时，其“设置”菜单内的“免打扰”项与本指令操作的免打扰稍有区别，使用该菜单内的免打扰功能后，有来电呼叫该分机时，外方听到的是回铃音，与平常呼叫无区别，只是功能话机不响铃，但来电号码仍然会显示，此时若需要接听该来电，只需提机即可。

### 2. 22 取消免打扰

格式：# \* 70

提示：听到音乐表示取消成功。

### 2. 23 个人分机上锁

格式：# \* 3 ABCD （“ABCD”为该分机的个人管理密码）

解释：当在同一场合若有多人分别使用各自分机，但各分机的呼出权限不同（有的可以拨打国际长途、有些只能拨打市话或者有些只能拨打内线），所以为了避免呼出权限较高的分机(如经理)不在时该分机被其他人越权使用的情况，本系统提供了密码保护功能，就是当经理离开时，他可以将自己的分机用密码上锁，从而使分机无法呼出外线，当他回来时，可以用密码将锁打开，这样就可以拨打外线了。

例如：分机8018为部门主管的分机，其呼出权限是可以拨打任意外线电话，为使其他人趁主管不在时用其分机越权拨打外线电话，则主管可以在外出时将分机上锁（假设密码为“2589”）。

步骤：1. 分机8018提机；  
2. 在听到内线拨号音后输入“# \* 3 2589”；  
3. 听到音乐表示上锁成功。

提示：1. 出厂状态下，所有分机均未上锁，其原始密码均为“1234”。

### 2. 24 个人分机开锁

格式：# \* 4 ABCD

注释：“ABCD”为该分机的个人管理密码。

### 2. 25 更改个人分机密码锁

格式：#\* 5 abcd ABCD（“abcd”为原密码；“ABCD”为新密码）

提示：1. 出厂状态下，各分机的密码均为“1234”；  
2. 在需要使用个人分机管理的场合，建议分机使用者在第一时间将密码更改，以免被他人使用；  
3. 若分机忘记了自己更改的新密码，可以与交换机的管理者联系，由管理员将密码恢复为“1234”（参见3. 81）。

### 2. 26 广播找人

格式：# \* 8

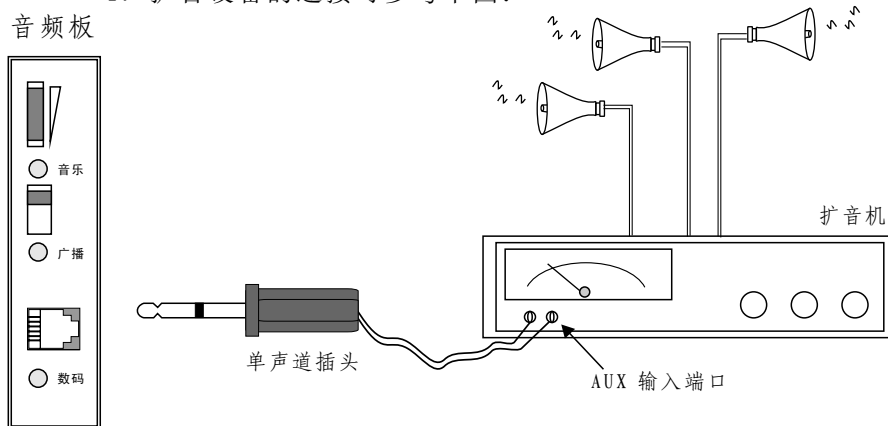
解释：HK、VK、DK型机提供了一个语音输出的接口，用户可以将扩音设备接在该接口，从而将语音通过广播的方式传送出去。

此功能比较适合分机网络覆盖面积大且很多人不固定在某一分机处的场合。比如车间管理员经常到车间的各个部门去检查，而当有外线通过值班分机希望找他，此时值班员则可以通过广播通知管理员到某分机处接听电话。

例如：经理通过广播通知全体员工下午三点到会议室开会。

步骤：1. 分机提机；  
2. 在听到内线拨号音后输入“# \* 8”；  
3. 开始通过电话话筒发送广播通知；  
4. 挂机退出广播。

- 提示：1. 只有HK、VK、DK型机方有此功能；  
 2. 所有分机均可以使用本指令发送广播信息；  
 3. HK、VK、DK型广播输出电平：200 mVrms/阻抗:1 K；  
 4. 扩音设备的连接可参考下图：



### 2. 27 自查分机号

格式：# \* 9

解释：本系统的“自查分机号”是通过来电显示电话机进行查询的，在安装调试机器时可以起到比较大的作用。

- 提示：1. 在分机挂机响铃后，会显示一个七位数字，其中前三位为该分机的端口编号，后面四位为该分机的现时号码；  
 2. 若分机的现时号码位数不足四位，则系统会在该号码前用“0”补足四位进行显示，如下图所示：



3. 在使用功能话机时，在话机联机后，其待机界面上有该分机的端口号和现时号，在端口号前面加“8”即为该分机的原始号。

### 2. 28 强插外线（监听外线通话）

格式： #\*0 MN （“MN”为外线编号01—16）

解释：有权监听外线通话的分机可以通过自己的话机（监听权限的设置请见3.72），随时地插入某正在通话的外线中，以对职员的通话进行了解，以减少短话长说、公话私打的情况，同时，也可以了解员工的谈判能力，以有针对性地进行辅导。

例如：8003分机预先以设置为有监听权，此时希望插入第四号外线。

步骤：1. 8003分机提机；

2. 在听到内线拨号音后输入“ #\*0 04 ”；

3. 两秒后即可进入外线04的通话。

注意：1. 此功能只作为管理层的一个管理工具，因监听而带来的一切法律后果由监听者本人承担，本公司不对其负责；

2. 在监听过程中，自己的讲话也会通过自己的话筒传到被监听者听筒中。

### 2. 29 远端编程

格式：拍叉簧 + “ # \* # \* ”

解释：远端编程是指在异地通过电话线路对交换机进行指令操作，从而完成各种功能的设置，是非常实用、简单、高效的维护方式。

例如：在使用过程中，用户需要更改交换机的某些功能设置，而又不能熟练掌握相关指令时，则可以按如下方式向经销商或本公司售后服务部寻求帮助：

步骤：1. 用户在8001分机上呼叫经销商技术支持人员；

2. 建立通话后8001拍叉簧，此时技术员听等待音乐，用户听内线拨号音；

3. 用户在分机上输入“ # \* # \* ”；

4. 分机会自动重新与技术员建立通话；

5. 此后技术员可以一边询问用户需要什么功能，一边在自己的电话上输入相应指令（操作与直接在8001分机上的设置指令完全相同）；

6. 设置正确则听到“嘟”一声，若有误则听到“嘟-嘟-嘟”的三声，此时只需重新输入正确指令即可；

7. 设置完成后8001挂机即可。

提示：1. 必须在8001分机与技术员建立通话后才能进行远端编程；

2. 建立通话后，无须输入编程密码即可进行系统功能设置；

3. 当8001分机被限制呼出外线时，技术员可以通过从外面呼叫

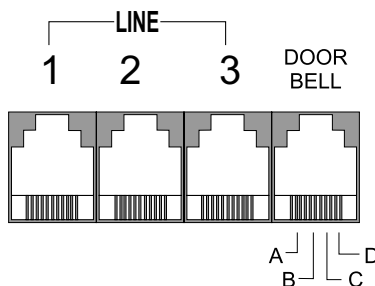
8001分机的方式进行远端编程（无论交换机处于电脑值班还是人工值班）。外线呼入时，只须将来电转接至8001分机，建立通话后同样可以按本指令进行编程操作。

### 2. 30 门铃与电控锁功能

为适应一些小型办公场合的需要，我们在308AK的增强型机器上增加了门铃及门锁控制功能，只需配接上本公司生产的门铃，再配上电控锁，可实现门禁系统与交换机的结合。

在308AK后标有“Door-Bell”的插口为门铃和门锁的接头，连接可以采用本公司随机配备的四芯电话线或自己制作，具体的连接方式如右下图所示：

“DOOR-BELL”口必须连接四芯电话线，其中边上两根线（图中的A和D）为电控锁电源；中间两根线为门铃线；



#### 2. 30. 1 设置响铃分机

清除响铃分机格式：`* 11 04 #`

设置响铃分机格式：`* 12 04 abcd #`

（“abcd”为需要响铃的分机现时号）

例如：希望门铃呼叫时8007分机响铃：

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
 2. 输入“\* 11 04 #”；  
 3. 听到“一嘟—”一声表示清除成功；  
 4. 继续输入“\* 12 04 8007 #”；  
 7. 听到“一嘟—”一声表示设置成功。

#### 2. 30. 2 分机开锁

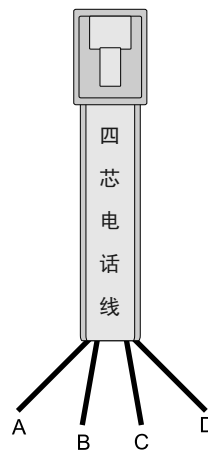
格式：拍叉簧 + “# 4”

响铃分机提机即可与门铃建立通话，若需要开锁，则只需快速拍一下叉簧，在听到拨号音后输入“# 4”。

另外，若无门铃呼叫而有需要开锁时，任意分机提机，在听到拨号音后输入“# 4”也可以开锁。

提示：1. 只有增强型的AK机器配备本功能；

2. 必须先将门铃接好，再启动交换机电源，否则门铃无效；





### 3.1 注意事项

1. 所有功能设置都必须在 8001 分机上进行;
2. 分机必须是双音频拨号方式;
3. 用“\*”键表示指令开始,“#”键表示指令结束,在输入过程中发现输入错误时可直接用“\*”键重新开始,不必挂机;
4. 设置结束时,听到“-嘟-”一声为设置正确,若为“-嘟-嘟-嘟-”三声则表示设置有误,请查明再设;

### 3.2 开系统密码编程锁

格式: \* \* 01 ABCD # (“ABCD”为系统编程密码)

例如: 开系统锁准备进行功能设置。

- 步骤:
1. 提8001分机;
  2. 输入“\* \* 01 1234 #”;
  3. 听到“一嘟一”一声后不挂机;
  4. 开始进行其它功能的设置。

- 提示:
1. 系统密码在出厂时为“1234”;
  2. 在开锁成功后有一声“嘟”,听到“嘟”后不能挂断8001分机,而只需按说明书的其它指令继续操作即可进行设置;
  3. 若8001挂断后,在新的一次编程之前必须重新开锁;
  4. 本说明书内的各指令均是在开锁后操作的。

### 3.3 更改系统密码编程锁

格式: \* 02 ABCD # (“ABCD”为新的系统编程密码)

例如: 将系统锁密码更改为“5678”:

- 步骤:
1. 提 8001 分机用原密码开系统编程锁;
  2. 输入“\* 02 5678 #”;
  3. 听到“一嘟一”一声表示更改成功。

- 提示:
1. 系统密码在出厂时为“1234”,建议交换机管理员先更改密码以免被他人越权修改交换机的参数;
  2. 建议将新密码记录下来以防忘记,若确实无法找到新密码,可与我公司售后服务部联系,我们将尽快帮你恢复。  
(售后服务电话:0757-86693388转售后服务部)

### 3.4 恢复出厂状态

格式： \* 6 000 #

解释：本指令将对系统进行一次清除，以免机器在经销商试机或其它情况下留下的无用数据影响正常设置。

提示：本指令不对外线的开通状态、分机号码及话单储存器进行恢复。

系统参数出厂状态：

1. 值班方式：人工值班；
2. 人工值班下外线呼入时响铃分机：8001、8002、8003、8004；
3. 电脑值班状态下第一、第二值班分机：8002、8003；
4. 分机拨打外线方式：拨“0”或选线；
5. 外线来电显示方式：标准 FSK、DTMF 信号自动适应；
6. 中继分组：未设置；
7. 分机、外线群组：均为群组“0”；
8. 分机呼出等级：均为“无呼出限制”；
9. 限拨字头、特许字头：未设置；
10. 分机、外线秘录状态：未设置；
11. 分机呼出限时：未设置；
12. 拍叉簧“闪断时间”长度：760 毫秒。

### 3.5 设置功能话机端口

格式： \*8 4A BCDM#

注释：“ABCD”为分机号码；

“M”为是否为功能话机：M=0为普通话机，M=1为功能话机；

解释：本系统任意端口均可以接功能话机，在使用功能话机时，只需接好话机后启动话机电源，系统可以自动检测到该功能话机，但是当原来使用专用话机的端口改为普通话机时，系统则无法检测到话机已更换，所以必须使用本操作进行取消，否则该普通话机可能将无法正常使用。

例如：~~800~~8分机使用的是功能话机，现在将其改为普通话机：

- 操作：
1. 提8001分机开系统锁；
  2. 输入“\*8 48 0080#”；
  3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

### 3.6 取消全部功能话机

格式：\*8 4#

- 提示：
1. 取消后，所有分机端口均认为接的普通话机；
  2. 用户也可以重新启动交换机电源，系统在上电时默认为全部端口连接的为普通话机；
  3. 用户也可以在自己的话机上直接输入“###0”以设置为普通话机状态（具体操作可参见“使用说明”的第2.1节）；

### 3.7 设置外线开通状态

#### 3.7.1 设置AK、HK、VK、DK型的外线开通状态

格式：\* 31 ABCDEF #（“ABCDEF”为需要开通的外线端口号）

例如：HK的第1、2、3、4接了外线，5、6号口未接外线，也就是说将1、2、3、4号口开通，5、6号口关闭。

- 步骤：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入“\* 31 1 2 3 4 #”；
  3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

- 提示：
1. 此指令只对AK和DK、VK、HK型机器起作用；
  2. 在连接外线时，建议将经常用来接听电话的外线连接在高位端口号的外线口，以减少在打出电话时占用；
  3. 若某外线口出现故障，可以通过本指令将其关闭，而将外线移至空闲的其它端口并将该端口打开即可。

#### 3.7.2 设置AK、HK、VK、DK型的第一张外线卡开通状态

格式：\* 31 ABCDEFGH #（“ABCDEFGH”为需要开通的外线口）

例如：DK型机器的第一张卡的第1、2、3、4、5接了外线，6、7、8号口未接外线，也就是说将第一张外线卡的1、2、3、4、5号口开通，6、7、8号口关闭。

- 步骤：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入“\* 31 1 2 3 4 5 #”；
  3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

### 3. 7. 3 设置AK、HK、VK、DK型的第二张外线卡开通状态

格式：\* 32 ABCDEFGH # （“ABCDEFGH”为需要开通的外线端口号，即第二个外线卡的外线口编号1—8，对应实际外线的9—16号）

例如：第二个外线卡的第1、2、3、4、5接了外线，6、7、8号口未接外线，也就是说要将第9、10、11、12、13号外线开通。

步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入“\* 32 1 2 3 4 5 #”；

3. 听到“一嘟一”一声后表示设置成功。

提示：1. 此指令只对AK、HK、VK、DK型机器起作用；

2. 第二个外线卡中1—8号的端口实际为第9—16号外线；

3. 无论第一还是第二个外线卡，在分机呼出电话时，系统会从低位往上选择空闲的外线，例如开通了1、2、3号外线后，分机A使用外线时系统会自动分配空闲的第一号外线给A分机，而此时若B分机也使用外线呼出，则系统会选择空闲的第二号外线给B分机，依此类推，故建议用户将呼入比较多的外线接在比较高号外线口以尽量避免经常被打出的分机占用而难以呼入。

## 3. 8 关闭所有外线

### 3. 8. 1 关闭AK和HK、VK、DK型所有外线

格式：\* 31 #

### 3. 8. 2 关闭DK、VK型第一张外线卡所有外线

格式：\* 31 #

注释：当交换机接第一张外线卡或该卡接外线时，必须将其关闭，否则可能引起分机拨打外线时没有声音的现象。

### 3. 8. 3 关闭AK、HK、VK、DK型第二张外线卡所有外线

格式：\* 32 #

注释：当交换机接第二张外线卡或该卡接外线时，必须将其关闭，否则可能引起分机拨打外线时没有声音的现象。

### 3.8.4 关闭全部外线

格式： \* 3 #

注释：当交换机未接外线卡或各外线卡未接外线时，可将全部外线关闭，使交换机处以纯内线状态。

例如：在交换机暂时未接有外线时，将交换机设为纯内线状态。

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 3 #”；  
3. 听到 “一嘟一” 一声后表示设置成功。

## 3.9 值班方式管理

### 3.9.1 设置所有外线为人工值班

格式： \* 21 #

注释：人工值班是指外线呼入时，预先设定的某几个分机将直接响铃，该分机提机即可接听外线的呼叫，并可以根据需要将来电转接至其它分机的一种接入来电的方式。

人工值班方式一般用在有专人接听来电的场合，可与呼入者直接对话。

例如：希望全部外线均为人工值班方式：

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 21 #”；  
3. 听到 “一嘟一” 一声后表示设置成功。

### 3.9.2 设置所有外线为电脑值班

格式： \* 20 #

注释：电脑值班是指外线呼入时，系统会自动接通该外线并播放15秒的提示信息，呼入者可以根据这些提示信息直接加拨相应的分机号码，若该分机空闲，则会自动响铃，分机提机即可接通该来电。若呼入者不知分机号码，可拨“0”进行查号并由值班员进行转接。

电脑值班方式比较适合无专人接听来电的场合，比较节省人力，也大大减少了值班分机的工作压力。

例如：希望全部外线均为电脑值班方式：

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 20 #”；  
3. 听到 “一嘟一” 一声后表示设置成功。

## 3. 9. 3 设置外线MN为人工值班

格式： \* 21 MN # （“MN”为外线编号01—16）

例如：希望只有第03号外线为人工值班，其余外线均为电脑值班。

操作：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入 “\* 20 #”；

3. 听到 “一嘟—” 一声表示成功设置全部外线为电脑值班；

4. 输入 “\* 21 03 #”；

5. 听到 “一嘟—” 一声表示成功设置03号外线为人工值班。

提示：1. 在设置某几条外线为人工值班时，可以先将全部外线设置为电脑值班状态，然后再单独更改某几个外线为人工值班（如本例操作所示）。

## 3. 9. 4 设置外线MN为电脑值班

格式： \* 20 MN # （“MN”为外线的编号01—16）

例如：希望只有第02号外线为电脑值班，其余为人工值班。

操作：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入 “\* 21 #”；

3. 听到 “一嘟—” 声表示成功设置全部外线为人工值班；

4. 输入 “\* 20 02 #”；

5. 听到 “一嘟—” 声表示成功设置02号外线为电脑值班。

提示：1. 在设置某几条外线为电脑值班时，可以先将全部外线设置为人工值班状态，然后再单独更改某几个外线为电脑值班（如本例操作所示）。

## 3. 10 设置值班方式分时段自动转换（日夜值班）

设置第一组转换时间格式： \* 87 AB CD EF GH M #

设置第二组转换时间格式： \* 88 AB CD EF GH M #

（“AB CD”为起始时间，“EF GH”为结束时间；“M”为在该时段内的值班方式：M=1为电脑值班，M=0为人工值班）

例如：设置在上午8时30分至12时、下午1时30分至5时30分两个时间段内为人工值班，其 时间为电脑值班：

步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入 “\* 87 08 30 12 00 0 #”；

3. 听到 “一嘟—” 一声；

4. 继续输入 “\* 88 13 30 17 30 0 #”；

5. 听到 “一嘟—” 一声后挂机。

- 提示：1. 时间为24小时制，如下午1时30分应输入为13时30分；
2. 以上两组时间段是将一天分为两组，每日重复，其时间段也可以跨日设置。例如晚上十点至第二天早上八点为电脑值班，其时间为人工值班，则只需输入“\*87 22 00 08 00 1#”；
3. 在自动切换后，则值班分机为预先设定的分机（值班分机的设置见3.9）；
4. 使用本功能，必须要设置好准确的系统时间，否则将不能正常转换（时间设置见3.83）。

### 3.11 取消值班方式分时段自动转换

取消第一组转换时间格式： \* 87 #

取消第二组转换时间格式： \* 88 #

提示：取消后，系统值班方式按取消前的方式运行。

### 3.12 设置分日自动转换值班方式

设置第一个转换日格式： \* 89 1 A M #

设置第二个转换日格式： \* 89 2 A M #

（“A”为日，用1—6表示星期一至六，用7表示星期天；

“M”为在该日内的值班方式：M=1为电脑值班，M=0为人工值班）

例如：设置星期六和星期天采用电脑值班，其时间采用人工值班；

步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入“\* 89 1 6 1 #”；

3. 听到“一嘟—”一声；

4. 继续输入“\* 89 2 7 1 #”；

5. 听到“一嘟—”一声后挂机。

提示：1. 此方式所设置日为一整天，因此，某天一旦设置了此功能，则即使设置了分时段转换（见3.10），该功能也将失效；

2. 在未设置日转换的日子中，若设置了分时段转换功能，则该功能会起作用，因此，两个指令可以相互作用，比如设置星期六、星期天全天均为电脑值班，而星期一至五则每天的上午8点至12点、下午1点30分至5点30分为为人工值班，其时间为电脑值班；

3. 在自动切换后，则值班分机为预先设定的分机。

#### 3. 13 取消分日自动转换值班方式

取消第一个转换日格式： \* 89 1 #

取消第二个转换日格式： \* 89 2 #

提示：取消后，系统值班方式按取消前的方式运行。

#### 3. 14 取消全部自动转换

格式： \* 89 3 #

提示：取消后，系统值班方式按取消前的方式运行。

#### 3. 15 清除外线MN在人工值班下的响铃分机

格式： \* 11 MN # （“ MN ”为外线口编号01—16）

例如：清除03号外线和15号外线原来的响铃分机。

步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入 “\* 11 03 #”；

3. 听到 “一嘟—” 一声后表示清除成功；

4. 继续输入 “\* 11 15 #”；

5. 听到 “一嘟—” 一声后表示清除成功。

提示：1. 外线编号必须为01—16（两位数）输入，如3号外线使用03；

2. 每条外线均可以设置在该外线呼入时同时有一至八部分机响铃，在更改响铃分机前，必须用本指令将原有响铃分机进行清除以免冲突；

3. 若清除后，未用3.16指令设置响铃分机，则默认值班分机响铃。

#### 3. 16 设置外线MN在人工值班状态下呼入时响铃分机ABCD

格式： \* 12 MN ABCD # （“ MN ”为外线端口编号01—16，  
“ ABCD ”为响铃分机的现时号码）

例如：希望 02 号外线在人工值班状态下呼入时 8003 和 8013 两个分机同时响铃：

步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；

2. 输入 “\* 12 02 8003 #”；

3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

4. 输入 “\* 12 02 8013 #”；

5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

提示：1. 每条外线最多可以设置八部分机同时响铃，并在设置前必须按3.15的指令对原有设置进行一次清除；

2. 响铃分机可以在全部分机中任意选择，设置时使用现时号。



### 3. 17 设置在电脑值班状态下的第一值班分机ABCD

格式： \* 25 ABCD # （“ ABCD ”为第一值班分机的现时号）

例如：将8006分机设置为电脑值班下的第一值班分机。

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 25 8006 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

- 提示：1. 值班分机可以在全部分机中任意选择，设置时使用现时号；  
2. 第一值班分机是指在电脑值班状态下若外线拨 “0” 进行查号，首先接通该分机，若该分机忙，才选择第二值班分机；  
3. 无论在人工值班还是电脑值班状态下，若分机拨 “9”，则首先接通第一值班分机，若该机忙，则选择第二值班分机。

### 3. 18 设置在电脑值班状态下的第二值班分机ABCD

格式： \* 26 ABCD # （“ ABCD ”为第二值班分机的现时号）

例如：将8026分机设置为电脑值班下的第二值班分机。

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 26 8026 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

- 提示：1. 第二值班分机是指在电脑值班状态下外线拨 “0” 进行查号时，当第一值班分机忙时，系统会选择第二值班分机接通外线，若两分机均忙，则提示 “分机忙，请拨其它分机”；  
2. 无论在人工值班还是电脑值班状态下，若分机拨 “9”，当第一值班分机忙时，系统才接通第二值班分机，若两分机均忙，则提示忙音；  
3. 在出厂状态下，8002和8003分别为的第一和第二值班分机。  
4. 当第二部值班分机仍不够用时，第二分机可以设置遇忙转移至第三分机，第三分机的遇忙转移至第四分机，依次类推可以扩展到10部值班分机。

#### 3. 19 录制电脑值班状态下的第一段提示语音

格式: \* 22 1 #

注释: 第一段提示语音是指在电脑值班状态下外线呼入时, 系统会自动接通该外线, 同时播放的长15秒钟的提示信息, 内容一般为“你好, 某某公司, 业务部请拨8003, 技术部请拨 8006, 传真请拨8008, 查号请拨0”, 外线就可以根据此提示信息直接拨打某分机。

例如: 录制第一段提示语音。

- 步骤:
1. 提 8001 分机开系统编程锁;
  2. 输入 “\* 22 1 #”;
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示开始录音;
  4. 通过电话录制长15秒的提示信息;
  5. 听到 “一嘟—” 一声后表示录音结束;

- 注意:
1. 第一段录音的时间长为15秒, 其内容为引导外线呼入者直接拨打其它分机;
  2. 请在安静环境下使用优质电话机并用手柄话筒进行录音。

#### 3. 20 录制电脑值班状态下的第二段提示语音

格式: \* 22 2 #

注释: 在电脑值班状态下外线呼入时, 呼入者根据第一段提示信息直接拨了某分机, 而若该分机正忙, 系统则播放第二段提示信息。

例如: 录制第二段提示语音。

- 步骤:
1. 提 8001 分机开系统编程锁;
  2. 输入 “\* 22 2 #”;
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示开始录音;
  4. 通过电话录制长 7.5 秒的提示信息;
  5. 听到 “一嘟—” 一声后表示录音结束;

- 提示:
1. 第二段录音的时间长为 7.5 秒;
  2. 其内容大至一定要表示为 “分机忙, 请拨0或拨其它分机”。

#### 3. 21 录制电脑值班状态下的第三段提示语音

格式：\* 22 3 #

注释：在电脑值班状态下外线呼入时，呼入者根据第一段提示信息直拨了某个分机，而若该分机在二十五秒内无人接听，系统则播放第三段提示信息。

例如：录制第三段提示语音。

- 步骤：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入“\* 22 3 #”；
  3. 听到“一嘟—”一声后表示开始录音；
  4. 通过电话录制长 7.5 秒的提示信息；
  5. 听到“一嘟—”一声后表示录音结束；

- 提示：
1. 第三段录音的时间长为 7.5 秒；
  2. 内容大意要表示为“分机无人接听，请拨0或拨其它分机”；
  3. 以上三段内容在新的一次录音时都将自动覆盖原有录音。

#### 3. 22 监听电脑值班状态下的第一段提示语音

格式：\* 23 1 #

注释：为检查录音质量，我们可以通过本指令进行监听。

例如：检查已经录制的第一段提示语音。

- 步骤：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入“\* 23 1 #”；
  3. 监听第一段语音信息。

- 提示：
1. 因AK、HK、VK、DK型交换机内置两套录音系统，故在监听时将听到两遍语音信息，只有当两遍语音均完整、清晰时才表示语音系统正常，若只能听到一遍或其中一遍有异常，则表示系统可能有问题，请及时查修；
  2. 当发现录音不满意时，可以重新录音，新的一次录音将自动覆盖原来的信息（更新方法见3. 19）。

### 3. 23 监听电脑值班状态下的第二段提示语音

格式： \* 23 2 #

注释：为检查第二段录音信息的质量，我们可通过本指令进行监听。

### 3. 24 监听电脑值班状态下的第三段提示语音

格式： \* 23 3 #

注释：为检查第三段录音信息的质量，我们可通过本指令进行监听。

### 3. 25 监听转接时的等待音乐

格式： \* 24 #

注释：本系统支持外接转接时的等待音乐，在接入外接音乐时，为检查其音量和音质情况，可采用此指令进行监听。DK型还可结合音频板上的音量调节开关，可以使音乐调整到合适的效果。

提示：1. 本监听只做参考，实际音质可用实际呼入来检查其效果；  
2. 若没有音乐，可以检查音频板上的音乐音量调节开关是否旋转到最小声处，适当旋转该开关调节合适的音乐音量。

### 3. 26 设置第二出局码

格式: \* 971 A MN # ( “A” 为出局字头, 可在数字1—8中选择; “MN” 为01—16的外线端口号, 表示以该字头出局时从MN号外线往上开始选择)

解释: 目前, 有些用户可能使用两个不同运营商提供的外线, 比如有些是普通的电信线路, 另外一些是比较特殊的基于网络的VOIP线路, 为在拨打外线时能够有目的性的选择VOIP线路, 可以采用选线的方式(操作可见2. 4), 但在使用选线功能时, 可能会遇到所选外线已经被占用的情况, 从而用户必须重新选择, 为减少此类情况, 本系统允许增加另一个出局码, 当拨该出局码时, 会自动从被设置的外线端口开始往后查找空闲外线并接通。

例如: 用户共有十二个外线, 其中有7个为普通电信线路, 其 5个为VOIP线路, 在连接时将1至7号端口连接电信线路, 从8号开始至12号端口则连接VOIP网关, 现设置拨“3”时自动选择VOIP线路。

操作: 1. 提8001分机开系统锁;

2. 输入“\* 971 3 08 #”;

3. 听到“一嘟一”一声后表示设置成功。

提示: 1. 当1—8中的某个数字被选为第二出局码后, 则不能再设置以该数字开始的分机号码, 否则分机号码将无效;

2. 以第二出局码出局的特殊外线必须连续接在普通外线端口的后面, 当分机拨“0”出局时, 系统先选择空闲的普通外线, 若所有普通外线均被占用时, 则会选择空闲的特殊外线以供分机使用, 而当分机以第二出局码出局时, 则只从预先设置的特殊外线端口往后查找空闲外线;

3. 用第二出局码时同样只能使用与分机相同群组的特殊外线;

4. 直拨外线分机使用时必须先拨“\*”, 再拨第二出局码。

### 3. 27 删除第二出局码

格式: \* 971 #

### 3. 28 设置第三出局码

格式: \* 972 A MN # ( “A”、 “MN” 意义同上)

### 3. 29 删除第三出局码

格式: \* 972 #

#### 3. 30 清除外线MN的排队轮响分机

格式：\* 11 MN #

注释：排队轮响是指外线在人工值班状态下，外线呼入时，预先设定的某几个分机将轮流响铃，以尽量使每个分机接听外线的机会相等，做到话务量的平均分配。

提示：每个外线均可以设置不同（或相同）的1—8个分机为轮响分机，但在设置之前，建议先用本指令清除一次，然后重新再设；

#### 3. 31 设置外线MN的排队轮响分机ABCD（话务平均功能）

格式：\* 13 MN ABCD # （MN为外线01—16，ABCD为分机号码）

例如：设置外线03呼入时，由8002、8003、8004和8005分机轮响：

- 操作：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入“\* 11 03 #”将03号外线以前设置的参数清除；
  3. 听到“一嘟—”一声后继续输入“\* 13 03 8002 #”；
  4. 听到“一嘟—”一声后继续输入“\* 13 03 8003 #”；
  5. 听到“一嘟—”一声后继续输入“\* 13 03 8004 #”；
  6. 听到“一嘟—”一声后继续输入“\* 13 03 8005 #”；
  7. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

- 提示：
1. 每个外线最多可设8个分机轮响；
  2. 各外线的轮响分机可以相同，也可以不同；
  3. 当所设的某轮响分机正忙，系统会自动下跳到下一个分机，若所有分机均忙，则外线只能等待。

#### 3. 32 设置电脑值班是否为单键呼叫模式

格式：\* 29 M # （M=0 为不是单键呼叫模式，M=1为单键呼叫模式）

解释：单键呼叫是指在电脑值班下，通过数字键 1—9 分别绑定不同（或相同）的分机，外线只需拨1—9键，例如：分机8002、8003、8004、8005是属于业务部门的分机，被绑定在数字1键上，8006、8007、8008、8009是属于售后服务部门的分机，被绑定在数字2键上，电脑值班下，外线接通时，听到语音提示“业务部请拨1 售后部请拨2”这样外线只需要输入一个键；则可以呼叫绑定在该数字键上的分机，同时该组分机将轮响以使话务量尽量平均分配。

提示：使用本功能，必须同时将某些分机绑定在1—9的数字键中，不然即使设置了本功能也无法实现，具体设置见3.33和3.34。

#### 3. 33 清除绑定在数字键N上的排队轮响分机ABCD

格式: \* 140 N # (“N”为数字键1—9)

提示: 在绑定分机前, 建议先用本指令清除一下原有设置;

#### 3. 34 设置绑定在数字键N上的排队轮响分机ABCD

格式: \* 150 N ABCD # (“N”为数字键1—9)

例如: 将8002、8003、8004和8005绑定在数字键“1”上;

- 步骤:
1. 提 8001 分机开系统编程锁;
  2. 输入 “\* 150 1 8002 #”;
  3. 听到 “一嘟—” 一声后继续输入 “\* 150 1 8003 #”;
  4. 听到 “一嘟—” 一声后继续输入 “\* 150 1 8004 #”;
  5. 听到 “一嘟—” 一声后继续输入 “\* 150 1 8005 #”;
  6. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

- 提示:
1. 每个数字键最多可设8个分机轮响;
  2. 各数字键的轮响分机可以相同, 也可以不同;
  3. 当所设的某轮响分机正忙, 系统会自动下跳到下一个分机, 若所有分机均忙, 系统则提示 “分机忙请稍后再拨”。
  4. 在使用了单键呼叫功能后, 已绑定分机的数字键不能再作为首位分机号码使用, 否则分机号将无效。

#### 3. 35 设置分机ABCD只能使用外线MN呼出

格式: \* 41 MN ABCD # (“MN”为外线端口编号01—16,  
“ABCD”为分机的现时号码)

解释: 为使有些不是很重要的分机不占用某些重要外线进行呼出或者希望对某些分机进行话务上的特殊分流, 可将该分机设置成在拨打时只能使用某外线 (该分机将无法使用其它空闲外线了)。

例如: 将放在走廊的公共分机8013设为只能使用第4号外线。

- 步骤:
1. 提 8001 分机开系统编程锁;
  2. 输入 “\* 41 04 8013 #”;
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

- 提示:
1. 设置某分机只能使用某外线呼出后, 即使其 外线空闲, 该分机也无法使用, 但其他外线呼入的电话可以转接至该分机或者通过该分机代接来电;
  2. 每个分机只能设置一条作为只能呼出的外线, 新的一次设置将自动覆盖原有设置。

### 3. 36 取消分机ABCD只能使用某外线呼出

格式： \* 43 ABCD # （“ABCD”为分机的现时号码）

### 3. 37 设置外线MN只能给分机ABCD呼出

格式： \* 42 MN ABCD # （“MN”为外线端口编号01—16，  
“ABCD”为分机的现时号码）

解释：为保证某些重要分机的正常通讯，可以将某条外线设置为该分机的呼出专线，这样的话即使该外线空闲，其它分机也无权使用，而该重要分机则不但可以使用该外线，还可以使用其它的空闲外线，因此即使在其它外线都被占用的情况下仍然有一专线可以使用。

例如：将第 13 号外线设置为总经理的分机 8008 的专线：

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 42 13 8008 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

提示：每条外线均可以设置为1至4部分机的呼出专线，超过无效。  
此功能特别适合实行部门话费独立核算的单位。

### 3. 38 取消外线MN的专线功能

格式： \* 44 MN # （“MN”为外线的端口编号01—16）

### 3. 39 取消全部分机只能使用某外线呼出的限制

格式： \* 43 #

提示：在设置新的内容前，将全部分机的限定都进行一次清除。

### 3. 40 取消全部设为呼出专线的专线

格式： \* 44 #

提示：在设置新的内容前，将全部外线的限定都进行一次清除。



### 3. 41 设置分机ABCD为群组M内成员

格式： \* 47 ABCD M # （“ABCD”为分机的现时号码，  
“M”为群组编号0—9）

解释：为使公司各部门能通过交换机进行相互交流和资源共享，而又能使不同部门的分机相对独立，并使用专属于该部门的一些外线，以方便费用核算和保证通讯能有效分流，则可以通过本指令将不同部门的分机设置为不同群组。

例如：将8006、8007、8008设为第1组，8009、8010设置为第2组：

- 步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 47 8006 1 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
4. 输入 “ 8007 1 #”；  
5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
6. 输入 “ 8008 1 #”；  
7. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
8. 输入 “ 8009 2 #”；  
9. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
10. 输入 “ 8010 2 #”；  
11. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；

- 提示：1. 每个分机可以设置两个不同的群组，比如M群组和N群组，则输入\* 47 ABCD M N # 即可。  
2. 设置批量分机均为相同指令时，可用简化方式，如本例，当输入一次“\*47”开头后，其后参数可连续输入，只有当输入错误或更改其它设置时才重新用“\*”调出新的指令；  
3. 不同群组的分机可以相互内部通话，但不能使用非自身群组内的外线（设置外线群组见3. 43）；  
4. 不同群组的分机也可以相互转接电话，但在代接电话时要区分是代接本群组内电话还是代接任意电话（操作见2. 8）；  
5. 出厂状态下，所有分机的群组均为“0”。

### 3. 42 设置全部分机为群组M

格式： \* 47 M # （“M”为群组编号0—9）

例如：将所有分机的群组设为0组，以清除原来的设置。

- 步骤： 1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入 “\* 47 0 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；

#### 3. 43 设置外线MN为群组A内成员

格式: \* 48 MN A # (“MN”为外线的端口编号01—16, “A”为群组编号0—9)

解释: 为使公司各部门使用的外线各自独立, 从而保证了费用的核算和话务的分流, 可通过本方式将属于该群组的外线也设置为相同群组, 这样, 其它群组的分机则无法使用本群组内的外线。

例如: 将第 08、09、10、11号外线设置为第2群组。

- 步骤:
1. 提 8001 分机开系统编程锁;
  2. 输入 “\* 48 08 2 #”;
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;
  4. 输入 “ 09 2 #”;
  5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;
  6. 输入 “ 10 2 #”;
  7. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;
  8. 输入 “ 11 2 #”;
  9. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;

- 提示:
1. 与外线不同群组的分机无法使用该外线, 但从该外线呼入的来电可以转接至不同群组内的分机, 从而保证了呼出话务分流而不错失来电;
  2. 出厂状态下, 所有外线的群组均为 “0”。

#### 3. 44 设置全部外线为群组M

格式: \* 48 M # (“M”为群组编号0—9)

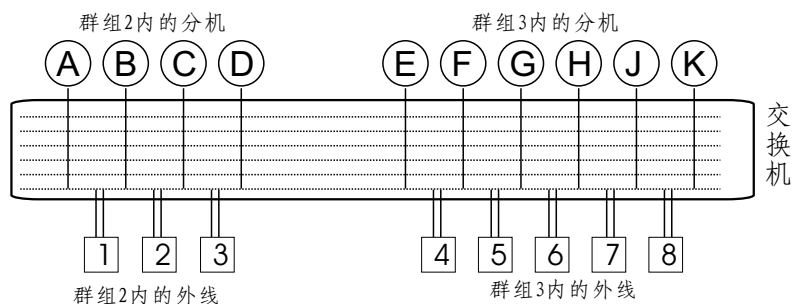
例如: 将所有外线的群组设为0组, 以清除原来的设置。

- 步骤:
1. 提 8001 分机开系统编程锁;
  2. 输入 “\* 48 0 #”;
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;

3. 45 中继分組和中继群组的应用分析

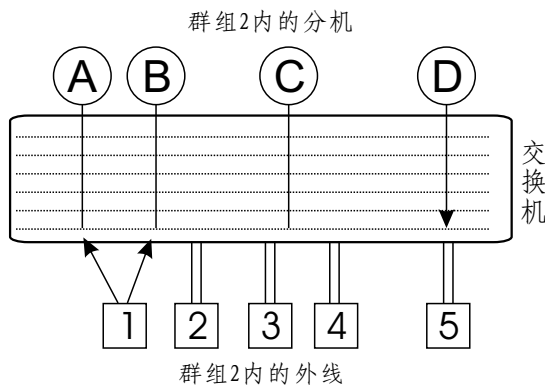
利用“分机群组”、“外线群组”、“某分机只能使用某外线”和“某外线为某几部分机的专线”功能，我们可以对外线进行灵活的分组：

1. 例如分机 A、B、C、D 为群组 2 内的分机，分机 E、F、G、H、J、K 为群组3内的分机，而外线 1、2、3 为第 2 群组，外线 4、5、6、7、8 为第 3 群组，故分机 A、B、C、D 则只能使用 1、2、3 号外线，分机 E、F、G、H、J、K 则只能使用第4、5、6、7、8号外线，但各分机间还可以内部通话和转接来电。如下图：



2. 而在同一群组内的分机，也可以选择相同群组内的某几条外线设置为该外线的专线分机，还可以设置某分机只能使用该群组内的某一外线呼出。

例如分机 A、B、C、D 为群组 2 内的分机，而外线 1、2、3、4、5 为第 2 群组，则可以设置外线 1 为分机 A、B 的专线，而分机 D 则只能使用外线 5 呼出。



## 3.46 加入限制呼出的字头

格式： \* 57 M ABCD # （“M”为限制拨打的字头组号 1—6，  
“ABCD”为加入到该组的 1—4 位字头）

说明：限制拨打的各组字头可以任意设置，当某个字头被加入后，而且将某分机的呼出等级设置为不能拨打该组字头时，则该分机在呼出外线时只可以拨打除该组内字头以外的外线号码。

采用本设置，可以控制分机不能拨打长途电话（即不能拨打以“0”开头的号码），也可以控制分机不能拨打声讯台（比如“168”等），还可以限制分机只是不能拨打长途手机（即不能拨打以“013”开头的手机）。

例如：将“0”字头（即不能拨打长途）和以“168”为头的声讯台电话字头加入到第1组限拨字头内；将“13”和“9”字头加入到第2组限拨字头内以限制分机不能拨打手机和以“9”开头的特殊服务电话。

步骤：1. 提 8001 分机开系统编程锁；  
2. 输入“\* 57 1 0 #”；  
3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功；  
4. 输入“168 #”；  
5. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功；  
6. 输入“\* 57 2 13 #”；  
7. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功；  
8. 输入“9 #”；  
9. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功；

提示：1. 每组限拨字头可以加入20个1—4位的号码，不足4位用“#”键结束；  
2. 第1—6组字头将对应限制等级为1—6的分机；  
3. 希望限制分机拨打所有长途时只需将“0”加入到某组字头并将该分机设置为相应呼出等级（如将“0”加入到第3组，则将希望限制的分机等级设置为3即可）；希望限制分机拨打国际长途时，则只需将“00”加入到某组字头内，这样相应等级的分机则不能拨打以“00”开头的国际电话，但可以拨打以“0”开头的国内长途；  
4. 在使用“汇线通”的场合（拨打电话必须先拨“9”），若希望限制字头时，必须在字头前加上“9”，比如限制长途则必须加入“90”。

### 3. 47 加入特许拨号字头

格式: \* 57 M ABCD # (“M”为特许拨号的字头组号 7—9,  
“ABCD”为加入到该组的 1—4 位字头)

解释: 特许拨号是指只可以拨打该组内的字头(其号码均不允许拨打), 所以特别适合用来控制一些话务比较有规律的分机。

采用本设置, 即可以控制分机只能拨打某个城市的电话, 或只能使用类似“200”、“300”这种电话卡。

例如: 将“0757”和“010”为头的号码加入第一组特许拨号组(即 M=7, 这样被设置为第7级的分机就只能拨打“0757”和“010”两个长途电话了)。

另将“200”加入到第 2 组特许拨号组内(即 M=8, 这样被设置为第 8 级的分机就只能拨打以“200”等为头的电话了)。

操作: 1. 提 8001 分机开系统编程锁;  
2. 输入“\* 57 7 0757 #”;  
3. 听到“一嘟—”一声表示设置成功;  
4. 输入“0 1 0 #”;  
5. 听到“一嘟—”一声表示设置成功;  
6. 输入“\* 57 8 200 #”;  
7. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

注意: 1. 每组特许字头可以加入20个 1—4 位的号码, 不足 4 位用“#”键结束;  
2. 第7—9 组字头将对应等级为7—9 的分机;  
3. 在使用“汇线通”的场合(拨打外线必须先拨“9”), 若希望加入特许字头时, 必须在字头前加“9”, 如特许本地手机则加入“913”。

### 3. 48 清除某组字头

格式: \* 57 M #

注释: “M”为 1—9 组字头。

#### 3. 49 设置分机ABCD的第一呼出等级

格式： \* 51 ABCD M #

注释：“ABCD”为分机的现时号码；

“M”为呼出等级：M=0 表示分机只能内部通话；

M=1—6表示分别限制拨打第1—6组字头（限制呼出字头的设置见3. 46）；

M=7—9表示分别可以拨打第1—3组的特许拨号字头（特许字头的设置见3. 47）；

M=91 表示该分机只能使用热线功能（热线功能是指该分机提机毋须拨号而直接就可呼叫值班分机，但8001分机不能使用此功能）；

例如：将8011和8016分机的第一呼出等级分别设为2和3：

- 步骤：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入 “\* 51 8011 2 #” ；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
4. 输入 “ 8016 3 #” ；  
5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

#### 3. 50 设置分机ABCD的第二呼出等级

格式： \* 52 ABCD M #

注释：“ABCD”为分机的现时号码；

“M”为呼出等级：M=0表示分机只能内部通话；

M=1—6表示分别限制拨打第1—6组字头；

M=7—9表示分别可以拨打第1—3组的特许拨号字头。

例如：将8035和8118分机的第二呼出等级分别设为7和8：

- 操作：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入 “\* 52 8035 7 #” ；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
4. 输入 “ 8118 8 #” ；  
5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

## 3. 51 分机呼出等级的应用分析

1. 每个分机均可以同时设置两个呼出等级，但必须同时是限拨字头等级（第1—6级）或同时是特许拨号等级（第7—9级），即不能一个是限拨字头等级而另一个是特许拨号等级；
2. 当两个等级均设置为限拨字头时，该分机将被限制呼出对应的两组字头内的所有号码；
3. 当两个等级均设置为特许拨号字头时，该分机将被允许呼出两组特许字头内的所有号码；
4. 只要分机的呼出等级允许该分机拨打外线，则不论何种限拨字头状态下，分机仍可以拨打“110”、“119”两个紧急电话。

例如：在第2组限拨字头内加入了“0”、“168”和“13”；

在第3组限拨字头内加入了“9500”和“193”；

在第7组特许拨号字头内加入了“0757”、“020”和“010”；

在第8组特许拨号字头内加入了“133”和“130”；

则根据需要可以设置很多组合，比如以下几种：

- a. 假设A分机的第一呼出等级设置为2，第二呼出等级未设置，则A分机不能拨打以“0”、“168”和“13”开头的号码；
- b. 假设B分机的第一呼出等级设置为2，第二呼出等级设置为3，则B分机不但不能拨打以“0”、“168”和“13”开头的号码，而且将被限制拨打“9500”和“193”两个属于第3组的限拨字头；
- c. 假设C分机的第一呼出等级设置为7，第二呼出等级未设置，则C分机只能拨打“0757”、“020”和“010”三个地方的电话；
- d. 假设D分机的第一呼出等级设置为7，第二呼出等级设置为8，则D分机可以拨打区号为“0757”、“020”、“010”地方的电话和以“133”、“130”开头的手机。

## 3. 52 设置全部分机的第一呼出等级为M

格式： \* 54 M #

注释：“M”为呼出等级：M=0表示分机只能内部通话；

M=1—6为限制拨打第1—6组字头；

M=7—9为可以拨打第1—3组的特许拨号字头；

例如：将所有分机的第一呼出等级设置为“3”：

- 步骤：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入“\* 54 3 #”；  
3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

## 3. 53 设置全部分机的第二呼出等级为M

格式： \* 55 M #

注释：“M”为呼出等级：M=0表示分机只能内部通话；

M=1—6为限制拨打第1—6组字头；

M=7—9为可以拨打第1—3组的特许拨号字头；

例如：将所有分机的第二呼出等级设置为“7”：

- 步骤：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入“\* 55 7 #”；  
3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

提示：当大部分的分机呼出等级相同时，则采用“设置全部分机呼出等级”指令可以很快捷地完成设置。

如：只有8008、8012的呼出等级为 1，8015、8016、8018的呼出等级为 7，其余全部分机的等级均为 2 时，则可以先设置全部分机的呼出等级为“2”，然后再将8008、8012的呼出等级改为 1，将8015、8016、8018的呼出等级改为7即可完成。

- 步骤：1. 用“\* 54 2 #”的指令将全部分机的呼出等级设置为“2”级；  
2. 再用“\* 51 8008 1 #”和“\* 51 8012 1 #”的指令将分机8008 和 8012 的等级改为“1”；  
3. 最后用“\*5180157#”、“80167#”和“8018 7#”的指令将 8015、8016和8018三个分机的等级改为7。



### 3. 54 取消分机ABCD的呼出限制

格式： \* 53 ABCD # （“ABCD”为分机的现时号码）

例如：取消分机8015的呼出限制。

- 步骤：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入 “\* 53 8015 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

### 3. 55 取消所有分机的呼出限制

格式： \* 53 #

### 3. 56 恢复全部分机号码

格式： \* 7 000 #

例如： 将全部分机号码恢复为原始号。

- 步骤： 1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入 “\* 7 000 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

提示： 分机原始号码为 8001—8128。

### 3. 57 清除全部分机号码

格式： \* 71 00 #

解释： 因为系统不能存在两个相同的号码，而某些场合需大批量更改分机号，且有些新的分机号会与原有分机号相同，为避免冲突，可以采用本指令将系统的号码全部清除，然后再按3.60来更改分机号，因此时无原始号码会与新的号码相同，故不会冲突。

### 3. 58 恢复全部分机号码长度为四位

格式： \* 7 200 #

解释： 本系统支持二至四位分机号同时存在的情况，在使用前或更改号码后，要声明以某数字开头的号码长度。

例如： 将全部分机号码长度恢复为四位。

- 操作： 1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入 “\* 7 200 #”；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

### 3. 59 设置以数字A开头的分机号的长度为M位

格式: \* 72 A M # ( “A” 为分机号的开头数字 1—8,  
“M” 为以该数字开头的号码长度2—4 位)

解释: 本系统支持二至四位分机号同时存在的情况, 但必须在使用前先用本指令声明以1—8为开头的分机号码的长度。

例如: 将以3开头的号码设置为两位, 而以6为开头的号码设置为三位。

操作: 1. 提8001分机开系统锁;  
2. 输入 “\* 72 3 2 #” ;  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;  
4. 输入 “\* 72 6 3 #” ;  
5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

提示: 1. 出厂状态下, 以1—8开头的分机号均为四位;  
2. 允许多个不同数字开头的号码长度相同, 比如可以将以 4、5、7 开头的号码均设置为 2 位;  
3. 在使用了单键呼叫功能 (见3. 32) 后, 某数字设置为单键呼叫功能后, 不能再设置以该数字为首的号码, 否则无效。

### 3. 60 更改 ABC 端口的分机号为abcd

格式: \* 7 ABC abcd #

注释: “ABC” 为希望更改号码的分机端口编号001—128;

“abcd” 为该端口分机的新号码;

例如: 将第 004 端口的分机号码更改为 638, 将 015 端口的分机号更改为 33, 将 109 端口的号码更改为8168。

操作: 1. 提8001分机开系统锁;  
2. 输入 “\* 7 004 638 #” ;  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;  
4. 输入 “ 015 33 #” ;  
5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功;  
6. 输入 “ 109 8168 #” ;  
7. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

提示: 1. 新的分机号码不能有已经存在的号码, 否则无效;  
2. 新的号码可以在 10—8999 之间以二至四位任意选择, 但不能以 “0”、“9” 或者第二、第三出局码开头, 否则无效;  
3. 更改时必须使用该分机的端口号, 若不清楚该端口号, 可使用来电显示话机在该端口上输入 “#\*9” 后挂机, 在话机上可读取到一个7位数字, 前三位即端口号 (可见2. 27) ;

### 3. 61 设置分机ABCD的出局方式

格式: \* 82 ABCD N #

注释: “ABCD”为分机现时号码,

“N”为出局方式: N=0表示分机拨“0”出局;

N=1表示分机直拨外线;

解释: 分机拨“0”出局是指分机提机时是处于内线状态, 若希望拨打外线则必须先拨“0”, 在听到外线拨号音后才能拨打外线电话; 而分机直拨外线方式则是分机一提机, 则系统马上选择一个空闲的外线将其接入, 故该分机在提机时就立刻进入外线, 并可以直接拨打外线。

拨“0”出局的分机若拨打内线电话, 则在提机后直拨内线号码即可; 而直拨外线分机若希望拨打内线, 则在提机进入到外线后, 必须先拨“\*”, 然后再拨内线号码。

例如: 将与外界联络比较多的8008分机设置为直拨外线状态:

操作: 1. 提8001分机开系统锁;

2. 输入“\* 82 8008 1 #”;

3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

提示: 1. 出厂状态下所有分机均为拨“0”出局方式;

2. 建议只将与外线联络比较多的分机设置为直拨外线方式, 以避免外线被频繁地占用;

3. 直拨外线分机提机若遇到所有外线均被其它分机占用时, 则自动进入内线, 此时若拨打内线电话则直拨分机号即可(除8001分机外的其它分机若在分机号码前加拨“\*”, 同样也可以拨打内线)。

4. 不论何种出局方式, 分机提机10秒内未输入3位外线号码, 将自动退出外线, 保证外线顺畅。

### 3. 62 设置全部分机为拨“0”出局方式

格式: \* 8 00 #

提示: 在出厂状态下, 所有分机均为拨“0”出局方式。

### 3. 63 设置全部分机为直拨外线方式

格式: \* 8 10 #

#### 3. 64 设置分机ABCD的呼出限时为MN分钟

格式： \* 91 ABCD MN # （“ABCD”为分机的现时号码；  
“MN”为限时长度 01—60分钟）

例如：为了养成长话短说的习惯和节省话费，将 8012 分机的呼出限制在 5 分钟内，将 8016 的呼出限制在 13 分钟以内。

操作：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入 “\* 91 8012 05 #” ；  
3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；  
4. 输入 “ 8016 13 #” ；  
5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功。

提示：1. 分机的限时必须在 1—60 分钟之内，小于十分钟用 “01” 至 “09” 方式输入；  
2. 此时间限制只对分机呼出外线时起作用，在接听来电时无限制。但实际的限制时间与预先设置的时间可能有十几秒的误差，此属正常现象；  
3. 在限制时间还有最后一分钟时，系统会隔15秒钟以 “一嘟—嘟—” 提示分机四次，然后切断外线。

#### 3. 65 取消分机ABCD的呼出限时

格式： \* 92 ABCD # （“ABCD”为分机的现时号码）

#### 3. 66 设置所有分机的呼出限时为MN分钟

格式： \* 93 MN # （“MN”为限时长度 01—60分钟）

#### 3. 67 取消所有分机的呼出限时

格式： \* 93 #

#### 3. 68 设置是否监录分机ABCD的通话内容

格式： \* 45 ABCD M #

注释：“ABCD”为分机现时号码；

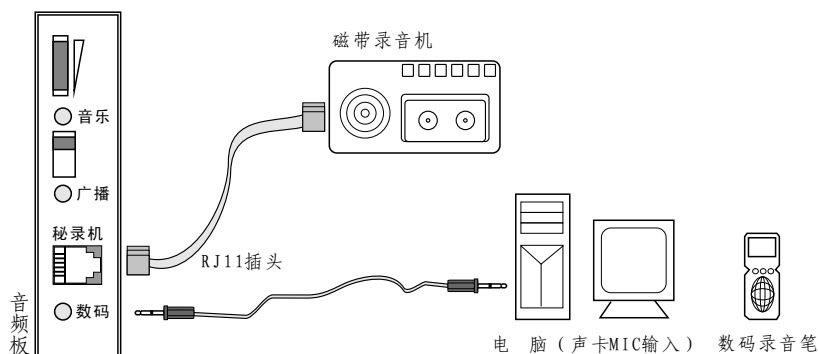
“M”为秘录状态：M=0表示不秘录该分机通话内容；

M=1表示秘录该分机的通话内容。

例如：秘录分机 8013 和分机 8126 与外线通话的内容。

- 操作：
1. 提8001分机开系统锁；
  2. 输入“\* 45 8013 1 #”；
  3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功；
  4. 输入“ 8126 1 #”；
  5. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

- 提示：
1. 只有VK、DK型方有此功能；
  2. 秘录功能只录制分机与外线通话内容（不录制分机内部通话内容）；
  3. 本机器只有一路秘录系统，所以当某一分机的通话正在被秘录时，则在此其间若其它已设为秘录状态的分机即使与外线通话也无法秘录；
  4. 秘录功能为交换机提供的辅助功能，主要为业务员或管理者提供语音备忘录的服务，因秘录而引起的一切法律后果由主管秘录功能者承担，本公司不承担任何责任；
  5. VK、DK秘录所需设备可以采用传统的磁带式秘录机、数码录音笔，也可选用本公司开发的基于电脑的PC录音软件，从而摆脱磁带秘录机或数码录音笔容量有限、查询困难、备份麻烦等缺点。但在使用数码录音笔或电脑录音时，必须连接音频板上“数码”插口，否则将有可能损坏数码笔或电脑，具体连接可参见下图：



### 3. 69 设置监录外线MN的通话内容

格式：\* 46 MN A #

注释：“MN”为外线端口编号01—16；

“A”为秘录状态：A=0表示不秘录该外线通话内容；

A=1表示秘录该外线的通话内容。

例如：秘录外线 03 和外线 12 的内容。

- 操作：
1. 提8001分机开系统锁；
  2. 输入“\* 46 03 1 #”；
  3. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功；
  4. 输入“12 1 #”；
  5. 听到“一嘟—”一声后表示设置成功。

- 提示：
1. 当外线被设置为秘录状态后，则不论哪个分机使用该外线呼出或接听来电均将被秘录。
  2. 因秘录而引起的一切法律后果由主管秘录功能者承担，本公司不承担任何责任。

### 3. 70 设置是否监录全部分机的通话内容

格式：\* 45 A # (A=0表示不秘录该分机通话内容；  
A=1表示对该分机的通话内容进行秘录)

### 3. 71 设置是否监录全部外线的通话内容

格式：\* 46 A # (A=0表示不秘录该外线通话内容；  
A=1表示对该外线的通话内容进行秘录)

### 3. 72 设置分机ABCD是否有监听权限

格式：\* 49 ABCD N # (“ABCD”为分机号码；  
N=0表示无监听权，N=1表示有监听权)

解释：本系统允许设置某些分机可以监听某外线的通话。当有权分机提机输入“##0 MN”即可对MN号外线进行监听(参见2.28)。

提示：本功能只是为一些管理员提供一个辅助的管理工具，因监听而产生的法律问题，由监听者本人承担，本公司不对其负责。



#### 3. 75 设置外线MN的长途IP引导号

格式：\* 34 MN ABCDEF # （“MN”为外线编号01—16，  
“ABCDEF”为长度不大于6位的IP引导号）

解释：系统可以针对不同的外线设置不同的IP引导号，以满足在同时使用多种运营商外线的场合的需要；

例如：设置第一条外线的IP引导号为“17909”，第二条外线的IP引导号为“193”：

- 操作：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入 “\* 34 01 17909 #”；
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；
  4. 输入 “\* 34 02 193 #”；
  5. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；

提示：设置了IP引导号后，系统会专用拨打长途电话，（即第一位为“0”）的时候，自动加拨IP引导号。

#### 3. 76 设置全部外线的长途IP引导号

格式：\* 35 ABCDEF # （“ABCDEF”为长度不大于6位的IP引导号）

例如：设置全部外线的IP引导号为“17909”：

- 操作：
1. 提 8001 分机开系统编程锁；
  2. 输入 “\* 35 17909 #”；
  3. 听到 “一嘟—” 一声后表示设置成功；

#### 3. 77 清除外线MN的长途IP引导号

格式：\* 34 MN # （“MN”为外线编号01—16）

#### 3. 78 清除全部外线的长途IP引导号

格式：\* 35 #



#### 3. 79 取消某分机的秘书转移功能

格式： \* 98 ABCD # （“ABCD” 为分机号码）

解释：本系统允许8部“经理”分机设置其对应的秘书分机，从而可以将所有来电先转移至秘书处，由秘书过滤后才转给经理，从而避免经理经常接到一些无关紧要的电话，以节省时间。

当某分机设置了其对应的秘书电话后，可以直接在该分机上输入“##600”将该转移功能取消（详细操作见2. 20），也可以通过本指令进行取消。

#### 3. 80 取消所有分机的秘书转移功能

格式： \* 98 #

解释：因本系统最多支持8部经理分机，超过后则无效，因此，避免在使用或测试过程中的一些误操作而引起不能实现此功能，用户在使用本功能或需要更改大部分经理电话前用本操作先将系统进行一次清除，以提高资源利用率。

#### 3. 81 恢复分机ABCD的个人分机密码

格式： \* 94 ABCD # （“ABCD” 为分机的现时号码）

例如：分机 8027 的使用者忘记了该分机的个人密码，则可以通过本指令恢复回默认的 1234。

操作：1. 提8001分机开系统锁；  
2. 输入“\* 94 8027 #”；  
3. 听到“一嘟一”一声后表示恢复成功。

提示：“个人分机”的默认密码为“1234”（使用方法见2. 25）。

#### 3. 82 恢复全部分机的个人分机密码

格式： \* 94 #

## 3. 83 更改系统时间

更改日期、星期格式： \* 95 1 YY MM DD W #

更改时间格式： \* 95 2 HH NN #

注释：“YY”为 份、“MM”为 份、“DD”为日期；

“W”为星期：用1—6表示星期一至六，用7表示星期天；

“HH”为小时、“NN”为分钟；

解释：本交换机可以选配PC话务管理软件对分机或外线的话务进行管理，在使用计费功能时，会 涉到当电脑关机状态下的话单的储存问题，所以本交换机配备了话单储存器，为使该系统能在电脑关机后储存正确的话单，必须在使用前先调整好系统时间。

例如：设置系统时间为06 8 13日下午3点20分（星期天）。

操作：1. 提8001分机开系统锁；

2. 输入“\* 95 1 06 08 13 7 #”

3. 听到“一嘟—”一声后表示设置日期成功；

4. 输入“\* 95 2 15 20 #”

5. 听到“一嘟—”一声后表示设置时间成功；。

提示：1. 日期、时间必须用两位数字表示，如6 用06表示，9点用09；

2. 时间采用 24 小时制，比如下午 4 点用 16 时表示；

3. 星期用1—6分别表示星期一至六，星期天用7表示；

4. 在交换机停电时间超过1天，系统的时间可能会出现不准确的情况，所以在停电后建议重新设置一次系统时间，否则有可能造成计费不准的情况。

## 3. 84 设置计费模式

设置为延时计费格式： \* 85 0 MN #

设置为反极计费格式： \* 85 1 #

注释：“MN”为延时间时长，在10秒至60秒之间；

提示：反极计费方式须向电信部门申请反极信号，具体情况可咨询当地电信公司。



4.1 常用编程指令表

序号	功能说明	指令格式	页码
01	恢复出厂状态	* 6000 #	23
02	用密码ABCD开编程锁/更改密码为ABCD	* 01 ABCD #/* 02 ABCD #	22
03	清除外线MN的响铃分机	* 11 MN #	35
04	设置分机ABCD为外线MN的响铃分机	* 12 MN ABCD #	29
05	设置排队响铃分机	* 13 MN ABCD #	35
06	设置单键呼入模式	* 29 M #	35
07	设置外线为人工值班/电脑值班	* 21 #/* 20 #	26
08	录制、监听第一、二、三段提示语音	* 22 N #/* 23 N #	31
09	设置第一、第二值班分机为“ABCD”	* 25 ABCD #/* 26 ABCD #	30
10	设置第一、第二张外线卡上外线开通状态	* 31 ABCDEFGH #/* 32 ABCDEFGH #	24
11	设置分机ABCD只能使用外线MN呼出	* 41 MN ABCD #	36
12	设置外线MN只能被分机ABCD呼出	* 42 MN ABCD #	37
13	设置ABCD为群组M或N内的分机	* 47 ABCD M N #	38
14	设置外线MN在群组K内	* 48 MN K #	39
15	设置分机ABCD、外线MN的监录状态	* 45 ABCD K #/* 46 MN K #	50
16	设置某分机是否有监听权限	* 49 ABCD M #	51
17	设置某分机是否能使用缩位拨号	* 40 ABCD M #	52
18	设置外线MN、全部外线的IP引导号	* 34 MN ABCD #/* 35 ABCD #	53
19	设置分机ABCD的第一、第二呼出等级为M	* 51 ABCD M #/* 52 ABCD M #	43
20	取消分机ABCD、取消全部分机的呼出限制	* 53 ABCD #/* 53 #	46
21	加入限制、特许呼出字头ABCD至第M组内	* 57 M ABCD #	41
22	清除第M组字头	* 57 M #	42
23	恢复全部分机号码	* 70 00 #	46
24	恢复全部分机号码为四位	* 72 00 #	46
25	设置以A开头的分机号码位数为M	* 72 A M #	47
26	更改端口ABC的分机号码为abcd	* 7 ABC abcd #	47
27	设置分机ABCD的出局方式为M	* 82 ABCD M #	48
28	设置全部分机为拨“0”出局	* 8 0 0 #	48
29	设置闪断时间	* 83 ABCD #	56
30	设置分机ABCD的呼出限时为MN分钟	* 91 ABCD MN #	49
31	取消分机ABCD的呼出限时	* 92 ABCD #	49
32	设置第二、第三出局码	* 9 71 A MN #/* 972 A MN #	34
33	设置自动接收传真的分机ABCD	* 27 ABCD #	52
34	更改系统时间、日期	* 951 YY MM DD W #/* 952 AB CD #	55
35	设置计费模式	* 85 0 MN #/* 85 1 #	55
36	删除话单存储器内话单	* 9600 #	56

## 4.2 常用使用方法指令表

序号	功能说明	指令格式	页码
01	呼出外线	拨“0”或拨第二、第三出局码	9
02	选择外线MN呼出	# MN	9
03	绑定缩位号码	*** MN ABCDEFGH	10
04	使用缩位拨号	## MN	10
05	呼叫总台	* 9 或 9	14
06	内部通话	* ABCD 或 ABCD	8
07	内、外线转接	FLASH + ABCD	13
08	内、外线三方通话	FLASH + * + ABCD	14
09	内线遇忙回叫	FLASH + ##00	15
10	代接呼叫本群组内电话的来电	# 7	11
11	代接任意呼叫	# 9	11
12	设置遇忙转移	** 1 ABCD	15
13	取消遇忙转移	** 1 00	16
14	设置无条件转移	** 2 ABCD	16
15	取消无条件转移	** 2 00	16
16	分机上锁	** 3 ABCD	17
17	分机开锁	** 4 ABCD	18
18	更改分机锁密码	** 5 ABCD abcd	18
19	设置秘书转移	** 6 ABCD	16
20	取消秘书转移	** 6 00	17
21	设置免打扰	** 7 1	17
22	取消免打扰	** 7 0	17
23	自查分机号	** 9	19
24	广播找人	** 8	18
25	授权分机强插外线（监听外线）	**0 MN	20
26	设置功能话机端口	*84 ABCDM #	23
27	取消全部功能话机	*84 #	24
28	设置自身话机为普通话机	### 0	8

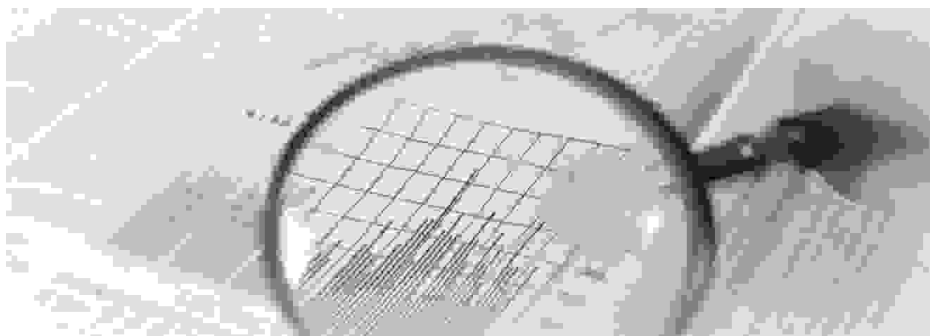
### 4.3 综合信息管理平台介绍

威而信 K 型机器是我公司集十多年专业交换机研发和生产经验而设计的具有国际先进水平的现代化集团通讯设备，其二线制通信结构、中英文短信以及所有分机端口均支持普通话机和功能话机之特点更是全国首创，并以其强大实用的功能、稳定可靠的质量和经济实惠的价格傲视群雄。

#### 4.3.1 什么是“威而信综合信息管理平台”？

任何一个公司的发展都离不开信息的交流，而在社会信息越来越发达、越来越数字化时，公司的数字化程度也越来越高的今天，怎样有效地处理信息，在大量的信息中找到有利于公司发展起到作用的资讯就显的更加重要。

威而信综合信息管理平台就是考虑在这种环境下，为各公司企业管理客户信息而设计的系统，它与威而信TC-2000K系列交换机、KP系列功能话机结合形成一套完整的话务、客户管理平台，是企业完善客户管理的一套有力的工具。



#### 4.3.2 “威而信综合信息管理平台”的组成：

本系统由四个大模块组成，包括“商务管理”、“酒店管理”、“仓储管理”和“人事管理”，是目前行内集成度最高的一款由集团电话为基础的商务管理软件，其良好的操作界面和可拆分的模块式结构更是其它软件无法相比的：

**商务管理：**是交换机的监控管理模块，并且以此为基础，为用户提供了强大的客户管理系统，为公司提供了一套公司与客户内部的管理工具，其良好的操作模式、实用的管理功能一定能为公司企业带来满意的效益；

**酒店管理：**是以交换机来管理客房的一套系统，包含预定、开房、退房的常用管理功能，也包含客人资料、客房资料、消费资料、房费帐单、报表统计等辅助管理功能，尤其性价比在行业内也处于领先水平；

**仓储管理：**为公司、酒店后台管理而开发的一款实用模块：如酒店的日常消费用品、公司的内部消耗品管理等；

**人事管理：**同样是为公司、酒店的后台管理而设计，包括人员的编排、考勤，以及工资的结算等；

## 4.3.3 为何要使用“威而信综合信息管理平台”？

在公司发展的各个阶段：不管是大老板或小老板——是否有同样的感觉：



- 在公司发展初期，都要寻找很多客户，但因为新客户往往只是简单沟通，一但过了几天，对客户就已经遗忘的差不多了；
- 当客户积累到一定程度，又被一大堆不同类型、不同实力的客户弄得晕头转向，无法开展有针对性的营销工作；
- 而辛苦一阵后，生意开始好了，但竞争对手、员工等的想法也开始不同了，因为您的产品；对客户业务变得越来越有价值了，但一不小心，跳槽的员工就把所有客户资料带走给了竞争对手，自己辛苦劳作就因简单的方式被他人轻易获取；
- 当您发展到了市场霸主，也许不怕别人竞争，不怕人员跳槽，但是客户多了、员工多了，对客户的维系和员工的管理就变的更加头痛，因为自己的时间和精力已经无法管理如此多的事情了。

你作为中高层管理者 在管理工作中是否经常有这些想法：

- 可不可以随时监听下属员工与客户的通话，甚至强插进去，进行三方通话，直接纠正错误的谈话？
- 老员工离职了，新来接替的人员能不能迅速投入工作？
- 如何把客户的反馈、投诉进行有效整理，从而为新产品的开发带来帮助，变成企业的一个机会？
- 跟客户的约会等等，可以定时帮助你提醒，从而可以放心地处理其他事情，而不会因为工作繁忙而错过时间？



作为普通职员 在日常工作中 是不也有如此问题：



- 客户来电时，还未接起电话，就想知道这个客户是谁，包括他的相关资料，或者以前与他的往来记录，从而可以很有针对性地与该客户进行沟通？
- 想随时查 与正在联系的客户以前签过的合同、谈话录音等？
- 当电话转给其它同事时，以前的服务内容能否一同转过去，让他一看就知道，以避免同事又要花费时间去与客户沟通历史信息？
- 在大量不同类型的客户中，可以方便地对客户以不同的规律进行分类，以使业务开展更有针对性，使业务成本降低、效率更高？

因此，在公司的各个阶段，作为老板的你，都需要一个有效的管理工具，对你的客户和员工进行管理，可使用业务的开展针对性理强、客户的跟踪更加到位、员工的工作情况轻松获取、职员的工作考核更加科学，最终让您的事业得到更大的发展；

**佛山市威而信科技(集团)有限公司**  
地址:佛山市南海狮山科技工业园B区科园路3号  
<http://www.ike.cn> E-mail:ike@ike.cn