

JZ2000 型数字电脑话务员使用手册

目录

0. 系统编程说明.....	1
1. 进入系统编程状态.....	2
2. 退出编程.....	4
3. 系统编程内容总清.....	5
4. 更换遥控编程密码.....	7
5. 最大分机号长度设置.....	8
6. 查询台设置.....	9
7. 转接方式设置.....	1 1
8. 语音录制及播放.....	1 3
9. 第四、六段语音开启 / 关闭.....	1 6
10. 放音结束时“嘟”声指示关闭/开启.....	1 7
11. 遇忙处理方式.....	1 8
12. 信号音检测电平选择.....	2 1
13. 启动人接听告示.....	2 2
14. 无人接听处理方式.....	2 4
15. 交换机收号类型(脉冲/双音频).....	2 6
16. 交换机类型.....	2 7
17. 虚号(首号)设置.....	2 8
18. 外线不拨号处理.....	3 0
19. 分机首号限制.....	3 1
20. 等待拨号时长.....	3 3
21. 双音频收号灵敏度.....	3 4
22. 被叫占线允许/禁止外线再次拨号选择.....	3 5
23. 忙音滞后时间.....	3 6
24. 二次脉冲拨号处理.....	3 8
25. 自测拍叉返回外线次数开启.....	4 0
26. 自动测试拍叉时间开启.....	4 1
27. 2 / 3 声忙音检测选择.....	4 2
28. 确认振铃时间.....	4 3
29. 双音频发号强度调整.....	4 4
30. 综合举例.....	4 5
31. 常见问题及解决方法.....	4 8

0.系统编程说明

1. 系统共有 29 条编程指令。
2. 本系统进入编程状态后采用不挂机连续编程方法实现。全部编程完成后再挂机并退出编程。
3. 编程过程可不必按顺序进行。
4. 录音内容不会被数据总清除。
5. 录音可重复进行，一直到满意为止。
6. 录音内容采用覆盖方式进行，后一次录音录入后，前一次该段录音被覆盖，不可恢复。
7. 编程前必须进行数据总清。
8. 编程结束后必须退出编程状态进入工作状态。

注意：1. 首次编程前进行总清。

2. 一般情况 29 条编程命令中，只需使用以下 4 条编程，无特殊需要一般不用对其它项目进行编程。

A、号长设置：#10 命令。

B、查号台设置：#11，#12，#13 命令。

C、转接方式：#3 命令。

D、遇忙处理方式：#9 命令。

3. 退出编程后 30 秒内不要打入使用。该段时间为电脑话务员自检时间，否则会造成自检错误。

1. 进入系统编程状态

JZ2000 型电脑话务员编程可分为现场编程和遥控编程两种方式。在进入编程之前，必须设置好程控交换机，集团电话或虚拟网的值班（夜服）分机，并打开该分机的外线长途使用权限及转接权。在该值班分机上接一个普通话机，启动程控交换机的夜服（值班）方式，从外线打入用手模拟转接有效后，再将电脑话务员可靠接入交换机，并将电脑话务员电源接通。

代码：##

操作 ①现场编程：将电脑话务员置于设置位置，从任一普通分机（不要使用专用话机）打电脑话务员所接的端口（夜服）分机号，此时电脑话务员工作灯亮，并听到“嘟嘟”两声（部分交换机听不到这两声）。

遥控编程：打入听到语音后拨“*+密码”听到“嘟嘟”两声。

②按##应听到“嘟嘟”两声提示音（此时已进入编程状态）。

③进行某项功能设置（详见后述）。

④重复第③步操作，可连续进行多项编程。（不要挂机）

⑤按##*##（遥控编程状态）或直接挂机后将电脑话务员置于工作位置退出编程状态。

说明 ①启用遥控设置时出厂初始密码为 0000。

②遥控设置时电脑话务员处于工作状态，进入遥控编程后，JZ1000 型自动将指示切换到设置状态，而 JZ2000 型不作显示。接到##*##退出编程指令后，JZ1000 和 JZ2000 型都将回到工作状态。

③进入编程状态后 90 秒内不拨号，则机器将挂断。JZ1000 型自动进入工作状态，而 JZ2000 型保持原开关所在位置状态不变。

④JZ1000 型复位开关按下将重新启动电脑话务员，但设置内容及录音保持不变。

⑤遥控进入编程状态密码可设定改变。要求设置完毕后将密码修改，并记在相关资料中。

2. 退出编程

本功能完成对机器退出编程状态，进入工作状态的状态转换。

代码：# * * #

操作 进入系统编程后

- ① JZ2000 型拨# * * #或按机器上工作 / 设置键，使指示灯处于工作位置。
- ② JZ2000 型遥控进入设置时按# * * #退出。现场设置时，将设置开关置于工作位置退出。

说明 ①JZ2000 型设置 / 工作开关为电子开关，因此无论遥控进入设置还是现场通过按设置 / 工作按钮转换进入设置位置，退出时按# * * #或按按设置 / 工作键转换都可达到退出目的。

- ③ JZ2000 型设置 / 工作开关为机械开关，因此遥控进入设置时，开关位置置于工作状态，退出时应按# * * #退出，而现场编程时直接将开关置于设置状态进入，退出时也将开关置于工作位置退出。

- ④ 遥控进入编程时，若 90 秒内无拨号则自动退出编程，进入工作状态。

3. 系统编程内容总清

本功能完成对机器内部设置数据进行清除，恢复出厂初始设置，启动自检功能。

代码：# * * #

操作 进入系统编程后

- ① 拨# * * *听到“嘟嘟”两声证实音。
- ② 进行其它各项编程或退出编程。

说明 ①总清后仅将设置内容恢复到出厂初始设置，而录音内容保持不变。

②总清后将自动检查以下项目。

- a. 转接拍叉时间
- b. 双音频发号强度
- c. 拨号音信号强度

③ 总清后第②项中对应项目若进行人工设置后，将不再自动检查该项目。

④ 若该分机号有较强广播音或其它背景噪声。自动检测结果将出错，请采用人工设置。

举例 将机器设置内容总清，并将拍叉时间定为 100ms。操作如下：

① 进入编程。例如本电脑话务员接入 JSY-2000 型程控用户交换机的 80005 号分机上，并将设置 / 工作开关拨到设置位置，开启电脑话务员的电源，用 80099 号分机拨打 80005，这时电脑话务员工作灯亮，并听到“嘟嘟”两声，再拨入“##”听到“嘟嘟”证实音。（此时本电脑话务员已进入编程状态）

② 拨# * * *听到“嘟嘟”证实音

③ 拨# 310#听到“嘟嘟”证实音

④挂机并置电脑话务员到工作位置

机器将初始化并将拍叉时间调整为 100ms，然后自动检测双音频发号强度及拨号音信号强度两项内容。拍叉时间不再检测。

。

4. 更换遥控编程密码

本功能用于改变遥控编程维护时进入编程的系统密码。

* 8 + 新密码（4位） +

操作 进入系统编程后

- ④ 拨# * 8，再拨四位用户新设置系统密码+ #，听到“嘟嘟”两声证实音。
- ⑤ 继续其它项目设置
- ⑥ 退出编程状态。

初始值：出厂设置为 0000。

举例 将本机遥控编程密码 0000 改为 1234 的操作如下：

- ① 进入编程状态
- ② 拨# * 8 1234#听到证实音
- ③ 退出编程

5. 最大分机号长度设置

本机允许机内多种多种长度分机号码同时存在。通过最大分机号长设置以帮助确定分机号码是否拨完。

代码：#10+最大分机号长+#

操作 进入系统编码

- ① 拨#10+最大分机号长(1-6)+#听到证实音
- ② 进行其它操作或退出编程

操作 ①最大分机号长为该交换机内所有分机号长中最大长度值

- ③ 本机允许长度范围为1-6位。
- ④ 最大长度设定后，当外线所拨号码位数达到该长度时，立即进行转接，否则需等5秒收号等待时间。

初始值 出厂设置为4位号长

6. 查询台设置

查询台作为用户不知道分机号码时，拨某个固定编号（0—9可任意设置）到查询分机或语音信箱，再由查询台进行人工或自动拨号处理。本机共可设置3个不同查询台。上/下班可使用不同查询台。

第一查询台：

代码：# 1 1 + A + 第一查询台号码 + #

第二查询台：

代码：# 1 2 + B + 第二查询台号码 + #

第三查询台：

代码：# 1 3 + C + 第三查询台号码 + #

其中：① A, B, C 为拨某个固定代码（0—9）转入该查询台。

② 查询台号最大长度为6位。

④ 语音信箱号码为***。

操作 进入系统编程状态

拨#11（#12或#13）

再拨A（B, C）（取值0—9），

再拨该查询台的电话号码，

再拨#号听到证实音。

说明 ① 查询台是指拨A（B, C）（取值0—9）转入的分机或语音信箱。

② 分机号长度最大为6位，三个查询台号长可各不相同。

根据实际查询分机号进行设置。语音信箱对应查询台号码为***。

③ 查询台号码取值范围为0—999999或***。

⑤ 当C=A时第三查询台为下班查号台。

初始值 出厂设置三个查询台都为2222。

举例 上班拨“0”到203分机，下班拨“0”到语音信箱；拨“9”到2324分机。操作如下：

进入编程

拨#110 203#，听到证实音，

拨#129 2324#，听到证实音，

拨#130***#，听到证实音。

7. 转接方式设置

本功能用于设定交换机夜服（值班）分机转接来话的我作方式（拍叉方式，拨*键，拨#键及直接拨分机号转接）。

代码：# 3 + 转接方式码 + #

其中：转接方式码为：1 代表直接拨分机号
2 代表拨*号
3 代表拨#号
4 - 9 9 代表为拍叉转接

操作 进入系统编程后

- ① 拨# 3
- ② 拨转接方式码（1 - 9 9）
- ③ 拨#听到“嘟嘟”证实音
- ④ 进行其它项目编程或退出编程状态

说明 ①转接方式码为1，则转接时不做任何动作，直接转发分机号

②转接方式码为2，则转接时先发*号，再转发分机号

③转接方式为3，则转接时先发#号，再转发分机号

⑤ 转接方式码为4 - 99，则转接时先拍叉再转发分机号。拍叉时间由转接方式码中拍叉时间常数4 - 99 决定。

拍叉时间常数 拍叉时间范围为40ms----990ms，对应时间常数为4 - 99。

即拍叉时间取值为时间常数值（4 - 99）×10ms。

初始值 出厂设置为：①转接方式为拍叉方式。

②拍叉时间自动测试。

举例1 拍叉转接，拍叉时间为300ms。操作如下：

- ① 进入编程。
- ② 按#330#听到证实音。
- ③ 进行其它项目编程或退出编程。

举例2 拨*转接，操作如下：

- ① 进入编程。
- ② 按#32#听到证实音。
- ③ 进行其它项目编程或退出编程。

注意：纵横制交换机应设置为#31#，为不拍叉方式。其首位转接代码3，则通过查号台中虚号长度设置为1方式实现，详见综合设置举例。

8. 语音录制及播放

本功能用于录入及播放语音提示内容。共有 6 段提示语音，语音录入后可永久保存，不会因长时间停电而丢失。

录音启动代码：# 7 + 录音代码（*，1 - 5）

结束录音代码：#

操作 进入系统编程状态

- ① 按 # 7。
- ② 按录音代码（*，1 - 5）听到“嘟嘟”证实音。
- ③ 开始录音。
- ④ 按 # 听到“嘟嘟”证实音结束录音。
- ⑤ 进行其它操作或退出编程状态。

录音内容 ①第一段：拨 # 71 听“嘟嘟”声后开始录制上班状态打入提示语音：“您好！××单位，请拨分机号，人工查号请拨 0，自动查号请拨 9”。说话结束后拨 # 号听到“嘟嘟”声结束录音。最大录音长度为 25 秒。

②第二段：拨 # 72 听“嘟嘟”声后开始录制被叫占线告知语音：“分机正忙，请拨其它分机号或挂机。”拨 # 号结束录音。该段最大录音长度为 6 秒。

④ 第三段：拨 # 73 听“嘟嘟”声后开始录制自动查询内容：如“财务室 318，传达室 206，……”。拨 # 号结束录制。最大录音长度为 70 秒。

⑤ 第四段：拨 # 74 听“嘟嘟”声后，开始录制转接过程提示音，如：“转接中，请稍候”拨 # 结束录制。最大录音长度为 6 秒。

⑥ 第五段：拨 # 75 听“嘟嘟”声后开始录制无人接听提示音，如：“无人接听电话”，按 # 结束录制，最大录音长度为 6 秒。

⑦ 第六段：拨 # 7* 听“嘟嘟”声后开始录制下班状态打入提示语音。如：“您好，×××单位，现在是下班时间，请拨分机号，查号请拨 0”拨 # 结束录制。录音最大长度为 25 秒。

放音启动代码：#7+放音代码（#，6-0）

操作 进入系统编程状态

- ① 按#7。
- ② 按放音代码（#，6-0）听到“嘟嘟”证实音后开始放音。
- ③
- ④ 听放音直到结束时发出“嘟嘟”两声。
- ⑤ 进行其它操作或退出编程状态。

录音内容 ①放第一段，按#76，听第一段录音效果。

②放第二段，按#77，听第二段录音效果。

④ 放第三段：按#78，听第三段录音效果。

⑤ 放第四段：按#79，听第四段录音效果。

⑥ 放第五段：按#70，听第五段录音效果。

⑦ 放第六段：按#7#，听第六段录音效果。

说明 ①录音时需用一只音质较好的普通电话机录制。

②若录音效果不满意可反复录制或换人换话机录制，直到满意为止。

③若为双路话务员，两个口都需分别录制。

④若外线打入时，语音播放突然中断，是由于录音者语音中含有双音频信号所致，请调换录音者重录。

⑥ 录音内容永久保存，不会因为长时间断电而丢失。

⑦ 数据总清不会清除录音内容。

⑧ 下班语音提示（第六段）和转接过程提示（第四段）可由编程关闭。

9. 第四、六段语音开启 / 关闭

本功能实现选择取消第四、六段语音放音，适应部分不需要使用该语音提示场合。

第四段语音开启代码：# * * 4 0 #

第四段语音关闭代码：# * * 4 1 #

第六段语音开启代码：# * * 0 0 #

第六段语音关闭代码：# * * 0 1 #

操作 进入系统编程状态

- ① 按# * * 4 1 #听到“嘟嘟”证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程状态。

说明 ①若不使用下班语音提示（第六段语音关闭），则上 / 下班开关置于下班时，外线打入提示语音则放第一段（即上班提示语音）。

- ③ 若交换机转接过程中有转接音乐，第四段语音可以关闭。

初始值 出厂设置为：开启第四、六段语音。

\

10. 放音结束时“嘟”声提示关闭/开启

本功能实现语音放音结束时,是否给出“嘟”声提示。

开启代码：# * 3 0 #

关闭代码：# * 3 1 #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨# * 3 1 #听“嘟嘟”声。
- ② 进行其它操作或退出编程。

初始值 出厂设置为关闭“嘟”声。

1 1.遇忙处理方式

本功能用于编程实现与程控交换机配合。在被叫分机占线时，将分机占线语音提示（第二段语音）告知外线用户。

代码：# 9 + 功能码 + #

操作 进入系统编程状态

- ① 按# 9。
- ② 按功能码。
- ③ 按#听到“嘟嘟”证实音。
- ④ 进行其它操作或退出编程。

功能码 0：直接挂机退出，一般用于某些不能回到外线的交换机。

1：遇忙挂机后再次回振，摘机后回到外线。

2：遇忙5秒内再次自动回到外线。

3：遇忙拍叉回到外线。

4：遇忙时无忙音，并自动接通外线。（HJD39D）

5：遇忙仅有两声忙音，3秒内再次回外线。（HJD48）

6：遇忙拍三次R键回外线。

7：遇忙拍两次R键回外线。

8：遇忙时发一位号回到外线（该项设置为# 9 9 × #，其中×为所发一位号码）。

9：遇忙时拍叉后发一位号回到外线（该项设置为# 9 9 × #，其中×为所发一位号码）。

1 0：为 NEC NDK9000 专用。

1 1：“日通工”专用。

1 2：遇忙发* 1回到外线。

1 3：美国五号机专用。

说明 本项编程与配接的程控交换设备的遇忙处理方式有关。因此必须知道程控交换机夜服（值班）分机（注意：非话务台）转接被叫分机忙时，是否能听到忙音。如何回到外线告知外线用户。请在按装电脑话务员前先用一只普通话机接入夜服（值班）口。从外线打入模拟转接以确定遇忙后回到外线方式。并相应设定本项目内容。

初始值 出厂设置为自动检测拍一次，二次或三次叉回到外线。

注：该项目内容若设置后，则自动取消初始时自动检测拍叉次数功能。

改进内容 新增自动检测拍叉回到外线次数，使大部分交换设备不需设置即能实现自动播放占线告示语音。

注：快速转发设置：

若需加快转发速度，可以# 9后加一个快速转发代码*，设置变为：

代码：# 9 * + 功能码 + #

在此方式下转接过程会缩短近 1 / 3。但对交换机性能有较高要求，部分交换机不能适应该功能。

举例 日日通HJD-80 转接遇忙时，放两声忙音，然后接通外线。与HJD-80 适配时操作如下：①进入编程。

②#95#听到证实音。

③进行其它操作或退出编程状态。

1 2.信号音检测电平选择

本功能编程控制对交换机发出的拨号音,忙音,回铃音及噪声进行检测的基准电平。

代码: # * * 8 + 功能码 + #

操作 进入系统编程

- ① 拨# * * 8。
- ② 拨功能码+ #听到证实音。
- ③ 进入其它操作或退出编程。

功能码 0: 正常基准电平检测。

1: 低基准电平检测。

说明 对于信号音较弱或线路损耗较大时, 设置采用低基准电平检测信号音, 而一般情况使用正常电平检测。

初始值 出厂设置为自动检测信号检测电平。

改进内容 新增功能。能自动适应弱信号使用环境。

1 3.启动无人接听告示

本功能编程当被叫无人接听时, 是否启动无人接听语音提示及启动该提示的时间。

代码: # 2 + 功能码 + #

操作 进入编程状态

- ① 拨# 2。
- ② 拨功能码+ #听到证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程状态。

功能码 * 若交换机无人接听超过后, 回振转接分机为两声短铃(1秒内听两声, 如“日通工”)则启动该段语音。(回振时间由交换机决定)。

0: 关闭该段语音。

1—9: 电脑话务员等待10—90秒, 被叫无人接听(电脑话务员听回铃音)则根据14条编程(# * 9设置)回到外线并告知无人接听。

说明 ①设置此项前首先应确定夜服分机转到被叫分机后。当被叫无人接听并超出交换设备设定的振铃时间后是否回振夜服分机, 回振时是一秒内响两声振铃还是连续一声振铃。

②若是两声铃, 则应根据用户要求调好交换设备的回叫时长。并将电脑话务员设置为# 2 * #。

③若是一声回铃或不回振, 则应测试无人接听时夜服分机收回到外线方式是挂机回振? 拍一次叉? 还是拍二次叉?

④若是当被叫无人接听并超出交换设备设定的振铃时间后选择挂断的交换设备, 本话务员将不能启动无人接听告示。

注意: 使用# 2 * #设置时, 电脑话务员转接完毕, 即退出接下一个电话。而# 2 (1—9) #设置时电脑话务员转接完毕后, 一直占线监听被叫是否接电话。导致电脑话务员占线时间较长, 效率较低。一般有两声回铃功能的交换设备都推荐使用# 2 * #编程。如九洲JZ312系列, 日通工集团电话等)。

相关内容 第14项设置(# * 9设置)。

1 4.无人接听处理方式

本功能编程与程控交换设备配合。当被叫分机无人接听时，将无人接听提示音（第五段）告知外线用户的工作方式。

代码：# * 9 + 功能码 + #

操作 进入系统编程

- ① 拨# * 9。
- ② 拨功能码+“#”听到证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程状态。

功能码 1：无人接听超时挂机后回振，摘机后回外线。

3：无人接听超时后拍叉回外线。

7：无人接听超时后拍二次叉回外线。

初始值 出厂设置为自动检测拍一次叉回外线或拍二次叉回外线。

相关内容 同第1 3条设置（# 2 + 时长 + #）配合使用。

举例 松下 TP11 当被叫无人接听时，拍叉回到外线。操作如下：此时无人接听语音启动（#2 已设置）。

- ① 进入编程。
- ② 拨# * 93#。
- ③ 进行其它项操作或退出编程状态。

说明：本项编程选择取决于交换设备无人接听时返回外线的工作方式。因此须了解所配合的交换设备在被叫分机无人接听时的返回方式。请在夜服口上（非话务台）接一个普通电话，用外线打入并转到一个无人分机，此时夜服分机是否听到回铃声。夜服分机如何回到外线方式即本项编程内容。如果交换设备在被叫分机无人接听时不能返回外线，本系统将无法启动无人接听告示。

1 5.交换机收号类型(脉冲/双音频)

本功能实现与交换机收号类型(双音频/脉冲)配合。

双音频代码：# 5 0 #

脉冲代码：# 5 1 #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨#50#听证实音。
- ② 进行其它操作或挂机退出。

说明 本功能编程使电脑话务员在收到二次拨号后转发时使用双脉冲方式。必须同所配交换设备收号方式一致。

初始值 出厂设置为双音频方式转发。（#50#）

1 6.交换机类型

本功能实现与不同类型的交换机配接。

程控机代码：# 6 1 #

纵模机代码：# 6 0 #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨#61#听证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程状态。

初始值 出厂设置为程控交换方式。（#61#）

1 7.虚号(首号)设置

虚号是指交换机内部分机实际号码与对外公布号码之差。

代码：# 4 + 虚号长 + #

操作 进入系统编程

- ① 拨# 4。
- ② 拨虚号长度（0，1或2）+ #听到证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程。

说明 ①虚号（首号）长度可为无虚号（0），1位虚号（1），2位虚号（2）。

- ③ 虚号号码设置将在查询台中取得。见下例。

初始值 出厂设置为无虚号（# 4 0 #）

举例 某单位分机号长为4位，号码为2801—2888。但其对外公布号码为801—888。值班台为拨0到2888，编程操作如下：

- ① 进入编程。
- ② 拨#110 2888#听到证实音。
- ③ 拨#41#听到证实音。
- ④ 进行其它操作或退出编程。

例子解释：本例中希望实现外线拨3位号后电脑话务员在3位号前加1位号2转发。

- ①#41#设置取1位虚号长度。
- ②#110 2888#设置查询台为2888。
- ③首位号根据#41#设为1位长度则自动从2888中第一位开始取出一位号码即为2。
- ④外线打入拨3位号（如866），则电脑话务员在（866）前自动加一个首位号2变为2866转发。

1 8.外线不拨号处理

外线打入后不拨号,电脑话务员根据本项编程选择挂机退出或转人工查询台。

挂机代码:# 8 0 #

转人工查询代码:# 8 1 #

操作 进入系统编程

- ① 拨# 8 0 #听到证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程。

说明 使用不拨号转人工方式时,会使查询台出现一定数量的空振铃现象。

注意: 一般使用不拨号挂机退出方式。

初始值 出厂设置为不拨号挂机退出 (# 8 0 #)。

1 9.分机首号限制

本功能编程设定交换机分机号码中首位号码允许范围。非允许范围作错号处理。

代码: # 0 +首号组+ #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨# 0 。
- ② 拨首号组+ #听证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程。

首号组 是一串 0 - 9 数字组成的数字串,可为 1 -10 位。即允许使用的第一位分机号码组(开放码组)。

说明 ①首位号是指所有首位分机号串。

即首位号组=首位号 1+首位号 2+.....。

②首位号是指允许使用的开放号。

初始值 出厂设置为允许使用 0 - 9 开头的分机号。(#00123456789 #)

举例 某交换机分机号为 2×××和 3×××。即分机号组中有 2, 3 为首号的分机号。

操作如下: ①进入编程。

- ②拨#0 23 #听证实音。
- ③进行其它设置或退出编程状态。

2 0.等待拨号时长

外线打入时,听完语音提示后,电脑话务员等待外线用户拨分机号的时间长度。

5 秒时长代码: # * 0 0 #

1 0 秒时长代码: # * 0 1 #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨# * 0 0 #听到证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程。

说明 超出等待时间后,电脑话务员认为外线不拨号并根据 (# 8) 项设置进行处理。

初始值 出厂设置为 5 秒 (# * 0 0 #)

21.双音频收号灵敏度

可通过本项编程实现不同的双音频信号接收灵敏度,以适应弱信号地区及部份手机用户。

正常灵敏度代码: # * 10 #

高灵敏度代码: # * 01 #

操作 进入编程状态

- ① 拨# * 10 #听到证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程状态。

说明 ①置高灵敏时,若信号较强地区,可能会造成部分*,#号接收发生错号。
②若部份手机所在地区信号太差造成二次拨号严重失真或单向通话,高灵敏度状态下电脑话务员也无法正确识别。

初始值 出厂设置为正常灵敏度(# * 10 #)

22. 被叫占线允许 / 禁止外线再次拨号选择

当被叫占线,电脑话务员给外线用户播放占线提示(第二段语音)后,允许(禁止)外线用户再拨其它分机。

允许再拨代码: # * 20 #

禁止再拨代码: # * 21 #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨# * 20 #听证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程。

说明 ①设置允许时,第二段语音相应录:“分机正忙,请拨其它分机号或挂机”。
②设置禁止时,第二段语音相应录:“分机正忙,请挂机,稍候再拨”。
③ 允许时最多可重拨三次。
④ 禁止时第二段占线提示语音播放完后挂机退出。

初始值 出厂设置为允许再次拨号(# * 20 #)

23. 忙音滞后时间

交换设备收到被叫号后开始到检出被叫吾线并给主叫播送忙音信号的时间。

代码：# * 4 + 时间（秒） + #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨# * 4。
- ② 拨时间值（秒） + #听到证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程状态。

时间 0—9 秒

用途 由于电脑话务员为缩短转接过程在转接发号结束后立即开始检测忙音，且总检测时间控制在 2 秒左右。因此个别瓜较慢的交换设备（如 HJD80）反回忙音时电脑话务员检测已结束或快要结束。若不设滞后时间，将无法检测到忙音信号。此时若设置相应滞后时间，则电脑话务员在发号结束后等待相应时间开始检测忙音。

说明 设置滞后时间后，转接过程加长，转接速度变慢。除某些反应慢的交换（如 HJD80）需设法 1—2 秒滞后延时外，一般交换设备都不需设置该项。

初始值 出厂设置为无滞后延时。（# * 40 #）

举例 设忙音反回滞后延时为 2 秒。

- ① 进入编程。
- ② 拨# * 42 #听证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程状态。

24. 二次脉冲拨号处理

本功能对外线打入电脑话务员后拨分机号时采用脉冲拨号的处理方式。

脉冲拨号转查询台处理代码：# * 51 #

接收脉冲拨号代码：# * 50 #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨# * 51 #听到证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程。

说明 ①设置# * 51 #时，所有拨分机号采用脉冲拨号方式进行的。机器不再识别其所拨分机号，直接转入人工查询台处理。

②设置# * 51 #时，所有拨分机号采用脉冲拨号方式进行的。电脑话务员将分析其拨分机号并转接。但二次脉冲拨号由于线路传输的影响，不同的线路情况收号解码准确率相差很大。对具体的线路需要根据具体情况调整机内 R4 匹配电位器，使之达到最佳配合，以提高二次脉冲收号准确率。

脉冲线路匹配调整 本机初始已作适应性调整，一般无特殊需要，不必调整该电位器。

- ① 弱信号用户调整：顺时针调 R4 电位器，TEST 测试点电位应下降，一般每调 3 圈测一次，最多调 9 圈。
- ② 强信号用户调整，逆时针调 R4 电位器，TEST 测试点电信应上。一般每调 3 圈测一次，最多调 9 圈。
- ③ 初始出厂时 TEST 电位为 250mv。

初始值 出厂设置为接收二次脉冲拨号（# * 51 #）。

25. 自测拍叉返回外线次数开启

本功能在配合遇忙及无人接听时返回外线采用拍叉方式的交换机设备时。启动本功能将自动测试拍几次叉返回外线。（对多数交换机可采用该功能，但采用非拍叉方式返回的交换设备该功能无效）。

代码：#* *1#

操作 进入系统编程状态

- ① 拨#* *1#听到证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程状态。

说明 ①启动该功能后，若对#9项进行设置则自动关闭本项设置。

- ②仅对遇忙及无人接听时采用拍叉返回外线的交换设备有效。

初始值 出厂设置为启动本项功能（#* *1#）。

26. 自动测试拍叉时间开启

本功能对于采用拍叉方式转接的交换设备进行拍叉时间自动测试（要求该设备有较宽的拍叉时间范围，对于范围较窄的机器如HJD39D只能通过手工设置）。

代码：#* *2#

操作 进入系统编程状态

- ① 拨#* *2#听证实音。
- ② 进入其它操作或退出编程。

说明 ①若进行#3项设置，则自动关闭本项功能。

- ②本项仅适用于采用较宽拍叉时间转接的交换设备。

初始值 出厂值为自动测试拍叉时间（#* *2#）。

27. 2 / 3 声忙音检测选择

本功能设置电脑话务员测到2（3）声忙音即确认被叫为忙线状态。

声忙音确定代码：#* *31#

声忙音确定代码：#* *30#

操作 进入系统编程状态

- ① 拨#* *30#听到证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程。

说明 一般交换机大多数采用3声忙音测试，而HJD48等机型遇忙时仅有两声忙音返回，则应设为两声忙音方式。

初始值 出厂设值为检测3声忙音状态。（#* *30#）

28. 确认振铃时间

本功能为确定振铃出现所需的连续振铃时长。(为了防止误振铃)

代码: # * * 5 + 时长 + #

操作 进入系统编程状态

- ① 拨 # * * 5。
- ② 拨时长 (100ms) + # 听证实音。
- ③ 进行其它操作或退出编程。

时长 0—9, 其中 0 代表 0 ms, 即立即确认。1 代表 100 ms 连续振铃确认。..... 9 代表 900 ms 连续振铃确认。

说明 该项设置用于防止一些干扰引起电脑话务员误操作。

初始值 出厂设置为: 100 ms (# * * 51 #)

29. 双音频发号强度调整

本功能编程设置电脑话务员发双音频号码时的发号强度。

正常强度代码: # * * 90 #

代幅度代码: # * * 91 #

操作: 进入系统编程状态

- ① 拨 # 8890 # 听证实音。
- ② 进行其它操作或退出编程。

说明: 对于某些需要拨 *, # 号转接的交换设备, 为减少发 *, # 可能出现失真。可设为低幅度发号。一般情况下不需做该项设置。

初始值 出厂设置为正常强度发号 (# * * 9 0 #)。

30. 综合举例

例 1. MSX-50程控交换机。转接动作为拍叉，其拍叉时间为 100 ms。遇忙挂机后回振，摘机后回到外线。分机首位为 2, 3, 4, 8。内部有 3 位 4 位两种分机号长。拨 0 到查询分机 203。拨 9 到语音自支报号。拨 8 到 3056 查询分机。操作如下：

- ① 进入编程状态，拨##听证实音。
- ② 总清#***听证实音。
- ③ 拨#104#听到证实音（设最大分机号长度为 4）
- ④ 拨#110 203#听到证实音（设拨 0 转 203）
- ⑤ 拨#129 ***#听到证实音（设拨 9 转语音查询）
- ⑥ 拨#138 3056#听到证实音（设拨 8 转 3056）
- ⑦ 拨#310 #听到证实音（设拍叉时间为 100 ms）
- ⑧ 拨#91#听到证实音（设遇忙回振摘机返回外线）
- ⑨ 其它内容可使用初始状态，不必再设置。

例 2. HJ-905 纵横机。不拍叉，拨 1 位号（3）转接。遇忙后挂机回振分机号长为 3 位，摘机后回外线。其中上班时拨 0 到 225 分机，下班时拨 0 到 288 分机。操作如下：

- (1) 进入编程，拨##听证实音
- (2) 拨#***总清
- (3) 拨#104#设 4 位号长（1 位首号（虚号）+3 位分机号长）
- (4) 拨#110 3225#设上班值班机为 225 分机（前加首号 3）
- (5) 拨#130 3288#设下班值班机为 288 分机（前加首号）
- (6) 拨#31#不拍叉转接方式。
- (7) 拨#41#有一位虚（首）号（即 3）
- (8) 拨#51#设为脉冲方式转发（纵横机只收脉冲发号）
- (9) 拨#60#设为纵横交换机
- (10) 拨#91#遇忙回振方式
- (11) 其它项目不用设置

例 3. HJD-256 转接方式为拨*号转接。;遇忙时听忙音 3 秒内自动返回外线。上班拨 0 转查询台 2567，拨 9 转 1110 分机号长为 4 位。下班拨 0 转语音报号信箱。

操作如下：

- ① 进入编程，拨##听证实音
- ② 拨#***总清
- ③ 拨#110 2567#
- ④ 拨#129 1110#
- ⑤ 拨#130***#
- ⑥ 拨#104#
- ⑦ 拨#32#
- ⑧ 拨#92#
- ⑨ 其它项不用再设。

例 4. JZ312 集团电话。（北京日日通信息技术有限公司）转接方式为拍叉 600ms。遇忙返回外线为拍一次叉返回外线，无人接听时回振接分机（二次铃声）。上、下班使用同一段录音（上班提示）。拨 0 到 208 分机查询 3 位分机号长。操作如下：

- ① 进入编程，拨##听证实音
- ② 拨#***总清

- ③ 拨#103#
- ④ 拨#110 208#
- ⑤ 拨#360#
- ⑥ 拨#93#
- ⑦ 拨#2*#
- ⑧ 拨#**01#
- ⑨ 其它项不用再设。

例 5. JSY-2000 型数字程控用户交换机, (北京日日通信息技术有限公司) 5 位数弹性编码转接动作为拍叉, 分机首位为 8, 拨 0 到总机 80000, 拨 5 到语音自动报号信箱, 下班后拨“0”到 80096 号分机。

①交换机操作如下设置:

a 将交换机外线直拨转接状态, 设置为转接状态, 打开外线 1、2、(假设接有 2 条中继线, 并接在外线端口 1 和 2 上) 的转接开关: *36010*、*36020*。

b 打开交换机外线分组总开关 *58271*。

c 设置外线 1、2 的虚拟总机: *59450180005*

59450280005。

d 将电脑话务员接在交换机 80005 号分机上, 电脑话务员编程话机接在 80000 号分机上, 并将电脑话务员设置 / 工作开关置于设置位置!

③ 用 80000 号分机拨打 80005 号分机, 听到“嘟嘟”两声后键入“##”听证实音。

④ 录音。键入#***听证实音, 键入#71 听“嘟嘟”声后开始录制上班状态打入提示语音“您好! ×××单位, 请拨分机号, 查号请拨‘0’电脑自动查号请拨 5”, 拨#号结束第 1 段录音; 第 2 段录音拨#72 听到“嘟嘟”声后开始录制, 如:“分机正忙, 请稍后再拨”拨#号结束录音; 第 3 段录音拨#73 听“嘟嘟”声后开始录制电脑自动查询内容如:“厂长室 80008, 经理室 80007, 传达室 80055, ……”拨#号结束录制; 第 4 段录音拨#74, 听“嘟嘟”声后开始录制, 如“转接中, 请稍候”, 拨#结束录音; 第 6 段拨#7*, 听“嘟嘟”声音开始录制, 如录入“您好, ××单位, 现在是下班时间请拨分机号, 查号拨 0”拨#结束录音。

④编程, 键入 a#105#; b#110 80000#; c#125***#; d#130 80096#; e#95#; f#**2#

⑤其它内容可使用初始状态, 不必再设置, 最后挂机, 将设置 / 工作开关置于工作状态。

31. 常见问题及解决方法

问题 1: 拨完分机号后过一段时间（一般 5 秒）才开始说“请稍候”并开始转接。解决方法：
#10×# 设置好分机号长。

问题 2: 说“请稍候”以后过很长时间才转到分机。

解决方法: ①若交换机转接时无音乐未装音乐板，则听到“请稍候”提示后，应有 3—5 秒钟时间无声音，是正常现象。

②若有转接音乐，即“请稍候”以后一段时间后有音乐出现，则应重录“请稍候”语音或关闭段语音。

问题 3: 总清后未作任何设置。机器转接变脉冲，且多次拍叉转接混乱。

解决方法: 说明接入电脑话务员的分机背景噪声太大。电脑话务员在总清后自动检测出错。

此时用另一个分机打电脑话务员端口，应听到较大背景噪声或广播音。只要对 #3, #9 项及 #5 项进行设置即可（取消自动检测结果）。

问题 4: 拨分机号后听到“请稍候”后外线即无任何声音或听到忙音，而被叫分机会响一声铃。

解决方法: ①拍叉时间过长。调整 #3 设置。

②检测交换机夜服口转接功能是否正常。

问题 5: 拨分机号后听到“请稍候”提示后再听到“嘟嘟嘟”几双音频发号声而后挂断。

解决方法: 拍叉时间过短，调整 #3 设置。

问题 6: 拨 0 后听不到“请稍候”而拨分机号能正常转接。

解决方法: ①检查中继线上是否有电话锁或电话管理机等将其拨 0 限制打开。

②检查接入电脑话务员的分机口长途权限是否打开。

问题 7: 语音提示时突然中断。

解决方法: 换人重新录音（由于语音中有双音频分量，收号器误解码所致）。

问题 8: 分机忙提示无法说出。

解决方法: 对于此类情况，首先应了解所配接的交换设备遇忙处理方式。方法是：将一普通电话机取代电脑话务员接在夜服分机上。外线打入后该分机要振铃，提机通话后转入一个忙线分机，此时该夜服分机是否能听到忙音？（问题 1）。知道被叫占线，如何回到外线通知外线用户？（问题 2）。只要将两个问题了解清楚。对应设置 #9 项即可。

问题 9: 拨分机，但却转入查询台。

解决方法: ①检查交换机中该被叫分机是否有遇忙转移功能。

②是否用脉冲拨号。

③是否在语音提示时抢拨造成。若抢拨造成是由于出现抢拨时解码出错转查询台。

问题 10: 查询台经常出现振铃后提机却无声音或听忙音。

解决方法: 由于部分交换机具有无人接听回振功能，此时电脑话务员设 #81# 后将回振电话接入查询台所致。只要设 #80# 即可。