

IM1200/IM2400 **InterMail** 語音信箱系統

系統管理者
安裝與設定手冊

目錄

第一章 系統概述.....	7
新世代語音信箱.....	8
系統功能.....	8
自動總機功能.....	8
語音訊息功能.....	9
第二章 安裝說明.....	11
包裝內容.....	12
安裝環境需求.....	12
電話系統.....	12
網路環境.....	13
UMS 電子郵件伺服器.....	13
安裝 InterMail - IM1200.....	13
安裝 InterMail - IM2400.....	15
第三章 使用IMS軟體.....	17
安裝前準備事項.....	18
安裝 IMS程式.....	18
登入InterMail.....	18
IMS設定介面簡介.....	20
IMS基本設定.....	21
使用設定精靈.....	22
第四章 交換機整合設定.....	23
選擇交換機.....	24
轉接設定.....	25
全程釋放模式.....	27
複頻訊號整合 (In-Band DTMF 字串).....	28
忙線時間差判斷.....	31
全程監視模式.....	31
回鈴、忙音訊號設定.....	31
回鈴、忙音自動學習功能.....	33
以 DTMF 取代回鈴、忙音的偵測.....	34
半程整合模式.....	34
忙音監視、回鈴釋放.....	34
指定代接設定.....	35
第五章 自動總機.....	37
自動總機規劃.....	38

分機號碼 & 遠端速撥碼設定	38
總機及分機群組設定	40
迴路參數設定	41
AA-Menu 規劃	42
接待語錄製	45
轉接選項設定	45
時間設定	47
假日設定	48
第六章 留言訊息	51
留言訊息參數設定	52
留言訊息通知設定	53
內部通知參數的設定方法：	53
外部通知參數的設定方法：	54
語音信箱管理功能設定	55
自訂郵件主旨及內容功能設定	61
第七章 統一訊息整合	63
設定電子郵件帳號	64
寄送電子郵件的時間	65
第八章 個人信箱操作方式	67
進入個人信箱	68
聽取留言訊息	68
傳送留言	69
編輯個人信箱選項	70
第九章 DTMF遠端遙控設定	73
DTMF遠端遙控設定模式	74
登入與登出DTMF遠端遙控設定模式	74
DTMF遠端遙控設定步驟	74
DTMF與功能代碼表格	75
三位數功能碼一覽表	76
第十章 進階功能參數設定	99
參數一	100
參數二	101
參數三、四	102
第十一章 系統狀態與備份	105
系統狀態	106
系統告警	106
系統資料備份和回復	107
參數備份與回復	108

第一章

系統概述

本章將介紹 InterMail 的主要功能。

新世代語音信箱

InterMail 是新世代的語音信箱系統。它結合了網際網路與語音處理科技的技術，使得其功能性的運用更加彈性及豐富；創新的Windows使用者操作介面，更是它的一大特色，簡單易懂的圖型介面，讓管理者一目瞭然，彷彿為新一代企業所特別訂製。

系統功能

- **提供多種與交換機搭配的模式：**只要在交換機清單中選擇您所要搭配的交換機型號，系統將自動套入相關參數，免去您所有繁瑣的設定。來電轉接的模式包括「全程監控模式」(Supervised)、「全程釋放模式」(Non-Supervised)、「半程監控模式」(Semi-Supervised) 和「指定代接」(Call Pickup)。
- **網路架構的信箱管理軟體 (IMS)：**以簡易的圖形化使用者介面，經由 LAN 或 WAN 的網路環境，進行參數設定及系統維護。透過網路無所不在的特性，您可以從遠端了解整個系統狀況。
- **系統報告：**系統提供管理者來電進線數字統計、個人信箱使用狀況及系統配置等的簡易統計報表。
- **即時系統監控：**所有系統活動都可透過網路以 IMS 管理程式加以監控。內建的網路監視器 (DTMF 收碼器) 可擷取每個語音頻道 DTMF 的輸入和輸出。
- **電話語音遠端遙控設定：**InterMail 可讓您以一般的按鍵電話取代 PC 來進行系統設定和參數的變更。透過簡單易懂的語音指示，讓您坐在辦公室內即可隨意進行參數更改。
- **系統參數備份：**系統參數和個人信箱內容可透過網路方式備份至個人PC中。此功能可讓您留下各種安裝記錄，並迅速完成故障復原工作。
- **系統線上升級：**透過網路環境，您可以直接進行程式升級，將版本更新為最新版。
- **內嵌、獨立式系統：**InterMail 為非 PC 型架構，內嵌獨立式系統使它成為一個穩定、安全、可靠的產品。
- **多國語言宣告：**系統內建 4 種語言，來電者可以選擇欲聽取之系統流程語。
- **假日問候語：**管理者可以設定假日行事曆，系統將於特定的日期內，播放專屬的接待語。

自動總機功能

- **客製化的自動總機流程：**可自行設計多達 300 個不同的「自動總機選單」(AA Menu)，並用來分別處理一天內不同時間、不同日期和從不同迴路撥進來的電話。
- **總機和部門群組：**管理者可將分機收容為同一群組，形成一個總機群組或部門

群組。可依「上班時間」、「午休時間」、「下班時間」和「休假日」選取不同組別的總機人員。

- **話務分配：**經由總機或部門轉接之群組，系統可依客戶需求提供以線性、循環及 ACD (平均話務分配) 的方式轉接至群組成員。
- **來電跟隨和勿干擾：**信箱主人可依個人實際需求，將來電設定跟隨至其他分機或直接設定勿干擾，以提供立即留言之功能。
- **外轉外通話：**InterMail 可在該接聽電話的分機未回應時，轉接電話到外部的電話號碼。但此功能需視交換機之類比迴路能否支援三方會談功能。

語音訊息功能

- **訊息整合系統：**當您的語音信箱接受到一則新的留言訊息時，系統將以附加檔案的方式，將留言轉換成 WAV 檔傳送到您的電子郵件帳號。傳送後的留言訊息系統可依設定，將留言歸類為新或舊訊息。
- **虛擬和多用戶信箱：**除了實體分機具有「實體」信箱外，InterMail 還提供「虛擬」和「多用戶」信箱，專用於沒有實體分機或分機共用的情形下提供留言的功能。
- **個人廣播群組：**每個信箱可定義多達 9 組個人廣播群組。您可以指定某一群組進行廣播留言功能。
- **自動轉送訊息：**當您無法立即處理留言訊息時，您可將所有訊息轉送到相關部門同事的信箱。訊息可藉此輕易共享，而不漏掉任何一則。
- **留言通知：**您可以經由分機、留言燈、呼叫器、一般電話、行動電話或電子郵件接收新留言通知。您也可以自行設定留言通知的時間、和通知次數。
- **緊急和私人訊息標籤：**留言訊息可用不同的標籤註記，表示每則訊息的性質。留言訊息播放也會根據標籤排定優先順序。
- **留言訊息播放控制：**聽取個人留言時，系統提供包括「重新播放」、「儲存」、「刪除」、「時間戳記」、「轉送」、「略過」、「快轉」和「音量調整」，讓使用者方便而有效率地聽取留言訊息。

第二章

安裝說明

本章說明InterMail 的安裝環境和步驟。

包裝內容

感謝您購買 InterMail 產品，InterMail Series 共分為 IM1200、IM2400 二種機型，拆開包裝前請先確認包裝內的物品是否正確，如果包裝內的物品有任何損壞或遺失，請立刻向您的經銷商反應。

包裝內的重點物品包括：

- InterMail 主機 (IM1200 或 IM2400)
- 電源變壓器 (12V DC) (IM1200)
- 電源連接線
- 安裝手冊及連線軟體 (CD)
- RJ-45 網路線
- RJ14-to-RJ11 分線器 (IM1200)

附註：本產品內附之網路線為平行線，適用於一般 LAN 的網路環境下；如您欲於封閉的網路環境下進行連線(即單獨以 1 台 PC 與 InterMail 連線)，請準備 1 條跳線的網路線 (Cross Over Cable)，亦即將 1, 3 腳及 2, 6 腳對調之線材進行連結。

安裝環境需求

InterMail 應選擇放置在靠近您的電話交換系統附近，且應考慮通風良好、灰塵較少的地方放置，以延長系統的使用壽命。如果您計畫透過 LAN (區域網路)、WAN (廣域網路) 使用時，InterMail 必須為您的網路環境之合法成員。

我們強烈建議您 InterMail 搭配不斷電系統 (UPS)，以避免電壓突波或停電時的損失。

電話系統

InterMail 可以與大多數品牌的「交換機/電話系統」相容，這些品牌包括：

廠商	機型 (範例)
ALCATEL	4200/4400, OmniPCX Office
AVAYA	Partner, Merlin/Definity
NEC	ICS7400/EDK, NDK, M80, M100, MCI140
NORTEL	Mercator, Norstar, Option 11
Panasonic	KXTD-1232/500, KXTA-308/824
Philips	D120, SOPHO FVM 805/810/300, DS-1000
SIEMENS	Hicom 300, Hipath 4000

表 2-1 (以上僅例舉部份品牌提供參考)

網路環境

IP網路環境下

InterMail 提供一個網路埠，供管理者連線使用。於LAN 的環境下，您只須指定一固定IP位址予系統，即可透過您的PC執行IMS程式進行連線，並修改參數及設定信箱內容。

附註：連線前請注意InterMail與PC之Subnet Mask須為同一網段，方可順利登入與連線。

直接連線

如您的公司尚未建置 LAN 的網路環境，您仍可使用您的PC及跳線的網路線(Cross Over Cable)進行連線登入設定，您只需提供 InterMail 一組固定的 IP Address 即可進行連線。連線前請確認您的 PC 之 IP Address 與 Subnet Mask 的設定是否與 InterMail 為同一網段。

附註：Cross Over Cable 線為第 1、3 腳對調及第 2、6 腳對調之網路線。

UMS 電子郵件伺服器

InterMail 可在信箱接收到新留言時，自動將留言訊息以附加檔案的方式，傳送到指定的郵件位址。為了確保此功能之正常運作， InterMail 必須安裝在一個具有有效電子郵件位址的 SMTP 之郵件伺服器的網路環境下。

安裝 InterMail – IM1200

下圖是 IM1200 與其他硬體的線路配置圖，於 TCP/IP 的網路環境下，您可進行各項參數設定。

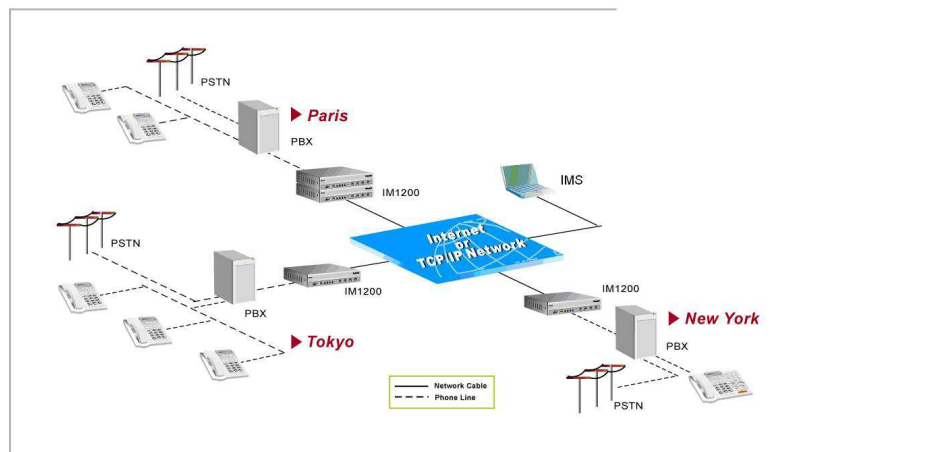


圖 2-1 IM1200 網路連結架構圖

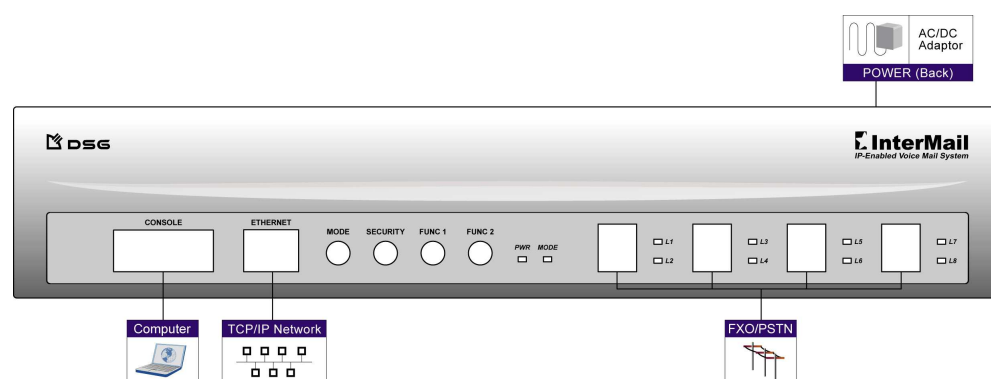


圖 2-2 IM1200 前面板指示圖

面板按鍵動作及指示燈說明：

- Mode 按鍵：**此按鍵提供手動切換 IM1200 的「作業模式」。每按一次按鍵，「作業模式」會依「上班時間」→「午休時間」→「下班時間」→「休假日」→「上班時間」→...作循環變化。如果系統設為「自動切換」模式，則系統會根據所設定之上、下班時間自動切換。
- Security 密碼限制按鍵：**按下此按鍵時，所有人皆無法以 DTMF 或 IMS 程式對系統進行登入設定。
注意：這是唯一有鎖定機制的按鍵。如欲進行登入設定時，務必將它切換回正常位置，以允許系統可被程式化。
- FUNC 1 IP位置及系統密碼清除功能鍵：**此功能鍵可將系統之IP位址及系統密碼還原回出廠預設值。其操作方式如下：關閉IM1200 電源，按壓此按鍵不放再開啓電源，約一分鐘後直至系統完成開機動作，Power及Mode燈號到達定位才可釋放此按鍵，此時系統IP位置及密碼已回復為出廠值。
- FUNC 2 系統參數回復功能鍵：**此功能鍵可將系統參數回復為初始設定，其回復內容包含 FUNC1 中所述的所有內容及系統參數值。其操作方式如下：關閉IM1200 電源，按壓此按鍵不放再開啓電源，約 1 分鐘後待系統完成開機動作，Power及Mode燈號到達定位才可釋放此按鍵，此時系統 IP位置、密碼及其它系統參數，都將回復為出廠值。
- Power 電源指示燈號：**當 IM1200 連接電源並開啓時，電源指示燈號會亮起。
- Mode 模式指示燈號：**「模式」指示燈號顯示系統目前處於哪一種「作業模式」。
 - 綠色燈號表示目前為上班時間。
 - 橘色燈號表示目前為午休時間。
 - 紅色燈號表示目前為下班時間。
 - 沒有燈號表示目前為假日時段。
- Link 連線指示燈號：**當系統連接了乙太網路時，「連線」指示燈號會亮起。
- L1-L8 迴路狀態指示燈號：**當指定的迴路在使用中時，「迴路狀態」指示燈號會亮起。

請依下列步驟安裝 IM1200：

1. 請以 2 或 4 芯的電話線將交換機所提供之類比迴路連接到IM1200 前面板上標有 L1/L2 到 L7/L8 的插孔，請用隨機所附的RJ14-to-RJ11 分線器插在每個插孔上，將迴路分為 4 或 8 埠，再將交換機提供之分機線連接到InterMail的插孔。連接前，請先以類比話機確認交換機提供之線路訊號無誤。
2. 請以標準乙太網路線(UTP CAT-5e)連接乙太網路和IM1200 前面板上標有 ETHERNET 的 RJ45 插孔。
3. 將電源變壓器連接到 IM1200 背板上標有PWR的插孔上。
4. 如果您想使用電池作為緊急電力，請以「電池」線連接一顆 12 伏特的電池。(注意，電池連接線為紅(+)、黑(-)，請勿接反，以免造成系統損毀)
5. 開啓IM1200 背面板的電源開關。等待一分鐘讓系統完成開機程序，此時即可利用連線軟體IMS進行登入設定。

安裝 InterMail – IM2400

下圖是 IM2400 與其他硬體的線路配置圖，於 TCP/IP 的網路環境下，您可進行各項參數設定。

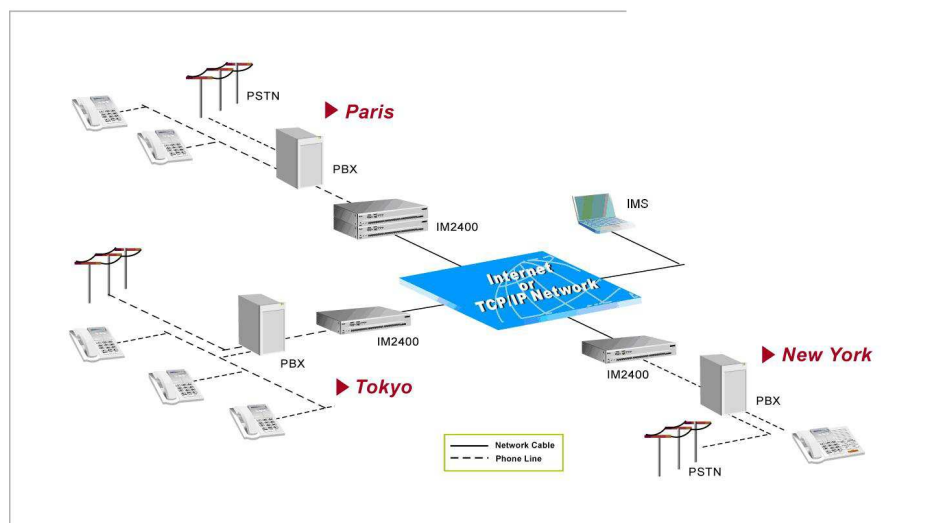


圖 2-3 IM2400 網路連結架構圖

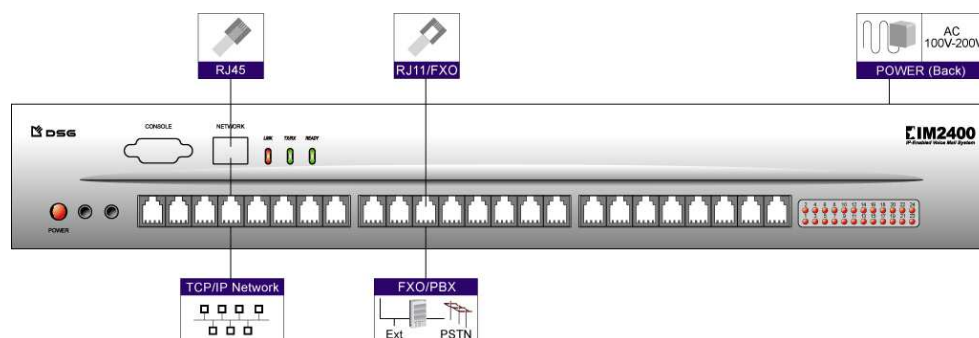


圖 2-4 IM2400 前面板指示圖

面板燈號動作及指示燈說明：

- **Power 電源指示燈號：**當 IM2400 連接電源並開啓時，電源指示燈號會亮起。
- **Link 連線指示燈號：**當系統連接了乙太網路時，「連線」指示燈號會亮起。
- **TX/RX 指示燈號：**當系統連接了乙太網路時，若有封包傳送，燈號則會閃爍。
- **READY指示燈號：**當系統開機完成後，燈號會呈現規律閃動。
- **1-24 迴路狀態指示燈號：**當指定的迴路在使用中時，「迴路狀態」指示燈號會亮起。

請依下列步驟安裝 IM2400：

1. 請以 2 或 4 芯的電話線，將交換機所提供之類比迴路，連接到 IM2400 前面板上RJ11 的插孔。連接前，請先以類比話機確認交換機提供之線路訊號無誤。
2. 請以標準乙太網路線(UTP CAT-5e)，連接乙太網路和 IM2400 前面板上標有 NETWORK 的 RJ45 插孔。
3. 將電源線連接到IM2400 背板上電源插孔上。
4. 開啓IM2400 背面板的電源開關。等待一分鐘讓系統完成開機程序，此時即可利用連線軟體IMS進行登入設定。

第三章

使用 **IMS** 軟體

InterMail 語音信箱管理軟體(IMS – InterMail Management Software)是一個 Windows 平台的軟體，幫助您設定與維護InterMail，本章將詳述IMS Utility之安裝與使用方法。

安裝前準備事項

在您安裝IMS語音信箱管理軟體前，請先確定您的電腦符合下列需求。

- Windows 2000、XP、VISTA、WIN7
- Pentium III或以上
- 建議使用 128 MB或以上。
- 20 MB可使用硬碟空間或以上
- CD-ROM drive(安裝時使用)
- 可連結至InterMail的區域網路連線

安裝 IMS 程式

您可以在產品隨附的「安裝光碟片」中找到最新版的 IMS 軟體。請依照安裝步驟完成安裝動作。

1. 將 DSG 的 CD 置入您電腦上的 CD-ROM。
2. 選擇安裝 IMS 程式，安裝精靈會開始自動開始安裝軟體。
3. 依照螢幕指示完成安裝程序。



注意：若在您置入光碟片後安裝精靈沒有動作，您可指定路徑手動安裝。請按螢幕左下方的“開始”，選擇“執行”，在跳出的視窗中輸入“d:\setup.exe”，其中“d”為您的 CD-ROM，然後按“確定”。

4. 在您完成安裝後，您會看到 IMS 的捷徑出現在程式集及桌面上。



登入 InterMail

首次開啓InterMail 之前，請先確定您已將所有接線正確的連接到系統上。(關於「安裝環境需求」，請參閱第二章)，InterMail 的原廠預設值如下。

項目	預設值
IP Address (IP位址)	192.168.1.200
Gateway (閘道器位址)	192.168.1.254
Subnet Mask(子網路遮罩)	255.255.255.0

DNS	168.95.1.1
密碼	1234

表格 3-1

1. 選擇一台已安裝IMS程式的電腦，若有需要變更其IP設定使其可連線至InterMail的預設值。
2. 從開始>程式集>IMS，開啓IMS程式或從Windows桌面上直接雙擊IMS捷徑。第一次登入時您需指定要使用的語言，使您稍後再開啓時可套用該語言。



3. 開啓完成後您會看到主畫面如下。

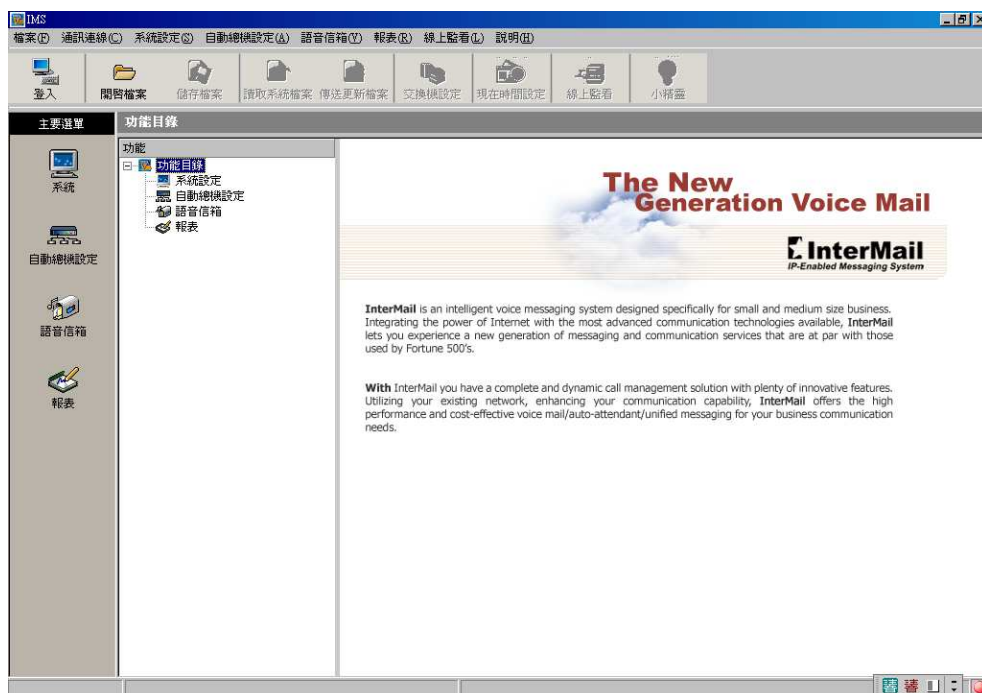


圖 3-1

4. 按工具列的登入(Logon)圖示，您會看到一個「登入」對話框。



5. 輸入 InterMail 的「IP 位址」和「密碼」，再按下確定(OK)。(預設IP為192.168.1.200，預設密碼為1234)

備註：預設勾選 30 分內無操作使用，系統自動登出功能，是避免由IMS登入之管理者忘記執行登出動作，而造成管理者無法從其它位置進入系統設定。

6. 如果您輸入的 IP 位址和密碼正確，會出現一個新的對話視窗登入完成(Logon Successful)。
7. 點選「讀取系統檔案」圖示，按開始鍵，以匯入InterMail的設定至IMS Utility，使您稍後可以設定系統。



附註：只要您持續操作IMS軟體，系統就會保持連線狀態。如果 IMS 閒置達 30 分鐘，您將會自動被系統登出。IMS軟體設定及電話設定(DTMF Programming)同一時間系統只允許一種方式登入。

附註：如果原廠預設 IP 可用於您的網路環境中，您可以開始登入至InterMail。如果想要變更IP設定值，可以利用IMS程式來變更。如果原廠預設IP無法用於您的網路中，您可以經由「DTMF 程式設定」，將IP設定值變更為適用於您的網路中的設定值，如此即能以IMS登入 InterMail。(關於「DTMF 程式設定」，請參閱第九章)使用DTMF更改IP位置時，請記得按 2 儲存修改後之設定，更改IP設定後請重新開機，如此新設定之IP Address才會生效。

IMS 設定介面簡介

IMS提供了簡易的設定介面，包括以下各項目：

- **系統設定：**此部份包含了 IP 位置設定、交換機參數設定、整合功能、上班時段設定、假日時間設定及進階設定等。
- **自動總機功能設定：**此大項包含了AA-Menu的定義、各迴路參數設定、留言前選項設定、分機起始及部門群組設定等。
- **語音信箱：**包含了信箱參數、通知功能及個人信箱管理設定。
- **報表：**系統提供來電者進線使用率統計及 AA-Menu 點擊率統計等報表功能。
- **開啟檔案(Open)：**將儲存於 PC 中之檔案開啟，可直接傳送回InterMail，或修改後傳回 InterMail，可節省您重覆設定參數之時間。
- **儲存檔案(Save)：**您可將設定完成後的參數賦予檔名，儲存於您的 PC 中，以備需要時使用。
- **讀取系統檔案(Read)：**透過 IMS 管理程式，可直接將 InterMail 參數下載至連線 PC，以了解目前 InterMail 之設定情形。
- **傳送更新檔案(Send)：**您可利用傳送按鍵，將修改過之參數傳送回 InterMail，以完成參數設定。
- **交換機設定：**可選擇要搭配的交換機型號，並自動匯入內建的交換機參數，簡

化設定。

- **現在時間設定**：設定系統的時間與日期。
- **線上監看**：監看系統資訊如容量或CPU負載率與迴路目前狀況。
- **小精靈**：可使用設定精靈來快速設定系統。

IMS 基本設定

在您成功登入InterMail後，您可能需要變更其相關IP及其它基本設定。

1. 從主畫面，選擇系統設定>系統參數。

2. **密碼**：InterMail提供兩種密碼，一個為系統密碼，另一個為錄製接待語密碼。系統密碼可使系統管理者由DTMF遠端遙控設定編輯所有功能，或由IMS Utility進入設定。錄製接待語密碼則僅可由DTMF遠端遙控設定進入功能碼 330 來錄製接待語。如此可保護系統不會被非技術人員不小心變更設定。
3. **留言整合郵件功能**：InterMail提供UMS功能，可將語音留言以WAV附件，由郵件傳送給分機用戶。請輸入指派給InterMail的郵件地址與該SMTP伺服器的IP位址。若您的郵件伺服器需認證，請勾選此選項並輸入帳戶名稱與密碼。

4. **IP資料設定**：請變更InterMail的IP設定，使其與您的網路設定配合。
5. **NTP設定**：有連線時，可依據設定，連線到NTP Server做自動校時功能。
6. **系統時間**：從主畫面的工具列，按「現在時間設定」圖示，定義目前系統的時間與日期。

使用設定精靈

我們強烈建議您在第一次設定系統時使用「IMS 設定精靈」。「設定精靈」會指引您設定所有的基本參數，使您不須耗費太多時間於參數設定上，便能讓系統正常運作。請按下小精靈(Wizard)圖示，並依照對話視窗的步驟進行設定。



第四章

交換機整合設定

本章包括 InterMail 與交換機整合的詳細資訊。

選擇交換機

InterMail 可與各款式交換機搭配，您只要使用 IMS 軟體，即可取得各式交換機清單，選擇您所要配合的交換機型號、款式，系統將自動套入所有適用參數，讓您選擇以最快、最容易的方式整合您的InterMail 與交換機。此處的預設資料和參數適用於一般情況，可能與您的交換機之個別與地區設定值略有不同。請與您的經銷商連絡，以取得最正確的設定值。

選擇交換機的方法：

1. 於IMS主畫面中，從工具列點選交換機設定按鈕，數秒後，將會出現一個交換機清單，如下圖 4-1 所示。



圖 4-1

2. 點選交換機名稱及確認型號，選取後按下確定(OK)。
3. IMS 參數畫面將自動套入該 PBX 相關參數內容，此時 InterMail 系統並未更新為新的參數值，當您按下傳送(Send)圖示，並確認參數上傳回主機時，此參數始得生效。

新增交換機選項的方法：

1. 按下交換機圖示後，您會看一個交換機清單。
2. 按下新增(Add) 按鍵，此時會出現一個對話框，讓您選擇資料夾。
3. 選擇您要新增的資料夾和交換機檔案名稱，然後按開啓(Open)，檔案即新增完成，交換機檔案之新增命名其名稱只可自 PBX0.ini ~ PBX90.ini，新增檔案之名

稱其檔名須於此範圍內，方為有效檔名。

轉接設定

InterMail的轉接模式可依不同品牌之交換機而設定。常用的轉接模式有下列 3 種，您可依搭配的交換機選擇一種。

- **全程釋放模式：**InterMail在「全程釋放模式」轉接電話時，會釋放對該線路的監視。利用交換機於無應答或忙線狀態下，Forward 來電回語音信箱，並送回相關整合碼。這種模式能讓InterMail釋出資源，達到最佳效能，如交換機可提供整合碼的話，我們強烈建議您使用此種設定模式。「全程釋放模式」又可分為下列 2 種作法：
 - **複頻訊號整合(In-Band DTMF)：**InterMail 會檢查由交換機送出的 In-Band DTMF字串，以辨識此通電話無法接通的原因（忙線或無人接聽）。此種情形下，交換機將電話 Forward 回 InterMail 時，本身需具備以In-Band DTMF字串回覆的能力。
 - **忙線時間差判斷(Busy Time Lag)：**有些交換機在忙線或無人接聽的情況下，都以相同的 In-Band DTMF字串送回至 InterMail，造成 InterMail 對於此 2 種狀況無法作出正確的判別。因此，InterMail 利用交換機處理忙線或無應答時，Forward 回系統時的時間差異性，來判斷該分機為忙線或無人接聽。這個方式僅適用於特定的交換機機種。
- **全程監控模式：**與全程釋放模式相反，全程監控模式在轉接電話時不會釋出電話線路。它會佔用線路，並監視分機現況。如果分機忙線中或無人應答的情形下，該通電話會被系統抓回，並宣告適當的接待語；如果分機接聽該通電話，則釋出電話線路。這個模式會佔用InterMail大部份的資源。有兩個選項可供 InterMail 於監視轉接時使用：
 - **回鈴、忙音訊號設定(CPT)：**轉接電話時，InterMail會監視線上的回鈴、忙音狀態，如果傳回的忙線音或回鈴音已達預設次數，該通電話就會被系統取回，進行後續的接聽流程。
 - **以複頻訊號取代回鈴、忙音的偵測(TCP)：**轉接電話時，InterMail 除了偵測 PBX 之 CPT外，亦可偵測交換機送出的DTMF訊號。InterMail 依據接收到的DTMF訊號抓回該通電話，並進行後續的處理。並非所有的交換機都能提供分機狀態的DTMF訊號。
- **半程監控模式：**如果交換機無法提供完整的In-Band DTMF字串，僅能提供部份的 DTMF 字串，則可採用半程監控模式來取代全程監控模式，以釋出部份系統資源。
 - **忙音監視 回鈴釋放(Busy Recall, Ring Release)：**首先InterMail會以監視模式來判斷該分機是否忙線，如果分機忙線中，則系統抓回該通電話；如果分機未忙線，則進行釋放並等候交換機送回之整合碼。使用這個模式時，

應設妥用於監視模式下的忙線CPT參數，以及用於全程釋放模式下無人接聽狀態的In-Band DTMF字串。

- **指定代接(Call Pickup)：**這是一項提供給無法送出 In-Band DTMF 字串的交換機之另一種非監控狀態模式，其類似上述「忙音監視 回鈴釋放」方式，分機忙線時系統會抓回該通電話，否則，即釋放出線路。若釋放的時間超出預設時間後仍未被接聽時，InterMail就會利用交換機的『指定代接 (Call Pickup)』功能，將該通電話抓回接聽。

設定轉接動作代碼：

無論您是使用哪一種轉接模式，您均須先設定轉接代碼。

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機參數(PBX Parameters)，此時會出現一個參數設定視窗。選擇轉接模式(Transfer Mode) 頁籤，如圖 4-2 所示。您可依上述不同的模式，配合 PBX 款式作出不同的設定。



圖 4-2

2. 依不同需求選擇上班模式與下班模式的總機與分機。下班模式包含「午休時間」(Break Hours)，「下班時間」(After Hours)和「放假日」(Closed Days)。

附註：「總機/分機群組」(Operator & Extension Group)如群組成員超過 1 個分機以上，則其功能只適用於「全程監控模式」中。(關於「關於總機/分機群組」，請參閱第 5 章)

3. 使用下列表格 4-1 中的代碼用來作為轉接動作的代碼：

DTMF 和動作代碼

代碼	動作
0~9, *,#,A~D	複頻訊號
&	第一轉接時間

h	第二轉接時間
,	暫停 0.5 秒鐘
;	暫停 1 秒鐘
x	分機號碼

表格 4-1

- **轉接動作 (Transfer Sequence)**：「轉接動作」將來電轉接到目標分機的動作。操作範例：[&, x].
- **回鈴回叫動作 (Ringback Recall Sequence)**：在分機狀態為「無人接聽」時，系統偵測到回鈴訊號時，會執行此動作，並宣告“無人接聽”應答語句。操作範例：[&].
- **忙音回叫動作 (Busy Recall Sequence)**：分機為忙線狀態時，系統偵測到Busy Tone 訊號，會執行此動作，並宣告“忙線”宣告語。操作範例：[&].
- **掛斷動作 (Hang Up Sequence)**：「掛斷動作」用來掛斷該通電話。操作範例：[h].
- **外線抓取動作 (CO Line Access)**：「外線抓取碼」用來抓取可用的局線，以進行撥接外線。
- **三方會談之外線保留動作 (Conference Hold Sequence)**：「三方會談之外線保留動作」在連接三方會談前，保留來電者的通話。
- **三方會談動作 (Conference Sequence)**：此動作為當系統成功撥通第三方電話時所需執行之動作。
- **第一轉接時間 (First Hook Flash) [&]**：InterMail 提供兩組「轉接時間」。「第一轉接時間」通常用於轉接來電時使用。“&”是代表「第一轉接時間」的符號。
- **第二轉接時間 (Second Hook Flash) [h]**：大部分的交換機都只使用第一轉接時間；但是部分交換機需要另一個不同於“第一轉接時間”的設定來抓回等待中的電話。「第二轉接時間」通常比「第一轉接時間」來得長。“h”是代表「第二轉接時間」的符號。
- **分機號碼長度(Extension Size)**：定義分機號碼的長度。
- **掛斷訊號(Disconnect Signal)**：輸入交換機定義的掛斷訊號。

4. 當您完成編輯後，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

全程釋放模式

大多數交換機在轉接來電過程時，可以 DTMF or RS-232 方式傳送相關訊息至語音信箱。InterMail 可利用此資訊，並判斷後續動作及流程。在「全程釋放模式」中，電話一經轉接，線路就被釋出。

附註：在執行整合功能時，交換機須設妥所有相關參數，如此整合訊息才可送至 InterMail，例如：交換機須將連接至語音之迴路定義為語音訊息埠(VMI or VMS)，並將分機設定為忙線或無人應答跟隨。

複頻訊號整合 (In-Band DTMF 字串)

以下列舉部份搭配過之複頻號整合(In-Band DTMF)的交換機廠牌。

廠商	機型
Alcatel	4200, 4400, OmniPCX Office
Aristel	AV Series
Avaya	Partner, Merlin, Definity
Bitronic	KDX-500
Fujitsu	9600 Series, E200
Hybrex	Gi
Mitel	SX Series
NEC	ICS 740, M80, M100
Nortel	Norstar
Panasonic	KX-TA/KXTD
Philips	Sopho, D120, DS-1000
Samsung	DCS
Siemens	Hi-Com 300, Hi-Path 4000
Tecom	SD/DX Series
Tonnet	DCS
Toshiba	DK-280/380

表格 4-2

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機參數(PBX Parameters)。
2. 按下編輯(Edit) 按鍵後會出現一個交換機參數(PBX Parameters) 的畫面。
3. 選擇釋放模式(Non-Supervised) 頁籤；如圖 4-3 所示。

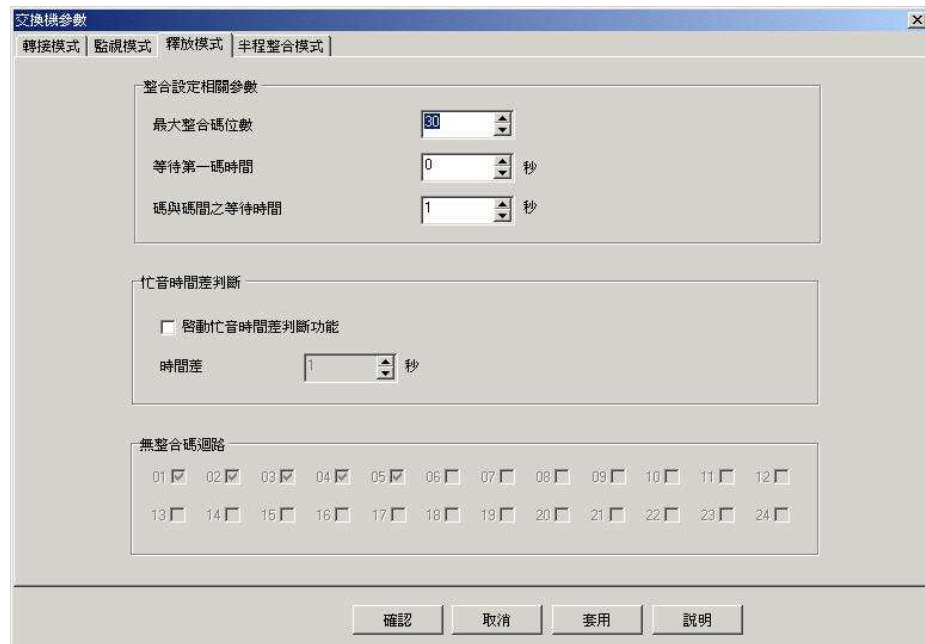


圖 4-3

- **最大整合碼位數 (Maximum Digits in In-Band DTMF Strings) :**
「In-Band DTMF Strings」其整合碼位數，視交換機機型而有所不同。此參數將限制 InterMail 能接收的最大位數。超過此數字的位數將被忽略。
- **等待整合碼第一碼時間 (Maximum Time to Wait For First Digit) :** 此參數設定等待交換機傳送的「In-Band DTMF Strings」第一個數字抵達的時間。如果在此時間終了仍未接收到任何數字，系統將自動執行下一個程式流程。
- **碼與碼之時間間隔長度 (Maximum Time Between Digits) :** 此參數定義交換機傳送的「In-Band DTMF Strings」之 DTMF 與 DTMF 之間隔長度。系統收到一個 DTMF 後，等待超過此時間，而未再收到其他數字，InterMail 將停止等待，並使用目前所接收到的字串判斷分機狀態。
- **無整合碼迴路：** 啟動整合功能時，各迴路進線後將先偵測線上之整合碼。如在此勾選無整合碼迴路，則該迴路將不偵測線上之整合碼並直接播放接待語。

4. **定義交換機整合碼：** 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機整合碼 (In-Band DTMF Protocol)。
5. 按下編輯(Edit)圖示後，輸入交換機整合碼字串，如圖 4-4。



圖 4-4

- **交換機整合碼內容 (String Sent by PBX) :** 您應該在此欄位中填入交換機所傳送的整合碼(DTMF String)，讓 InterMail 於收到PBX送出之字串後，可判斷電話的使用狀態。請輸入所有「完整」的位數和數字。InterMail 會比較從交換機收到的實際字串和此處定義的字串，來決定合適的接待語或流程。下列的代碼用來組成「交換機傳送的字串」(String Sent by PBX) 內容。

複頻代碼	定義
0~9, *, #, A~D	表示字串中複頻訊號的數字。
E	以E表示字串中的分機號碼的位置。
I	以I表示字串中的數字可被忽略。

表格 4-3

- **流程選項 (Operation) :** 為當交換機傳送的實際複頻訊號字串與 InterMail 中定義的字串相符時，InterMail 所要執行的流程。以下提供流程：
 - **至自動總機選單 (To Main AA-Menu) :** 當字串符合並選定進入此流程時， InterMail 將提供進線之問候語。
 - **至忙線流程 (To Busy Flow) :** 當字串符合時，InterMail 提供忙線接待語，並導入忙線撥放流程。
 - **至無人接聽流程 (To No-Answer Flow) :** 當字串符合時，InterMail 將提供無人應答接待語，並導入無應答流程。
 - **進入信箱流程 (To Access a Mailbox) :** 當字串符合時，InterMail 提供直接進入信箱流程，並可直接存取留言內容。

- **錄音功能(To Record on Demand)**：當字串符合時，InterMail則進入錄音模式，此時線上之聲音將被錄下並儲存為一通新留言。
 - **儲存/刪除錄音**：若交換機提供錄音功能，請輸入儲存與刪除錄音的字串。
6. 定義或修改好了每個「字串」後，請按下更新(Update)。
 7. 完成所有的修改動作之後，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

忙線時間差判斷

當交換機在「無人應答」和「忙線」兩種情形都傳送相同的字串時，InterMail 是以「忙線」和「無人接聽」時 Forward 複頻字串之時間差異來作判斷；通常於忙線狀態下，PBX 會提供非常快速之 Forward 時間將來電者 Forward 回 InterMail(約 5~7 秒)，當 InterMail 接起 Forward 之響鈴時，會適時的判斷該複頻字串，並比對時間差異，如於指定時間內送回正確的複頻字串，則系統將宣告忙線中；否則都會以「無人應答」來作為宣告。

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機參數(PBX Parameters)。
2. 按下編輯(Edit)圖示後會出現一個交換機參數(PBX Parameters) 的畫面。
3. 選擇全程釋放(Non-Supervised) 頁籤。
4. 定義下列參數：
 - **啟用忙線時間差判斷(Enable Busy Time Lag)**：勾選此框，啟動此功能。
 - **忙線時間差判斷(Busy Time Lag)**：此參數設定於特定秒數內收到之複頻字串，視為“忙線”狀態。
5. 完成所有的修改動作之後，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

全程監視模式

於此模式中，InterMail 轉接電話時不會釋出電話線路。InterMail 會監視並偵測交換機傳回的各项訊號，並依據這些訊號執行適當的動作。InterMail 可監視的訊號類型有兩種：「回鈴、忙音訊號偵測」(Call Progress Tone ,CPT)及「複頻訊號」(DTMF)兩種訊號。

回鈴、忙音訊號設定

大部分的交換機在轉接電話時皆會傳送「訊號音」，以表示目前轉接狀態為何。使用回鈴、忙音訊號的監視模式，其設定如下。如您不清楚交換機的訊號值，亦可使用下一節所述的回鈴忙音自動學習方式來取得參數。

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機參數(PBX Parameters)。
2. 按下編輯(Edit) 圖示後會出現一個交換機參數(PBX Parameters) 的畫面。
3. 選擇監視模式(Supervised)頁籤。



圖 4-5

4. 從監視模式類型清單中，選擇音頻訊號偵測(Call Progress Tone)。
5. 設定回鈴、忙音、Error Tone參數：
 - **回鈴參數 (Ringback CPT)：**視交換機機型而有所不同。「回鈴音」通常是響一聲、停一聲的週期，如圖 4-6 所示。

單回鈴訊號週期

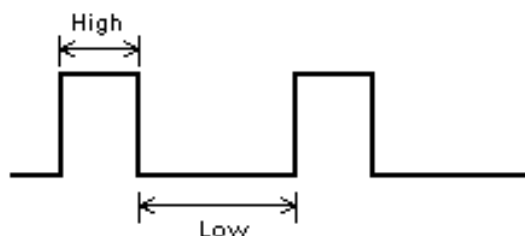


圖 4-6

部分交換機的「回鈴音」是響兩聲停一聲，此為具有雙回鈴之交換機，如圖 4-7 所示。

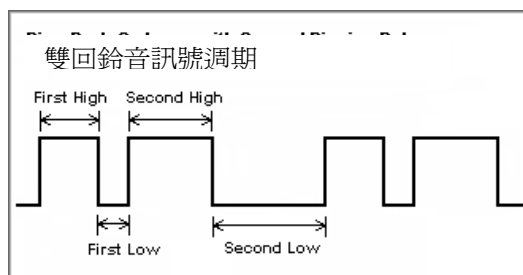


圖 4-7

請以毫秒定義回鈴、忙音各項參數，如回鈴音為單回鈴情形，則 Second High 和 Second Low 的參數值為 0。

- **回鈴次數 (Ringback CPT Cycle)：**當系統偵測到數個回鈴週期後，會抓

回來電並進入無人應答流程。

- **忙音/Error Tone 之參數設定 (Busy/Error CPT)**：請將交換機提供的忙音週期及 Error Tone 週期定義至此欄位中即可。
- **忙音/ Error Tone 偵測次數 (Busy/Error CPT Cycle)**：當系統偵測到數個忙音或 Error Tone 週期後，會抓回來電並進入忙線或此分機無法辨識之流程。
- **訊號音容錯值 (Call Progress Tone Tolerance)**：此參數表示從交換機測得之 CPT Tone 可以有一定之容錯值。請將此設定值設為 High (高)。

6. 完成所有的修改動作之後，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

回鈴、忙音自動學習功能

除了手動輸入回鈴、忙音及 Error Tone 參數外，InterMail 還提供另外一種自動偵測 CPT Tone 的方式，學習完成後，系統會自動儲存至正確欄位內。此方式需要進入「DTMF 遠端遙控設定模式」內設定(關於「DTMF 遠端遙控設定模式」，請參閱第九章)。

當您在「DTMF 遠端遙控設定模式」下，請依照下列步驟進行設定：

回鈴訊號偵測

1. 輸入功能碼 [242] 「自我學習分機號碼」。設定一支實際存在的分機號碼。
2. 確認功能碼 [205] 回鈴回叫動作是否正確。
3. 接著偵測回鈴參數，確定步驟 1. 的分機確實掛好，呈現 ON-HOOK 狀態。
4. 輸入功能碼 [214] 「第一回鈴 High」。按「1」 + 「#字鍵」，此時系統將自動振鈴學習分機。
5. 偵測數響後，系統取得正確之平均值，將一一紀錄於回鈴參數欄位中。

附註：偵測回鈴音時，只須在功能碼 214、215、216 或 217 之任一參數內執行「1」 + 「#字鍵」的動作即可，學習完後，系統會自動將參數填入所有欄位中，建議重覆學習 2~3 次，以比較前後參數之差異。

6. 學習完成後，按 2 儲存此參數。

忙音訊號偵測

1. 同回鈴訊號偵測之方式，設定功能碼 [242] 「自我學習分機號碼」。
2. 確認功能碼 [206] 忙音回叫動作是否正確。
3. 偵測忙音參數時，請將自我學習話機之聽筒提起，並撥打外線使其呈通話狀態。
4. 輸入功能代碼[219] (第一忙音 High)。按「1」 + 「#字鍵」，此時系統將自動學習忙音週期。
5. 偵測數個週期後，系統取得正確之平均值，將一一記錄於忙音參數欄位中。

附註：偵測忙音時，只須在功能碼 219、220、221 或 222 之任一參數內執行「1」

- + 「#字鍵」的動作即可。學習完成後，系統會自動將參數填入所有欄位中，建議重覆學習 2~3 次，以比較前後參數之差異。
- 6. 學習完成後，按 2 儲存此參數。
- 7. 如此即完成了「回鈴、忙音」訊號的偵測，並將正確參數紀錄於欄位中。

以 DTMF 取代回鈴、忙音的偵測

部分交換機除了在轉接或掛斷電話過程中，會提供各項訊號音以資識別外，同時也傳送「複頻訊號」表示電話轉接中的各種狀態，InterMail 亦可藉此狀態，來分辨下一個該走的流程。

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機參數(PBX Parameters)。
2. 按下編輯(Edit)圖示後，會出現一個交換機參數(PBX Parameters) 的畫面。
3. 選擇監視模式(Supervised) 頁籤。
4. 於監視模式類型(Supervised Signal Type)選單中，選擇複頻送碼偵測(DTMF Signal)。
5. 請以「DTMF 和動作代碼」表格 (表格 4-1) 中的代碼指定下列參數：
 - **回鈴狀態 (Ringback Signal)**：回鈴訊號表示分機為無應答狀態。
 - **忙線狀態 (Busy Signal)**：忙線訊號表示分機忙線中。
 - **勿干擾狀態 (DND Signal)**：DND訊號表示分機目前狀態為「請勿干擾」。
 - **應答狀態 (Answer Signal)**：部分交換機在分機接聽電話時提供接聽訊號。當系統接收到此訊號時，就會立即掛斷電話，並釋放電話線路，達到外線來電與內線分機快速接通之目的。
 - **無應答閒置逾時 (No-Answer Timeout)**：部分交換機在轉接電話時不會傳送「回鈴訊號」。在此情形下，InterMail 會保留此通來電，待達「無應答閒置逾時時間」之後，再將此通電話抓回。
6. 完成所有的修改動作之後，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

半程整合模式

當交換機未能傳送完整的「複頻字串」時(In-Band DTMF)，此為最常用的模式。「半程整合模式」提供兩種選項，一為「忙音監視、回鈴釋放」、一為「指定代接」，當交換機只有在回鈴狀態下提供「複頻字串」，而忙線時提供忙音訊號時，請使用「忙音監視、回鈴釋放」模式。此外，如交換機提供指定代接功能，您可以選擇「指定接聽」的方式作搭配。在「半程整合模式」下，忙線永遠為監視狀態。

忙音監視、回鈴釋放

當您進入「半程整合模式」設定畫面時，未勾選「指定代接」選項時，表示您目前狀

態為「忙音監視、回鈴釋放」。此狀態下系統遇回鈴訊號時，將作釋放；遇忙音訊號時，作監視狀態，故在定義相關功能時，需特別留意其參數的設定。

- **回鈴訊號的設定：**須配合「全程釋放模式」的定義，設定整合時間(如圖 4-3)、整合碼(如圖 4-4)內容。
- **忙音訊號的設定：**則須配合「全程監視模式」的 Busy CPT 之設定，定義忙音週期。

指定代接設定

「指定代接」同樣是利用忙線監視、回鈴釋放的原理，只是交換機不須發送整合碼至 InterMail，而是由 InterMail 自行計數時間，待時間到達後，執行交換機之「指定代接」(Call Pickup)功能，取回無應答之來電電話。

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 交換機參數(PBX Parameters)。
2. 按下編輯(Edit)圖示後會出現一個交換機參數(PBX Parameters)的畫面。
3. 選擇半程整合模式(Semi-Supervised)頁籤。
4. 定義下列參數：

圖 4-8

- **啟用指定代接功能(Enable Call Pickup)：**勾選此選項啟用「指定代接」。
- **指定代接動作 (Call Pickup Sequence)：**請將交換機的指定代接動作，定義於此欄位，作為當 InterMail 執行無應答抓回時之動作依據。
- **無應答指定代接時間 (Call Pickup No-Answer Timeout)：**在超過此設定值之秒數後，InterMail 會嘗試指定代接電話，並向來電者宣告分機目前無人接聽。
- **指定代接迴路 (Call Pickup Channels)：**InterMail 會使用此處選擇的迴

路進行「指定代接」，故您可指定部份迴路作為指定代接迴路。

5. 完成所有的修改動作之後，請按下確定(OK) 或套用(Apply)。

第五章

自動總機

本章說明「自動總機」的功能和設定方法。

自動總機規劃

InterMail 的「自動總機」在設定上非常有彈性且容易使用。如果您想使用 IMS 軟體進行設定，我們建議您預先準備一份「自動總機」流程的草圖。如圖 5-1 所示，概略記錄下預定的流程及已知的交換機資訊，以方便後續修正及規劃。

規劃「自動總機」的草稿範例

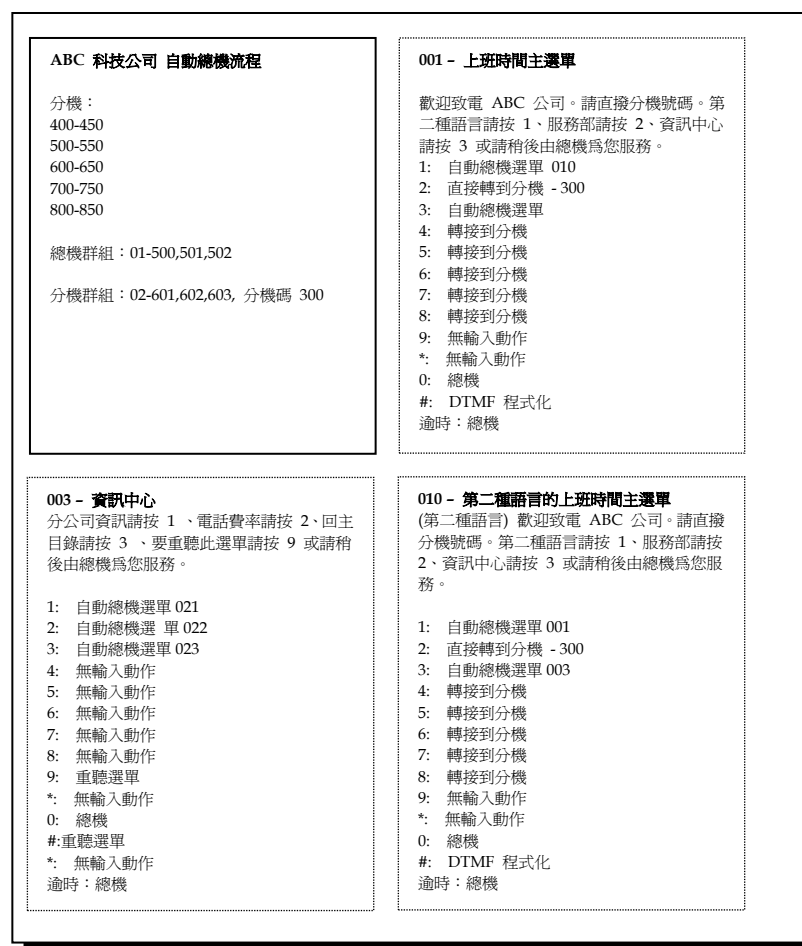


圖 5-1

分機號碼 & 遠端速撥碼設定

建立「分機號碼」的起始與結束，為設定「自動總機」的第一步。InterMail 會依所定義的分機範圍進行轉接。若 InterMail 為多家公司共用，您也可為不同公司分別建立其分機號碼。

部份公司與分公司之間的交換機會使用專線連接，只要直撥特定的簡碼+分機號碼，即可與分公司分機連接。您可在遠端速撥碼中建立 10 組分公司特定的簡碼，以方便客戶可直接轉接至分公司同仁的分機。

圖 5-2

1. 選擇自動總機(Auto Attendant) > 分機(Extensions)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現分機設定(Extensions) 的畫面。
3. 您可依客戶需求，設定下列的資訊：
 - **公司編號 (Company ID)**：從清單中選擇一個公司的編號項目。
 - **群組項目 (Block ID)**：從清單中選擇一個分機區塊/群組的編號項目。
 - **分機起始/結束號碼 (Starting/Ending Extension)**：請依您的實際需求設定分機起始號碼，「起始號碼」必須小於「結束號碼」，且分機碼長必須設定一致。若您的分機範圍不是連貫的號碼，請另行設定一個區塊。
注意：請確定您的分機碼長符合系統設定>交換機參數>轉接模式中的分機號碼長度的設定。
 - **助理分機號碼 (Assistant Extension)**：當區塊中的分機沒有回應或忙線中，電話會被重新轉接到該組所設定的「助理分機」。此參數只可用於「全程監控轉接模式」中。(關於「全程監控轉接模式」，請參閱第 4 章)
4. 設定好起始、結束號碼後，按下更新(Update)，再繼續定義下一個分機範圍。
5. 當您完成「分機群組」後，可依客戶需求加入遠端速撥碼，設定下列資訊：
 - **最大碼數**：設定速撥碼碼長
 - **公司編號(Company ID)**：從清單中選擇一個公司的編號項目。
 - **1-10**：輸入相對應的速撥簡碼

- 當您完成所有您要的「分機範圍」及「遠端速撥碼」後，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

總機及分機群組設定

「總機及分機群組」是由一群互相關聯的分機所組成的。您可以藉著 InterMail 「總機及分機群組」執行簡單的 ACD 作業，使您的來電轉接分配，達到最大效能。您也可為每個群組建立信箱、錄製接待語，提供來電者留言。

圖 5-3

- 選擇自動總機(Auto Attendant) > 總機及分機群組(Operator & Extension Groups)。
- 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現總機及分機群組 (Operator & Extension Groups) 的畫面。
- 從公司編號中選擇一個公司，您可在下方的適用分機中看到該公司的所有分機。
- 從群組ID清單中，選擇一個編號，再設定此分機群組。
 - 分機碼 (Extension Code)**：亦即所謂的部門代碼，當來電者撥打此代碼時，系統將依照指定之成員一一轉接。
注意：如群組之代碼與「一般」分機同號時，該群組的來電轉接優先順序會比「一般」分機來得高。
 - 內容說明 (Description)**：註記該群組之說明，如群組名稱業務部等等。
 - 轉接模式 (Hunting Method)**：您可以使用下列的「搜尋方式」決定群組話務的分配。
 - 線性 (Linear)**：當來電者轉接該群組時，InterMail 會將電話轉給

該群組的第一個成員。只有在該分機無回應時，InterMail 才會轉接給清單中的下一位成員。

- **循環式 (Circular) :** 當來電者轉接該群組時，InterMail 會將電話轉接給群組的第一位成員，第二通轉接給清單上的第二位成員，依序類推。InterMail 會紀錄哪位成員應該接聽下一通來電。
 - **平均話務分配 (ACD) :** InterMail 會記錄成功轉接給群組中每位成員的來電數字。接聽來電次數最少的成員會是下一通來電轉接的目標。
 - **成員 (Members) :** 請參考左側適用分機清單，在成員中輸入該分機群組的成員。您最多可輸入 10 位成員。
5. 建立或編輯完每個群組後，請按下更新(Update)。
 6. 當您修改完所有群組時，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

總機群組

1. 指定一個迴路，每個迴路代表一個公司。
2. 在每個時段輸入總機的分機號碼。

迴路參數設定

InterMail 提供 4~24 迴路系統，其規格視客戶需求而定，每個迴路都可以獨立設定，包括獨立的進線響鈴、接待語、語言及群組.....等等。

圖 5-4

1. 選擇自動總機(Auto Attendant) > 迴路參數(Channel Parameters)。
2. 按下編輯(Edit) 圖示，此時會出現迴路參數(Channel Parameters)的畫面。

3. 選擇一個迴路，輸入下列設定。
 - **響鈴次數 (Pickup After)**：系統會在所定義響鈴次數後，接起來電者的電話。
 - **語言選擇 (Default Language)**：InterMail可支援多達 4 種語言。如果您設定的預設語言是英語，所有來電轉接宣告都會是英語。(這些語言視您所在的地區和安裝方式而有不同。請與您的經銷商連絡，以確定系統所安裝的語言。)
 - **啓動假日宣告 (Holiday)**：您可啓動假日宣告，使假日時播放假日的宣告語。假日行事曆之設定請至系統設定>假日設定。
 - **公司編號**：指定要使用本迴路的公司。
 - **公司說明**：使用本迴路的公司名稱，同一個公司編號使用同一個公司名稱。
 - **迴路號碼**：使用本迴路的號碼。例如：外線號碼。
 - **AA Menu時段設定**：指定「上班時間」、「午休時間」、「下班時間」、「非上班時段」的AA Menu，系統會依不同時段宣告不同之接待語。
4. 當您編輯完成一個迴路後，您可選擇複製其設定至所有其它的迴路，請按「複製所有迴路參數的對象」後的複製來套用。或選擇複製其設定至部份其它的迴路，請按「選擇要複製的迴路參數」後的複製來套用。
5. 請記得！每編輯完一個迴路皆需按更新(Update)，以確保資料儲存。
6. 當您修改完所有迴路時，請按下確定(OK) 或套用(Apply)。

AA-Menu 規劃

InterMail 提供 300 組的「 AA Menu 」自動總機選單，每個「 AA-Menu 」皆為獨立的單元，具有專屬的接待語和自訂的功能鍵，使管理者在規劃流程時更具彈性，不受限於套裝系統的限制與束縛，來電者可在選單中獲得分機、總機群組及查詢資訊功能指引，達到真正客製化的目的。



圖 5-5

1. 選擇自動總機(Auto-Attendant) > AA Menu管理工具(AA-Menu Management)。
2. 按下編輯(Edit) 圖示，此時會出現AA Menu管理工具(AA-Menu Management)畫面。
3. 指定一個AA Menu ID，並輸入內容說明(Description)如“Business Hours” (上班時間)。
4. **自動總機選單 DTMF 動作 (AA-Menu Action)**：指定每個 DTMF (0-9, *, # 同話機的撥號鍵盤)應有的動作，請以下拉選單選出您欲賦予的動作，當選定其中一項目後，即代表該 DTMF 的意義及來電者按壓後，系統該執行的動作，以下說明各項動作的名稱及意義：
 - **00 無動作 (No Action)**：表示該DTMF為無意義，系統會播放錯誤宣告，並重複播放一次「該選單的接待語」內容。
 - **01 AA-Menu 選單 (AA-Menu)**：按此鍵可進入下一則AA Menu，請在後方指定目標處輸入另一個AA Menu ID。
 - **02-05 第一、二、三、四種語言代碼 (AA-Menu in 1st/2nd/3rd/4th Language)**：來電者會被轉接至特定語言之AA Menu，且在此之後的系統提示語句都將以該語言播放。在指定目標處輸入該AA Menu之Menu ID。
 - **06 引導轉接分機號碼 (Lead to Extension Number)**：表示該 DTMF 可被定義為「引導轉接分機號碼」。例如，此動作設為數字鍵 "3"，而來電者想要轉接至分機"100"，當他按下"3100" 時，即可以連絡到該分機。當

想要撥打的分機之第一個數字被其他功能選項使用時，您就必須考慮以此方法來撥打分機號碼。

- **07 轉接分機 (Transfer to Extension)**：表示此DTMF為要轉接分機的第一碼。若此動作設在數字鍵"1"，表示"1" 字頭的分機都是被轉接的。例如來電者想要轉接至分機"100"，他只需按"100"，便可轉接至該分機。
- **08 代碼轉接指定分機 (Direct Transfer to Extension)**：來電者會被直接轉接至預設的分機而無需再輸入分機號碼，請在指定目標處輸入特定之分機號碼。例如，此動作設在數字鍵"6"，而目標分機設在"100"時，當來電者按下"6"，可以立刻聯絡到 100 號分機。
- **09 轉送語音信箱 (Transfer to Mailbox)**：表示此DTMF為要轉接分機信箱的第一碼。例如，此動作設在數字鍵"2"，當來電者按下 "200" 時，可以直接在分機 200 的語音信箱留下語音訊息。
- **10 代碼轉送指定語音信箱 (Direct Transfer to Mailbox)**：來電者會被直接轉接至預設的語音信箱而無需再輸入信箱號碼，請在指定目標處輸入特定之信箱號碼。例如，此動作設在數字鍵"7"，而目標分機設在"200"，來電者按下"7"時，可以直接進到分機 200 的語音信箱進行留言。
- **11 進入個人信箱 (Access Mailboxes)**：表示該 DTMF 可被指定為進入個人信箱存取的按鍵，當按壓此 DTMF 按鍵時，系統會要求來電者輸入信箱號碼和密碼。此功能適合出差人員或外出人員聽取其語音留言。
- **12 姓名查詢轉接 (Name Directory)**：系統會要求來電者輸入欲通話對象之姓氏或名字，在輸入後，系統會宣告符合該姓名之分機號碼，此功能僅適用於英文姓名。您可在系統設定>進階參數設定>參數二中設定使用姓氏或名字來查詢。
- **16 總機 (Operator)**：來電者會被轉接至總機或總機群組。(請參考第 5 章總機及分機群組設定)
- **17 系統設定模式 (System Programming Mode)**：表示該DTMF可被指定為進入DTMF系統遠端遙控設定模式。
- **18 重聽選單 (Repeat Menu)**：系統會重新播放該AA Menu之接待語。
- **19 掛斷 (Hang Up)**：您亦可以定義某個DTMF為掛斷，當來電者按到此DTMF 時，系統會直接掛斷電話。
- **20 掛斷時附加宣告 (Hang Up with Announcement)**：同上述之掛斷行為，但當系統掛斷時會宣告“謝謝您的來電，再見！”。
- **21 撥號字串設定(Dialed a String)**：請配合交換機輸入特定字串，定義此按鍵為執行某個功能。
- **22 引導進入語音留言(Lead to Mailbox Number)**：表示該 DTMF 可被定義為「引導進入語音留言」。例如，此動作設為數字鍵 "3"，而來電者想要轉接至分機"100"的語音信箱，當他按下"3100" 時，即可以進入該分機的信箱。當想要撥打的分機信箱之第一個數字被其他功能選項使用時，

您就必須考慮以此方法來執行此功能。

5. 建立或編輯完成「自動總機選單」後，請按下更新(Update)。
6. 當您修改完所有「自動總機選單」時，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

接待語錄製

每個「AA-Menu選單」都應該要錄製相關的接待語，以提供來電者最佳的問候及查詢使用，並以語音導引，使來電者輸入正確選項，轉接至正確的分機位置。系統提供 300 組 AA-Menu，每個 AA-Menu 皆相對應至一段接待語，其接待語的錄製位置與 AA-Menu 之編號相同，例如 AA-Menu 001，其接待語錄製位置即為 001；AA-Menu 012，其接待語錄製位置即為 012。錄製接待語時，您只可透過電話系統操作，撥打語音迴路進行錄製，如果「AA-Menu 選單」沒有錄製接待語，系統將以預設接待語進行播放。

接待語錄製的方式：

1. 撥打電話至InterMail，聽到AA Menu播放接待語後，按“#”字鍵(系統預設值)進入「DTMF 遠端遙控設定模式」。若您在該AA Menu中指定其它DTMF鍵為系統設定模式，請按該鍵。(關於「遠端遙控設定模式」，請參閱第九章)
2. 輸入「接待語錄製密碼」或「系統密碼」。接待語錄製密碼只允許錄音者進入InterMail 操作錄音的功能。因為錄音通常是由非管理者完成，因此可以避免其中一方操作錯誤而影響系統運作。
3. 輸入三位數功能碼 [330]。
4. 依照語音提示進入AA-Menu進行錄音，如AA-Menu 已開啓，則選擇「更改」，如AA-Menu 尚未開啓，則選擇「新增」。
5. 輸入您欲「更改」或「新增」的 AA-Menu 編號(001 ~ 300)。
6. 依照語音提示錄製接待語，錄製完畢後，請記得儲存錄音。

轉接選項設定

InterMail 提供您多樣化的選擇及設定，您可以自行定義，當分機無人應答或忙線中，留言前的各種選項，以供來電者決定留言與否或進行其它的轉接。



圖 5-6

1. 選擇自動總機(Auto-Attendant) >轉接選項設定(Transfer Options)。
2. 按下編輯(Edit) 圖示，此時會出現留言前的轉接選項設定(Transfer Options) 的畫面。
3. 選擇轉接時要播放的語句。
 - **播放轉接宣告語(Announce Call Transfer)**：啓用之後，系統會播放一段來電轉接提示語，“請稍後,我將爲您轉接”。您也可以關閉此選項，則轉接來電時，不會播放此宣告。
 - **轉接時姓名宣告(Announce Name)**：啓用上述轉接宣告語之後，您可指定要宣告的內容爲分機號碼或姓名。若分機用戶未錄製個人姓名，系統會自動宣告分機號碼。要錄製姓名，請進入分機個人語音信箱。
4. 當分機無人應答或忙線中，您可讓來電者直接留言或設定其它轉接選項。
 - **直接留言功能 (Leave Message Directly)**：系統會讓來電直接進入它要轉接的分機之語音信箱，並要求來電者留下訊息。請注意，當您啓動此功能後，下列的轉接選項設定將無法使用，即來電者無法按 0~9、*、#鍵轉接至其它選項。
 - **轉接選項設定(Options Before Leaving a Message)**：除了上一節 AA-Menu 所提供的 DTMF 設定選項外(關於「 AA- Menu 」選單請參閱第 5 章)；轉接選項還多了下列常用功能：
 - **13 留言 (Leave a Message)**：表示該 DTMF 具有留言功能，當來電者按下該 DTMF 選項，即會進入留言狀態，通常留言按鍵設定爲“ * ”字鍵，您也可依客戶需求設定爲數字鍵。

- **14 忙線駐留 (Hold for Busy)**：此選項只有在分機處於忙線狀態時才可使用。系統會保留來電者的通話，並且會嘗試再轉接一次。
 - **15 三方會談 (Conference)**：表示該 DTMF 具有外轉外的功能，當來電者按下此選項時，系統會將來電者連結至預設好的外部電話號碼，進行通話。此功能須配合交換機的「三方會議」功能，方可成功的轉接。
5. 當您修改完所有選項時，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

附註：開放外轉外(Conference)的功能時，須設定下列參數，交換機參數中的「三方會談動作」及「三方會談保留動作」及個人信箱內的「外轉外電話號碼」，才可正常地進行外轉外動作。

時間設定

InterMail 提供彈性的時間設定排程。您可依客戶需求，勾選出一週內的上班星期及設定上班時間，系統將依照您所設定的時段自動切換不同的接待語，未定義的時間範圍，系統將自動設定為下班時段。請注意，午休時間，須包含於上班時間內。



上班時間設定

時間模式：自動切換 公司編號：1

每週時間設定	上班時間	下班時間	午休開始	午休結束
星期一 ☒ 上班	08:55 ~ 18:05	12:30 ~ 13:30		
星期二 ☒ 上班	08:55 ~ 18:05	12:30 ~ 13:30		
星期三 ☒ 上班	08:55 ~ 18:05	12:30 ~ 13:30		
星期四 ☒ 上班	08:55 ~ 18:05	12:30 ~ 13:30		
星期五 ☒ 上班	08:55 ~ 18:05	12:30 ~ 13:30		
星期六 ☐ 上班	00:00 ~ 00:00	00:00 ~ 00:00		
星期日 ☐ 上班	00:00 ~ 00:00	00:00 ~ 00:00		

確認 取消 套用 說明

圖 5-7

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 上班時間設定(Business Schedule)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現上班時間設定(Business Schedule)的畫面。
3. 您可以選擇設定下列參數：
 - **操作模式 (Operation Mode)**：選取下列您想要的「操作模式」：
 - **自動模式 (Auto)**：選擇此模式，表示系統將依照您所設定的上、下班及午休時段，進行自動切換的動作。
 - **上班時間 (Business Hours)**：選擇此模式，表示系統將 24 小時皆設定為上班時間，其不會隨著時間改變而切換上、下班模式。
 - **午休時間 (Break Hours)**：表示系統將 24 小時設定為午休時段。

- 下班時間 (After Hours)：表示系統將 24 小時設定為下班時段。
 - 非上班日 (Close)：表示系統將永遠定義為休假日狀態。
 - 公司編號 (Company ID)：選取您要設定的公司編號。
 - 工作星期 (Business)：勾選要上班的星期，如星期一至五，當天將被視為工作天。
 - 上班時段 (Business Starts and Business Ends)：您可輸入所欲設定的上班時段，例如上午 9:00 至下午 18:00。
 - 午休時段 (Break Starts and Break Ends)：您可輸入所欲設定的午休時段，例如中午 12:00 至下午 13:00。
4. 當您修改完所有選項時，請按下確定(OK)或套用(Apply)。

假日設定

除了時間的設定外，InterMail 還提供了「假日行事曆」的功能。管理者可以在系統中指定多達 100 組的「休假日」和對應的「 AA-Menu 選單」，以規劃於不同的假日中播放不同的接待語。

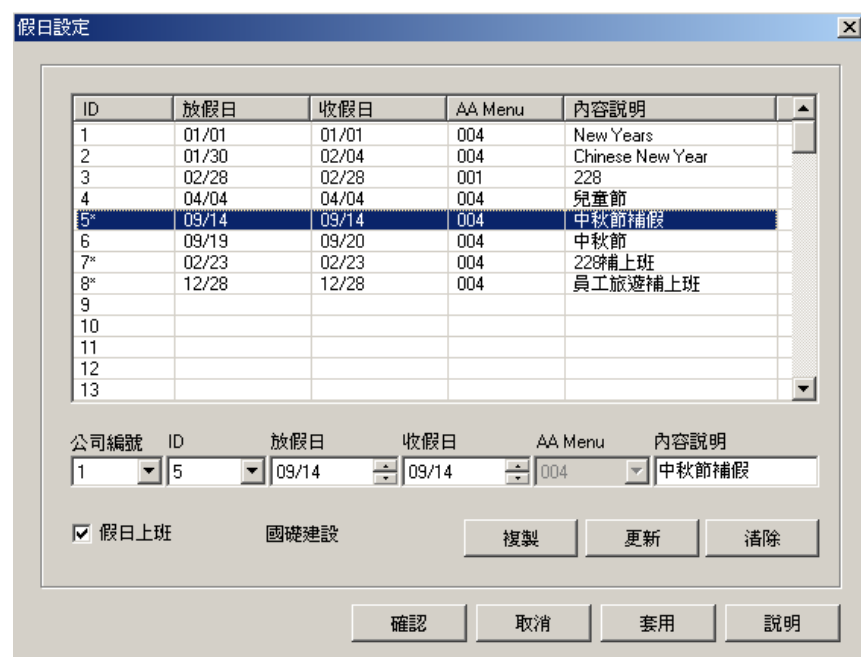


圖 5-8

1. 選擇系統設定(System Configuration) > 假日行事曆(Holiday Calendar)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現假日行事曆(Holiday Calendar)的畫面。
3. 從公司編號中選擇一個您要編輯的公司，再選擇假日的ID。
4. 輸入假日相關參數。
 - 放假日/收假日(Starting/Ending Date)：「放假日」為假日開始的日期。「收假日」為假日結束的日期。日期格式為MM/DD(月/日)。若只有一天的假日，請將「放假日」與「收假日」設為同一天。「收假日」必須比「放

假日」晚。

- **AA Menu (AA-Menu No.)**：每個假日都有其專屬的「自動總機選單」和接待語。您可以規劃不同的 AA-Menu 來負責不同假期的內容播放，以達到應景的目的。請記得，於設定完成所有選項後，應以 DTMF 遠端遙控設定 的方式錄製接待語。(關於「自動總機選單」及接待語的錄製，請參閱第 5 章)

附註：您也可以用同一個「AA- Menu 選單」設定所有假日，並錄製一個假日接待語，供所有假日使用。

- **內容說明 (Description)**：輸入此假日之說明，例如New Year。
- **假日上班 (Holiday Working)**：勾選此項，則表示此日期為上班日，ex: 禮拜六補上班。(在假日上班的列表中，ID欄位的數字後有個「*」字，表示此ID為假日上班，假日上班的時間是依據上班時間設定，建議在禮拜六、日也做上班時間設定，以方便假日上班套用特殊的上班時間。)

5. 建立或編輯完每個「假日」後，請按下更新(Update)。
6. 當您編輯完所有選項時，請按下確定(OK) 或套用(Apply)。

第六章

留言訊息

本章描述「留言通知」的設定方法。

留言訊息參數設定

InterMail 提供多種選項設定簡單的留言訊息參數，您可依客戶需求，修改各項參數內容。

留言訊息參數的設定方法

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 語音信箱參數(Voice Mail Parameters)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現語音信箱參數(Voice Mail Parameters)的畫面，如圖 6-1 所示。

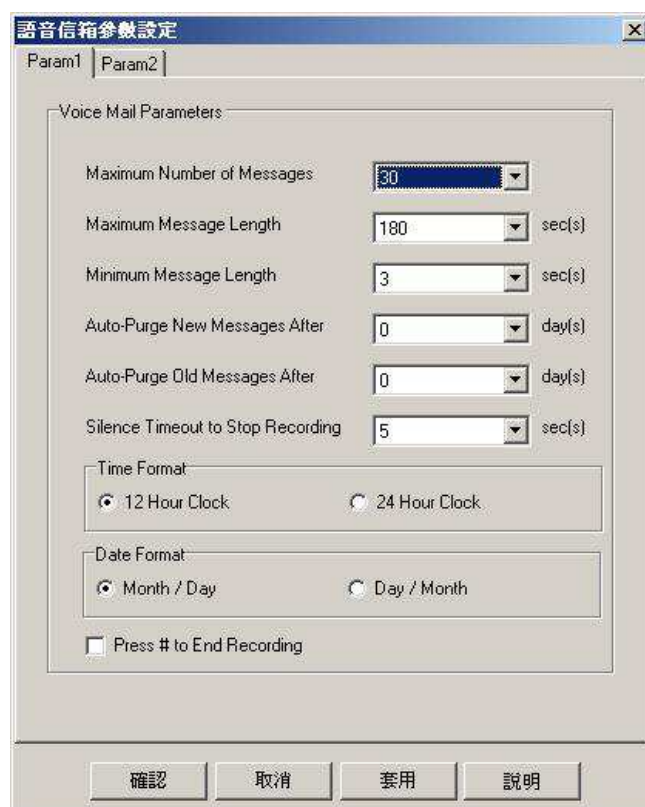


圖 6-1

3. 您可設定下列參數：
 - **最大留言則數 (Maximum Number of Messages)**：此處定義每個信箱中，能保留的新、舊留言訊息，加總起來的最大數目。當信箱達此上限時，系統將不再提供來電者對此信箱進行留言。
 - **留言訊息最大長度 (Maximum Message Length)**：此功能為每則留言訊息所能錄製的最大長度。當留言訊息達此上限時，來電者會被提示留言結束，並可選擇重聽、重錄或儲存留言。
 - **留言訊息最小長度 (Minimum Message Length)**：此功能為每則留言訊息的最小時間長度；亦即來電者留言時間必須大於設定參數值，系統才會認定其為有效留言，否則將不予儲存。但如來電者以手動結束錄音並儲存其留言訊息，則此情況不在此限。
 - **自動刪除新留言 (Auto-Purge New Messages After)**：當新留言於個人

信箱中超過此參數所定的天數時，仍未被聽取，系統將「自動清除」過時的留言，以善用留言空間，如要關閉此功能，請將參數設為“0”。

- **自動刪除舊留言 (Auto-Purge Old Messages After)**：如同上述自動刪除新留言所示，當舊留言超過該設定之天數時，系統會將其內容自動清除。要關閉此功能，請將此參數設為“0”。

附註：被清除的新或舊留言訊息將永遠刪除，無法回復。

- **靜音偵測設定 (Silence Timeout to Stop Recording)**：當 InterMail 偵測到持續靜音的時間達到此參數的時間長度時，InterMail 會停止錄音，並中斷該通電話。
- **聽取留言之時間及日期的播放格式**：在不同國家會有不同的時間及日期播放方式，管理者可選擇留言時間(Time Format)播放是使用 12 小時制 (12 Hour Clock)或是 24 小時制 (24 Hour Clock)，而日期格式(Date Format)可選擇以月日「Month/Day」或是日月「Day/Month」之不同播放方式。
- **按 # 字鍵停止錄音(Press # to End Recording)**：選擇此功能後，InterMail 在進行接待語等錄音動作時，需要按 # 字鍵結束錄音。反之，如果不勾選此功能，則改為按任意鍵結束錄音。

留言訊息通知設定

InterMail 的個人信箱可以在接收到新留言訊息時，以留言燈方式、分機通知或外撥等方式通知信箱主人。

內部通知參數的設定方法：

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 留言通知(Notification)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現一個留言通知(Notification) 的畫面，如圖 6-2 所示。

圖 6-2

3. 內部留言可分為留言燈或分機通知，您可依需要設定。

留言燈通知：

- **留言燈開啓/關閉動作 (Message Lamp On/Off)**：InterMail 提供 2 種不同的點燈/熄燈動作，其設定必須配合交換機的動作及話機是否提供此功能，來決定點燈可否成功。因交換機的品牌不同，其點燈/熄燈的設定方式亦有所差異。大部份交換機只會使用到第一組點燈/熄燈設定，只有少部份交換機才會用到第二組點燈/熄燈動作。
- **留言通知迴路 (Internal Notification Channel)**：您可以指定某一特定迴路為 InterMail 內部點燈通知迴路，當信箱內有新留言時，系統會透過此迴路進行內部通知。建議您指定較空閒的迴路來傳送留言訊號。
- **留言通知型態(Notify for)**：為了節約系統資源，「內部通知」可選擇以僅有第一則新留言時通知(First New Message Only)，使個人信箱收到一則以上的留言訊息時，系統只會寄送第一封新留言訊息的通知。或每則新留言都通知 (Every New Message)，系統會通知每封收到的新留言訊息。這樣會佔用系統較多的資源。

分機通知：

- **分機通知間隔 (Ring Notification Interval)**：當個人信箱收到新留言時，系統會依所設定間隔時間進行分機通知功能。
- **分機通知次數 (Ring Notification Try)**：系統會依所設定的次數進行通知。如果信箱主人已聽取其留言，則系統會停止通知功能。
- **分機通知鈴響次數 (Ring Count)**：系統可嘗試進行通知的電話鈴響的次數。

外部通知參數的設定方法：

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 留言通知(Notification)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現一個留言通知(Notification)的畫面，如圖 6-2 所示。
3. 您可以選擇定義下列參數：
 - **呼叫器專用設定(Pager Customization)**：這些參數是設計用來符合不同國家的呼叫器規格需求。關於這些參數的設定方式，請洽您當地的經銷商。
 - **行動電話延遲時間 (Delay for Mobile Phone)**：有些行動電話於撥通前，需要較長的等待時間，方可收到第一個回鈴聲音；因此，此延遲時間即為避開此等待中的靜音時間，以免造成通話狀態的誤判。
 - **開啓留言通知迴路 (Enabled Notification Channel)**：您可以指定多個迴路供外部通知使用。系統會依所指定的迴路來外撥電話，進行外部通知。

注意：您需至需語音信箱>語音信箱管理設定外部通知的電話，或至個人語音信箱設定外部號碼，使外部通知可以傳送。

語音信箱管理功能設定

InterMail提供個人專屬的自訂信箱功能，例如個人廣播群組、留言訊息播放選項、「勿干擾」模式等。這些功能皆可透過個人的語音信箱或從IMS Utility中設定。

開啓信箱的方法：

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 語音信箱管理(Mailbox Management)。
2. 輸入您要管理的信箱號碼範圍。

分機起始號碼	分機結束號碼
10	19
20	29

請輸入語音信箱分機範圍

起始

結束

3. 按下編輯(Edit) 圖示，此時會出現一個新的語音信箱管理畫面(Mailbox Management)，如圖 6-3 所示。

信箱號碼	類型	分機狀態	新留言	舊留言	信箱語言	留言時...	分機主人...	來話跟隨	留言複製

語音信箱開啓總數: 0 公司編號: 1

☐ 管理者信箱

圖 6-3

4. 按下開啓(Create)後會出現一個個人信箱(MailBox) 的畫面，如圖 6-4 所示，欄位中出現的是個人信箱的預設值。

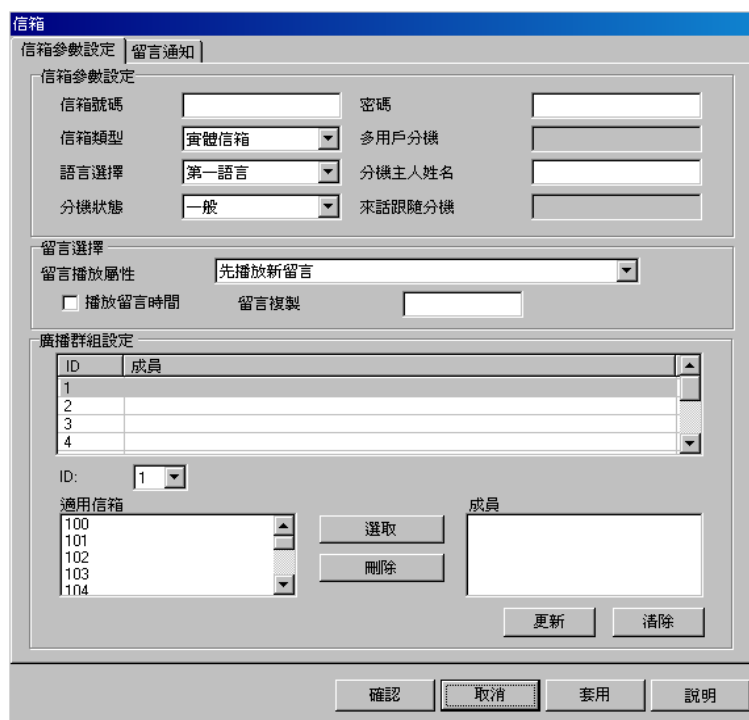


圖 6-4

- 請輸入您欲建立的信箱號碼，設定完成後，該號碼不可變更。

附註：信箱號碼的開啓，須參考分機起始、結束範圍，若不在此範圍內，信箱不允許被開啓。

- 按下確定(OK)，完成信箱的開啟。您可稍後再進行其它參數的設定。

開啓完成個人信箱後，您可以此信箱為依據，進行其它信箱的複製。

信箱的複製：

- 選擇語音信箱(Voice Mail) > 信箱管理功能(Mailbox Management)。輸入您要管理的信箱號碼範圍，若您尚未開啓信箱，請按取消跳至下一個步驟。
- 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現一個信箱管理功能(Mailbox Management)的畫面，如圖 6-3 所示。
- 按下複製(Copy) 後會出現一個複製信箱(Copy Mailbox) 的畫面，如圖 6-5 所示。



圖 6-5

- 輸入您要複製的信箱範圍，例如，從 100 到 130，並輸入要套用的信箱號碼，系統即會依照所選定信箱開始進行複製。
- 按下確定(OK)，完成複製信箱的功能。

刪除信箱的方法：

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 信箱管理功能(Mailbox Management)。輸入您要管理的信箱號碼範圍。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現一個信箱管理功能(Mailbox Management)的畫面，如圖 6-3 所示。
3. 您可以用滑鼠點選一個或多個信箱(以 Shift 方式點選多個信箱)進行刪除動作。
4. 按下刪除(Delete)後系統會開啓一個確認對話框。按下是(Yes)後，即完成刪除。

編輯信箱的方法：

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 信箱管理功能(Mailbox Management)。輸入您要管理的信箱號碼範圍。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現一個信箱管理功能(Mailbox Management)的畫面，如圖 6-3 所示。
3. 於信箱清單中點選您欲編輯的信箱號碼，您一次只能編輯一個信箱。
4. 按下編輯(Edit) 後，會出現選取的個人信箱畫面，如圖 6-6 所示。

圖 6-6

5. 管理者可依使用者需求，編輯個人信箱的設定值：
 - **信箱密碼 (Mailbox Password)：**「信箱密碼」是信箱主人透過電話可以讀取和管理留言訊息所需的唯一密碼。此密碼全由數字組成，最多可達 8 位數。當您忘記「信箱密碼」時，可透過管理者以 IMS 管理程式，進行修改。

- **信箱類型 (Mailbox Type)** : InterMail 提供三種不同的信箱類型：
 - **實體信箱 (Real)** : 「實體信箱」是具有實體分機的一般信箱。當來電者撥打分機時，會先響鈴分機；無人應答或忙線時，會進入該信箱進行留言。
 - **虛擬信箱 (Virtual)** : 「虛擬信箱」沒有任何實體分機和它連接，因此無法接聽來電。但是「虛擬信箱」號碼仍然需要存在於現有的「分機範圍」中才能生效。虛擬信箱通常提供給只需要留言訊息的人使用。
 - **多用戶信箱 (Multi-Tenant)** : 每個「多用戶信箱」可與其它信箱共用一支分機。當來電者撥打「多用戶信箱」號碼時，InterMail 會將此通電話轉接到在多用戶分機 (Multi-Tenant Extension)。如果該分機無應答或忙線時，系統會將該通來電抓回，並提供留言於「多用戶信箱」。這樣一來就有好幾個「多用戶信箱」主人，可以共享一個分機，但是每個人都有他自己的信箱，可以接收留言。任何一個多用戶信箱都必須存在於現有的「分機範圍」中。多用戶信箱只可用於「全程監控轉接模式」中。(關於「全程監控轉接模式」，請參閱第 4 章)
- **多用戶分機 (Multi-Tenant Extension)** : 使用「多用戶信箱」類型時，您必須設定「多用戶分機」的分機號碼。此號碼必須存在於現有的「分機範圍」中。
- **信箱語言 (Language)** : 信箱主人在聽取其信箱內容時會聽到系統的提示語。請與您的經銷商連絡，以確定信箱可用的語言。
- **分機主人姓名(Name for Directory Listing)** : 輸入該分機用戶的姓名，使來電者可使用姓名查詢來轉接。
- **分機狀態(Extension Status)** : 指定分機目前狀態。
- **來話跟隨分機(Call Forward Target)** : 當選擇分機狀態為來話跟隨時，您可進一步設定要接聽跟隨的分機號碼。
- **留言訊息播放順序 (Message Play Priority)** : 信箱主人在讀取留言訊息時可以指定您想要的「留言訊息播放順序」。其選項如下：
 - **最舊的留言先播放 (Least Recent)** : 留言訊息會按照收到的時間播放。最早收到的留言訊息會先播放。
 - **最新的留言先播放 (Most Recent)** : 留言訊息會按照收到的時間反序播放。最近接收到的留言訊息會先播放。
- **附註** : 註記為緊急(Urgent) 的留言訊息在留言播放的順序中會比一般的新留言或舊留言優先播放。
- **留言時間播放 (Play Time Stamp)** : 啓用「留言時間播放」功能時，每則留言訊息播放前會先宣告留言錄製的時間。
- **留言複製 (Message Forward)** : InterMail 可自動將某信箱中接收到的留

言訊息複製到另一個信箱。請設定欲複製的目標信箱。

- **廣播群組 (Distribution List)**：信箱主人可將留言訊息轉發或傳送至「廣播群組」中的成員。每個信箱可定義多達 9 組個人留言廣播群組，每個群組可以有 15 個成員。請在有效的信箱(Available Mailboxes)點選您需要的成員，再按下選取(Select) 將他們新增到群組的成員(Members) 區。編輯完一個群組後，請按下更新(Update)。

6. 按下留言通知(Notification)標籤，繼續設定通知功能，如圖 6-7 所示。

圖 6-7

7. 編輯個人信箱通知功能：

- **內部通知方式(Internal Notification Method)**：每個信箱都可以選擇自己的「內部通知」方式進行留言通知，其提供下列選項，每個信箱只得選擇其一設定：
 - **第一組留言燈通知 (MsgLamp1)**：配合系統內的「內部通知功能」動作設定，如您的點燈/熄燈為第一組設定，則請於個人信箱內選擇此選項，如此點燈行為才可正常運作。(關於「留言燈開啓/關閉」，請參閱第 6 章)
 - **第二組留言燈通知 (MsgLamp2)**：如您的點燈/熄燈動作適用於第二組設定，請選擇此選項。
 - **分機通知 (Extension)**：InterMail 可選擇以分機通知方式告知您有新留言。當交換機不提供點燈/熄燈行為時，請選擇此通知功能。而分機通知方式，亦可讓您選擇通知至不同的分機位置，此功能多應用於「虛擬信箱」或「多用戶」信箱中。(關於「內部通知」，請參閱第 6 章)

- **關閉 (Disabled)** : 不使用內部通知功能。
- **內部通知分機號碼 (Internal Notification Extension Number)** : 當您選取了分機通知功能後, 您可以輸入欲通知的分機號碼。此分機號碼通常和信箱號碼的設定相同。
- **啓用外部通知 (Enable External Notification)** : 您可以啓用或關閉「外部通知功能」。當關閉此功能時, 信箱主人就不能透過電話輸入的方式去啓用它。只能經由管理者以IMS軟體重新啓用。
- **僅通知緊急留言(Notify Urgent Message Only)** : 爲了節約系統資源, 系統提供僅緊急留言才外撥通知的功能。啓用此功能時, 一般留言將不會收到 InterMail 的外部通知。
- **外部通知時間 (External Notification Schedule)** : 系統會依照公司上、下班時間進行「外部通知」, 「外部通知」的時間設定有 2 種 :
 - **上班時間通知 (Notify During Business Hours)** : (關於「上班時間設定」, 請參閱第 5 章)。
 - **私人時間通知 (Notify During Personal Hours)** : 當您勾選以個人時間通知時, 您可以自行定義「外部通知」的時間範圍。
- **電話通知 (Phone Notification)** : 輸入您預設的外部通知電話號碼。可以是您的行動電話、家用電話、或辦公室電話等。
- **呼叫器通知 (Pager Notification)** : 輸入您預設的外部通知呼叫器號碼。
- **外部通知間隔 (Interval)** : 輸入InterMail 等待執行下一次外部通知的時間 (分鐘)。
- **通知次數 (Retry Time)** : 輸入InterMail 嘗試進行外部通知的次數。
- **外轉外電話號碼 (External Conference Call Number)** : 當管理者開放「外轉外」功能時, 信箱主人可以於此欄位內設定外轉電話號碼, 以進行此功能。此功能設定前, 請先確認「交換機參數」中的「三方會談動作」「三方會談保留動作」及「外線抓取動作」是否設定正確。(關於「交換機參數」請參閱第 4 章)
- **開啓留言發送電子郵件功能 (Enable UMS)** : 勾選此方框時, InterMail 會將留言訊息存成 wav 檔, 以附加檔案的方式, 由電子郵件傳送到信箱主人指定的郵件信箱。
- **電子郵件通知後的留言保存方式 (Message After E-Mail Notification)** : 在留言訊息以電子郵件寄送之後, InterMail 可自動將留言保存成新留言 (Keep as New)或保存成舊留言 (Save as Old)。
- **電子郵件信箱 (E-Mail Address)** : 此欄位是設定信箱主人的電子郵件位址, 當信箱有新留言時, 系統將以此郵件位址進行郵件發送。設定前, 請確認系統設定>系統參數中的「 SMTP Server 」, 「 E-mail Address 」已正確的設定。(關於「 System Parameters 」請參閱附錄 A)

8. 按下確定(OK), 儲存新設定值。

自訂郵件主旨及內容功能設定

InterMail提供留言發送電子郵件通知功能，當您開啓此功能時，InterMail會將留言訊息存成 wav 檔，以附加檔案的方式，由電子郵件傳送到信箱主人指定的郵件信箱。您可以在系統中設定通知功能的郵件主旨及內容，方便收件者辨識郵件來源。

設定郵件主旨及內容：

1. 選擇語音信箱(Voice Mail) > 語音信箱參數(Voice Mail Parameters)。
2. 按下編輯(Edit)圖示，此時會出現語音信箱參數(Voice Mail Parameters)的畫面，如圖 6-1 所示。
3. 點選參數 2 (Param2) 圖示，此時畫面會切換為自訂郵件主旨及內容設定畫面，如圖 6-8 所示。

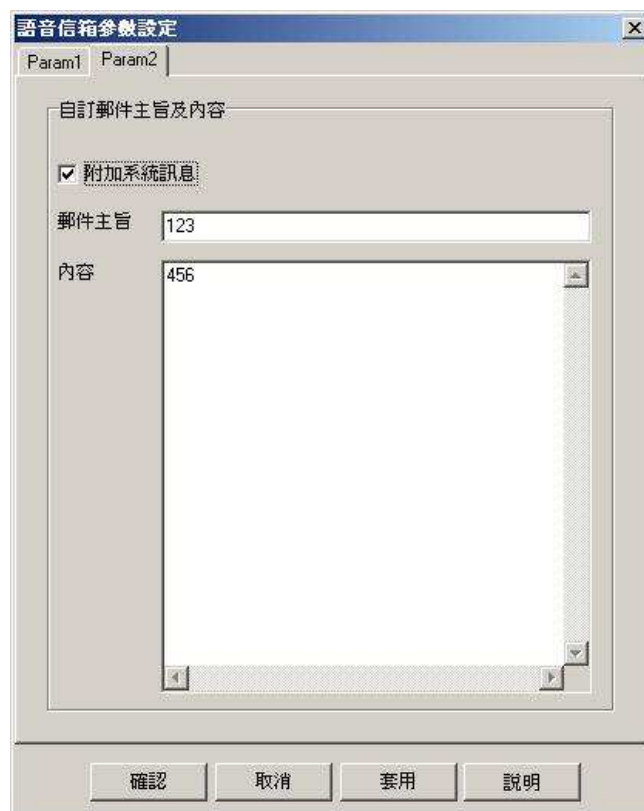


圖 6-8

4. 您可設定下列參數：
 - **附加系統訊息**：選擇此功能後，InterMail會在信件內容中，加上該留言的相關資訊。如：留言日期、留言時間及留言的信箱號碼。
 - **郵件主旨 (Subject)**：此欄位是設定留言通知訊息郵件的主旨。
 - **內容 (Content)**：此欄位是設定留言通知訊息郵件的內容。

第七章

統一訊息整合

本章敘述「統一訊息整合」所需的設定。

設定電子郵件帳號

InterMail提供的「訊息整合」(UMS)功能，可讓信箱主人以電子郵件的方式接收wav附加檔的留言訊息。您可藉由 IMS 管理軟體，設定電子郵件位址。

1. 連結至系統設定>系統參數。設定下列系統所需的參數。

- **寄件者郵件地址**：此為 InterMail 用來傳送電子郵件的郵件帳號，亦即寄件者的位置。在指定的SMTP伺服器中它必須是有效的帳號。
 - **SMTP 伺服器**：此為用來傳送電子郵件的SMTP伺服器名稱，如您不清楚公司內部的SMPT Server名稱，請詢問您的MIS相關人員。
 - **伺服器認證**：若Mail Server需使用認證，您需啟動此選項並輸入帳戶名稱與密碼。
2. 個人設定請連結至語音信箱>語音信箱管理。輸入要編輯的信箱號碼，點選留言通知頁籤。

第八章

個人信箱操作方式

本章敘述使用者操作個人信箱的方式。

進入個人信箱

InterMail 提供多達 999999999 個人信箱。每個信箱可選擇設定為下列 3 種不同的模式：(關於「信箱類型」，請參閱第 6 章)

- 實體信箱 (Real)
- 虛擬信箱 (Virtual)
- 多用戶信箱 (Multi-Tenant)

您可以依照下列步驟進入個人信箱流程：

1. 撥打電話進入語音迴路，待系統應答後，輸入信箱聽取碼 “*” 字鍵。(出廠預設值為「*」字鍵)

2. 依照系統語音提示輸入您的「信箱號碼」。

附註：如果信箱是「實體信箱」的話，「信箱號碼」就是分機號碼。如果信箱是「虛擬」或「多用戶」信箱，「信箱號碼」將由使用者自行定義。

3. 依照系統語音提示語輸入您的「信箱密碼」。(根據開啓信箱時所設密碼而定)
4. 當您聽到系統宣告您的留言則數時，表示您已進入您的個人信箱。

聽取留言訊息

在您成功進入個人信箱之後，您可以讀取屬於您的留言訊息。留言訊息分為兩類：

- **新留言訊息：**表示尚未聽取的留言訊息。
- **舊留言訊息：**表示已經聽取的留言訊息。

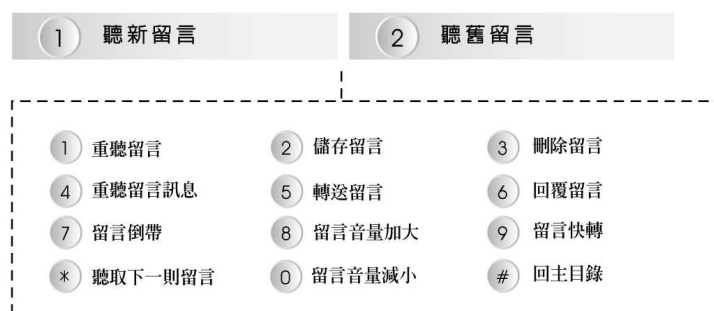


圖 8-1

讀取留言訊息的方式：

1. 進入您的個人信箱。
2. 系統會宣告您信箱中的留言則數。如果您要聽取新留言請按 1，要聽取舊留言請按 2。

當您在聽取留言訊息時，系統提供以下功能協助您檢視所有的留言訊息。

- ① **重聽留言：**系統會重新播放一次您剛才所聽過的留言訊息。

- ② **儲存留言：**系統會儲存該則留言變成舊留言，並繼續播放下一則留言。
- ③ **刪除留言：**系統將永遠刪除此則留言。
- ④ **重聽留言訊息：**留言訊息包含來電者留言時間及留言屬性(急件或私人留言)。
- ⑤ **轉送留言：**系統提供您轉送留言至其它信箱或信箱群組中，但若留言屬性為私人留言，則無法進行轉送。
- ⑥ **回覆留言：**此選項只有在留言訊息是透過其他信箱發送出來的才適用。收到留言後，您可錄製並回覆留言給原始的留話者。原始留言會附加在您回覆的留言訊息之後。
- ⑦ **留言倒帶：**當您正聽取一則留言時，按壓此鍵，系統會將此則留言倒轉 5 秒鐘後，再繼續播放留言訊息。
- ⑧ **留言音量加大：**當您正聽取一則留言時，按壓此鍵，系統會調高目前留言播放的音量 1 個準位，每按壓一次，系統調高 1 個聲音準位，系統共提供 5 個準位。留言音量加大功能，會在播放下一則留言訊息時，自動回復為原來準位。
- ⑨ **留言快轉：**當您正聽取一則留言時，按壓此鍵，會將此則留言快轉 5 秒後，再繼續播放留言訊息。
- * **聽取下一則留言：**當您正聽取一則留言時，按壓此鍵，系統會自動跳下一則留言。
- 0 **留言音量減小：**當您正聽取一則留言時，按壓此鍵，系統會降低目前留言播放的音量 1 個準位，每按壓一次，系統降低 1 個聲音準位，系統共提供 5 個準位。留言音量減小功能，會在播放下一則留言訊息時，自動回復為原來準位。
- # **回主目錄：**停止播放留言訊息，並回到主目錄。

傳送留言

當您進入信箱後，您可以錄製並傳送留言到一個，或一群組信箱中。收件者收到此留言後，可以直接回覆此訊息。

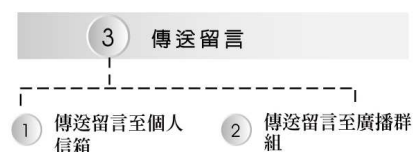


圖 8-2

傳送留言的方法：

1. 進入您的個人信箱。
2. 按 3 進入傳送留言的選項。
3. 您可以依照語音提示，按 1 傳送留言給 1 個信箱，或按 2 傳送留言至廣播群組。(廣播群組的設定請參考第 6 章)
4. 依照系統語音提示錄製並傳送您的留言。

編輯個人信箱選項

當您進入信箱後，可以依照個人需求，修改您的信箱設定值。您可以設定的個人信箱選項如圖 8-3 所示：

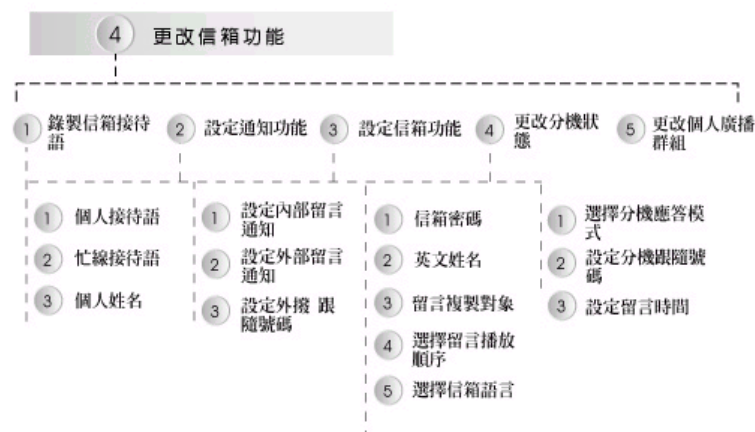


圖 8-3

錄製信箱接待語的方法：

1. 進入您的個人信箱。
2. 按 4 進入「更改信箱功能」(Personal Options)。
3. 按 1 錄製個人接待語(Record/re-record your greetings)。
4. 選擇您要錄製的接待語。系統提供 2 種不同的接待語及個人姓名的錄製。
 - 按 1 是「個人接待語」，系統會在分機無回應時播放此段接待語。
 - 按 2 是「忙線接待語」，系統會在分機忙線時播放此段接待語。
 - 按 3 是「個人姓名」，如果啓用了「姓名宣告功能」，系統會在轉接前，先宣告此姓名，而後才進行轉接動作。(關於「來電轉接」的「姓名宣告」選項，請參閱第 5 章)
5. 您可以依照系統提示語錄製或刪除您的接待語，錄製完成後請記得儲存檔案。

附註：當信箱主人未錄製個人接待語時，InterMail 會播放系統預設的接待語。

通知功能的設定方法：

1. 進入您的個人信箱。
2. 按 4 進入「更改信箱功能」。
3. 按 2 修改「通知功能」，通知功能可區分為內部或外部通知及外轉外電話號碼。
 - 按 1 是「內部通知功能」。「內部通知」選項包括「第 1 組留言燈通知」、「第二組留言燈通知」和「分機通知」。請依照系統語音提示選擇您要的內部通知選項。
 - 按 2 是「外部通知功能」。您可以設定多達 5 組的「外部通知」電話號

碼。這些號碼可以是一般電話、行動電話或呼叫器。請依照系統語音提示輸入電話號碼和電話類型。您至少要設定一組電話號碼及電話類型才能執行「外部通知」的功能。

- 按 3 是「外轉外電話號碼」。當分機無人接聽時，來電者可以選擇轉接到此「外轉外電話號碼」。InterMail 會利用交換機的三方會談功能將來電轉接到外部電話。請依照系統語音提示修改「外轉外電話號碼」。要關閉此功能時，只需刪除此電話號碼即可。

更改信箱功能：

- 進入您的個人信箱。
- 按 4 進入「更改信箱功能」。
- 按 3 進入「設定信箱功能」。
 - 按 1 是「更改信箱密碼」。進入此選項時，系統會宣告您目前的信箱密碼。請依照系統語音提示，將密碼變更成新密碼並儲存。
 - 按 2 是「更改英文姓名」。此功能多運用於英語系國家，來電者可用姓名轉接分機，您可以 DTMF 方式輸入您的英文姓名，如：Richard，請輸入 7424273，請依照圖 8-4 中的數字/字母對照範例。



圖 8-4

- 按 3 是「留言複製對象」。此功能會將您的新留言轉寄到指定的信箱。請依照系統語音提示，輸入您所欲轉寄的信箱號碼。
- 按 4 是「選擇留言播放順序」。您可選擇讓系統先播放最新的或最舊的留言。請依照系統語音提示選擇所要的「留言播放順序」。
- 按 5 是「信箱語言」。InterMail 支援個人信箱多國語言。選定了語言之後，所有信箱管理的系統語音提示都是該語言。請依照系統提示語選擇您要的「信箱語言」。請與您的經銷商連絡，以確定系統可用的信箱語言有哪些。
- 按 6 是「留言時間播放控制」。您可選擇在聽取留言時，是否播放「留言時間」資訊。如果您不要播放此資訊，選擇關閉此功能即可。

更改分機狀態的設定方法：

- 進入您的個人信箱。
- 按 4 進入「更改信箱功能」。
- 按 4 進入「更改分機狀態」。
 - 按 1 是「選擇分機應答模式」。系統提供兩種「分機應答模式」，一為：

「勿干擾」(DND)，另一為「自動跟隨」(Forward)。當信箱是 DND 模式時，來電不會轉接給分機，而是直接轉進入到信箱接待語。當信箱是「自動跟隨」模式時，來電會直接轉接給預設的「跟隨目標」。請依照系統語音提示修改「分機模式」。選擇「一般分機模式」則可正常接聽來電。

- 按 2 是「設定跟隨號碼」。當信箱的「分機應答模式」設為「自動跟隨」，此時就需要設定「跟隨目標」。請輸入您要跟隨的目標分機號碼。

附註：此目標跟隨號碼須包含於分機起始、結束範圍內。

更改個人廣播群組的方法：

1. 進入您的個人信箱。
2. 按 4 進入「更改信箱功能」。
3. 按 5 是「更改個人廣播群組」。每個信箱可定義多達 9 組「個人廣播群組」；每組可以有 15 個成員。請依照系統語音提示新增或修改清單上的成員。

第九章

DTMF 遠端遙控設定

本章詳述以按鍵式電話，自遠端遙控設定或修改參數

DTMF 遠端遙控設定模式

當您裝機的現場沒有電腦或適當的網路環境可使用時，您可以選擇「DTMF 遠端遙控設定」，以任何按鍵式電話來設定或修改參數。當系統處於「DTMF 遠端遙控設定模式」，InterMail 仍可以繼續接聽來電，並正常運作。

附註：當 IMS 管理程式成功的登入系統時，DTMF遠端遙控設定模式將無法進入，此 2 種系統設定模式，同一時間只允許其一使用。

登入與登出 DTMF 遠端遙控設定模式

InterMail 一次只允許一個管理者進入「DTMF 遠端遙控設定模式」。假如有管理者登入了此模式，則同時不能再有其他管理員登入「IMS 功能設定模式」。

附註：按下密碼限制(Security) 按鍵時，InterMail 將不允許任何管理者進入設定，包括「DTMF 遠端遙控設定模式」及「IMS 功能設定模式」。

登入DTMF 遠端遙控設定模式的方法：

1. 用按鍵式電話撥號 InterMail 的任一迴路號碼。
2. 輸入系統預設的「DTMF 遠端遙控設定模式」按鍵，出廠預設的按鍵為「#」字鍵。

附註：此功能鍵定義在 AA-Menu 內的「DTMF 遠端遙控設定」。

3. 系統會提示您輸入「系統密碼」。預設密碼是“1234”。
4. 如果您輸入的密碼是正確的，系統會提示您輸入所要編輯的三位數功能碼。(三位數功能碼請參考第 9 章)。

登出DTMF 遠端遙控設定模式的方法：

當您設定或修改完成所有參數後，您可以按下“#”字鍵離開系統，或直接掛斷電話進行離線動作。

DTMF 遠端遙控設定步驟

所有「DTMF 遠端遙控設定模式」都有語音提示。以下是其設定步驟：

1. 在您輸入正確的密碼之後，系統會提示您輸入三位數功能碼。
2. 輸入您所要修改的三位數「功能碼」。(其功能碼請參考第 9 章)
3. 依照系統語音提示，並參考三位數功能碼表格中您要修改的項目。系統會先宣告選取之功能碼目前的設定值，然後再告訴您更改請按 1、儲存請按 2、重聽請按 3，您可以依照需求進行設定。

附註：部分功能要經過好幾個步驟才能輸入參數，有些只需要一個步驟。

4. 依照系統語音提示，確認設定值無誤後，於結束編輯此設定值之前，記得「儲存」設定，如此參數值方為有效。

DTMF 與功能代碼表格

因遠端遙控設定模式(DTMF Programming)只可藉由按鍵數字來定義各項動作，因此下列表格代表各項動作的輸入方法，電話輸入方式皆由 2 個數字組成；而 IMS Utility的輸入法則為直接在畫面上輸入，由 1 個字元構成(請參照功能說明，選擇您欲輸入的內容)：

DTMF和功能代碼表格

功能說明	電話輸入代碼	IMS管理程式輸入符號
DTMF 1	01	1
DTMF 2	02	2
DTMF 3	03	3
DTMF 4	04	4
DTMF 5	05	5
DTMF 6	06	6
DTMF 7	07	7
DTMF 8	08	8
DTMF 9	09	9
DTMF *	10	*
DTMF 0	11	0
DTMF #	12	#
第一轉接	13	&
第二轉接	14	h
暫停 0.5 秒	15	,
分機號碼	16	x
暫停 1 秒	17	;
Timeout	18	
DTMF A	19	A
DTMF B	20	B
DTMF C	21	C
DTMF D	22	D
整合時分機位置	23	E
整合時略過特殊字元	24	I
留言則數	25	M

三位數功能碼一覽表

下列為系統提供的三位數功能碼供您參考。

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
100	系統密碼	X + #	X = 0~8 位數
101	接待語錄製密碼	X + #	X = 0~8 位數
102	IP Address	XXX + * + XXX + * + XXX + * + XXX + #	XXX = 000 ~ 255
103	Default Gateway Address	XXX + * + XXX + * + XXX + * + XXX + #	XXX = 000 ~ 255
104	Subnet Mask	XXX + * + XXX + * + XXX + * + XXX + #	XXX = 000 ~ 255
105	DNS	XXX + * + XXX + * + XXX + * + XXX + #	XXX = 000 ~ 255
106	DTMF傳送High 的時間	X + #	X = 10, 20, 30, ~ 400 毫秒
107	DTMF傳送 Low的時間	X + #	X = 10, 20, 30, ~ 400 毫秒
108	DTMF傳送增益	X + #	X = 1 ~ 10
109	DTMF 碼與碼間之最大等候時間	X + #	X = 1 ~ 10 秒
110	AA Menu 流程結束後之等候撥碼時間	X + #	X = 1 ~ 10 秒
111	錄音增益調整	X + #	X = 1 ~ 10
112	放音增益調整	X + #	X = 1 ~ 10
113	Dial Tone的時間偵測	X + #	X = 0 (關閉), 1 ~ 10 秒
114	外線忙音偵測	X + #	X = 1 ~ 10 次
115	Loop Current Drop 時間偵測	X + #	X = 0 (關閉), 1 ~ 10 秒
116	開啓 RS-232 留言燈功能	X + #	X = 0 (關閉), 1 (開啓)
117	RS-232 , Baud Rate	X + #	X = 1200, 2400, 4800, 9600
118	RS-232 , Parity Check	X + #	X = 0 (none), 1 (odd), 2 (even)
119	RS-232 , Data Bits	X + #	X = 5 ~ 8
120	RS-232 , Stop Bits	X + #	X = 1, 2

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
121	InterMail版本號碼		唯讀
122	迴音消除設定	X + #	X = 0 ~ 5
123	DSP 輸出訊號(TX) 之增益調整	X + #	X = 0 ~ 50
124	DSP輸入訊號(RX) 之增益調整	X + #	X = 0 ~ 50
125	英文姓名查詢轉接功能	X + #	X = 0 (名), 1(姓)
126	檢測外線掛斷，自動 降低音量控制	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
127	DTMF 同碼間之間隔 時間	X + #	X = 0 ~ 26
128	Transfer option time out流程結束後之等 候撥碼時間	X + #	X = 3 秒 (唯讀)
129	DTMF 接收強度	X + #	X = 0 ~ 128
130	撥碼錯誤的限制次數	X + #	X = 1 ~ 30 次
131	傳真機分機號碼	X + #	X = 1 ~ 6 位數
132	日夜模式切換代碼	X + #	X = 1 ~ 6 位數
133	收碼判讀方式	X + #	X = 0 (單碼立即判讀), X = 1 (等待收碼完整後 判讀)
134	在錄音中的忙音辨識 方式	X + #	X = 0 放寬忙音偵測容許 度 X = 1 讓忙音偵測更為嚴 謹
135	第 1 語言之數字的不 同讀法(以 21 為例)	X + #	X = 0 貳壹 X = 1 貳拾壹
136	第 2 語言之數字的不 同讀法(以 21 為例)	X + #	X = 0 貳壹 X = 1 貳拾壹
137	第 3 語言之數字的不 同讀法(以 21 為例)	X + #	X = 0 貳壹 X = 1 貳拾壹
138	第 4 語言之數字的不 同讀法(以 21 為例)	X + #	X = 0 貳壹 X = 1 貳拾壹
139	接電話模式	X + #	X = 0 響鈴Low X = 1 響鈴High

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
140	響鈴High最小值	X + #	X = 300~2000 ms
141	響鈴Low最大值	X + #	X = 1000~5000 ms
142	DTMF辨識能力	X + #	X = 0 出廠值 X = 1 增強
143	啟動系統事件紀錄		X = 0 (關閉),1 (開啓)
144	在發送DTMF時,是否接收DTMF訊號	X + #	X = 0 (不接收),1 (接收)
145	在執行間隔時間時,是否接收DTMF訊號	X + #	X = 0 (不接收),1 (接收)
146	錄音模式時,DTMF接收強度	X + #	X = 15 ~ 128 本參數設的越大,越能偵測到小聲的DTMF
147	系統重新開機	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓) 按 2 儲存後立即重開
148	啟動來電號碼功能	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
149	啟動連接飯店軟體PMS2000	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
150	晨喚重撥次數	X + #	X = 0 ~ 9
151	晨喚重撥間隔時間	X + #	X = 0 ~ 99
152	系統忙碌時,晨喚最長延遲撥出時間	X + #	X = 0 ~ 59 (分鐘)
153	晨喚迴路	X + #	X = 1 ~ 24
154	臨時通告語	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
200	日間總機轉接模式	X + #	X = 1 (全程監視) X = 2 (全程釋放) X = 3 (半程監視)
201	日間分機轉接模式	X + #	X = 1 (全程監視) X = 2 (全程釋放) X = 3 (半程監視)
202	夜間總機轉接模式	X + #	X = 1 (全程監視) X = 2 (全程釋放) X = 3 (半程監視)
203	夜間分機轉接模式	X + #	X = 1 (全程監視) X = 2 (全程釋放) X = 3 (半程監視)
204	轉接動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
			代碼輸入
205	回鈴回叫動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
206	忙音回叫動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
207	掛斷動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
208	外線抓取動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
209	三方會談保留外線動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
210	執行三方會談動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
211	第一轉接時間	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
212	第二轉接時間	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
213	監視模式設定	X + #	X = 1 (CPT訊號偵測) X = 2 (DTMF訊號偵測)
214	第一回鈴 High	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
215	第一回鈴 Low	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
216	第二回鈴 High	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
217	第二回鈴 Low	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
218	回鈴次數偵測	X + #	X = 1 ~ 20 次
219	第一忙音 High	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
220	第一忙音 Low	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
221	第二忙音 High	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
222	第二忙音 Low	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
223	忙音轉接次數	X + #	X = 1 ~ 20 次
224	Error Tone High	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
225	Error Tone Low	X + #	X = 0, 10, 20, 30~4500 毫秒
226	Error Tone 次數偵測	X + #	X = 1 ~ 20 次
227	CPT 轉接過程之容錯性	X + #	X = 1 (高), 2 (低)
228	Ringback Tone複頻音訊號	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
229	Busy Tone複頻音訊號	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
230	DND複頻音訊號	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
231	Answer Call複頻音訊號	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
232	Disconnect Call複頻音訊號	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
233	複頻音訊號無應答抓回時間	X + #	X = 1 ~ 60 秒
234	最大整合碼位數	X + #	X = 1 ~ 30 個位數
235	整合時，等待第一碼時間	X + #	X = 0 ~ 30 秒
236	整合時，碼與碼之等候時間	X + #	X = 1 ~ 10 秒
237	時間差分辨忙音控制	X + #	X = 0 (關閉) ~ 20 秒
238	指定代接時間	X + #	X = 0 (關閉) ~ 60 秒
239	指定代接動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
240	指定代接迴路	X + #	X = 1 ~ 8，可同時複選輸入
241	交換機品牌選取	X + #	X = 0 (預設 PBX) ~ 90
242	自我學習分機號碼	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
243	分機號碼長度	X + #	X = 2 ~ 9 的位數
244	VMS Port 01	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
245	VMS Port 02	X + #	X = 1 ~ 6 的位數

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
246	VMS Port 03	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
247	VMS Port 04	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
248	VMS Port 05	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
249	VMS Port 06	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
250	VMS Port 07	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
251	VMS Port 08	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
252	VMS Port 09	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
253	VMS Port 10	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
254	VMS Port 11	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
255	VMS Port 12	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
256	VMS Port 13	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
257	VMS Port 14	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
258	VMS Port 15	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
259	VMS Port 16	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
260	VMS Port 17	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
261	VMS Port 18	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
262	VMS Port 19	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
263	VMS Port 20	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
264	VMS Port 21	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
265	VMS Port 22	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
266	VMS Port 23	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
267	VMS Port 24	X + #	X = 1 ~ 6 的位數
268	AA-Menu Repeat次數設定	X + #	X = 1 ~ 20 次
300	In-Band DTMF 整合設定	步驟 1. 字串碼 + # 步驟 2. 動作代碼 + * + In-Band內容+ #	完整流程圖請參閱圖 9-1 字串碼= 01~30 動作代碼： 1 = 主流程接待語 2 = 忙線流程語 3 = 無人應答流程語 4 = 進入信箱 In-Band內容= 交換機送出之DTMF字串代碼， DTMF功能代碼輸入

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
310	開啓星期設定 設定上班時間 設定午休時間 複製其他星期至此設定		完整流程圖請參閱圖 9-2
311	時間操作模式	X + #	X = 1 (自動) X = 2 (上班時間) X = 3 (午休時間) X = 4 (下班時間) X = 5 (休假日)
312	現在日期設定	YY + MM + DD + #	YY = 年(請輸入後兩碼) MM = 月(請輸入 2 位數) DD = 日(請輸入 2 位數)
313	現在時間設定	HH + MM + SS + #	HH = 小時, 24 小時格式 MM = 分鐘(請輸入 2 位數) SS = 秒鐘(請輸入 2 位數)
320	假日設定		完整資訊請參閱圖 9-3
330	AA-Menu 設定 (AA-Menu 001,002,003,004)	步驟 1.自動總機選單 ID 步驟 2. DTMF + * + 功能(+ * + 目標 +) #	完整流程圖請參閱圖 9-4 自動總機選單ID = 001-300
			DTMF : 01 = DTMF 1 02 = DTMF 2 03 = DTMF 3 04 = DTMF 4 05 = DTMF 5 06 = DTMF 6 07 = DTMF 7 08 = DTMF 8 09 = DTMF 9 10 = DTMF * 11 = DTMF 0 12 = DTMF # 18 = Time Out
			功能 :

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
			00=無動作 01=連結AA-Menu 02=第一語言AA-Menu 03=第二語言AA-Menu 04=第三語言AA-Menu 05=第四語言AA-Menu 06=引導轉接分機號碼 07=轉接分機號碼 08=代碼轉接指定分機 09=轉送語音信箱 10=代碼轉送指定語音信箱 11=進入個人語音信箱 12=姓名查詢轉接 16=總機 17=系統設定模式 18=重新播放此AA-Menu 19=掛斷來電 20=掛斷來電並覆頌掛斷語句 21=撥號字串設定 22=引導進入信箱留言
			目標 = 分機、群組號碼或 AA-Menu ID
			Time Out 功能選項： 01 = 連結AA-Menu 08 = 代碼轉接指定分機 10 = 代碼轉送指定語音信箱 16 = 總機 19 = 掛斷來電 20 = 掛斷來電並覆頌掛斷語句
	AA-Menu ID : 300		臨時通告語
340	各迴路參數設定	步驟 1. 操作 步驟 2. 迴路 ID 步驟 3. 功能	完整流程圖請參閱圖 9-5 操作：1(更改)4(預覽設定) 迴路ID = 1~8 或 1~24

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
		步驟 4. X + #	選擇功能
	功能： 1 設定響鈴次數 2 設定進線語言 3 開啓假日宣告語 4 設定上班時段 AA-Menu 5 設定午休時段 AA-Menu 6 設定下班時段 AA-Menu 7 設定假日時段 AA-Menu 8 複製所有參數如第一迴路設定		功能= X： 1 = 1~9 響 2 = 1~4 種語言 3 = 0 (關閉),1 (開啓) 4 = 自動總機選單 001~300 5 = 自動總機選單 001~300 6 = 自動總機選單 001~300 7 = 自動總機選單 001~300 8 = 0 (關閉),1 (開啓)
350	開啓多用戶功能及設定轉接選項	按 1 開啓多用戶功能 按 2 設定轉接選項功能	0 = 關閉多用戶功能 1 = 開啓多用戶功能
		DTMF + * + 功能 (+ * + 目標) + #	DTMF： 01 = DTMF 1 02 = DTMF 2 03 = DTMF 3 04 = DTMF 4 05 = DTMF 5 06 = DTMF 6 07 = DTMF 7 08 = DTMF 8 09 = DTMF 9 10 = DTMF * 11 = DTMF 0 12 = DTMF #
			功能： 00=無動作 01=連結AA-Menu 06=引導轉接分機號碼 07=轉接分機號碼 08=代碼轉接指定分機

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
			09=轉送語音信箱 10=代碼轉送指定語音信箱 11=進入個人語音信箱 13=留言 14=忙線駐留 15=三方會談 16=總機 17=系統設定模式 18=重新播放此AA-Menu 19=掛斷來電 20=掛斷來電並覆頌掛斷語句
			目標 = 分機、群組號碼或 AA-Menu
			Time Out 功能選項： 01=連結AA-Menu 08=代碼轉接指定分機 10=代碼轉送指定語音信箱 13=留言 16=總機 19=掛斷來電 20=掛斷來電並附加宣告語
351	開啓多用戶功能	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
352	轉接宣告語控制	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
353	轉接宣告分機號碼控制	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
354	轉接選項直接留言設定	X + #	X = 0 (關閉),1 (開啓)
360	分機群組設定	步驟 1. 分機群組 ID 步驟 2. 起始分機+ * + 結束分機 (+ * + 助理分機) + #	完整流程圖請參閱圖 9-6 分機群組 ID = 01~ 99
	第 01 組分機起始、結束、助理號碼設定 第 02 組分機起始、結束、助理號碼設定		起始分機、結束分機、助理分機= 1 到 6 個位數 完整流程圖請參閱圖 9-6

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
	第 03 組分機起始、結束、助理號碼設定		
370	總機&部門群組設定	步驟 1. 部門群組ID 步驟 2. 部門代碼 + * + 轉接模式 + #	完整流程圖請參閱圖 9-7 部門群組 ID = 01~ 99
	第 01 組部門群組設定 第 02 組部門群組設定 第 03 組部門群組設定		部門代碼= 1 到 6 個位數 轉接模式： 1 = 線性 2 = 環繞式 3 = ACD
371	各時段總機設定	步驟 1. 選擇時段 步驟 2. 分機號碼 + #	時段= 1~5
			1=上班總機 2=午休總機 3=下班總機 4=非上班日總機 5=假日總機
380	流程語ID 001~063	步驟 1. 選擇語言 步驟 2. 選擇ID 步驟 3. 咚+.....錄音.....+ #	完整流程圖請參閱圖 9-8 第一語言請按 1 第二語言請按 2 第三語言請按 3 第四語言請按 4
	Lang0\AA\FLW001	ID001	謝謝您的來電，再見！
	Lang0\AA\FLW002	ID002	輸入錯誤，請重新輸入。
	Lang0\AA\FLW003	ID003	請稍候，我將為您轉接。
	Lang0\AA\FLW005	ID004	...分機。
	Lang0\AA\FLW006	ID005	...總機。
	Lang0\AA\FLW007	ID006	請輸入...。
	Lang0\AA\FLW008	ID007	信箱號碼。
	Lang0\AA\FLW009	ID008	請輸入您欲轉接分機之英文名字。
	Lang0\AA\FLW010	ID009	...部門。
	Lang0\AA\FLW011	ID010	請輸入您欲轉接分機之英文姓氏。
	Lang0\AA\BLM001	ID011	對不起，分機正在忙線中。
	Lang0\AA\BLM002	ID012	對不起，您要找的人不在

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
			座位上。
	Lang0\AA\BLM003	ID013	請改撥其他分機號碼。
	Lang0\AA\BLM004	ID014	轉接總機。
	Lang0\AA\BLM005	ID015	重聽。
	Lang0\AA\BLM006	ID016	回主選項。
	Lang0\AA\BLM007	ID017	轉接其他分機。
	Lang0\AA\BLM008	ID018	並輸入您欲轉接的分機號碼。
	Lang0\AA\BLM009	ID019	結束此通電話。
	Lang0\AA\BLM010	ID020	...或稍後由總機為您服務。
	Lang0\AA\BLM011	ID021	如果要留言...。
	Lang0\AA\BLM012	ID022	等候...。
	Lang0\AA\BLM013	ID023	...或稍後由總機為您服務。
	Lang0\AA\BLM014	ID024	轉接外線...。
	Lang0\AA\BLM015	ID025	對不起，無此分機號碼...。
	Lang0\AA\PLPRS0	ID026	...請按 0
	Lang0\AA\PLPRS1	ID027	...請按 1
	Lang0\AA\PLPRS2	ID028	...請按 2
	Lang0\AA\PLPRS3	ID029	...請按 3
	Lang0\AA\PLPRS4	ID030	...請按 4
	Lang0\AA\PLPRS5	ID031	...請按 5
	Lang0\AA\PLPRS6	ID032	...請按 6
	Lang0\AA\PLPRS7	ID033	...請按 7
	Lang0\AA\PLPRS8	ID034	...請按 8
	Lang0\AA\PLPRS9	ID035	...請按 9
	Lang0\AA\PLPRSS TR	ID036	...請按"*"字鍵
	Lang0\AA\PLPRSP ND	ID037	...請按"# "字鍵
	Lang0\AA\PRS0	ID038	...請按 0
	Lang0\AA\PRS1	ID039	...請按 1
	Lang0\AA\PRS2	ID040	...請按 2
	Lang0\AA\PRS3	ID041	...請按 3
	Lang0\AA\PRS4	ID042	...請按 4

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
	Lang0\AA\PRS5	ID043	...請按 5
	Lang0\AA\PRS6	ID044	...請按 6
	Lang0\AA\PRS7	ID045	...請按 7
	Lang0\AA\PRS8	ID046	...請按 8
	Lang0\AA\PRS9	ID047	...請按 9
	Lang0\AA\PRSTR	ID048	...請按"*"字鍵
	Lang0\AA\PRSPND	ID049	...請按"# "字鍵
	Lang0\AA\LMF001	ID050	請在"嗶"聲後開始留言,按任意鍵結束錄音。
	Lang0\AA\LMF002	ID051	重聽留言...。
	Lang0\AA\LMF003	ID052	儲存留言...。
	Lang0\AA\LMF004	ID053	重新錄音...。
	Lang0\AA\LMF005	ID054	選擇留言屬性...。
	Lang0\AA\LMF006	ID055	以急件留言發送...。
	Lang0\AA\LMF007	ID056	以私人留言發送...。
	Lang0\AA\LMF008	ID057	以急件且為私人留言發送...。
	Lang0\AA\LMF009	ID058	您的留言已被儲存。
	Lang0\AA\LMF010	ID059	刪除...。
	Lang0\AA\LMF011	ID060	錄音已刪除。
	Lang0\AA\LMF012	ID061	請在"嗶"聲後開始留言。
	Lang0\AA\LMF013	ID062	按任意鍵結束錄音。
	Lang0\AA\LMF014	ID063	按"# "字鍵結束錄音。
400	第一組留言燈開啓動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
401	第一組留言燈關閉動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
402	第二組留言燈開啓動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
403	第二組留言燈關閉動作	X... + #	X= 請依照DTMF功能代碼輸入
404	留言內部通知迴路設定	X + #	X = 1 ~ 8, (單選)
405	留言燈通知型態	X + #	X = 1 (只有在第一則新留言時通知)

功能代碼	說明	輸入按鍵	附註
			X = 2 (每則新留言皆通知)
406	留言後分機通知間隔時間	X + #	X = 1 ~ 300 分
407	留言後分機通知次數	X + #	X = 1 ~ 9 次
408	留言後分機通知，每次響鈴次數	X + #	X = 1 ~ 9 次
409	呼叫器通知模式	X + #	X = 0 (美國), 1 (新加坡)
410	偵測呼叫器音頻時間	X + #	X = 0 (關閉), 1 (開啓)
411	等候呼叫器音頻時間	X + #	X = 1 ~ 20 秒
412	外撥大哥大等待回鈴時間	X + #	X = 1 ~ 20 秒
413	留言後外撥通知迴路設定(可複選)	X + #	X = 1 ~ 8, (可複選) 範例：1234 選擇迴路為 1、2、3、4。
414	信箱留言最大則數	X + #	X = 1 ~ 255 則訊息
415	每通留言之時間長度限制	X + #	X = 10 ~ 600 秒
416	每通留言之最短留言時間	X + #	X = 1 ~ 9 秒
417	新留言系統保留天數	X + #	X = 0 (關閉), 1 ~ 30 日
418	舊留言系統保留天數	X + #	X = 0 (關閉), 1 ~ 30 日
419	靜音偵測時間長度	X + #	X = 1 ~ 60 秒
420	管理者信箱	X + #	X = 有效的信箱號碼
421	新留言位數設定	X + #	X = 1~3 碼(配合PBX點燈碼)
422	按'#'字鍵結束錄音	X + #	X = 0 (關閉), 1 (開啓)
423	信箱語言定義轉接流程語	X + #	X = 0 (關閉), 1 (開啓)
424	開啓語音信箱	起始分機+ * + 結束分機 + #	分機號碼 = 1 ~ 6 位數
425	刪除語音信箱	分機號碼 + #	分機號碼 = 1 ~ 6 位數
426	UMS夾帶附檔設定	X + #	X = 0 (關閉), 1 (開啓)
427	留言時間為 12 小時制或是 24 小時制	X + #	X = 0 (12 小時制) X = 1 (24 小時制)
428	播放留言之日期格式選擇	X + #	X = 0 月/日, X = 1 日/月

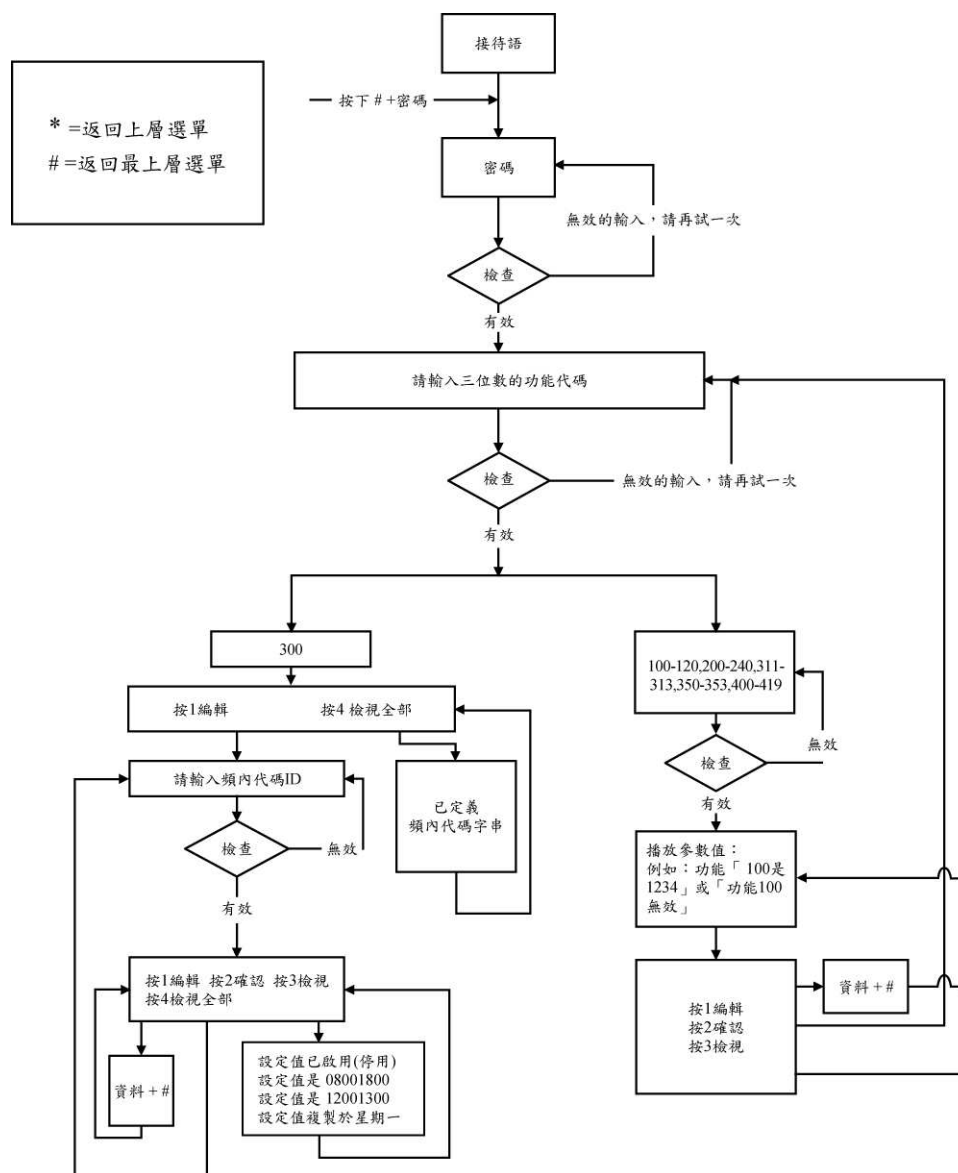


圖 9-1

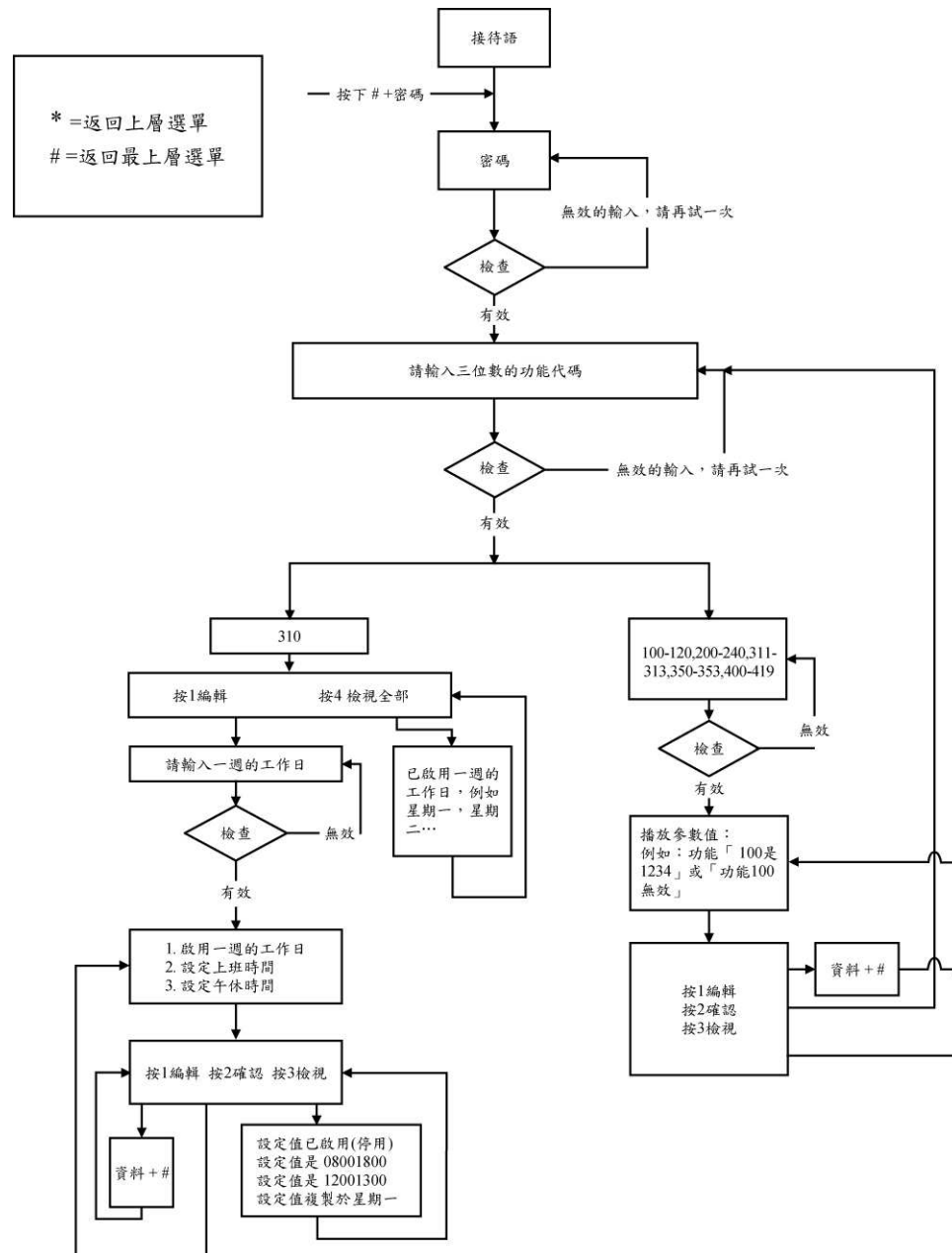


圖 9-2

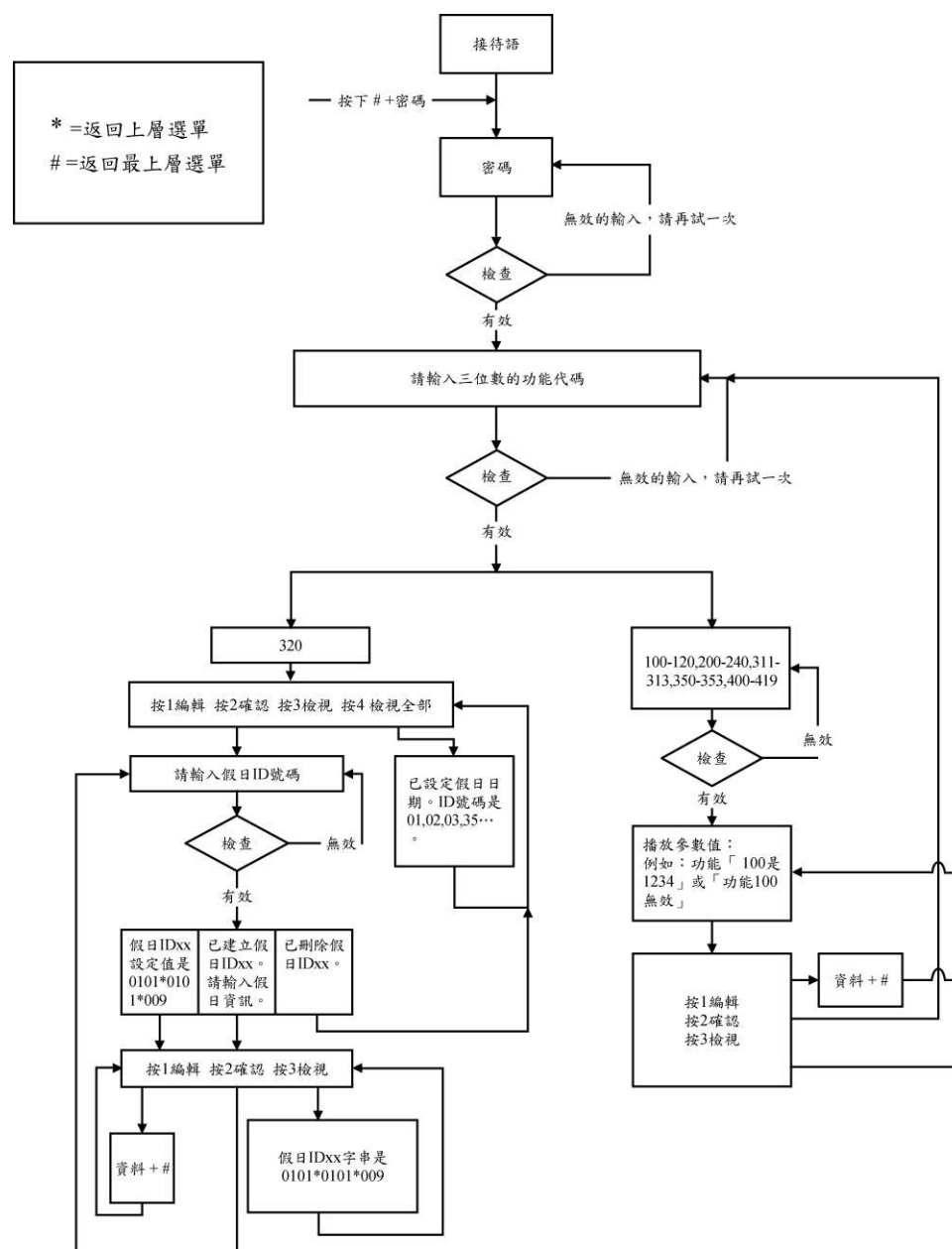


圖 9-3

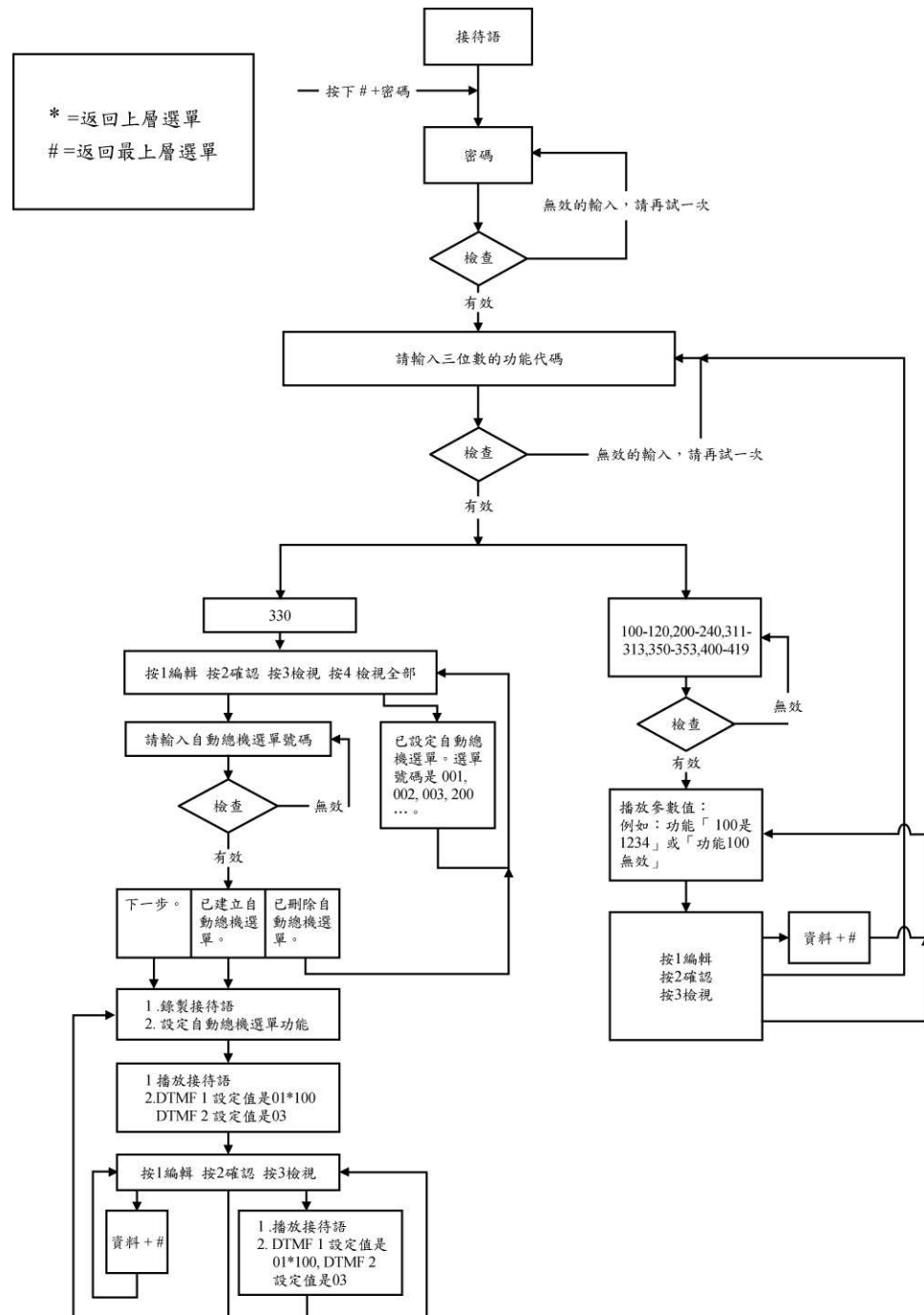


圖 9-4

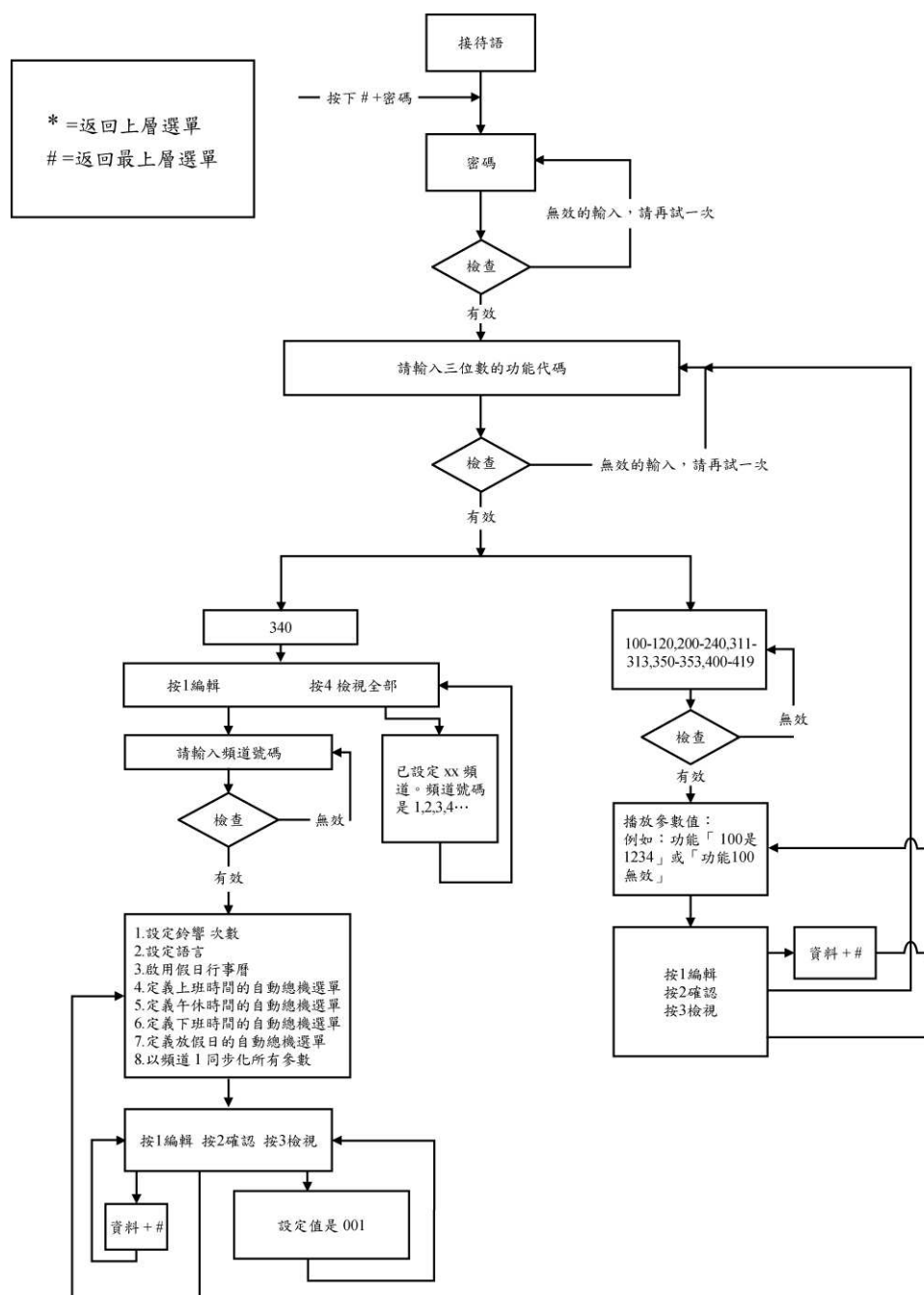


圖 9-5

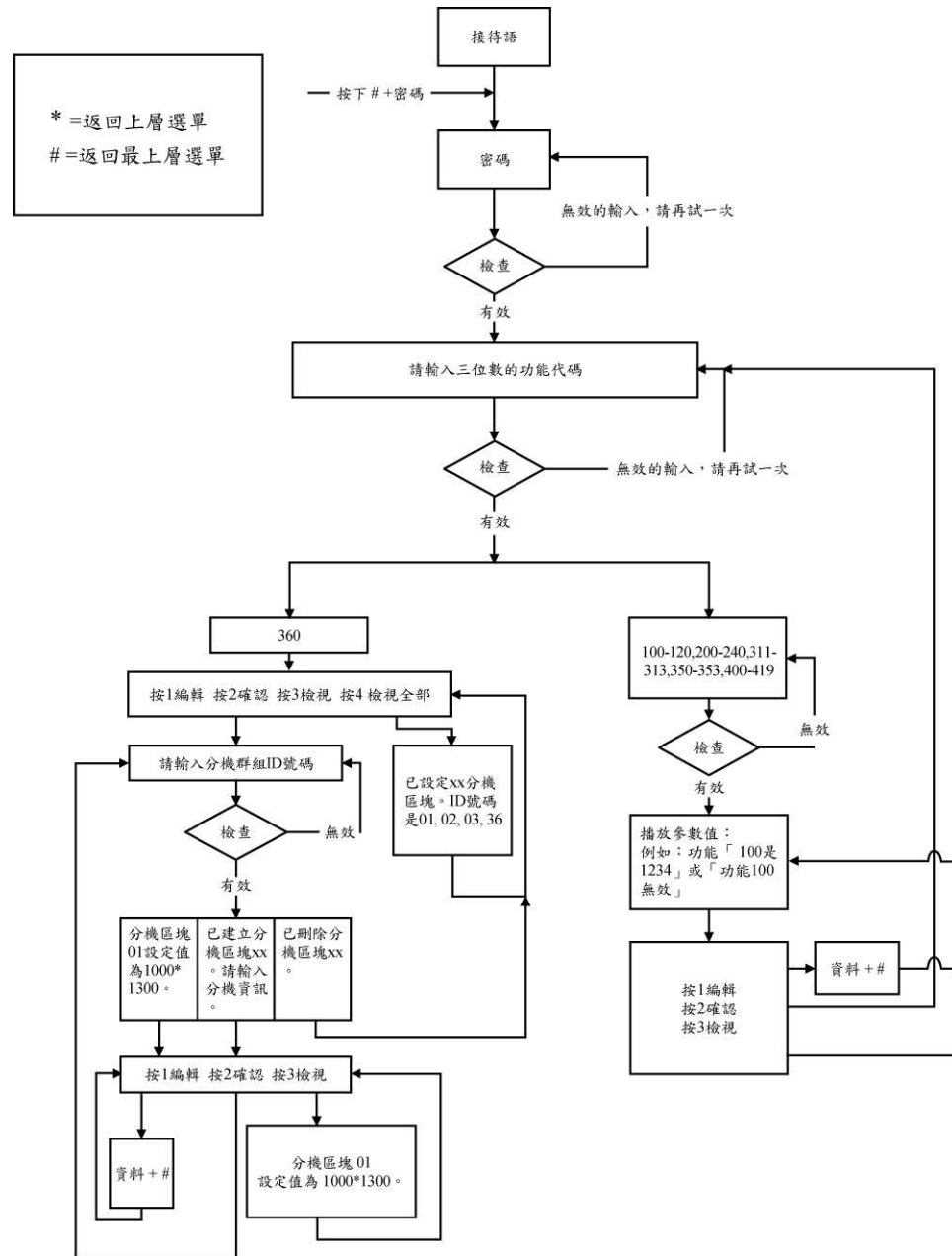


圖 9-6

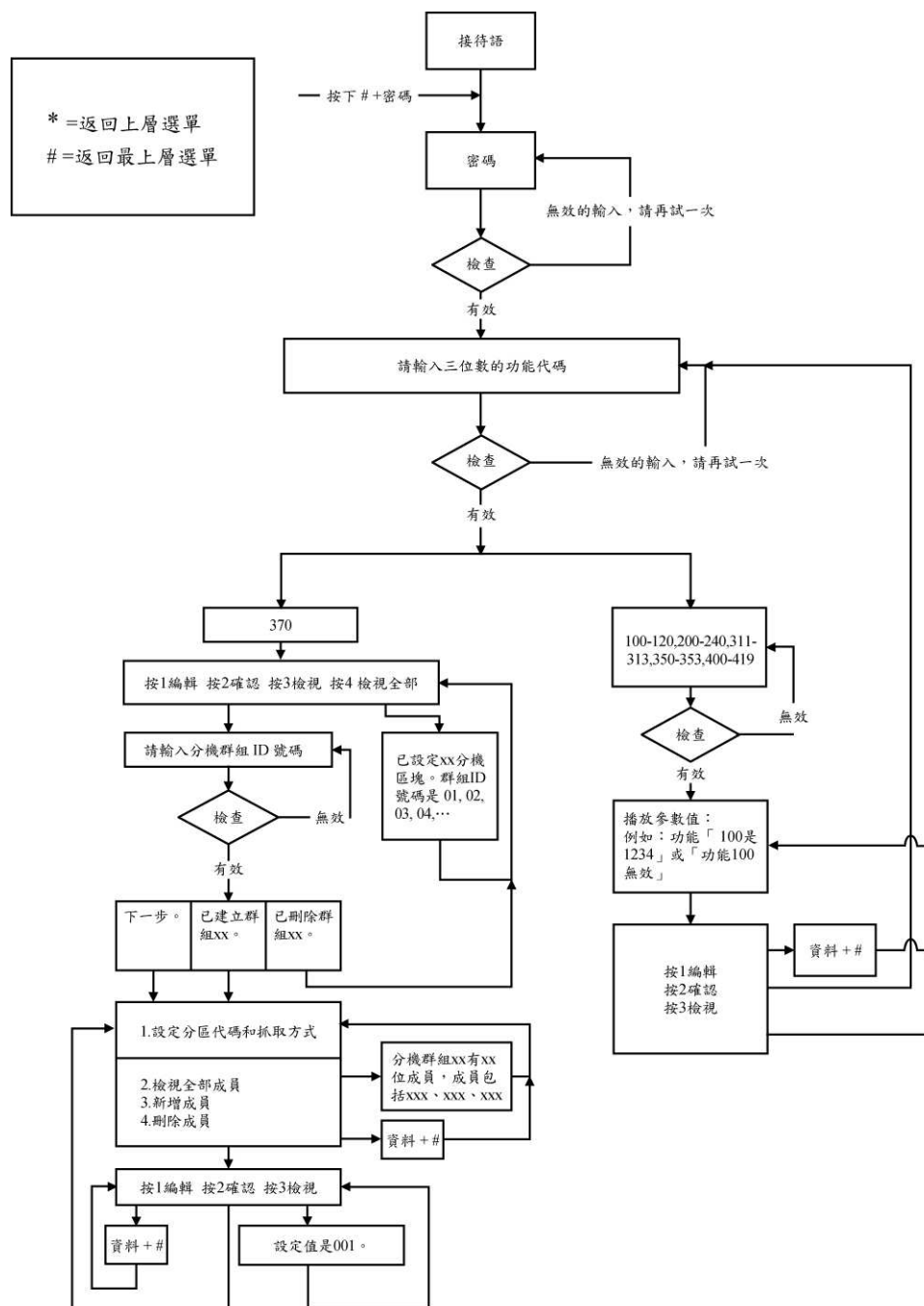


圖 9-7

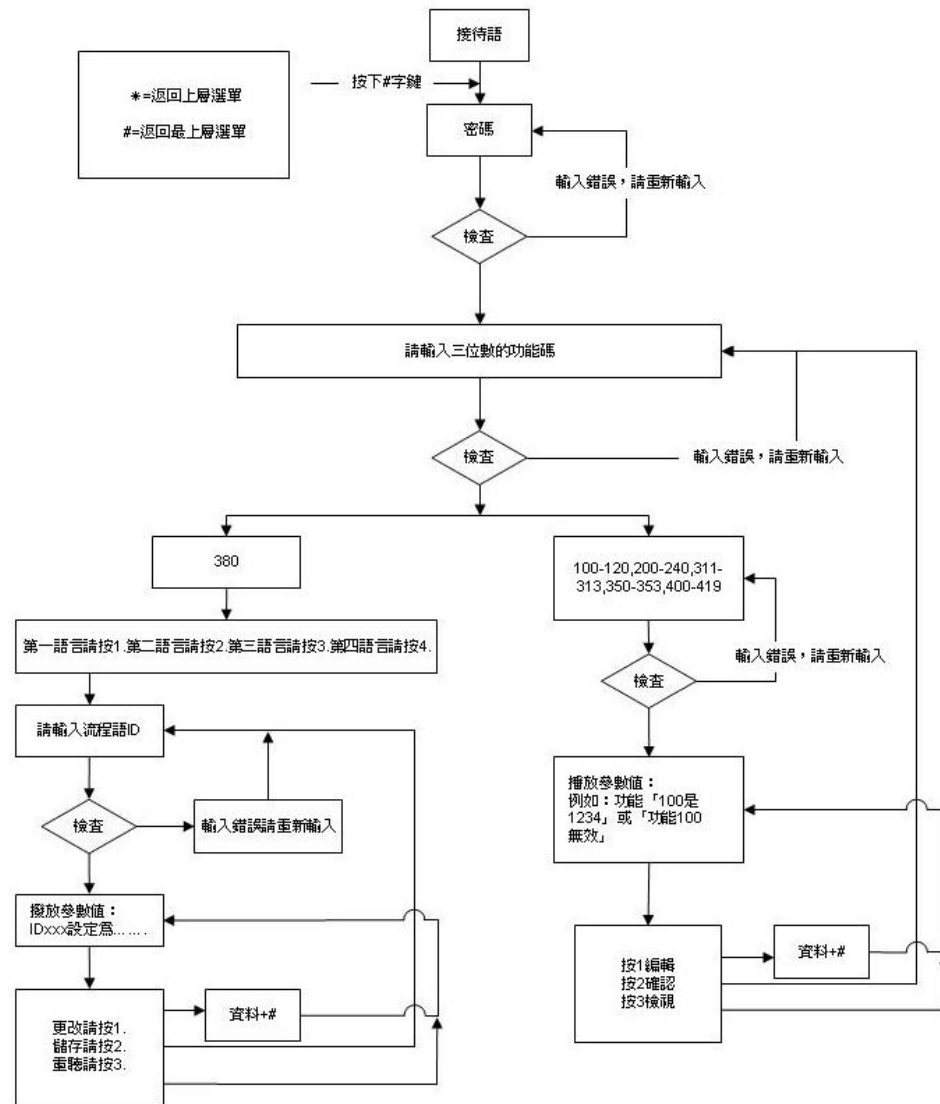


圖 9-8

第十章

進階功能參數設定

本章敘述Inter Mail之額外參數說明。

參數一

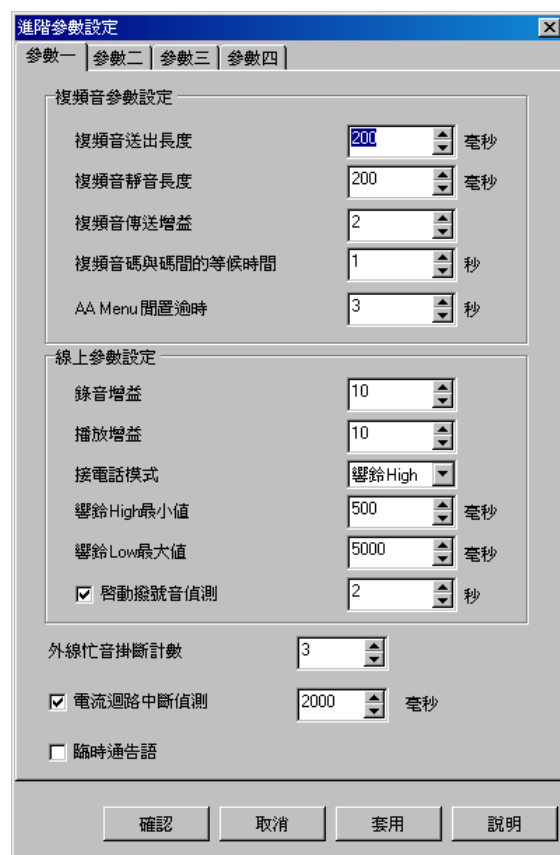


圖 10-1

1. **複頻音送出長度**：即Inter Mail撥碼給交換機之DTMF長度。
2. **複頻音靜音長度**：Inter Mail撥分機的第 1 碼與第 2 碼之間的停頓時間。
3. **複頻音傳送增益**：可調整Inter Mail送給交換機之信號強度，初始值為 2，共可調整 1 至 6 個等級，數字越大，強度越強。
4. **複頻音之碼與碼的等候時間**：來電者按下分機之DTMF Tone後，Inter Mail將等待來電者是否會再撥下一碼，當超過此等待時間後，Inter Mail將結束收碼，並判別該串號碼的用途。
5. **AA Menu閒置逾時**：當來電者撥入Inter Mail，此時系統將播放AA Manu之接待語，結束放音後，系統將等待此閒置時間而決定後續是否掛斷電話或是轉接總機。
6. **錄音增益**：此參數是調整Inter Mail之接待語及客戶留言之錄音準位，共有 1~20 個位階調整，數字越大，強度越強。
7. **播放增益**：此參數是調整Inter Mail之接待語或留言之放音準位，共有 1~20 個位階調整，數字越大，強度越強。
8. **接電話模式**：當進線響鈴至Inter Mail，可在此選擇響鈴中接電話或是響鈴後接電話。
9. **響鈴High最小值**：當振鈴音的時間長度超過此設定後，即視為有效響鈴。
10. **響鈴Low最大值**：當振鈴結束，系統等待此設定值後，即視為響鈴Low結束。

11. **啟動撥號音偵測**：當Inter Mail偵測到持續的撥號音超過此設定長度後，即作掛斷動作。
12. **外線忙音掛斷計數**：當InterMail偵測到忙線音次數超過此設定後，即作掛斷動作。
13. **電流迴路中斷偵測**：當InterMail偵測到線上無電流迴路之時間超過此設定後，即作掛斷動作。
14. **臨時通告語**：可預先錄製AA Menu300，當需要臨時通告語時勾選此功能即自動啟用。

參數二

圖 10-2

1. **RS232 點燈功能**：當Inter Mail要經由交換機之RS232 介面進行點燈動作時，需要在此設定連線速率、同位檢查、資料位元、停止位元等參數，而此參數需符合交換機之參數值。
2. **姓名目錄**：此功能僅用於英語系國家，Inter Mail可以英文姓氏或名字查詢後，轉接至對應的分機號碼。
3. **收碼判讀方式**：可分為「單碼立即判讀方式」及「等待收碼完整後判讀」。單碼

立即判讀是Inter Mail收到第 1 碼DTMF後立即進行判斷是否為轉分機或是查詢等其它功能，如此可增加判斷速度，但是其首碼的DTMF不能重複使用在不同功能，例如分機碼有 1 開頭的分機，則查詢功能則不能使用 1 查詢。但「等待收碼完整後判讀」是Inter Mail收到一串DTMF後，等待其Time Out等待時間，確認來電者不會再送碼，此時系統以該串碼進行判斷是否為分機號碼，或是有其它功能意義。

4. **傳真機設定：**使用者可將傳真機安裝在交換機之分機上，並將該傳真分機號碼設定在此欄位，如果Inter Mail偵測到傳真機來電信號，則可將該通話自動轉接至此傳真分機。
5. **DTMF辨識能力：**當Inter Mail安裝在DTMF信號較弱的區域，則可在此欄位選擇增強DTMF之辨識能力，至於其它參數設定欄位則不適合一般使用者設定。

參數三、四

如下圖，參數 3、4 之VMS Ports設定主要是應用在InterMail與交換機之RS232 整合，一般需將VMS Port 1 設定InterMail之第一迴路的線路號碼，而VMS Port 2 則設定Inter Mail之第二迴路的線路號碼，其餘依此類推。如果該線路號碼與設定不符，則會導致整合失敗。

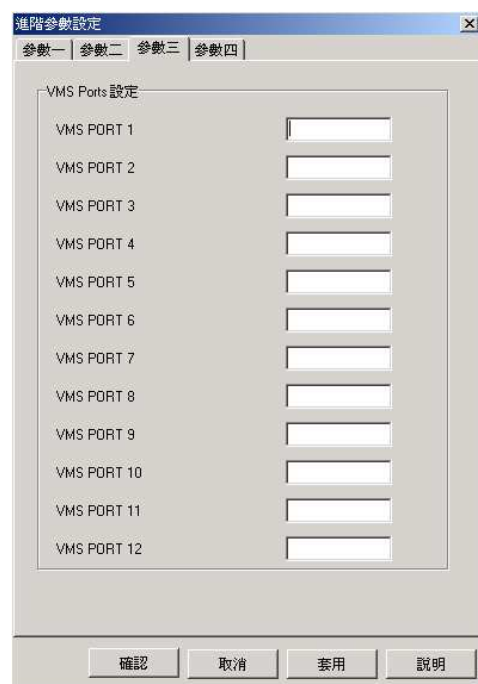


圖 10-3

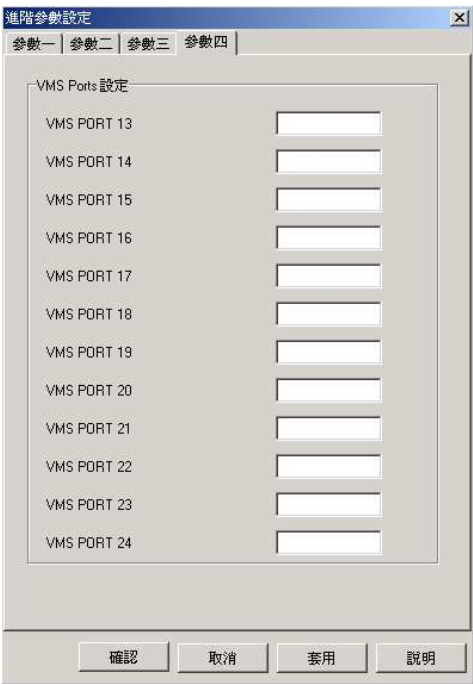


圖 10-4

第十一章

系統狀態與備份

本章包括 InterMail 的狀態查詢與資料備份資訊。

系統狀態

您可由主畫面，按線上監看圖示，查詢系統目前的記憶體與CPU使用狀態，及迴路使用狀態。

線上監看

系統資訊

系統起始時間	Sep/16/2010 16:21:32	軟體版本	24SC0246
現在時間	Sep/16/2010 17:23:14		
可用硬碟空間	2760H 37984M		
CPU 負載率	5		

迴路資訊

01-08 迴路 | 09-16 迴路 | 17-24 迴路 |

迴路	狀態	清除	Calls
01		清除	0
02		清除	0
03		清除	0
04		清除	0
05		清除	0
06		清除	0
07		清除	0
08		清除	0

開始

確認 說明

圖 11-1

您也可以從報表>系統報告，查看系統的軟體版本、系統內建語言、可儲存時數與百分比。

系統報表

一般報表 | 來電轉接通數統計 |

一般報表

軟體版本	12RC0244	迴路數	8
第一語言	CHINESE	第二語言	ENGLISH
第三語言	TAIWANESE	第四語言	HAKKA
已使用的分機	20	已開啓的語音信箱	10

開始搜尋

儲存容量

已使用時數	8	小時	已使用空間	0.289	%
尚可使用時數	2760	小時	尚可使用空間	99.711	%
總時數	2768	小時			

確認 說明

圖 11-2

系統告警

您可設定系統告警，使系統在儲存空間不足時，發送email給管理者。

1. 請連結至語音信箱>語音信箱管理。按編輯鍵。



圖 11-3

2. 在管理者信箱中，指定管理者的信箱號碼。當系統發生記憶體不足時，InterMail 將發送 Email 到管理者電子郵件中，以告知此情形。

注意：管理者需在個人信箱中啓動UMS功能，才可收到告警訊息。

系統資料備份和回復

系統提供所有的參數與語句備份，以備需要時使用，其備份之資料包含以下各項：交換機參數值、系統參數值、自動總機選單、語音信箱參數、個人信箱設定值、系統接待語、您所錄製的AA-Menu接待語及個人信箱中的個人接待語。

注意：此處之備份不含來電者的語音留言。

備份系統資料的方法：

1. 至檔案總管，從C:\Program Files\IMS，建立一個要儲存備份資料的新資料夾，例如XX公司Backup。
2. 從功能表，選擇通訊連線(Communication) > 備份參數(Backup)。
3. 指定要儲存備份的資料夾，如圖 11-4 所示。



圖 11-4

- 此時會出現一個 Backup 對話框。按下確認(OK)按鍵開始備份。

回復系統資料的方法：

- 從功能表，選擇通訊連線(Communication) > 回復參數(Restore)。
- 選擇您要回復資料的資料夾，再按下確定(OK)。
- 此時會出現一個 Restore 對話框。按下確認(OK)按鍵開始回復。

警告：如果任何已回復的檔案無法為系統所辨識或已損壞，可能會造成系統錯誤。請勿任意變動備份資料夾中的檔案名稱。

參數備份與回復

您也可以僅備份參數，不要備份用戶自行錄製的AA-Menu接待語或個人信箱中的個人接待語。如此檔案會較小，方便經銷商維護。

注意：此處之備份不含用戶自行錄製的AA-Menu接待語或個人信箱中的個人接待語。

備份參數的方法：

- 從主畫面中，按儲存圖示，或從功能列選擇另存新檔。



- 輸入要儲存備份參數的檔名，並按存檔。您的檔案會以cfg格式儲存。



3. 系統會將您備份參數存於下列路徑。



回復參數的方法：

1. 從主畫面中，選擇開啓圖示。
2. 選擇您要讀取的檔案，再按下確定(OK)。
3. 此時系統會將備份的參數載入於電腦中，按下「傳送更新檔案」會出現傳送更新檔案列表。
4. 按下確認(OK)鍵後，開始將備份參數傳送到IM設備，即回復參數設定。

系統升級

若您有新的軟體版本，您可將系統升級。

1. 請先將新的軟體版本儲存於IMS Utility可連結之處。
2. 從功能列，點選通訊連線>版本升級。
3. 您會看到視窗，選擇您的檔案，按開啓圖示。



在系統升級完成後，您需要重新啓動系統。

附錄 A：三位數功能碼一覽表

功能碼	功能名稱	預設值
100	系統密碼	1234
101	接待語錄製密碼	
N/A	UMS E-mail Address	N/A
N/A	UMS SMTP Server	N/A
102	IP Address	192.168.1.200
103	Default Gateway Address	192.168.1.254
104	Subnet Mask	255.255.255.0
105	DNS	168.95.1.1
106	DTMF傳送High的時間	200 毫秒
107	DTMF傳送Low的時間	200 毫秒
108	DTMF傳送增益	2
109	DTMF 碼與碼間之最大等候時間	2 秒
110	AA Menu 流程結束後之等候撥碼時間	3 秒
111	錄音增益調整	10
112	放音增益調整	10
113	Dial Tone的時間偵測	2 秒
114	外線忙音偵測	3 週期
115	Loop Current Drop的時間偵測	2000 毫秒
116	開啓RS-232 留言燈功能	0 = 關閉
117	RS-232 , Baud Rate	9600
118	RS-232 , Parity Check	0 = none
119	RS-232 , Data Bits	8
120	RS-232 , Stop Bits	2
121	InterMail 版本號碼	xxx
122	迴音消除設定	1
123	DSP輸出訊號(TX) 之增益調整	25
124	DSP輸入訊號(RX) 之增益調整	25
125	英文姓名查詢轉接功能	0 = 名
126	檢測外線掛斷，自動降低音量控制	0
127	DTMF同碼間之間隔時間	0
128	Transfer Option Time Out 流程結束後之等候撥碼時間	3 秒 (唯讀)
129	DTMF 接收強度	35

功能碼	功能名稱	預設值
130	撥碼錯誤的限制次數	5 次
131	傳真機分機號碼	--
132	日夜模式切換代碼	--
133	收碼判讀方式	0 = 單碼立即判讀 1 = 等待收碼完整後判讀
134	在錄音中的忙音辨識方式	0 = 放寬忙音偵測容許度 1 = 讓忙音偵測更為嚴謹
135	第 1 語言之數字的不同讀法(以 21 為例)	0 = 貳壹 1 = 貳拾壹
136	第 2 語言之數字的不同讀法(以 21 為例)	同上
137	第 3 語言之數字的不同讀法(以 21 為例)	同上
138	第 4 語言之數字的不同讀法(以 21 為例)	同上
139	接電話模式	0 = 響鈴Low 1 = 響鈴High
140	響鈴High最小值	300~2000 毫秒
141	響鈴Low最大值	1000~5000 毫秒
142	DTMF辨識能力	1 = 加強收碼能力
143	啟動系統事件記錄	0 = 關閉
144	在發送DTMF時，是否接收DTMF訊號	0 = 不接收
145	在執行間隔時間時，是否接收DTMF訊號	0 = 不接收
146	錄音模式時，DTMF接收強度	20
147	系統重新開機	0 = 關閉
148	啟動來電號碼功能	0 = 關閉
149	啟動連接飯店軟體PMS2000	0 = 關閉
150	晨喚重撥次數	3 次
151	晨喚重撥間隔時間	5 分鐘
152	系統忙碌時，晨喚最長延遲撥出時間	20 分鐘
153	晨喚迴路	0 = 不啟動
154	臨時通告語	0 = 關閉
200	日間總機轉接模式	1 = 監視模式
201	日間分機轉接模式	1 = 監視模式
202	夜間總機轉接模式	1 = 監視模式
203	夜間分機轉接模式	1 = 監視模式
204	轉接動作	&,X
205	回鈴回叫動作	& ,
206	忙音回叫動作	& ,

功能碼	功能名稱	預設值
207	掛斷動作	--
208	外線抓取動作	„0
209	三方會談保留外線動作	&„
210	執行三方會談動作	--
211	第一轉接時間	500 毫秒
212	第二轉接時間	0 毫秒
213	監視模式設定	1 = CPT訊號偵測
214	第一回鈴High	540 毫秒
215	第一回鈴Low	240 毫秒
216	第二回鈴High	0 毫秒
217	第二回鈴Low	3840 毫秒
218	回鈴次數偵測	5 週期
219	第一忙音High	540 毫秒
220	第一忙音Low	450 毫秒
221	第二忙音High	0 毫秒
222	第二忙音Low	0 毫秒
223	忙音轉接次數	2 週期
224	Error Tone High	250 毫秒
225	Error Tone Low	250 毫秒
226	Error Tone次數偵測	2 週期
227	CPT轉接過程之容錯性	1 = high
228	Ringback Tone 複頻音訊號	--
229	Busy Tone複頻音訊號	--
230	DND複頻音訊號	--
231	Answer Call複頻音訊號	--
232	Disconnect Call 複頻音訊號	--
233	複頻音訊號無應答抓回時間	20 秒
234	最大整合碼位數	30
235	整合時,等待第一碼時間	0
236	整合時,碼與碼間之等候時間	1
237	時間差分辨忙音控制	--
238	指定代接功能	0 = 關閉
239	指定代接動作	--
240	指定代接迴路	--
241	交換機品牌選取	0
242	自我學習分機號碼	--

功能碼	功能名稱	預設值
243	分機最大碼數	6
244	VMS Port 01	--
245	VMS Port 02	--
246	VMS Port 03	--
247	VMS Port 04	--
248	VMS Port 05	--
249	VMS Port 06	--
250	VMS Port 07	--
251	VMS Port 08	--
252	VMS Port 09	--
253	VMS Port 10	--
254	VMS Port 11	--
255	VMS Port 12	--
256	VMS Port 13	--
257	VMS Port 14	--
258	VMS Port 15	--
259	VMS Port 16	--
260	VMS Port 17	--
261	VMS Port 18	--
262	VMS Port 19	--
263	VMS Port 20	--
264	VMS Port 21	--
265	VMS Port 22	--
266	VMS Port 23	--
267	VMS Port 24	--
268	AA-Menu Repeat次數設定	3
300	In-Band DTMF整合內容設定	--
310	1. 開啓星期設定	--
	2. 設定上班時間	--
	3. 設定午休時間	--
	4.複製此設定至其他星期	--
311	時間操作模式	1 = 自動
312	現在日期設定	YY MM DD (現在日期)
313	現在時間設定	HH MM SS (現在時間)
320	假日設定	--
330	AA-Menu 設定(AA-Menu 001,002,003,004)	AA-Menu ID = 001-300

功能碼	功能名稱	預設值
	DTMF 1 = 07	07 (轉接分機)
	DTMF 2 = 07	07 (轉接分機)
	DTMF 3 = 00	00 (無動作)
	DTMF 4 = 00	00 (無動作)
	DTMF 5 = 00	00 (無動作)
	DTMF 6 = 00	00 (無動作)
	DTMF 4 = 00	00 (無動作)
	DTMF 5 = 00	00 (無動作)
	DTMF 6 = 00	00 (無動作)
	DTMF 7 = 00	00 (無動作)
	DTMF 8 = 00	00 (無動作)
	DTMF 9 = 00	00 (無動作)
	DTMF 0 = 00	00 (無動作)
	DTMF * = 11	11 (進入信箱代碼)
	DTMF # = 17	17 (系統功能設定代碼)
	Timeout = 20	20 (掛斷來電時並附加宣告)
340	各迴路參數設定	迴路數 = 1~24
	1. 設定響鈴次數	1
	2. 設定進線語言	1 (預設語言)
	3. 開啓假日宣告語	0 = 關閉
	4. 設定上班時段 AA-Menu	001
	5. 設定午休時段 AA-Menu	002
	6. 設定下班時段 AA-Menu ID	003
	7. 設定假日時段 AA-Menu ID	004
	8. 複製所有參數如第一迴路設定	0 =關閉
350	開啓多用戶功能及設定轉接選項	
	DTMF 1 = 07	07 (轉接分機)
	DTMF 2 = 07	07 (轉接分機)
	DTMF 3 = 00	00 (無動作)
	DTMF 4 = 00	00 (無動作)
	DTMF 5 = 00	00 (無動作)
	DTMF 6 = 00	00 (無動作)
	DTMF 4 = 00	00 (無動作)
	DTMF 5 = 00	00 (無動作)
	DTMF 6 = 00	00 (無動作)

功能碼	功能名稱	預設值
	DTMF 7 = 00	00 (無動作)
	DTMF 8 = 00	00 (無動作)
	DTMF 9 = 00	00 (無動作)
	DTMF 0 = 00	00 (無動作)
	DTMF * = 13	13 (留言代碼)
	DTMF # = 00	00 (無動作)
	Timeout = 20	20 (掛斷來電時並 附加宣告)
351	開啓多用戶功能	0 = 關閉
352	轉接宣告語控制	1 = 開啓
353	轉接宣告分機號碼控制	1 = 開啓
354	轉接選項直接留言設定	0 = 關閉
360	分機群組設定	分機組別= 01~ 99
	第 01 組分機起始、結束、助理號碼設定	10 ~ 26
	第 02 組分機起始、結束、助理號碼設定	--
	第 03 組分機起始、結束、助理號碼設定	--
370	總機 & 部門群組設定	群組組別 = 01~ 30
	第 01 組部門群組設定	--
	第 02 組部門群組設定	--
	第 03 組部門群組設定	--
371	各時段總機設定	--
380	流程語ID錄製	ID 001 ~ 063
	謝謝您的來電，再見！	ID 001
	輸入錯誤，請重新輸入。	ID 002
	請稍後，我將為您轉接。	ID 003
	...分機。	ID 004
	...總機。	ID 005
	請輸入...	ID 006
	信箱號碼。	ID 007
	...您欲轉接分機之英文名字。	ID 008
	...部門。	ID 009
	...您欲轉接分機之英文姓氏。	ID 010
	對不起，分機正在忙線中。	ID 011
	對不起，您要找的人現在不在座位上。	ID 012
	請改撥其它分機號碼。	ID 013
	轉接總機。	ID 014

功能碼	功能名稱	預設值
	重聽。	ID 015
	回主選項。	ID 016
	轉接其他分機。	ID 017
	並輸入您欲轉接之分機號碼。	ID 018
	結束此通電話...。	ID 019
	...或稍後由總機為您服務。	ID 020
	如果要留言...。	ID 021
	等候...。	ID 022
	...或稍後由總機為您服務。	ID 023
	轉接外線。	ID 024
	對不起，無此分機號碼。	ID 025
	...請按 0	ID 026
	...請按 1	ID 027
	...請按 2	ID 028
	...請按 3	ID 029
	...請按 4	ID 030
	...請按 5	ID 031
	...請按 6	ID 032
	...請按 7	ID 033
	...請按 8	ID 034
	...請按 9	ID 035
	...請按"*"字鍵	ID 036
	...請按"#字鍵	ID 037
	...請按 0	ID 038
	...請按 1	ID 039
	...請按 2	ID 040
	...請按 3	ID 041
	...請按 4	ID 042
	...請按 5	ID 043
	... 請按 6	ID 044
	...請按 7	ID 045
	...請按 8	ID 046
	...請按 9	ID 047
	...請按"*"字鍵	ID 048
	...請按"#字鍵	ID 049
	請在‘嗶’聲後開始留言，按任意鍵結束錄	ID 050

功能碼	功能名稱	預設值
	音。	
	重聽留言...。	ID 051
	儲存留言...。	ID 052
	重新錄音...。	ID 053
	選擇留言屬性...。	ID 054
	以急件留言發送...。	ID 055
	以私人留言發送...。	ID 056
	以急件且為私人留言發送...。	ID 057
	您的留言已被儲存...。	ID 058
	刪除...	ID 059
	錄音已刪除...	ID 060
	請在‘嘩’聲後開始留言...	ID 061
	按任意鍵結束錄音。	ID 062
	按“#”字鍵結束錄音。	ID 063
400	第一組留言燈開啓動作	--
401	第一組留言燈關閉動作	---
402	第二組留言燈開啓動作	--
403	第二組留言燈關閉動作	--
404	留言內部通知迴路設定	1
405	啓動留言燈通知型態	2 = 每一則新留言
406	留言後分機通知間隔時間	30 分鐘
407	留言後分機通知次數	3
408	留言後分機通知，每次響鈴次數	5
409	呼叫器通知模式	0 = 美國
410	偵測呼叫器音頻時間	1 = 開啓
411	等候呼叫器音頻時間	7 秒
412	外撥大哥大等待回鈴時間	7 秒
413	留言後外撥通知迴路設定 (可複選)	1
414	信箱留言最大則數	30 則
415	每通留言之時間長度限制	180 秒
416	每通留言之最短留言時間	3 秒
417	新留言系統保留天數	0 = 關閉
418	舊留言系統保留天數	0 = 關閉
419	靜音偵測時間長度	5 秒
420	管理者信箱	--
421	新留言位數設定	2

功能碼	功能名稱	預設值
422	按“#”字鍵結束錄音	0 = 關閉
423	信箱語言定義轉接流程語	0 = 關閉
424	開啓語音信箱	--
425	刪除語音信箱	--
426	UMS夾帶附檔設定	1 = 開啓
427	留言時間爲 12 小時制或是 24 小時制	0=12 小時制
428	播放留言之日期格式選擇	0=月/日 1=日/月

附錄 B：系統提示語

一般接待語 (目錄：Lang0\AA)

檔案名稱	內容
GRT001	您好，請直撥分機號碼，或稍後由總機為您服務。謝謝！
GRT002	您好，現在是午休時間，請直撥分機號碼，或於下午上班時間再來電。謝謝！
GRT003	您好，現在是下班時間，請直撥分機號碼，或於上班時間再來電。謝謝！
GRT004	您好，今天是國定假日，請直撥分機號碼，或於上班時間再來電。謝謝！
GRT005	接待語尚未錄製，請錄製接待語內容。

自動總機流程 (目錄：Lang0\AA)

檔案名稱	內容
FLW001	謝謝您的來電，再見！
FLW002	輸入錯誤，請重新輸入。
FLW003	請稍後，我將為您轉接。
FLW004	Silence。
FLW005	...分機。
FLW006	...總機。
FLW007	請輸入...。
FLW008	信箱號碼。
FLW009	...您欲轉接分機之英文名字。
FLW010	...部門。
FLW011	...您欲轉接分機之英文姓氏。

留言之前 (目錄：Lang0\AA)

檔案名稱	內容
BLM001	對不起，分機正在忙線中。
BLM002	對不起，您要找的人現在不在座位上。
BLM003	請改撥其它分機號碼。
BLM004	轉接總機。
BLM005	重聽。
BLM006	回主選項。
BLM007	轉接其他分機。
BLM008	並輸入您欲轉接之分機號碼。
BLM009	結束此通電話...。

檔案名稱	內容
BLM010	...或稍後由總機為您服務。
BLM011	如果要留言...。
BLM012	等候...。
BLM013	...或稍後由總機為您服務。
BLM014	轉接外線。
BLM015	對不起，無此分機號碼。

請按 (目錄：Lang0\AA)

檔案名稱	內容
PLPRS0	...請按 0
PLPRS1	...請按 1
PLPRS2	...請按 2
PLPRS3	...請按 3
PLPRS4	...請按 4
PLPRS5	...請按 5
PLPRS6	...請按 6
PLPRS7	...請按 7
PLPRS8	...請按 8
PLPRS9	...請按 9
PLPRSSTR	...請按"*"字鍵
PLPRSPND	...請按#"字鍵
PRS0	...請按 0
PRS1	...請按 1
PRS2	...請按 2
PRS3	...請按 3
PRS4	...請按 4
PRS5	...請按 5
PRS6	... 請按 6
PRS7	...請按 7
PRS8	...請按 8
PRS9	...請按 9
PRSSTR	...請按"*"字鍵
PRSPND	...請按#"字鍵
DING	Ding.

留言流程 (目錄：Lang0\AA)

檔案名稱	內容
LMF001	請在‘嗶’聲後開始留言，按任意鍵結束錄音。
LMF002	重聽留言...。
LMF003	儲存留言...。
LMF004	重新錄音...。
LMF005	選擇留言屬性...。
LMF006	以急件留言發送...。
LMF007	以私人留言發送...。
LMF008	以急件且為私人留言發送...。
LMF009	您的留言已被儲存...。
LMF010	刪除...
LMF011	錄音已刪除...
LMF012	請在‘嗶’聲後開始留言...
LMF013	按任意鍵結束錄音。
LMF014	按“#”字鍵結束錄音。

月、日、小時、和分鐘 (目錄：Lang0\Time)

檔案名稱	內容
MTH001	一月
MTH002	二月
MTH003	三月
MTH004	四月
MTH005	五月
MTH006	六月
MTH007	七月
MTH008	八月
MTH009	九月
MTH010	十月
MTH011	十一月
MTH012	十二月
DAY001	1 號
DAY002	2 號
DAY003	3 號
DAY004	4 號
DAY005	5 號
DAY006	6 號

檔案名稱	內容
DAY007	7 號
DAY008	8 號
DAY009	9 號
DAY010	10 號
DAY011	11 號
DAY012	12 號
DAY013	13 號
DAY014	14 號
DAY015	15 號
DAY016	16 號
DAY017	17 號
DAY018	18 號
DAY019	19 號
DAY020	20 號
DAY021	21 號
DAY022	22 號
DAY023	23 號
DAY024	24 號
DAY025	25 號
DAY026	26 號
DAY027	27 號
DAY028	28 號
DAY029	29 號
DAY030	30 號
DAY031	31 號
HRS000	12 點
HRS001	1 點
HRS002	2 點
HRS003	3 點
HRS004	4 點
HRS005	5 點
HRS006	6 點
HRS007	7 點
HRS008	8 點
HRS009	9 點
HRS010	10 點

檔案名稱	內容
HRS011	11 點
HRS012	12 點
MIN000	.
MIN001	1 分
MIN002	2 分
MIN003	3 分
MIN004	4 分
MIN005	5 分
MIN006	6 分
MIN007	7 分
MIN008	8 分
MIN009	9 分
MIN010	10 分
MIN011	11 分
MIN012	12 分
MIN013	13 分
MIN014	14 分
MIN015	15 分
MIN016	16 分
MIN017	17 分
MIN018	18 分
MIN019	19 分
MIN020	20 分
MIN021	21 分
MIN022	22 分
MIN023	23 分
MIN024	24 分
MIN025	25 分
MIN026	26 分
MIN027	27 分
MIN028	28 分
MIN029	29 分
MIN030	30 分
MIN031	31 分
MIN032	32 分
MIN033	33 分

檔案名稱	內容
MIN034	34 分
MIN035	35 分
MIN036	36 分
MIN037	37 分
MIN038	38 分
MIN039	39 分
MIN040	40 分
MIN041	41 分
MIN042	42 分
MIN043	43 分
MIN044	44 分
MIN045	45 分
MIN046	46 分
MIN047	47 分
MIN048	48 分
MIN049	49 分
MIN050	50 分
MIN051	51 分
MIN052	52 分
MIN053	53 分
MIN054	54 分
MIN055	55 分
MIN056	56 分
MIN057	57 分
MIN058	58 分
MIN059	59 分
AM	上午
PM	下午
WEKSUN	星期天
WEEKMON	星期一
WEEKTUE	星期二
WEEKWED	星期三
WEEKTHU	星期四
WEEKFRI	星期五
WEKSAT	星期六

嘟聲 (目錄：Lan0\Tone)

檔案名稱	內容
0	0
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18
19	19
20	20
30	30
40	40
50	50
60	60
70	70
80	80
90	90
100	100
STAR	...*字鍵...
POUND	...#字鍵...
A	A
B	B
C	C
D	D

檔案名稱	內容
FLASH1	第一轉接時間
FLASH2	第二轉接時間
PAUSE1	第一間隔時間
PAUSE2	第二間隔時間
EXTNO	分機號碼
AND	and
PAUSE	Pause time
TIMEOUT	Timeout
E	E
I	I
DOT	
NEWMSG	留言則數
NO	

信箱提示語 (目錄：Lang0\VM)

檔案名稱	提示字元
MBP001	歡迎進入語音信箱。
MBP002	請輸入您的信箱號碼。
MBP003	請輸入您的密碼，然後按#字鍵。
MBP004	您的信箱正在使用中，請改撥其它信箱號碼。
MBP005	您有...。
MBP006	...則新留言。
MBP007	...則新留言。
MBP008	...則舊留言。
MBP009	...則舊留言。
MBP010	您的語音信箱沒有留言。
MBP011	您的語音信箱沒有留言。
MBP012	聽新留言...。
MBP013	聽舊留言...。
MBP014	傳送留言...。
MBP015	更改信箱功能。
MBP016	重聽留言...。
MBP017	儲存留言...。
MBP018	刪除留言...。
MBP019	轉送留言...。
MBP020	重聽留言訊息...。

檔案名稱	提示字元
MBP021	回覆留言...。
MBP022	聽取下一則留言...。
MBP023	您的這一則留言是在...(收到)。
MBP024	...爲一則急件留言。
MBP025	...爲一則私人留言。
MBP026	...一則私人的急件留言。
MBP027	請輸入欲轉送的信箱號碼。
MBP028	對不起，您撥的信箱號碼無法辨識，請查明後再撥。
MBP029	對不起，語音信箱已滿，請改撥其它分機號碼。
MBP030	請在聽到‘嗶’聲後留下您的註解，按任意鍵結束錄音。
MBP031	重聽註解...。
MBP032	轉送留言...。
MBP033	重新錄音...。
MBP034	留言已轉送。
MBP035	您已進入信箱...。
MBP036	傳送留言至個人信箱...。
MBP037	傳送留言至廣播群組...。
MBP038	留言已傳送。
MBP039	請輸入編號 1 ~ 9 之廣播群組。
MBP040	廣播群組。
MBP041	有...。
MBP042	沒有成員。
MBP043	...成員。
MBP044	...成員。
MBP045	錄製信箱接待語...。
MBP046	設定通知功能...。
MBP047	設定信箱功能...。
MBP048	更改個人廣播群組...。
MBP049	更改分機狀態...。
MBP050	錄製...。
MBP051	個人接待語...。
MBP052	忙線接待語...。
MBP053	姓名...。
MBP054	是...。
MBP055	尚未錄製。
MBP056	重聽...。

檔案名稱	提示字元
MBP057	儲存...。
MBP058	重錄...。
MBP059	刪除...。
MBP060	錄音已儲存。
MBP061	錄音已刪除。
MBP062	設定內部留言通知功能...。
MBP063	設定外部留言通知功能...。
MBP064	設定外撥跟隨號碼...。
MBP065	您的內部留言通知是...。
MBP066	...尚未設定。
MBP067	...留言燈通知。
MBP068	...分機通知。
MBP069	更改...。
MBP070	儲存...。
MBP071	開啓留言燈通知功能...。
MBP072	開啓分機通知功能...。
MBP073	取消內部通知功能...。
MBP074	設定電話及呼叫器通知功能...。
MBP075	設定急件留言通知功能...。
MBP076	選擇留言後電話通知方式...。
MBP077	設定留言後電話通知時間...。
MBP078	請輸入編號 1 ~ 5 之外撥號碼設定選項。
MBP079	外撥號碼...。
MBP080	...爲電話模式。
MBP081	...爲呼叫器模式。
MBP082	...尚未設定。
MBP083	號碼是...。
MBP084	重聽...。
MBP085	更改通知模式...。
MBP086	更改電話號碼...。
MBP087	電話通知...。
MBP088	呼叫器通知...。
MBP089	關閉此項通知功能...。
MBP090	外撥號碼...。
MBP091	是...。
MBP092	...尚未設定。

檔案名稱	提示字元
MBP093	重聽...。
MBP094	儲存...。
MBP095	重新設定...。
MBP096	請輸入外撥號碼，結束按#字鍵。
MBP097	急件留言通知功能...。
MBP098	已開啓。
MBP099	已關閉。
MBP100	更改...。
MBP101	儲存...。
MBP102	開啓...。
MBP103	關閉...。
MBP104	留言後電話通知方式...。
MBP105	...爲上班時段通知。
MBP106	...爲個人時段通知。
MBP107	更改...。
MBP108	儲存...。
MBP109	設定爲上班時段通知...。
MBP110	設定爲個人時段通知...。
MBP111	個人時段通知...。
MBP112	是...。
MBP113	...尚未設定。
MBP114	重聽...。
MBP115	儲存...。
MBP116	重新設定...。
MBP117	請以 24 小時制的方式輸入通知時間，結束再按#字鍵，如通知時間爲上午 8 點 30 分到下午 6 點 30 分，請輸入：08301830。
MBP118	輸入錯誤，請重新輸入。
MBP119	您的外撥跟隨號碼...。
MBP120	是...。
MBP121	...尚未設定。
MBP122	重聽...。
MBP123	儲存...。
MBP124	重新設定...。
MBP125	請輸入外撥跟隨號碼，結束按#字鍵。
MBP126	更改信箱密碼...。
MBP127	更改英文姓名設定...。

檔案名稱	提示字元
MBP128	更改留言複製對象...。
MBP129	選擇留言播放順序...。
MBP130	選擇留言播放屬性...。
MBP131	選擇信箱語言...。
MBP132	設定留言時間撥放控制...。
MBP133	您的信箱密碼....。
MBP134	是...。
MBP135	...尚未設定。
MBP136	重聽...。
MBP137	儲存...。
MBP138	重新設定...。
MBP139	請輸入您的密碼，結束按#字鍵。
MBP140	您的姓名...。
MBP141	是...。
MBP142	...尚未設定。
MBP143	重聽...。
MBP144	儲存...。
MBP145	重新設定...。
MBP146	請輸入您的英文姓名，結束按#字鍵。
MBP147	留言複製對象...。
MBP148	是...。
MBP149	...尚未設定。
MBP150	重聽...。
MBP151	儲存...。
MBP152	重新設定...。
MBP153	請輸入信箱號碼，結束按#字鍵。
MBP154	留言播放順序是...。
MBP155	...新留言先播放。
MBP156	...舊留言先播放。
MBP157	重新設定...。
MBP158	儲存...。
MBP159	選擇新留言先播放...。
MBP160	選擇舊留言先播放...。
MBP161	留言播放屬性是...。
MBP162	...急件留言先播放。
MBP163	...尚未設定。

檔案名稱	提示字元
MBP164	重新設定...。
MBP165	儲存...。
MBP166	開啓...。
MBP167	關閉...。
MBP168	您的信箱語言是...。
MBP169	.中文...。
MBP170	.英文...。
MBP171	.日文...。
MBP172	.西班牙文...。
MBP173	重聽..。
MBP174	儲存...。
MBP175	重聽...。
MBP176	中文...。
MBP177	英文...。
MBP178	日文...。
MBP179	西班牙文...。
MBP180	留言時間播放控制是...。
MBP181	已啓用。
MBP182	已關閉。
MBP183	重新設定...。
MBP184	儲存...。
MBP185	開啓...。
MBP186	關閉...。
MBP187	預覽廣播群組名單...。
MBP188	設定名單成員...。
MBP189	刪除群組名單成員...。
MBP190	請輸入編號 1 ~ 9 之廣播群組。
MBP191	廣播群組...。
MBP192	有...。
MBP193	沒有成員...。
MBP194	...成員。
MBP195	...成員。
MBP196	成員有...。
MBP197	成員有...。
MBP198	重聽...。
MBP199	儲存...。

檔案名稱	提示字元
MBP200	增加成員...。
MBP201	刪除成員...。
MBP202	請輸入成員信箱號碼，結束按#字鍵...。
MBP203	重聽...。
MBP204	刪除成員...。
MBP205	所有成員已刪除。
MBP206	選擇分機應答模式...。
MBP207	設定分機跟隨號碼...。
MBP208	分機應答模式為...。
MBP209	...勿干擾。
MBP210	...來電跟隨。
MBP211	...一般分機模式。
MBP212	重新設定...。
MBP213	儲存...。
MBP214	選擇勿干擾...。
MBP215	選擇來電跟隨...。
MBP216	選擇一般分機模式。
MBP217	分機跟隨號碼...
MBP218	是...。
MBP219	...尚未設定。
MBP220	重聽...。
MBP221	儲存...。
MBP222	重新設定...。
MBP223	請輸入分機跟隨號碼，結束按#字鍵...。
MBP224	語音信箱 InterMail 容量已達上限，請相關人員儘速前往處理，並刪除舊留言，謝謝！
MBP225	第一組留言燈。
MBP226	第二組留言燈。
MBP227	第一組留言燈設定。
MBP228	第二組留言燈設定。
MBP229	刪除...
MBP230	錄音已刪除...
MBP231	請在“嗶”聲後留下您的註解
MBP232	按任意鍵結束錄音

檔案名稱	提示字元
MBP233	按“#”字鍵結束錄音
MBP234	來自於
MBP235	未顯示來電號碼
MBP236	未接來電查詢
MBP237	您有
MBP238	通未接來電
MBP239	您沒有未接來電
MBP240	您的這通未接來電是在
MBP241	收到
MBP242	號碼是
MBP243	重聽
MBP244	儲存
MBP245	刪除
MBP246	以上是最後一通未接來電

系統提示語 (目錄：Lang0\SYS)

檔案名稱	提示字元
SYS001	歡迎進入系統設定，請輸入系統密碼，然後按#字鍵。
SYS002	系統設定正在使用中，請稍後再撥。
SYS003	請輸入三位數功能碼。
SYS004	更改設定...。
SYS005	新增設定...。
SYS006	刪除設定...。
SYS007	預覽設定...。
SYS008	請輸入 AA-Menu ID。
SYS009	AA-Menu ID。
SYS010	已開啓。
SYS011	已刪除。
SYS012	錄製接待語...。
SYS013	設定AA-Menu 功能...。
SYS014	DTMF
SYS015	Timeout
SYS016	設定是...。

檔案名稱	提示字元
SYS017	更改...。
SYS018	儲存...。
SYS019	重聽...。
SYS020	AA-Menu已設定。
SYS021	AA-Menus已設定。
SYS022	ID號碼是...。
SYS023	ID號碼是...。
SYS024	ID。
SYS025	功能...。
SYS026	設定為...。
SYS027	尚未設定。
SYS028	更改...。
SYS029	儲存...。
SYS030	重聽...。
SYS031	更改設定...。
SYS032	新增設定...。
SYS033	刪除設定...。
SYS034	預覽設定...。
SYS035	請輸入分機群組號碼。
SYS036	分機群組...。
SYS037	已開啓。
SYS038	已刪除。
SYS039	設定是...。
SYS040	尚未設定。
SYS041	更改...。
SYS042	儲存...。
SYS043	重聽...。
SYS044	請輸入分機群組號碼。
SYS045	分機群組已設定。
SYS046	分機群組已設定。
SYS047	分機群組號碼是...。
SYS048	分機群組號碼是...。
SYS049	ID。
SYS050	更改設定...。
SYS051	新增設定...。

檔案名稱	提示字元
SYS052	刪除設定...。
SYS053	預覽設定...。
SYS054	請輸入部門群組號碼。
SYS055	部門群組號碼...。
SYS056	已開啓。
SYS057	已刪除。
SYS058	設定部門群組代碼及轉接方法...。
SYS059	預覽群組成員...。
SYS060	新增成員...。
SYS061	刪除成員...。
SYS062	設定是...。
SYS063	尚未設定。
SYS064	更改...。
SYS065	儲存...。
SYS066	重聽...。
SYS067	部門群組有...。
SYS068	成員。
SYS069	成員。
SYS070	成員包含...。
SYS071	成員包含...。
SYS072	部門群組已設定。
SYS073	部門群組已設定。
SYS074	部門群組 ID 是...。
SYS075	部門群組 ID 是...。
SYS076	ID。
SYS077	更改設定...。
SYS078	預覽設定...。
SYS079	請輸入星期...。
SYS080	開啓星期設定...。
SYS081	要設定上班時間...。
SYS082	要設定午休時間...。
SYS083	複製另一個一周上班日的設定值...。
SYS084	設定是...。
SYS085	尚未設定。
SYS086	已開啓。

檔案名稱	提示字元
SYS087	已關閉。
SYS088	複製對象為星期...。
SYS089	更改...。
SYS090	儲存...。
SYS091	重聽...。
SYS092	...天的星期設定已開啓。
SYS093	...天的星期設定已開啓。
SYS094	更改設定...。
SYS095	新增設定...。
SYS096	刪除設定...。
SYS097	預覽設定...。
SYS098	請輸入假日群組號碼。
SYS099	假日群組號碼。
SYS100	已開啓。
SYS101	已刪除。
SYS102	設定是...。
SYS103	尚未設定。
SYS104	更改...。
SYS105	儲存...。
SYS106	重聽...。
SYS107	請輸入設定資料。
SYS108	...組，假日群組已設定。
SYS109	...組，假日群組已設定。
SYS110	群組 ID 號碼是...。
SYS111	群組 ID 號碼是...。
SYS112	ID
SYS113	更改設定...。
SYS114	預覽設定...。
SYS115	請輸入迴路號碼。
SYS116	設定鈴響次數...。
SYS117	設定進線語言...。
SYS118	開啓假日宣告語...。
SYS119	設定上班時段 AA-Menu...
SYS120	設定午休時段 AA-Menu...
SYS121	設定下班時段 AA-Menu...

檔案名稱	提示字元
SYS122	設定假日時段 AA-Menu...
SYS123	複製所有參數如第一迴路設定。
SYS124	更改...。
SYS125	儲存...。
SYS126	重聽...。
SYS127	設定是...。
SYS128	尚未設定。
SYS129	...個迴路已設定。
SYS130	迴路號碼是...。
SYS131	已開啓。
SYS132	已關閉。
SYS133	更改設定...。
SYS134	預覽設定...。
SYS135	請輸入整合字串碼。
SYS136	更改...。
SYS137	儲存...。
SYS138	重聽...。
SYS139	字串碼...。
SYS140	設定是...。
SYS141	尚未設定。
SYS142	整合字串碼已設定。
SYS143	整合字串碼已設定。
SYS150	複製此設定到其他AA-Menu...
SYS151	請輸入欲複製的AA-Menu ID.
SYS152	複製成功.
SYS153	複製失敗.
SYS154	AA-Menu...
SYS155	開啓多用戶功能...
SYS156	設定轉接選項功能...
SYS157	請輸入欲設定之迴路號碼.
SYS158	開啓直接留言功能...
SYS159	設定多用戶轉接選項...
SYS160	複製此設定到其他迴路...
SYS161	請輸入欲複製的迴路號碼.
SYS162	功能...

檔案名稱	提示字元
SYS163	已開啓.
SYS164	已關閉.
SYS165	更改...
SYS166	儲存...
SYS167	重聽...
SYS168	迴路號碼.
SYS169	複製成功.
SYS170	複製失敗.
SYS171	上班總機.
SYS172	午休總機.
SYS173	下班總機.
SYS174	非上班日總機.
SYS175	假日總機.
SYS176	請輸入欲設定之迴路號碼.
SYS177	總機設定.
SYS178	複製此設定到其他迴路...
SYS179	請輸入欲複製的迴路號碼.
SYS180	設定是...
SYS181	設定...
SYS182	更改...
SYS183	儲存...
SYS184	重聽...
SYS185	迴路號碼.
SYS186	複製成功.
SYS187	複製失敗.
SYS188	第一語言...
SYS189	第二語言...
SYS190	第三語言...
SYS191	第四語言...
SYS192	請輸入流程語ID.
SYS193	ID...
SYS194	設定爲...
SYS195	更改...
SYS196	儲存...
SYS197	重聽...

附錄 C：系統規格

InterMail - IM1200

語音壓縮格式	G.726
區域網路埠	乙太網路, 100BaseT, RJ45
容量	2700 小時
語音埠	4 ~ 8 埠
語音埠介面	FXO, RJ11
COM 埠 (RS232)	1200 , 2400 , 4800 , 9600 bps
網際網路通訊協定	TCP/IP, SMTP
LED 指示燈號	8 迴路語音狀態顯示、3 個系統相關指示燈號
按鍵	Mode (模式)、Security (密碼限制)、Func1 (功能 1) 和 Func2 (功能 2) 按鍵
電源輸入	DC 12V
操作溫度	0 C ~ 50 C (32 F ~ 122 F)
操作環境溼度	10% ~ 90% (Non-condensing)
尺寸	315 公釐 x 198 公釐x 60 公釐
重量	3.5 公斤

InterMail – IM2400

語音壓縮格式	G.726
區域網路埠	乙太網路, 100BaseT, RJ45
容量	2700 小時
語音埠	4 ~ 24 埠
語音埠介面	FXO, RJ11
COM 埠 (RS232)	1200 , 2400 , 4800 , 9600 bps
網際網路通訊協定	TCP/IP, SMTP
LED 指示燈號	24 迴路語音狀態顯示、4 個系統相關指示燈號
電源輸入	AC 100 ~ 240 V
操作溫度	0 C ~ 50 C (32 F ~ 122 F)
操作環境溼度	10% ~ 90% (Non-condensing)
尺寸	65 公釐 x 270 公釐x 440 公釐
重量	5.2 公斤

附錄 D：交換機廠牌及型號對照表

代碼	檔案名稱	交換機廠牌及型號
0	pbx0.ini	Panasonic KX-TA308/824
1	pbx1.ini	Alcatel 4200/4400 (3,4,5 Digit)
5	pbx5.ini	Aristel AV Series(2,3,4 Digit)
6	pbx6.ini	Alcatel OmniPCX Office(3,4,5 Digit)
10	pbx10.ini	Avaya Partner (2,3,4 Digit)
11	pbx11.ini	Avaya Merlin/Definity (3,4,5 Digit)
16	pbx16.ini	Bitronic ISDR(2,3,4 Digit)
17	pbx17.ini	Besttel H624/HA624(2,3,4 Digit)
18	pbx18.ini	Cisco IP-PBX(3,4 Digit)
19	pbx19.ini	ERISSION(RS-232)
20	pbx20.ini	FCI 100(2,3,4 Digit)
25	pbx25.ini	Fujitsu E650/E200(2,3,4 Digit)
26	pbx26.ini	FUJITSU(RS-232)
30	pbx30.ini	Hybrex BX,Gi(2,3,4 Digit)
31	pbx31.ini	Hybrex GI,GII(2,3,4,5,6 DIGIT)
35	pbx35.ini	Iwatsu ADIX(2,3,4 Digit)
36	pbx36.ini	Interdex H624/HA624(2,3,4 Digit)
37	pbx37.ini	Iwatsu ADIX For USA (3 Digit)
38	pbx38.ini	Kylink NIPX-1000(2,3,4,5 Digits)
40	pbx40.ini	MEI-SEI MK-100D-R3(2,3,4 Digit)
41	pbx41.ini	Merlin Legend (2, 4 Digits)
45	pbx45.ini	Mitel SX-200EL(2,3,4 Digit)
48	pbx48.ini	NEC(RS-232)
49	pbx49.ini	NECM140(RS-232)
50	pbx50.ini	NEC ICS7400/EDK(2,3,4 Digit)
51	pbx51.ini	NCS 100 (3 Digit)
54	pbx54.ini	NICE (2,3,4 DIGIT)
55	pbx55.ini	Norstar (2,3,4 Digit)
60	pbx60.ini	NT Mercator (3,4 Digit)
63	pbx63.ini	NT(RS-232)
64	pbx64.ini	NAKAYO 108IZ-AS(2,3,4 DIGIT)
65	pbx65.ini	Panasonic KXTD-1232 (2,3,4 Digit)
66	pbx66.ini	Panasonic KXTD-500 (2,3,4 Digit)

代碼	檔案名稱	交換機廠牌及型號
67	pbx67.ini	Panasonic DBS (3 Digit)
68	pbx68.ini	Panasonic KX-TA624(2,3,4 DIGIT)
70	pbx70.ini	Philips D-120 (2,3,4 Digit)
71	pbx71.ini	Philips Sopho FVM 805/810 (3,4 Digit)
72	pbx72.ini	Philips Sopho FVM 300 (3,4 Digit)
73	pbx73.ini	Philips DS-1000 (2,3,4 Digit)
74	pbx74.ini	Samsung DCS (2,3,4 digit)
75	pbx75.ini	Siemens Hipath 4000,Hicom 300(2,3,4 Digit)
76	pbx76.ini	Siemens 130E (2,3,4 Digit)
77	pbx77.ini	Siemens 150E(2,3,4 Digit)
78	pbx78.ini	Siemens Hipath 3750 (2,3,4 Digit)
80	pbx80.ini	TECOM SD/DX Series (2,3,4 Digit)
81	pbx81.ini	TATA_LG300 (2,3,4 Digit)
82	pbx82.ini	TOSHIBA(RS-232)
85	pbx85.ini	Tonnet DCS/FX-500.2000 (2,3,4 Digit)
90	pbx90.ini	Toshiba DK-280/380 (2,3,4 Digit)
91	pbx91.ini	TOSHIBA(RS-232)
95	pbx95.ini	Win 440 (2 Digit)

索引

AA Menu	42	使用RS232 整合	102
DTMF系統密碼	74	姓名目錄	101
DTMF遠端遙控設定	74	姓名查詢轉接	44
IMS基本設定	21	指定代接設定	35
RS232 點燈功能.....	101	時間設定	47
Security 密碼限制按鍵.....	14	留言訊息參數	52
UMS.....	64	迴路參數設定	41
三位數功能碼	76	假日設定	48
內建語言	106	參數三、四	102
內部通知	53	密碼.....	21
分機號碼 & 遠端速撥碼設定	38	接待語錄製	45
包裝內容	12	設定轉接動作代碼.....	26
半程整合模式	34	軟體版本	106
可儲存空間	106	備份系統資料	107
外部通知	54	備份參數	108
交換機.....	20	登入InterMail	18
交換機廠牌及型號對照表	143	進入個人信箱	68
全程監視模式	31	開啓信箱	55
全程釋放模式	27	開啓檔案圖示	20
回復參數	109	傳真機設定	102
回鈴、忙音自動學習功能	33	傳送更新圖示	20
回鈴、忙音訊號設定.....	31	預設值.....	18
多用戶分機 (Multi-Tenant Extension).....	58	線上監看	21
安裝 IMS程式	18	複頻音設定	100
安裝IM1200	13	選擇交換機	24
安裝IM2400	15	儲存檔案圖示	20
忙線時間差	31	總機及分機群組設定.....	40
忙線等候	47	臨時通告語	101
系統升級	109	還原出廠預設值.....	14
系統告警	106	轉接設定	25
系統狀態	106	轉接選項	45
系統時間與日期	21	讀取系統檔案圖示.....	20
系統規格	141		