

电脑话务员语音下传方法

【适用机型】:

GW2000-1, GW2000-2

【工具】:

1. 录制好的音频文件

2.3.5mm AUX 音频线

【下传方法】:

方法一,通过话务管理软件下传:

支持的音频文件格式: MP3 或 WAV

1. 建立话务管理软件与程控交换机之间的通信

2. 将音频线一头连接电脑音频输出接口,另一头连接程控交换机的 MUSIC 接口

3. 调节电脑系统音量到 30%左右,调节音量控制到 30%左右

4. 点击 "录音管理" - "第一段" - "打开",从电脑中选取音频文件

5. 如使用 GW2000-1 机型, 需在 8001 分机输入编程密码#*5555, 听到"嘟"声后, 输入 8421#, 切换到下传模式, 挂机, 执行下一步骤, 使用 GW2000-2 不需要执行此项

6. 点击"下传",等待录音进度条完成

7. 如果有多段语音, 重复步骤 4 和 6, 下传其它段语音

登陆(L)	系统设置(S)	话务参数(C)	话单查询(Q)	管理(M)	帮助(H)			
注销	王 妻率设置	近美 〔 话单统计来目	 20 	》 建音音乐	≝ ■ ● ● ● ● ●	1000000000000000000000000000000000000	号码薄	? 关于
	管理 下传家	表音进度条 [、]				1		×
	打开	· 播放 3	录音	结束	保存		±	
数码 - 路线 - 四5	录音下传	■ 段数 第一部]	卸下传 (m) 下传	100		
				-2			4	

8.启用自录语音,选取主菜单中 系统设置-交换机参数-系统参数-电脑话务与外线呼入处理,更 改话务语音配置中对应段采用自录语音



HB 国威程控交换机产品资料

分机参数	系统参	数 系统时间参数 系统转移参数	电脑话务与外线呼入处理门口机设置 字头管理 随身等	爭級 缩位拨号功能		
75 0485 8X		自动值班参数	拔错号处理	直接继续拨号		
中继参数			被叫分机忙时处理	外线保留		
			忙时等待时间	0		
系统参数			被叫分机无人接听时处理	转人工振铃分机		
			振铃模式	齐振		
修改编程密码	4	人工振铃参数	轮询转换时间	10		
	1		振铃分机全忙时发催挂音			
退出		4	振铃分机全忙时	等待		
	5	呼叫中心模式振铃坐席	日间坐席组			
		-1-11-G BERGKATTAN	夜间坐席组			
	6		外线呼入延时多少个振铃才启动人工\自动值班	1		
			第一段(日间状态呼入话务语音)	采用第一段自录语音	_	
			第二段(午餐状态呼入话务语音)	采用第二段固定语音	_	
			第三段(夜间状态呼入话务语音)	采用第三段固定语音		
	7	话务语音配置	第四段(分机忙话务语音)	采用第四段固定语音		
			第五段(分机无人接话务语音)	采用第五段固定语音		
			第六段(分机拨错号话务语音)	采用第六段固定语音	_	
			第七段(转接中话务语音)	采用第七段固定语音		
	8			关闭		
		功能语音配置	转移外线提示语音	关闭	_	
			安全警报语音	关闭		

方法二,通过手机下传:

此操作方式对音频文件没有格式要求,只要能通过手机播放就可以

1. 将音频线一头连接手机耳机接口,另一头连接程控交换机 MUSIC 接口

2. 提 8001 分机输入#*5555, 听到"嘟"声后

3. 如使用 GW2000-1 机型, 需输入 8421#, 切换到下传模式, 挂机, 执行下一步骤, 使用 GW2000-2 不需要执行此项

4. 输入 81019#(红色部分为第几段), "嘟"声后, 播放手机的音频文件, 播放完成后, 话机挂机即完成了下传

5. 如果有多段语音, 重复步骤 4, 下传其它段语音

6. 使用自录语音,提 8001 分机输入#*5555, "嘟"声后,输入 8031#(红色部分为第几段)

【验证】:

▶试听自录语音:提8001分机输入#*5555, "嘟"声后输入8211#(红色部分为第几段),
"嘟"声后,系统开始播放自录的语音。按照此方法输入不同的段数可以试听每段的语音
▶如果想听真实效果,建议用手机拨打程控交换机的外线(已设置电脑值班),接通后,系统会播放自录的语音

>如使用 GW2000-1 机型, 需输入 8420#, 切回到内置模式

【注意事项】:

>试听录音音量太大或者太小 调整电脑或手机的播放音量,重新下传语音
>外线呼入,听到自录语音,拨分机号码无反应
方法一:调低程控交换机播放音量:提8001分机输入#*5555, "嘟"声后输入821113#, 将音量调节为3
方法二:调低下传语音电脑或手机的音量,重新下传语音
>外线呼入,语音前几个字听不到



增加录音管理中"延时下传"时间,重新下传语音 ≻试听录音时有电流音 1.电脑需使用原装电源适配器或电池供电

2. 检查 3.5mm 音频接口是否接触良好,尝试更换质量较好音频线(纯铜)