



HUAWEI SoftCo
V100R002C04SPC600
语音业务 用户 使用指南

文档版本 01
发布日期 2012-01-16

华为技术有限公司



版权所有 © 华为技术有限公司 2012。 保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI 和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编：518129

网址： <http://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

目 录

1 语音业务用户使用指南	1
1.1 业务简表 1.....	1
1.2 业务简表 2.....	4
1.3 普通用户类业务.....	7
1.3.1 本机号码查询业务.....	7
1.3.2 无条件呼叫前转业务.....	7
1.3.3 无应答呼叫前转业务.....	8
1.3.4 遇忙呼叫前转业务.....	9
1.3.5 离线呼叫前转业务.....	10
1.3.6 呼叫转移业务.....	10
1.3.7 呼叫保持业务.....	11
1.3.8 呼叫预留业务.....	12
1.3.9 呼叫等待业务.....	12
1.3.10 三方通话业务.....	13
1.3.11 呼出限制业务.....	14
1.3.12 密码限呼业务.....	15
1.3.13 修改密码业务.....	16
1.3.14 简单卡号限呼业务.....	16
1.3.15 遇忙寄存呼叫业务.....	17
1.3.16 遇忙回叫业务.....	17
1.3.17 无应答自动回叫业务.....	18
1.3.18 同组代答业务.....	19
1.3.19 指定代答业务.....	20
1.3.20 延迟热线业务.....	20
1.3.21 立即热线业务.....	21
1.3.22 免打扰业务.....	22
1.3.23 缺席用户业务.....	22
1.3.24 监听业务.....	23
1.3.25 闹钟业务.....	23
1.3.26 一机多号业务.....	24
1.3.27 号码携带业务.....	24

1.3.28 缩位拨号业务.....	26
1.3.29 一号通业务.....	26
1.3.30 远程激活业务.....	27
1.4 经理秘书类业务.....	28
1.4.1 秘书业务.....	28
1.4.2 秘书台业务.....	30
1.4.3 高级经理秘书业务.....	31
1.5 话务员类业务.....	31
1.5.1 强插业务.....	31
1.5.2 强拆业务.....	32
1.5.3 特权用户业务.....	33
1.5.4 放音业务.....	33
1.6 电话会议类用户业务.....	33
1.6.1 自行接入式会议业务.....	33
1.6.2 主席召集式会议业务.....	34

1 语音业务用户使用指南

关于本章

1.1 业务简表 1

1.2 业务简表 2

1.3 普通用户类业务

介绍普通用户类业务如何使用。

1.4 经理秘书类业务

介绍经理秘书类业务如何使用。

1.5 话务员类业务

介绍话务员类业务如何使用。

1.6 电话会议类用户业务

介绍电话会议类用户业务如何使用。

1.1 业务简表 1

系统默认已具有业务权限，无需管理员开通。

假设存在三个用户分别为用户 A 号码为 TN1、用户 B 号码为 TN2、用户 C 号码为 TN3，总称用户；业务密码为 SSSS。

业务名称	登记或取消业务	使用方法
1.3.13 修改密码业务	无	用户摘机→拨“*89*SSSS*NNNN#”，NNNN 为新的四位密码。
1.3.1 本机号码查	无	用户摘机→拨打“*128#”，系统向用户播报本机的号码。

业务名称	登记或取消业务	使用方法
询业务		用户摘机→拨打“*125#”，系统向用户播报本机的一号通号码。
1.3.6 呼叫转移业务	无	请参见 1.3.6 呼叫转移业务中的如何使用。
1.3.7 呼叫保持业务	无	<ul style="list-style-type: none"> 对于 POTS 话机，按拍叉键或“R”，通话保持；再次拍叉，重新恢复通话。 对于 SIP 话机，按“Hold”键，通话保持；按目标通话线路的“line”键，重新恢复通话。
1.3.8 呼叫预留业务	无	<p>用户 A 与用户 C 处于通话状态中。</p> <ol style="list-style-type: none"> 用户 A 拍叉（对于 POTS 话机）或按转移键（对于 SIP 话机），拨打“*95#”，然后挂机。用户 C 被保持，听等待音乐。 在用户 A 挂机后 5 分钟内，用户 A 或用户 B 在其他话机上拨打“*95*TN1#”恢复被保持的呼叫。
1.3.2 无条件呼叫前转业务	<p>登记业务：用户 A 摘机→拨“*57*TN2#”</p> <p>撤消业务：</p> <ul style="list-style-type: none"> 用户 A 摘机→拨“#57#” 用户 B 摘机→拨“#57*TN1#” 	当用户 C 呼叫用户 A 时，该呼叫会被无条件前转到用户 B。
1.3.3 无应答呼叫前转业务	<p>登记业务：用户 A 摘机→拨“*41*TN2#”</p> <p>撤消业务：</p> <ul style="list-style-type: none"> 用户 A 摘机→拨“#41#” 用户 B 摘机→拨“#41*TN1#” 	当用户 C 呼叫用户 A 时，如果 20 秒内用户 A 不接听，该呼叫会被前转到用户 B。如果用户 B 忙，本次呼叫将自动释放。
1.3.4 遇忙呼叫前转业务	<p>登记业务：用户 A 摘机→拨“*40*TN2#”</p> <p>撤消业务：</p> <ul style="list-style-type: none"> 用户 A 摘机→拨“#40#” 用户 B 摘机→拨“#40*TN1#” 	当用户 C 呼叫用户 A 时，用户 A 正忙，该呼叫会被前转到用户 B。如果 B 忙，本次呼叫将自动释放。
1.3.5 离	登记业务：用户 A 摘机	当用户 C 呼叫用户 A 时，用户 A 处于离线状

业务名称	登记或取消业务	使用方法
线呼叫前转业务	→拨“*45*TN2#” 撤消业务： • 用户 A 摘机→拨“#45#” • 用户 B 摘机→拨“#45*TN1#”	态，该呼叫会被前转到用户 B。如果 B 忙，本次呼叫将自动释放。
1.3.9 呼叫等待业务	登记业务：用户 A 摘机→拨“*58#” 撤消业务：用户 A 摘机→拨“#58#”	请参见 1.3.9 呼叫等待业务中的如何使用。
1.3.11 呼出限制业务	登记业务：用户 A 摘机→拨“*54*KSSSS#” 撤消业务：用户 A 摘机→拨“#54*KSSSS#” K 为呼出限制选项，取值为 1, 2, 3	用户 A 发起受限的呼叫，将听到呼叫受限的提示音；发起未受限的呼叫时，能够呼出。
1.3.22 免打扰业务	登记业务：用户 A 摘机→拨“*56#” 撤消业务：用户 A 摘机→拨“#56#”	其他用户拨打 A 时，听免打扰提示音或忙音；A 可以呼出，不受限制。
1.3.23 缺席用户业务	登记业务：用户 A 摘机→拨“*50#” 撤消业务：用户 A 摘机→拨“#50#”	用户 B 呼叫用户 A，将会听到缺席提示音。此项业务不会影响呼出。
1.3.25 闹钟业务	登记业务：用户 A 摘机→拨“*55*H1H2M1M2#” 撤消业务：用户 A 摘机→拨“#55#” H1H2 为两位的小时数值，M1M2 为两位的分钟数值	<ul style="list-style-type: none"> 到了闹钟业务预定的时间，A 的话机将自动振铃，A 拿起话机可以听到提醒语音，然后业务自动取消。 如果到了预定时间，A 忙或无应答（即振铃一分钟内无人接听），五分钟后系统再次向 A 发起呼叫，如果 A 仍然忙或者无应答，业务将自动取消。
1.3.28 缩位拨号业务	登记业务：用户 A 摘机→拨“*51*MN*TN2#” 撤消业务： • 撤消一个缩位代码： 用户 A 摘机→拨“#51*MN#” • 撤消所有缩位代码：	用户 A 摘机→拨“**MN”，向 B 发起呼叫。

业务名称	登记或取消业务	使用方法
	用户 A 摘机→拨 “#51#” MN 是 2 位缩位代码，取值范围为 00~99	
1.3.29 一号通业务	登记业务：用户 A 摘机→拨 “*85*TN2*SSSS#” 撤消业务： <ul style="list-style-type: none"> • 用户 A 摘机→拨 “#85*SSSS#” • 用户 B 摘机→拨 “#85*TN1*SSSS#” 	假设用户 A 将办公室电话（SIP 终端）作为主终端。另外绑定了实验室电话和手机。 用户 A 作为被叫用户的业务使用步骤如下： 用户 B 呼叫用户 A，用户 A 的办公室电话、实验室电话和手机均振铃。用户 A 可以选择任何一个终端接听。 当用户 A 作为主叫时，被叫用户显示一号通号码；但是如果用户 A 通过手机进行呼叫，被叫用户显示其手机号码。

1.2 业务简表 2

使用业务前，需要管理员开通业务权限。

表格以以下数据为例：有三个用户分别为用户 A 号码为 TN1、用户 B 号码为 TN2、用户 C 号码为 TN3，总称用户；业务密码为 SSSS。

业务名称	登记或取消业务	使用方法
1.3.10 三方通话业务	无	请参见 1.3.10 三方通话业务中的如何使用。
1.3.12 密码限呼业务	无	假设用户 A 具有密码限呼权限，密码限呼字冠为“369”。如果 A 要呼叫本企业外用户 B，需要依次拨打“369”→“SSSS”→TN2。
1.3.14 简单卡号限呼业务	无	<ul style="list-style-type: none"> • 语音导航拨号方式：用户通过输入密码限呼特殊号码听语音导航提示进行拨号。 • 连续拨号方式：直接输入“拨外线前的特殊号码*限呼 ID*限呼密码*被叫号码#”进行拨号。
1.3.15 遇忙寄存呼叫业务	登记业务：用户 A 摘机→拨打“TN2”→听忙音（被叫用户忙）→拍叉→听特殊拨号音→拨“*53#”	用户 A 摘机→等待 5 秒→直接向上次寄存的被叫用户发起呼叫。

业务名称	登记或取消业务	使用方法
	<p>撤消业务：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 用户 A 摘机→拨“#53#” • 在登记 20 分钟后自动取消 	
1.3.16 遇忙回叫业务	<p>登记业务：</p> <ul style="list-style-type: none"> • POTS 话机：用户 A 摘机→拨打 TN2→听忙音（被叫用户忙）→拍叉→听特殊拨号音→拨“*59#” • SIP 话机：用户 A 摘机→拨打 TN2→听忙音（被叫用户忙）→按空闲线路键→听特殊拨号音→拨“*59#” <p>撤消业务：用户 A 摘机→拨“#59#”</p>	<p>用户 A 登记了遇忙回叫业务后，系统将不断检测被叫用户的忙闲状态。当检测到被叫用户空闲，系统对用户 A 发起呼叫，用户 A 摘机后再次向被叫用户发起呼叫。</p>
1.3.17 无应答自动回叫业务	<p>登记业务：</p> <ul style="list-style-type: none"> • POTS 话机：用户 A 摘机→拨打 TN2→听回铃音（被叫用户无应答）→拍叉→听特殊拨号音→拨“*60#” • SIP 话机：用户 A 摘机→拨打 TN2→听回铃音（被叫用户无应答）→按空闲线路键→听特殊拨号音→拨“*60#” <p>撤消业务：用户 A 摘机→拨“#60#”</p>	<p>用户 A 登记了无应答自动回叫业务后，系统将不断检测被叫用户的话机状态。当检测到被叫用户有通话记录时，系统自动回呼主叫用户 A（此时被叫用户处于空闲状态），用户 A 摘机后再次向被叫用户发起呼叫。</p>
1.3.18 同组代答业务	无	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用户 C 拨打“TN2”，用户 B 的话机振铃。 2. 用户 A 摘机拨“*11#”，用户 B 停止振铃，用户 A 与用户 C 通话。
1.3.19 指定代答业务	无	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用户 C 拨打用户 B，用户 B 振铃。 2. 用户 A 摘机拨“*11#TN2”，用户 B 停止振铃，用户 A 与用户 C 通话。
1.3.20 延迟热线业务	<p>登记业务：用户 A 摘机</p>	<p>A 摘机→等待 5 秒，自动向 B 发起呼叫；A</p>

业务名称	登记或取消业务	使用方法
业务	→ 拨 “*52*TN2#” 撤消业务：用户 A 摘机 → 拨 “#52#”	听回铃音，等 B 摘机后，即可进行通话。
1.3.21 立即热线业务	登记业务：用户 A 摘机 → 拨 “*61*TN2#” 撤消业务：用户 C 摘机 → 拨 “#61*TN1#”	A 摘机→听回铃音，B 摘机即可进行通话。
1.3.27 号码携带业务	无	请参见 1.3.27 号码携带业务中的如何使用。
1.3.24 监听业务	无	假设已配置开始监听业务要拨打的号码为 666，当用户 B（与 A 同属一个企业用户）和用户 C 正在通话时，用户 A 拨打 “666+用户 B 号码”，监听用户 B 和用户 C 之间的通话。
1.3.26 一机多号业务	登记业务：用户 A 摘机 → 拨打 “*88*备用号码#” 撤消业务：用户 A 摘机 → 拨打 “#88#”	用户 A 具有主用号码和备用号码，A 已登记备用号码为显示的号码。 <ul style="list-style-type: none"> • 用户 B 拨打主用号码和备用号码时，都可以接通用户 A。 • 用户 A 拨打用户 B，用户 B 的话机上显示的号码为备用号码。
1.3.30 远程激活业务	无	请参见 1.3.30 远程激活业务中的如何使用。
1.4.1 秘书业务	登记业务：经理用户 A 摘机→拨 “*77*TN2#” 撤消业务： <ul style="list-style-type: none"> • 经理用户 A 摘机→拨 “#77#” • 秘书用户 B 摘机→拨 “#77*TN1#” 	请参见 1.4.1 秘书业务中的如何使用。
1.4.2 秘书台业务	登记业务：秘书用户 B 摘机→拨 “*78#” 撤消业务：秘书用户 B 摘机→拨 “#78#”	请参见 1.4.2 秘书台业务中的如何使用。
1.4.3 高级经理秘书业务	无	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用户 C 拨打经理号码，秘书振铃。 2. 秘书摘机，建立与用户 C 的通话。 3. 秘书按话机的快捷键，在保持与用户 C 通话的同时呼叫经理。

业务名称	登记或取消业务	使用方法
		4. 经理摘机接听用户 C 的来电。
1.5.1 强插业务	无	用户 B 与用户 C 通话时，用户 A 拨打“*80*TN2#”或者“*80*TN3#”进入三方通话。
1.5.2 强拆业务	无	用户 B 与用户 C 通话时，用户 A 拨打“*81*TN2#”或者“*81*TN3#”拆除通话。
1.5.3 特权用户业务	登记业务：用户摘机→拨“*82#” 撤消业务：用户摘机→拨“#82#”	假设用户 B 为本企业内的普通用户，用户 C 可以为企业外的用户，B 和 C 正在通话中。如果 A 想与 B 通话，可以拨打 B 的号码，C 听音乐，A 与 B 开始通话。
1.5.4 放音业务	无	用户 A 摘机→拨“#79*N#”，N 是语音通道，取值为 0~311。
1.6.1 自行接入式会议业务	无	1. 拨打接入会议的号码。 2. 根据语音提示输入相关信息，系统验证成功后加入会议。
1.6.2 主席召集式会议业务	无	请参见 1.6.2 主席召集式会议业务中的如何使用。

1.3 普通用户类业务

介绍普通用户类业务如何使用。

1.3.1 本机号码查询业务

用户拨打一个已配置号码可以查询本机的号码。

如何使用

本业务允许用户拨打一个已配置号码查询本机号码或本机的一号通号码，业务使用方法如下：

- 用户 A 摘机→拨打“*128#”，系统向 A 播报本机的号码。
- 用户 A 摘机→拨打“*125#”，系统向 A 播报本机的一号通号码。

1.3.2 无条件呼叫前转业务

不管该用户处于何种状态，所有对用户的呼叫将被前转到预先设定的号码。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消无条件呼叫前转业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨“*57*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。其中 TN 为前转用户 B 的号码。
- 使用业务
当用户 C 呼叫用户 A 时，该呼叫会被无条件前转到用户 B。
- 撤消业务
撤消无条件呼叫前转业务的方法有以下两种：
 - 用户 A 摘机→拨“#57#”，可以听到成功撤消业务的提示音。
 - 若用户 B 为本企业内用户，用户 B 摘机→拨“#57*DN#”，可以听到成功撤消业务的提示音。其中 DN 为用户 A 的号码。

注意事项

- 若用户 B 为本企业以外的用户，请在登记时加上拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 无条件呼叫前转业务的优先级低于无条件转语音邮箱业务。
- 如果用户 A 和用户 B 都具有主叫号码显示业务权限，则仅有用户 B 能显示用户 C 的号码，用户 A 不能显示用户 C 的号码。

1.3.3 无应答呼叫前转业务

对用户的呼叫在 20 秒内无应答时均自动前转到预先设定的号码。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消无应答呼叫前转业务。

- 登记业务
具有无应答呼叫前转业务权限的用户 A 摘机→拨“*41*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。其中 TN 为前转用户 B 的号码。
- 使用业务
当用户 C 呼叫用户 A 时，如果 20 秒内用户 A 不接听，该呼叫会被前转到用户 B。如果用户 B 忙，本次呼叫将自动释放。
- 撤消业务

撤消无应答呼叫前转业务的方法有以下两种：

- 用户 A 摘机→拨“#41#”，可以听到成功撤消业务的提示音。
- 若用户 B 为本企业内用户，用户 B 摘机→拨“#41*DN#”，可以听到成功撤消业务的提示音。其中 DN 为用户 A 的号码。

注意事项

- 若用户 B 为本企业外用户，请在登记时加上拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 无应答呼叫前转业务的优先级低于无条件呼叫前转业务、无条件转语音邮箱业务和呼叫等待业务。

1.3.4 遇忙呼叫前转业务

在用户忙时，对该用户的呼叫将自动前转到预先设定的号码。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消遇忙呼叫前转业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨“*40*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。其中 TN 为前转用户 B 的号码。
- 使用业务
当用户 C 呼叫用户 A 时，用户 A 正忙，该呼叫会被前转到用户 B。如果 B 忙，本次呼叫将自动释放。
- 撤消业务
撤消遇忙呼叫前转业务的方法有以下两种：
 - 用户 A 摘机→拨“#40#”，可以听到成功撤消业务的提示音。
 - 若用户 B 为本企业内的用户，用户 B 摘机→拨“#40*DN#”，可以听到成功撤消业务的提示音。其中 DN 为用户 A 的号码。

注意事项

- 若用户 B 为本企业外用户，请在登记时加上拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 如果用户 A 和用户 B 都具有主叫号码显示业务权限，则仅有用户 B 能显示用户 C 的号码，用户 A 不能显示用户 C 的号码。
- 遇忙呼叫前转业务的优先级低于无条件呼叫前转业务、无条件转语音邮箱业务和遇忙转语音邮箱业务。

1.3.5 离线呼叫前转业务

对用户的呼叫在该用户离线时均自动前转到预先设定的号码。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消离线呼叫前转业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨“*45*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。其中 TN 为前转用户 B 的号码。
- 使用业务
当用户 C 呼叫用户 A 时，用户 A 处于离线状态，该呼叫会被前转到用户 B。如果 B 忙，本次呼叫将自动释放。
- 撤消业务
撤消离线呼叫前转业务的方法有以下两种：
 - 用户 A 摘机→拨“#45#”，可以听到成功撤消业务的提示音。
 - 若用户 B 为本企业内的用户，用户 B 摘机→拨“#45*DN#”，可以听到成功撤消业务的提示音。其中 DN 为用户 A 的号码。

注意事项

- 若用户 B 为本企业外用户，请在登记时加上拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 如果用户 A 和用户 B 都具有主叫号码显示业务权限，则仅有用户 B 能显示用户 C 的号码，用户 A 不能显示用户 C 的号码。
- 离线呼叫前转业务的优先级低于无条件呼叫前转业务和无条件转语音邮箱业务。

1.3.6 呼叫转移业务

用户在通话中按拍叉键或转移键将呼叫转移到第三方而自己退出通话。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何使用呼叫转移业务。

- 在 POTS 话机上的使用
 1. 用户 A 呼叫用户 B，用户 B 摘机与用户 A 通话。
 2. 用户 B 按拍叉键，听到拨号音后拨打用户 C 的号码，用户 A 听等待音乐。

3. 用户 B 可以选择以下四种操作：
 - 直接挂机
 - 如果接通用户 C，则用户 C 振铃，用户 A 听回铃音。用户 C 摘机即可与用户 A 通话。
 - 如果没有接通用户 C，则用户 A 听忙音。
 - 接通用户 C 后挂机
用户 C 振铃，用户 A 听回铃音。用户 C 摘机即可与用户 A 通话。
 - 与用户 C 通话后挂机
用户 A 与用户 C 开始通话。
 - 恢复与用户 A 的通话
若用户 C 忙或无应答，用户 B 拍叉将恢复与用户 A 通话；或者用户 B 不做任何操作，听忙音 25 秒后将自动恢复与用户 A 通话。
- 在 SIP 话机上的使用
 1. 用户 A 呼叫用户 B，用户 B 摘机与用户 A 通话。
用户 B 与用户 A 的通话占用 B 一条线路（如 Line1），该线路对应的指示灯点亮。
 2. 用户 B 按另外一条空闲线路（即指示灯灭的线路，如 Line2）对应的键。
用户 B 与用户 A 的通话被保持，用户 A 听等待音乐。
 3. 用户 B 拨打用户 C 的号码，按发送键以结束拨号。
 - 用户 B 听回铃音，用户 C 振铃。
 - 如果用户 C 正忙，则用户 B 听忙音。若用户 B 按与用户 A 通话的线路（在上述的例子中，是 Line1）对应的键，将恢复与用户 A 的通话。
 4. 用户 C 摘机与用户 B 通话。用户 B 与用户 C 的通话占用 B 另外一条线路（在上述的例子中，是 Line2）。
 5. 用户 B 按转移键后，再按用户 B 与用户 A 通话时所占用的线路（如 Line1）对应的键。用户 A 与用户 C 的话路接通，用户 B 自动挂机，用户 A 与用户 C 开始通话。

1.3.7 呼叫保持业务

用户可以暂时中断一个正在进行的通话，然后在需要的时候重新恢复通话。

如何使用

当用户 A 与用户 B 通话时，A 可以通过以下方式之一将通话保持：

- 对于 POTS 话机，按拍叉键或“R”键。
- 对于 SIP 话机，按“Hold”键。

通话保持成功后，B 听音乐。A 可以通过以下方式之一将通话重新恢复：

- 对于 POTS 话机，再次拍叉。
- 对于 SIP 话机，按目标通话线路的“line”键。



说明

SIP 话机支持多路呼叫保持的功能。

1.3.8 呼叫预留业务

用户可以将当前通话保持，然后在本企业内的另一台话机上恢复被保持的呼叫。如果用户在设置的时间内没有恢复呼叫，系统将释放呼叫，被保持方听忙音。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何使用呼叫预留业务。

- 使用业务

假设用户 A、用户 B 为本企业内用户；用户 C 可为本企业外用户；预留时长为 5 分钟。

用户 A 与用户 C 正在通话。若用户 A 想换个话机与用户 C 通话，或者将呼叫预留给用户 B，操作步骤如下：

1. 用户 A 拍叉（对于 POTS 话机）或按转移键（对于 SIP 话机），拨打“*95#+发送键”，然后挂机。
用户 C 被保持，听等待音乐。
2. 在用户 A 挂机后 5 分钟内，用户 A 或用户 B 在其他话机上拨打“*95*TN#+发送键”恢复被保持的呼叫。TN 为用户 A 的号码。



说明

如果在 5 分钟内，没有任何本企业内用户恢复被保持的呼叫，用户 C 听忙音。

1.3.9 呼叫等待业务

当用户正在通话时，若第三方用户呼叫该用户，该用户将会收到呼叫等待提示音，表示另有用户等待与之通话。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消呼叫等待业务。

- 登记业务

用户 A 摘机→拨“*58#”，可以听到成功登记业务的提示音。

- 使用业务

- 发起方为 POTS 话机

若用户 A 的话机为 POTS 话机，业务使用步骤如下：

用户 A 与用户 B 正在通话中，此时用户 C 呼叫用户 A，用户 A 听到呼叫等待提示音，用户 C 听回铃音。用户 A 在 15 秒内可以做出以下选择：

- 拒绝用户 C 呼入。不做任何操作，超过 15 秒钟后等待提示音自动消失，用户 C 听忙音，用户 A 和用户 B 继续通话。
- 结束与用户 B 通话，改与用户 C 通话。先拍叉，听到语音提示后再按“1”键。
- 保留与用户 B 通话，改与用户 C 通话。先拍叉，听到语音提示后再按“2”键。
- 当用户 A 与用户 C 通话中，此时若拍叉后再按“2”键，将切换回与用户 B 的通话，用户 C 听等待音乐。
- 当用户 A 与用户 C 通话中，若用户 C 挂机，用户 A 听到语音提示后拍叉恢复与用户 B 通话；若用户 A 挂机，用户 B 和用户 C 都将听忙音。
- 发起方为 SIP 话机

若 A 的话机为支持呼叫等待的 SIP 话机，如 eSpace6850 终端。业务使用步骤如下：

1. 用户 A 与用户 B 正在通话中。
用户 A 与用户 B 的通话占用一条线路（如 Line1），该线路对应的指示灯点亮。
 2. 用户 C 呼叫用户 A。
用户 A 话机上另外一条线路（如 Line2）对应的指示灯点亮。
 3. 用户 A 如果想与用户 C 通话，则按该线路（在上述例子中是 Line2）对应的键，用户 A 与用户 C 开始通话。
用户 A 与用户 B 的通话被保持，用户 B 听等待音乐。用户 A 与用户 C 通话中，如果用户 A 按与用户 B 通话的线路对应的键，则切换回与用户 B 的通话，与用户 C 的通话被保持。
- 撤消业务
用户 A 摘机→拨“#58#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

- 呼叫等待业务的优先级低于免打扰业务、闹钟业务和缺席用户业务。
- 当用户查询本机号码和本机的一号通号码时，若有第三方用户呼叫该用户，该用户将无法收到呼叫等待提示音。

1.3.10 三方通话业务

在不中断当前通话的基础上，用户可以呼叫第三方用户，实现三方共同通话或分别与两方通话。

前提条件

用户需具有三方通话业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何使用三方通话业务。

- 使用业务

- 发起方为 POTS 话机

若用户 A 的话机为 POTS 话机，业务使用步骤如下：

1. 用户 A 与用户 B 通话中，如果用户 A 需要与用户 C 通话，按拍叉键，此时用户 B 被保留等待。
2. 用户 A 听到拨号音后，拨打用户 C 的电话号码。
 - 用户 A 呼叫用户 C 接通，此时可做如下三种选择：
 - 按拍叉键，听到语音提示后，按“3”键，即可实现用户 A、用户 B、用户 C 三方通话。
 - 按拍叉键，听到语音提示后，按“2”键，即保留用户 C，而与用户 B 通话。
 - 按拍叉键，听到语音提示后，按“1”键，即释放用户 C，而与用户 B 通话。
 - 用户 A 呼叫用户 C 未通，按拍叉键，即可恢复与用户 B 通话。

说明

- 用户 A 与用户 C 通话过程中，若一方挂机，则另一方与用户 B 通话。
- 三方通话时，若用户 B、用户 C 有一方挂机，用户 A 保持或切换到和未挂机的一方通话；若用户 A 挂机，其他两方听忙音。

- 发起方为 SIP 话机

若用户 A 的话机为支持三方通话的 SIP 话机，如 eSpace6850 终端。业务使用步骤如下：

1. 用户 A 与用户 B 正在通话中，如果用户 A 需要与用户 C 通话。
用户 A 与用户 B 的通话占用一条线路（如 Line1），该线路对应的指示灯点亮。
2. 用户 A 按另外一条空闲线路（即指示灯灭的线路，如 Line2）对应的键。
用户 A 与用户 B 的通话被保持，用户 B 听等待音乐。
3. 用户 A 拨打用户 C 的号码，按发送键以结束拨号。
用户 A 听回铃音，用户 C 振铃。
4. 用户 C 摘机，与用户 A 通话。
用户 A 与用户 C 的通话占用另外一条线路（在上述的例子中，是 Line2）。
5. 用户 A 按会议键，再按与用户 B 通话的线路（在上述的例子中，是 Line1）对应的键。
用户 A、用户 B、用户 C 进入三方通话。

1.3.11 呼出限制业务

用户可根据需要，通过一定的拨号程序，限制该话机的某些呼出权限（如长途）。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消呼出限制业务。

- 登记业务

- 用户 A 摘机→拨打“*54#”，听到“嘟……嘟……嘟……”间断的拨号音提示，输入“KSSSS#”。
- 用户 A 摘机→拨“*54*KSSSS#”，可以听到成功登记业务的提示音。



说明

- A 是具有呼出限制业务权限的用户。
- SSSS 为业务密码，初始密码为 1234。若要修改密码，请参见 [1.3.13 修改密码业务](#)。
- K 为呼出限制选项，取值为 1, 2, 3。K = 1: 限制全部呼出，包括市内电话的呼出。K = 2: 限制呼叫国际长途电话和国内长途电话，不限制市内电话。K = 3: 限制呼叫国际长途电话。
- 使用业务
A 发起受限的呼叫，将听到呼叫受限的提示音；发起未受限的呼叫时，能够呼出。
- 撤消业务
 - 用户 A 摘机→拨打“#54#”，听到“嘟……嘟……嘟……”间断的拨号音提示，输入“KSSSS#”。
 - A 摘机→拨“#54*KSSSS#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

- 撤消业务时只有在输入的 K 值和登记的 K 值一致，并且输入的密码正确时，才能保证操作成功。
- 登记了呼出限制业务的话机，其呼入不会受到任何限制。

1.3.12 密码限呼业务

用户为话机设置了一个密码，只有其他用户被告知该密码以后，才能够使用此话机。

前提条件

用户需具有密码限呼业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何使用密码限呼业务。

- 使用业务
假设用户 A 具有密码限呼权限，密码限呼字冠为“369”。业务使用如下：
 - 如果 A 要呼叫本企业内用户 B，只需要拨打用户 B 的号码。
 - 如果 A 要呼叫本企业外用户 C，需要依次拨打“369”→“SSSS”→用户 C 的号码。
 - 如果用户 D 在 A 的话机上直接拨打本企业外用户的号码，系统播放呼叫受限的提示音。



说明

SSSS 为四位密码，初始密码为 1234。若要修改密码，请参见 [1.3.13 修改密码业务](#)。

1.3.13 修改密码业务

用户可以修改自己的业务密码。该业务密码用于呼出限制业务、密码限呼业务、一号通业务和撤消所有业务。

如何使用

用户摘机→拨“*89*SSSS*NNNN#”，如果 SSSS 正确、NNNN 有效，可以听到修改密码成功的提示音。

说明

- SSSS 为四位旧密码，NNNN 为四位新密码，SSSS 初始密码为 1234。
- 旧密码和新密码都必须是四位的数字，不可以包含*号和#号。

1.3.14 简单卡号限呼业务

用户可以根据管理员授权的限呼帐号和密码在本企业内的任何话机呼出。

前提条件

- 用户需具有简单卡号业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 用户在使用业务前要先获取限呼字冠、限呼 ID、限呼密码、出局字冠。

如何使用

简单卡号限呼业务支持两种拨号方式：

- 语音导航拨号方式
用户通过输入密码限呼特殊号码听语音导航提示进行拨号。
- 连续拨号方式
用户按照连续拨号规则，直接输入“拨外线前的特殊号码*限呼 ID*限呼密码*被叫号码#”进行拨号。

假设用户 A 具有限呼 ID “1000” 和限呼密码 “1234”，限呼特殊号码 “369”，拨外线前的特殊号码 “0”，本企业外用户 B 号码为 “1358888888”。

- 对于语音导航拨号方式
 1. 用户 A 摘机先拨限呼特殊号码 “369”。
 2. 根据语音提示，先输入 “1000#”。
 3. 用户名输入成功后语音提示用户输入密码，再次输入 “1234#”。
 4. 认证通过后，根据语音提示拨打拨外线前的特殊号码 “0” + 本企业外用户 B 的号码 “1358888888”。
- 对于连续拨号方式
用户 A 摘机连续拨号 “0*1000*1234*1358888888#” 呼叫用户 B。

说明

用户的初始密码为管理员所设置，用户也可以根据自己意愿修改限呼密码。通过拨打限呼字冠听语音提示进行操作，操作成功与否均有语音提示。密码长度 4 到 8 位。

注意事项

- 用户输入用户名与密码三次错误则拨号失败。
- 若用户不具备相应的呼叫权限则提示呼叫受限。

1.3.15 遇忙寄存呼叫业务

当呼叫被叫用户遇忙时，这次呼叫被寄存，用户下一次摘机 5 秒内不拨号，即可自动呼叫被叫用户。

前提条件

- 用户需具有遇忙寄存呼叫业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 遇忙寄存呼叫业务的发起方必须是 POTS 用户。
- 主叫用户和被叫用户应该都是本企业的用户。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消遇忙寄存呼叫业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨打被叫用户→听忙音（被叫用户忙）→拍叉→听拨号音→拨“*53#”，可以听到成功登记业务的提示音。
- 使用业务
用户 A 摘机→等待 5 秒→直接向上次寄存的被叫用户发起呼叫。
 - 若被叫用户空闲则自动接通，寄存的呼叫取消。
 - 若被叫用户忙，则仍可重新呼叫，20 分钟内有效。
- 撤消业务
用户 A 摘机→拨“#53#”，可以听到成功撤消业务的提示音。
若满足以下条件之一，该业务将自动取消：
 - 在通过遇忙寄存呼叫业务呼通被叫用户后，寄存的呼叫自动取消。
 - 在登记 20 分钟后自动取消。

注意事项

遇忙寄存呼叫业务的优先级低于立即热线业务。

1.3.16 遇忙回叫业务

若用户呼叫另外一个本企业内用户遇忙，则当系统检测到被叫用户空闲时即能自动回呼主叫。

前提条件

- 用户需具有遇忙回叫业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 主叫用户和被叫用户应该都是本企业内的用户。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消遇忙回叫业务。

- 登记业务
 - 发起方为 POTS 话机
 - 若用户 A 的话机为 POTS 话机，业务登记步骤如下：
 1. 用户 A 摘机，拨打本企业的用户。
被叫用户忙，用户 A 听忙音。
 2. 用户 A 拍叉，听到拨号音后拨打“*59#”。
用户 A 听到成功登记业务的提示音。
 - 发起方为 SIP 话机
 - 若用户 A 的话机为支持遇忙回叫业务的 SIP 话机，如 eSpace6850 终端。业务登记步骤如下：
 1. 用户 A 摘机，拨打本企业的用户。
被叫用户忙，用户 A 听忙音。
 2. 用户 A 按另外一条空闲线路对应的键。
 3. 用户 A 拨打“*59#”。
用户 A 听到成功登记业务的提示音。
 - 使用业务
 - 用户 A 登记了遇忙回叫业务后，系统将不断检测被叫用户的忙闲状态。当检测到被叫用户空闲，系统对用户 A 发起呼叫，用户 A 摘机后再次向被叫用户发起呼叫。
 - 撤消业务
 - 用户 A 摘机→拨“#59#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

登记遇忙回叫业务后，当系统发起呼叫而主叫一分钟内无应答时，登记的业务将自动取消。

1.3.17 无应答自动回叫业务

对于无应答呼叫，当系统检测到被叫用户有通话记录以后，自动呼叫主叫用户，并为主/被叫用户建立通话连接。

前提条件

- 用户需具有无应答自动回叫业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 主叫用户和被叫用户应该都是本企业内用户。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消无应答自动回叫业务。

- 登记业务
 - 发起方为 POTS 话机

若用户 A 的话机为 POTS 话机，业务登记步骤如下：

 1. 用户 A 摘机，拨打本企业内的用户。
被叫用户无应答，用户 A 听回铃音。
 2. 用户 A 拍叉，听到拨号音后拨打“*60#”。
用户 A 听到成功登记业务的提示音。
 - 发起方为 SIP 话机

若用户 A 的话机为 SIP 话机，如 eSpace6850 终端。业务登记步骤如下：

 1. 用户 A 摘机，拨打本企业内的用户。
被叫用户无应答，用户 A 听回铃音。
 2. 用户 A 按另外一条空闲线路对应的键。
 3. 用户 A 拨打“*60#”。
用户 A 听到成功登记业务的提示音。
- 使用业务

用户 A 登记了无应答自动回叫业务后，系统将不断检测被叫用户的话机状态。当检测到被叫用户有通话记录时，系统自动回呼主叫用户 A（此时被叫用户处于空闲状态），用户 A 摘机后再次向被叫用户发起呼叫。
- 撤消业务

用户 A 摘机→拨“#60#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

登记回叫业务后，当系统发起回叫而主叫一分钟内无应答时，登记的业务将自动取消。

1.3.18 同组代答业务

同一个代答组内的用户，可以相互代替组内其他成员接听来电。

前提条件

用户需具有同组代答业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何使用同组代答业务。

- 使用业务

假设用户 A 具有同组代答业务权限，用户 B 和用户 A 在同一代答组，用户 C 为其他用户。

 1. 用户 C 拨打用户 B，用户 B 的话机振铃。
 2. 用户 A 摘机拨“*11#”，用户 B 的话机停止振铃。

3. 用户 A 与用户 C 开始通话。



说明

若代答组内同时有多个用户振铃，则按振铃先后顺序开始代答。

1.3.19 指定代答业务

用户只需拨代答接入码和被代答号码，即可以代答正在振铃的用户的电话。

前提条件

用户需具有指定代答业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何使用指定代答业务。

- 使用业务

假设用户 A 具有指定代答业务权限，用户 B 和用户 A 在同一代答组，用户 C 为其他用户。

1. 用户 C 拨打用户 B，用户 B 的话机振铃。
2. 用户 A 摘机拨“*11*TN#”，用户 B 的话机停止振铃。其中 TN 为用户 B 的号码。
3. 用户 A 与用户 C 开始通话。

假设用户 A 具有指定代答业务权限，用户 B 和用户 A 都不在任何一个代答组内，用户 C 为其他用户。

1. 用户 C 拨打用户 B，用户 B 的话机振铃。
2. 用户 A 摘机拨“*11*TN#”，用户 B 的话机停止振铃。其中 TN 为用户 B 的号码。
3. 用户 A 与用户 C 开始通话。

1.3.20 延迟热线业务

延迟热线业务，是指用户摘机后如果 5 秒钟内不拨号，即可自动接续到预先设定的号码（热线号码）。

前提条件

- 用户需具有延迟热线业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 作为延迟热线业务的发起方必须为 POTS 用户。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消延迟热线业务。

- 登记业务

用户 A 摘机→拨“*52*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。其中 TN 为热线用户 B 的号码。

- 使用业务
A 摘机→等待 5 秒，自动向 B 发起呼叫；A 听回铃音，等 B 摘机后，即可进行通话。
- 撤消业务
A 摘机→拨“#52#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

- 为使用延迟热线业务，呼出限制业务中的 K 不能等于 1（K 等于 1 时限制所有呼出）。呼出限制业务的详细信息请参见 1.3.11 呼出限制业务。
- 若登记热线用户为本企业外用户，在业务登记时务必在热线号码前加上拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 延迟热线业务的优先级低于立即热线业务、遇忙寄存呼叫业务。

1.3.21 立即热线业务

登记了立即热线业务的用户摘机后，将被立即自动接续到预先设定的号码（热线号码）。

前提条件

- 用户需具有立即热线业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 作为立即热线业务的发起方必须为 POTS 用户。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消立即热线业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨“*61*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。其中 TN 是热线用户 B 的号码。
- 使用业务
A 摘机→听回铃音，B 摘机即可进行通话。
- 撤消业务
用户 A 不能自行撤消立即热线业务，需由本企业内的其他具有热线业务权限的用户 C 拨打“#61*TN#”进行撤消。其中 TN 为 A 的号码。

注意事项

- 为使用立即热线业务，呼出限制业务中的 K 不能等于 1（K 等于 1 时限制所有呼出）。呼出限制业务的详细信息请参见 1.3.11 呼出限制业务。
- 若登记热线用户为本企业外用户，在业务登记时务必在热线号码前加上拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 立即热线业务的优先级低于遇忙寄存呼叫业务。

1.3.22 免打扰业务

用户不希望有来话干扰时，可以使用免打扰业务。当用户的话机登记了免打扰业务，其他用户呼叫该话机将会听到免打扰语音提示，同时用户将无法接到任何电话。但使用本业务并不影响呼出，用户可以呼叫其他用户。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消免打扰业务。

- 登记业务
具有免打扰业务权限的用户 A 摘机→拨“*56#”，可以听到成功登记业务的提示音。
- 使用业务
其他用户拨打 A 时，听免打扰提示音或忙音；A 可以呼出，不受限制。
- 撤消业务
A 摘机→拨“#56#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

- 免打扰业务下，呼叫等待业务无法使用。
- 前转类业务与免打扰业务的互斥关系
- 遇忙回叫业务、缺席用户业务、闹钟业务均不能与免打扰业务同时申请。

1.3.23 缺席用户业务

若用户登记了缺席用户业务，其他用户呼叫该用户时将会听到缺席提示音。此业务在用户不方便接电话时使用。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消缺席用户业务。

- 登记业务
具有缺席用户业务权限的用户 A 摘机→拨“*50#”，可以听到成功登记业务的提示音。
- 使用业务
用户 B 呼叫 A，将会听到缺席提示音。此项业务不会影响呼出。
- 撤消业务

A 摘机→拨“#50#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

1.3.24 监听业务

当企业内用户与企业内用户或企业外用户通话时，本企业用户可以监听用户之间的通话。

前提条件

- 用户需具有监听业务权限；否则，需要在 SoftCo 侧配置。
- 已经添加开始监听业务要拨打的号码。

如何使用

假设用户 A 具有监听权限，特殊号码为 666。用户 B 为本企业用户（号码为 TN），用户 C 为企业内或企业外用户。

用户 B 和用户 C 正在通话中，用户 A 想监听 B 的通话，则用户 A 拨打“666TN”，进入监听状态。当用户 A、用户 B 中任何一方挂机，监听结束；如果用户 C 先于用户 B 和用户 A 挂机，则用户 A 听特殊音，监听结束。

1.3.25 闹钟业务

登记了闹钟业务的话机可以在预定的时间自动振铃以提醒用户。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消闹钟业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨“*55*H₁H₂M₁M₂#”，可以听到成功登记业务的提示音。

说明

- A 是具有闹钟业务权限的用户。
- H₁H₂ 是闹钟的两位小时数值，有效值域为 00~23。
- M₁M₂ 是闹钟的两位分钟数值，有效值域为 00~59。
- 使用业务
 - 到了闹钟业务预定的时间，A 的话机将自动振铃，A 拿起话机可以听到提醒语音，然后业务自动取消。
 - 如果到了预定时间，A 忙或无应答（即振铃一分钟内无人接听），五分钟后系统再次向 A 发起呼叫，如果 A 仍然忙或者无应答，业务将自动取消。
- 撤消业务
A 摘机→拨“#55#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

- 若一个用户登记多个闹钟业务，以最后一次登记的时间为准。
- 登记的时候小时和分钟一定要输入两位数，例如：1 点过 2 分要输入 0102。
- 若登记时间早于当前时间，则本次闹钟将在第二天执行。

1.3.26 一机多号业务

用户具有多个号码，包括一个主用号码、一个或多个备用号码。拨打该用户的任何一个号码均能接通该用户。

前提条件

用户需具有一机多号业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消一机多号业务。

- 登记业务
假设用户 A 为一机多号用户，TN 为 A 的某个备用号码。若 A 不想被叫用户显示其主用号码，而显示备用号码 TN，则 A 摘机→拨打“*88*TN#”。
- 使用业务
假设用户 A 具有主用号码 TN1 和备用号码 TN，A 已登记号码 TN 为显示的号码；用户 B 可以是本企业用户或企业外用户：
 - 用户 B 拨打号码 TN1 和号码 TN 时，都可以接通用户 A。
 - 用户 A 拨打用户 B，用户 B 的话机上显示的主叫号码为号码 TN。
- 撤消业务
用户 A 摘机→拨打“#88#”。

注意事项

一个主用号码最多可以配置 10 个备用号码。即在一机多号业务中一个用户最多可以注册 11 个号码（包括 1 个主叫号码和 10 个备用号码）。

1.3.27 号码携带业务

用户物理位置改变时，可不用修改电话号码，保留使用原来的电话号码。

背景信息

号码携带业务中的号码是指用户话机所配置的一号通号码。检查用户话机是否配置一号通号码的方法如下：

- 用户摘机→拨打“*128#”，系统向用户播报本机的号码。
- 用户摘机→拨打“*125#”，系统向用户播报本机的一号通号码。

当用户话机没有配置一号通号码时，系统提示的一号通号码与本机号码相同。否则，用户已经配置一号通号码。

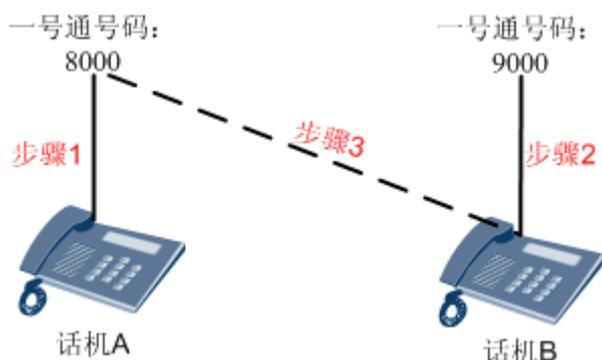
前提条件

用户话机已经配置了一号通号码。

如何使用

假设某用户由于办公场所搬迁，需要从办公地点 A（A 话机所在地点）迁至办公地点 B（B 话机所在地点）。如图 1-1 所示。

图1-1 号码携带场景



用户希望在办公地点变迁以后，继续使用原有号码 8000。为实现该需求，用户需要做如下操作：

- 离开办公场地 A 前：

拨打#85*password#，解除话机 A 与一号通号码 8000 的绑定关系，其中 password 为一号通号码的密码。

缺省情况下，用户密码为 1234，也可通过密码修改业务对其进行修改，修改方法请参见[如何使用](#)。

- 到办公场地 B 后：
 1. 用户在话机 B 上拨打#85*password#，解除话机 B 与一号通号码 9000 的绑定关系，其中 password 为一号通的密码，缺省为 1234。
 2. 用户 B 挂机。
 3. 用户在话机 B 上拨打*85*TN*password#，其中 TN 为原有一号通号码 8000，password 为一号通 8000 的密码。

说明

操作完成后，新话机的号码就变成了您之前使用的号码，并拥有原号码所有的业务和权限。

1.3.28 缩位拨号业务

缩位拨号，就是用 1 位或者 2 位缩位代码来代替原来的被叫用户号码。用户拨打缩位代码，即拨打相应的被叫用户号码。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消缩位拨号业务。

- 登记业务

用户 A 摘机→拨“*51*MN*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。

 说明

- A 是具有缩位拨号业务权限的用户。
- MN 是 2 位缩位代码，取值范围为 00~99。
- TN 为被缩位的用户 B 的号码。

- 使用业务

A 摘机→拨“**MN”，向 B 发起呼叫。

- 撤消业务

可以撤消某个缩位代码，也可以撤消所有已登记的缩位代码：

- 撤消一个缩位代码

A 摘机→拨“#51*MN#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

- 撤消所有缩位代码

A 摘机→拨“#51#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

- 若涉及到对本企业外用户的呼叫，在业务登记时，务必在被缩号码 TN 之前增加拨打外线时需拨的特定号码（如依次拨“0”→用户 B 号码，“0”就是特定的号码）。
- 每个用户所登记的 1 位缩位代码不超过 8 个，2 位缩位代码不超过 30 个。

1.3.29 一号通业务

一号通，指用户的多个终端共用同一个号码，且具有相同的补充业务。其他用户呼叫用户的一号通号码时，该用户的多个终端均振铃，用户可以选择其中的一个终端接听来电。

前提条件

缺省情况下，用户已具有该业务权限；否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消一号通业务。

- 登记业务

假设用户 A 的一号通号码为 TN，业务密码为 SSSS。

如果用户 A 需要新的终端上使用一号通号码，则用户 A 在终端上拨打“*85*TN*SSSS#”。系统建立一号通号码 TN 与终端的绑定，终端的优先级为 0。

 说明

- 用户的初始业务密码为“1234”，可以参见 1.3.13 修改密码业务进行修改。
- 终端不能与其他一号通号码存在绑定关系，否则系统提示失败。

- 使用业务

假设用户 A 将办公室电话（SIP 终端）作为主终端，号码为 8000。另外绑定了实验室电话和手机。

用户 A 作为被叫用户的业务使用步骤如下：用户 B 呼叫用户 A，用户 A 的办公室电话、实验室电话和手机均振铃。用户 A 可以选择任何一个终端接听。

当用户 A 作为主叫时，被叫用户显示一号通号码；但是如果用户 A 通过手机进行呼叫，被叫用户显示其手机号码。

 说明

如果一号通业务的主终端为 POTS 话机，且正处于忙状态，则其他用户呼入时听被叫忙提示音，一号通业务的其他绑定终端不振铃。

- 撤消业务

如果用户 A 不想在本企业内的终端 B（非主终端）上使用一号通号码 TN，则用户 A 可以通过以下两种方式之一解除其绑定关系：

- 在终端 B 上拨打“*85*SSSS#”。
- 在终端 C 上拨打“*85*DN*SSSS#”。终端 C 是与一号通号码 TN 绑定的其他本企业内的其他终端，DN 为终端 A 本身的号码。

 说明

要查询终端本身的号码，只要在该终端上拨打“*128#”即可。若拨打“*125#”，查询的是该终端绑定的一号通号码。

注意事项

一号通业务与同机改号、移机改号、高级经理秘书业务冲突。当为某用户配置了同机改号、移机改号或高级经理秘书业务后，不能为该用户配置一号通业务。

1.3.30 远程激活业务

用户可以在本地话机上拨打特定的字冠，然后根据语音提示，登记或取消其他话机的前转业务或高级经理秘书业务。

前提条件

- 用户需具有远程激活业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

- 在使用业务前先获取登记前转业务的 VU 接入特殊号码、取消前转业务的 VU 接入特殊号码、登记或取消高级经理秘书业务的 VU 接入特殊号码、要远程的用户话机号码和密码。

如何使用

现有本企业外用户 A（如 PSTN 用户）和本企业内用户 B。登记前转业务的 VU 接入特殊号码为 100；取消前转业务的 VU 接入特殊号码为 101；登记或取消高级经理秘书业务的 VU 接入特殊号码为 102。

- 登记前转业务
 - 用户 A 拨打登记前转业务的 VU 特殊号码 100，听“请输入需要设置的用户号码”提示音。
 - 用户 A 输入用户 B 的话机号码，听“请输入用户密码”提示音。
 - 用户 A 输入用户 B 的话机密码，听“请输入前转号码”提示音。
 - 用户 A 输入前转号码，并听提示音设置前转类型。系统提示远程登记前转业务成功。
- 取消前转业务
 - 用户 A 拨打取消前转业务的 VU 特殊号码 101，听“请输入需要设置的用户号码”提示音。
 - 用户 A 输入用户 B 的话机号码，听“请输入用户密码”提示音。
 - 用户 A 输入用户 B 的话机密码，听“请输入前转号码”提示音。
 - 用户 A 输入前转号码，并听提示音选择对应的前转类型。系统提示远程注销前转业务成功。
- 登记或取消高级经理秘书业务：
 - 用户 A 拨打登记前转业务的 VU 特殊号码 102，听“请输入需要设置的用户号码”提示音。
 - 用户 A 输入用户 B 的话机号码，听“请输入用户密码”提示音。
 - 用户 A 输入用户 B 的话机密码，听“请选择操作类型”提示音，登记高级经理秘书业务按 1，取消高级经理秘书业务按 2。
 - 用户 A 选择操作类型后，系统提示操作成功。

1.4 经理秘书类业务

介绍经理秘书类业务如何使用。

1.4.1 秘书业务

所有呼叫经理的电话首先被转到秘书处，只有秘书可以直接接通经理的电话。

前提条件

用户需具有秘书业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消秘书业务。

- 登记业务

假设用户 A 为具有秘书业务权限的经理，用户 B 具有呼叫转移业务权限，B 的号码为 TN。

若 A 想登记 B 为其秘书，可以通过以下方法：经理 A 摘机→拨“*77*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。

- 使用业务

– 秘书话机为 POTS 话机，业务的使用步骤如下：

1. 用户 C 呼叫经理 A，秘书 B 的话机振铃。

2. 秘书 B 摘机与用户 C 通话，拍叉。

用户 C 听等待音乐。若秘书 B 在 10 秒内不做任何操作，秘书 B 听忙音。

– 秘书 B 听忙音后拍叉，可以恢复其与用户 C 的通话。

– 秘书 B 听忙音后 5 秒内不做任何操作，自动恢复与用户 C 的通话。

3. 秘书 B 拨打经理 A 的号码。

若秘书 B 在与经理 A 的接续过程中拍叉，将会释放与经理 A 的接续，恢复与用户 C 的通话。

4. 经理 A 摘机与秘书 B 通话时：

– 若经理 A 先挂机，秘书 B 在听忙音后不执行任何操作，5 秒钟后系统将自动恢复秘书 B 与用户 C 的通话。

– 若秘书 B 先挂机，则经理 A 与用户 C 通话。

– 秘书 B 的话机为支持呼叫转移的 SIP 话机，则业务的使用步骤如下：

1. 用户 C 呼叫经理 A，秘书 B 的话机振铃，秘书 B 摘机与用户 C 通话。假设该通话占用 line1。

2. 秘书 B 按另外一条空闲线路对应的键，如 line2。该通话被保持，用户 C 听等待音乐。

若秘书 B 按与用户 C 通话的线路（在上述例子中，是 line1）对应的键，可以恢复与用户 C 的通话。

3. 秘书 B 拨打经理 A 的号码，按发送键结束拨号。

若秘书 B 在与经理 A 的接续过程中按与用户 C 通话的线路（在上述例子中，是 line1）对应的键，将会释放与经理 A 的接续，恢复与用户 C 的通话。

4. 经理 A 摘机与秘书 B 通话时：

– 若经理 A 挂机，秘书 B 听忙音。若秘书 B 按与用户 C 通话的线路（在上述例子中，是 line1）对应的键，将恢复与用户 C 的通话。

– 若秘书 B 按转移键，再按与用户 C 通话的线路（在上述例子中，是 line1）对应的键，则秘书 B 的话机自动挂机，经理 A 与用户 C 开始通话。

- 撤消业务

撤消经理 A 的秘书业务有以下两种方法：

– 经理 A 摘机→拨“#77#”→可以听到成功撤消业务的提示音。

- 具有秘书业务权限的秘书摘机→拨“#77*TN#”→可以听到成功撤消业务的提示音。其中 TN 为经理 A 的号码。

注意事项

- 秘书在呼叫经理时，如果又有新的用户呼叫经理，该用户将会听忙音。
- 秘书业务涉及到的经理和秘书都必须都是本企业内的用户。

1.4.2 秘书台业务

秘书台具有来话排队功能，即当用户正忙，又有其他呼叫打入时，该呼叫将被保持；当用户空闲时，该呼叫将被接通。秘书台业务一般和秘书业务一起使用。

前提条件

用户需具有秘书台业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消秘书台业务。

- 登记业务
假设用户 A 为具有秘书业务权限的经理，用户 B 为具有秘书台业务权限的秘书，TN 为用户 B 的号码。经理和秘书需要分别登记业务，方法如下：
 - 经理登记秘书业务：经理 A 摘机→拨“*77*TN#”，可以听到成功登记业务的提示音。
 - 秘书登记秘书台业务：秘书 B 摘机→拨“*78#”，可以听到成功登记业务的提示音。
- 使用业务
假设存在用户 C 和用户 D，它们是本企业内用户或者本企业外用户。
 1. 用户 C 拨打经理 A，秘书 B 话机振铃。
 2. 秘书 B 摘机并与用户 C 通话。
 3. 秘书 B 根据经理 A 的需要选择是否将该呼叫转移至经理 A，在此过程中另外一个用户 D 拨打经理 A。用户 D 听回铃音。
 4. 秘书 B 挂机，秘书 B 的话机振铃，秘书 B 摘机接通用户 D。
如果秘书 B 在用户 D 开始听回铃音后 1 分钟内一直没有挂机，则用户 D 听忙音。
- 撤消业务
 - 经理撤消秘书业务：经理 A 摘机→拨“#77#”，可以听到成功撤消业务的提示音。
 - 秘书撤消秘书台业务：秘书 B 摘机→拨“#78#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

注意事项

秘书在呼叫经理时，如果又有新的用户呼叫经理，将会听回铃音。

1.4.3 高级经理秘书业务

用户拨打经理号码时，秘书的话机振铃，秘书可选择是否将用户来电转给经理。秘书、经理可从各自话机的状态灯，查看到对方话机的当前状态。

如何使用

介绍如何使用高级经理秘书业务。

- 使用业务

- 场景 1：一名经理一名秘书

1. 用户 C 拨打经理 A 的号码，秘书 B 的话机振铃，经理 A 的话机静音（经理 A 的话机也可配置为振铃）。
2. 秘书 B 摘机与用户 C 通话。
3. 秘书 B 按话机的快捷键（eSpace6850 话机为 INTERCOM 键），在保持用户 C 呼叫的同时，呼叫经理 A。
4. 经理 A 的话机自动接听。
5. 经理 A 接听用户 C 的来电。
6. 经理 A 或者用户 C 挂机。

- 场景 2：一名经理两名秘书

1. 用户 C 拨打经理 A 的号码，秘书 B1 和秘书 B2 的话机振铃，经理 A 的话机静音（经理 A 的话机也可配置为振铃）。
2. 秘书 B1（或者秘书 B2）摘机与用户 C 通话。
3. 秘书 B1（或者秘书 B2）按话机的快捷键（eSpace6850 话机为 INTERCOM 键），在保持用户 C 呼叫的同时，呼叫经理 A。
4. 经理 A 的话机自动接听。
5. 经理 A 接听用户 C 的来电。
6. 经理 A 或者用户 C 挂机。

注意事项

高级经理秘书业务与一号通业务冲突。当为用户话机的某条线路配置了一号通业务后，不能为该线路配置高级经理秘书业务。

1.5 话务员类业务

介绍话务员类业务如何使用。

1.5.1 强插业务

当企业内员工与本企业内其他用户或企业外用户通话时，话务员可以强行插入该通话中，进行三方通话。

前提条件

用户需具有强插业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

假设用户 A 为话务员且具有强插权限，用户 B 为本企业内用户（号码为 TN），用户 C 可以为企业外用户。

B 和 C 正在通话中，A 想强行加入 B 与 C 的通话，为此 A 拨打“*80*TN#”，进入三方通话状态。任何一方挂机，其他两方保持通话。

注意事项

强插操作只针对单个话机。

- 若 B 和 C 都具有强插逾越权限，话务员强插将不成功，话务员听忙音，B 与 C 保持通话。
- 当 B 或 C 只有一方具有强插逾越权限，
 - 若话务员强插具有逾越权限的一方，则话务员听忙音，B 与 C 保持通话。
 - 若话务员强插无强插逾越权限的另一方，则话务员听强插音，进入三方通话状态。

1.5.2 强拆业务

话务员在用户有长途呼入或由于其他原因需要中断用户通话时，可以强行拆除该用户正在进行的通话。

前提条件

用户需具有强拆业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

假设用户 A 为话务员且具有强拆权限，用户 B 为本企业内的普通用户（号码为 TN），用户 C 可以为企业外的用户。

B 和 C 正在通话中，A 想强行拆除 B 与 C 的通话，为此 A 拨打“*81*TN#”，然后 A 听强拆音，B、C 听忙音。

注意事项

强拆操作只针对单个话机。

- 若 B 和 C 都具有强拆逾越权限，话务员强拆将不成功，话务员听忙音，B 与 C 保持通话。
- 当 B 或 C 只有一方具有强拆逾越权限，
 - 若话务员强拆具有逾越权限的一方，则话务员听忙音，B 与 C 保持通话。
 - 若话务员强拆无强拆逾越权限的另一方，则话务员听强拆音，B、C 听忙音。

1.5.3 特权用户业务

特权用户可以强行与通话中的某个用户通话。

前提条件

用户需具有特权用户业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。

如何使用

介绍如何登记、使用和撤消特权用户业务。

- 登记业务
用户 A 摘机→拨“*82#”，可以听到成功登记业务的提示音。
- 使用业务
假设用户 B 为本企业内的普通用户，用户 C 可以为企业外的用户，B 和 C 正在通话中。
如果 A 想与 B 通话，可以拨打 B 的号码，C 听音乐，A 与 B 开始通话。
 - 如果 A 先挂机，B 和 C 恢复原来的通话。
 - 如果 B 先挂机，A、C 听忙音。
- 撤消业务
A 摘机→拨“#82#”，可以听到成功撤消业务的提示音。

1.5.4 放音业务

话务员可以听指定通道的语音。

前提条件

- 用户需具有放音业务权限，否则，需要请管理员开通该业务权限。
- 用户要求具有话务员权限。

如何使用

用户 A 摘机→拨“#79*N#”，可以听到第 N 通道语音。



说明

N 是语音通道，取值为 0~311。

1.6 电话会议类用户业务

介绍电话会议类用户业务如何使用。

1.6.1 自行接入式会议业务

介绍与会者通过拨打预先设定的接入码和密码加入会议的会议方式。

前提条件

用户在接入电话会议之前要先获取会议信息，包括预先设定的接入会议的号码、会议厅号和密码。

如何使用

介绍与会者如何使用自行接入式电话会议业务。

使用业务（与会者）包括主席在内的与会者自行接入会议的操作步骤为：

1. 拨打接入会议的号码。
2. 听到“欢迎使用电话会议，接入会议请按 1，创建即时会议请按 2”的提示音后按“1”。
3. 听到“请拨会议厅号，以#键结束”的提示音后拨打会议厅号。
4. 听到“请拨密码，以#键结束”的提示音后拨打密码。
5. 系统验证成功后，听到“听到滴声后请说出姓名，以#键结束”的提示音。依据提示音说出姓名并按“#”后加入会议成功。



说明

会议中保持静音按 8#，取消静音按 7#。

注意事项

- 与会者以自行接入方式接入会议时，必须在会议开始前 5 分钟以内接入会议，否则接入不成功。
- 当会议人数达到上限的时候系统提示会议人数已满，不能再接入用户。
- 会议进行中，当有三个或三个以上与会者（包括主席）进入会议，然后全部退出会议，经过 15 分钟没有任何人使用该会议资源，则系统自动结束会议。
- 在资源允许的情况下，不需要修改开始、结束时间，与会者可以提前 5 分钟进入会议，或者在到达结束时间后继续使用会议。

1.6.2 主席召集式会议业务

主席可以在会议过程中通过话机操作增加或减少与会者。

前提条件

用户在接入电话会议之前要先获取会议信息，包括预先设定的接入会议的号码、会议厅号和密码。

如何使用

主席以自行接入式或系统召集式加入会议后，召集其他用户的具体操作如下。

1. 主席加入会议后拍叉：
 - 若主席话机为 POTS 话机，按拍叉键；
 - 若主席话机为支持拍叉的 SIP 话机，按“*”键。
2. 拍叉后可以进行以下操作：

- 选择 1 为召集用户。提示拨号后拨打用户号码，接通此用户，通话后再次拍叉。
 - 选择 1 为同意用户与会，此时双方都加入会议。
 - 选择 2 为拒绝用户与会，此时主席回到会议，用户听忙音。
 - 选择 2 为使用补充业务。依次拨打补充业务字冠和与会者号码（假设号码为 TN），可以对与会者进行隔离、退出等操作。
 - 拨 “*33*TN#”：将与会者从会议中退出。
 - 拨 “#34*TN#”：将与会者设置为既能听、也能说。
 - 拨 “*34*TN#”：将与会者设置为只能听。
 - 拨 “*35*TN#”：将与会者设置为只能说。
 - 拨 “*36*TN#”：隔离与会者，将与会者设置为不能听、也不能说。
 - 拨 “*38#”：结束会议。
 - 拨 “*39#”：触发会议提前召开。
3. 主席再次拍叉回到会议。

注意事项

- 一个会议只能有一个主席。
- 当会议人数达到上限的时候系统提示会议人数已满，不能再召集用户与会。
- 会议进行中，当有三个或三个以上与会者（包括主席）进入会议，然后全部退出会议，经过 15 分钟没有任何人使用该会议资源，则系统自动结束会议。
- 在资源允许的情况下，不需要修改开始、结束时间，与会者可以提前 5 分钟进入会议，或者在到达结束时间后继续使用会议。
- 主席不能在召集用户时拨接入会议的号码。