

一、电话程控交换机简介

集团电话是我们办公中常用的电话通讯管理手段的一种。使电话管理者可集团性管理外线来电与内线呼出。集团电话设备一般由外线与分机构成。外线指接入集团电话中的外线总数。分机是您为您的员工所安排的电话数量。

接入集团电话中常用外线种类：

- 1 普通外线：电话局普通局用线。
- 2 普通中继线：与普通局用线相同，但可自动联选。
- 3 ISDN线路：一线通（ISDN）线路。
- 4 E&M专线：各地电话系统联网专线。

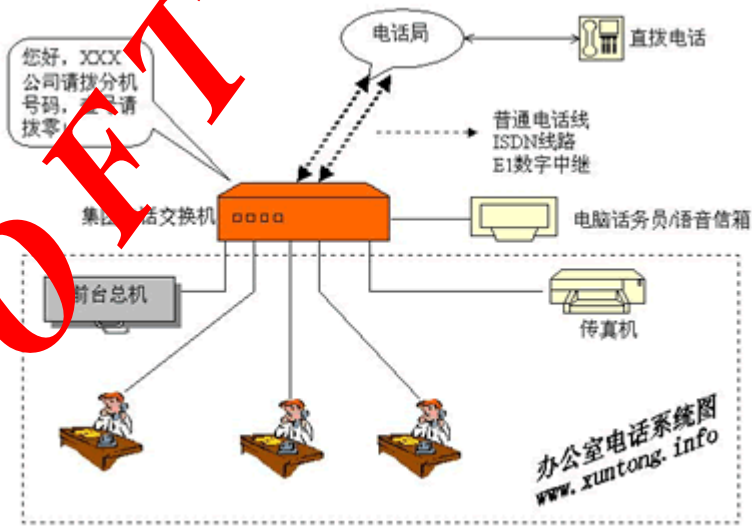
接入集团电话中常用分机种类：

- 1 普通分机：可安装普通分机，家中所安装电话机可安装在集团电话中。
- 2 数字分机：各品牌电话系统中专用的数字分机。主要起编程作用及特殊功能实现。家用普通电话机不可接入此类分机端口中。

安装集团电话好处：

如您公司人员很多，不可能为每一名员工都安排一部直线电话。即使都安排了一部直线电话这样为将来的管理工作也带来了隐患（主要指电话费用管理）。这样您可考虑安装集团电话设备。为每一名员工安排一部分机，外线打入由前台（或电脑话务员）进行信息处理，这样在节约费用的同时，由于外线打入者也会以最快的速度要与联系的人联系上。在使用电话系统的过程中会出现如分机占线或分机无人接听等很多种情况。如没有安装集团电话这样您就可能失掉了一次在第一时间与您客户联系的机会。不如把这项工作交给集团电话来处理。在分机占线或无人接听时集团电话会按您的需要把电话转到另一处分机。如您安装了语音信箱设备，会把此电话转到您自己的信箱中让客户留言。多种情况下您对直线电话的管理只能凭借您员工的自觉性。对话费的管理也是集团电话的一大功能。它会按您的安排为每一分机安排一个密码，如您离开座席不知密码的人无法使用您的分机。在安装了计费功能后您也可对电话费用管理提出您新的看法来。计费系统会告诉您哪一位员工打出的电话费用最多或最少，打出的电话号码及总费用等等

二、集团电话系统示意图



三、功能简介

转接分机

安装集团电话之后，可享受电话转接功能，如外线来电总机(系统内分)先振铃，由总机值班人员或电脑话务员进行转接。接至其它分机。

显示外线

电话系统安装完毕后，如用户安装电话为多功能电话可在多功能电话外线显示键上看到外线使用情况，如外线占用或正处于闲置状态。此功能方便用户清楚地知道使用外线情况。什么号码占用或闲置。

长途限制

根据用户使用情况的安排，电话安装工程师可进行编程。可把某一分机长途功能锁住，限制此分机的向外拨电。您可以把公司中某些职员（在业务范围内可不打长途电话）电话机上长途功能进行限制，这样可为用户节约出很多电话长途费用。

电话会议

集团电话中最多使用便为电话会议功能。此功能可把一组分机或一组外线组合在一起进行通话，也可为分机加外线。这样在您工作中可方便的开启一些诸如董事会，或公司内部的一些电话会议。可临时邀请一些工作人员参加电话会议。

声音区分

集团电话系统中分为两种电话机，多功能电话或普通电话。在外线打入时根据电话机振铃声可区分外线打入或分机打入。多为外线打入2声，分机打入3声。

白天夜间服务分机自动转移

用户安装电话系统后多为白天为固定一分机振铃。可在下班之后，分机无人接听或公司值班人员不能一时间在白天电话振铃旁边。系统中可设定在某一时间内或固定时间后如有外线来电自动转移至值班分机去振铃。

内线分组

电话系统可把内线一组分机或一组外线固定在一个程序组内，外线打入可直接打入这一组分机内，这一组分机内部可设定分机振铃，或1个分机振铃或者几个分机同时振铃。这样可方便内线外线的管理，自己部门可统一分配几条外线，只有这一组分机可选这一组的外线向外拨电。在交电话费时，各个部门可按自己部门的电话号码进行交费。

音乐保留

在分机进行转接过程中，外线或分机用户可听到音乐保留声。这样会使客户不会因为没有任何声音提示而挂断电话。

回叫功能

外线转移至分机，分机无人应答或分机占线。根据用户要求可设定成转移至其它分机还是回到原来分机。

号码限制

根据用户要求可把一组电话号码对所有或对一些分机进行限制。如168、268、160等一些收费电话号码。这样做可为公司节约很大一部分电话费用。

时钟日期

电话系统中多功能电话显示屏上可显示出现的时间及日期。

请勿打扰

可把分机设在请勿打扰的状态。在一定时间，分机用户不想有任何电话来打扰。在自己的分机上拨一些代码可方便的实现此功能。

热线服务

系统内个别分机（无论是专用按键电话或普通电话）可在安装时设定热线服务。用户只需提起听筒，电话便会息动按预先输入的热线号码拨电。

嘟叫提示

当电话完毕后而用户没有把听筒放回正确挂机位置时，在指定的时间内系统会发出嘟叫声提醒用户。

联网功能

可以把二个或更多个电话系统通过自己的网络板联在一起。这样可方便实现异地通讯及语音传递。

号码记忆

用户可自己把一些分机号码储存在电话系统中。根据系统不同可分别储存20-100个不等。

代接功能

代接组成员可在自己的话机上代接组内其它成员电话,也可指定专门话机上进行代接。

专线功能板

如客户需接卫星专线,可提供相应系统板。卫星专线是指由某地到某地从当地电信局通过卫星联至用户交换机的线路,一般情况用户交年租费,年租费含全年通讯费用。

自动重拨

此功能简化在拨电时遇有占线或无人接听而需重拨的过程。在遇到上述情况时可设定自动重拨功能,系统会自动替用户每隔一段时间再次拨电。

远距分机

电话系统一般在小范围之内无任何限制,如客户需要一远距分机,有些系统可提供远距分机板,这样最远可分机距离主机2至3公里远。

停电转移

如系统停电,有些系统中可自带后备电源。在后备电源也用完的情况下,有些系统可把某几个分机作为直线来用,也就是系统把分机自动跳线为直线电话,直到来电系统自动回到原有状态。

语音信箱

集团电话系统中可安装店音信箱设备。外线来电由语音信箱进行转接(拨由电话机提示进行转接),转至分机,分机无人应答或占线,电话打入者可把语音存入语音信箱(语音信箱可把分机主人原来录制的语音提示给用户)。分机主人可用分机或外线打入方式提取信箱中的留言。

计费功能

集团电话系统一般可提供计费接口,如不接计费软件,可直接把打印纸接到计费接口板上,这样一一对应的把分机所打的电话号码,时间长短,及分机号码打印出来。如配制计费软件可通过软件的费率功能,把分机在一定的时间内所打的电话费用的总和存入电脑,如客户需要时在对分机电话费用进行分析。这样做可大大节约电话费用的支出。

