



GW2000安装设置文档

目录

CONTENTS

01

GW2000系列

02

软件图文设置

03

编程指令集

04

分机常用操作代码

GW2000系列型号区分

GW2000-1

话务员：2

信号接口：RJ11（2芯电话线）

最大外线：32外线

最大分机：144分机

备注：黄色端口为外线端口（需要按端口从小到大插入外线），白色端口为分机内线端口。



GW2000-2

话务员：4

信号接口：RJ45（网线）

最大外线：32外线

最大分机：256分机





网络连接设置

系统设置

连接设置

默认IP:

- 192.168.123.249

连接操作:

- 网络直连、通过局域网连网
- 电脑设置IP同网段
- 点连接

设置交换机网络:

- 可修改交换机IP

注意:

- IP忘记后, 可用总机初始化IP
- #*5555, 090#

话务管理客户端



在此窗口中输入用户名和密码后登录，默认的用户名为“001”，默认的密码为“admin”。002用户对应的默认为1234，003用户对应的密码为1234。



软件图文设置

(软件登录用户名和密码：admin)

- [网络连接](#)
- [更换总机](#)
- [值班方式](#)
- [修改分机参数](#)
- [专线专用](#)
- [自录语音](#)
- [内线会议](#)
- [自动IP加拨](#)
- [开通外线](#)
- [语音导航](#)
- [缩位拨号](#)
- [拨号出局方式](#)



电脑录制欢迎音乐

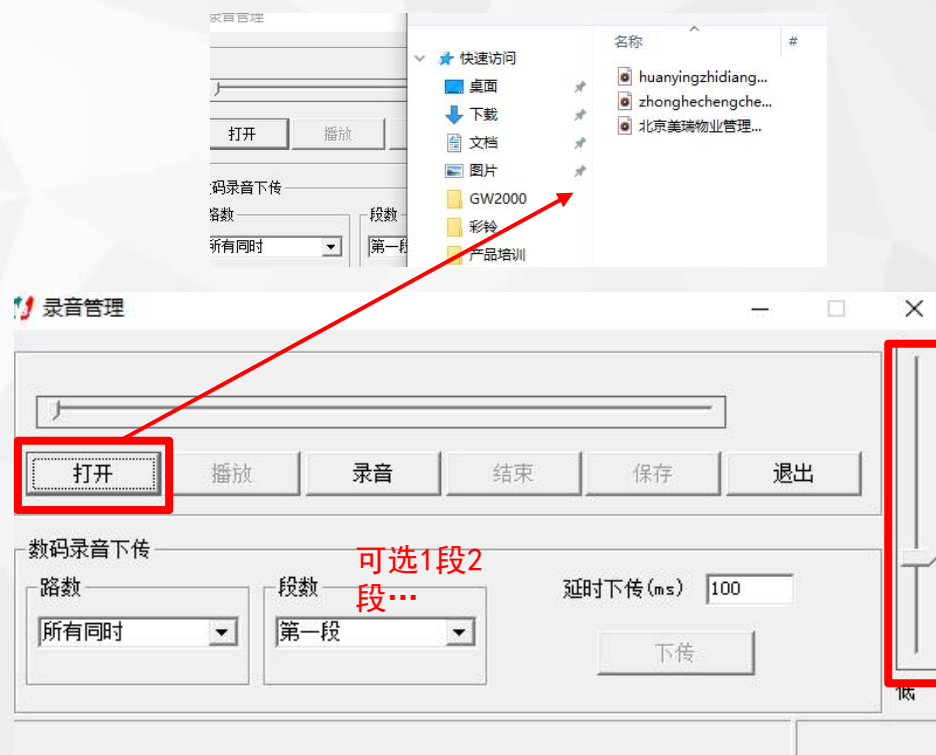
- 录制前准备：1、两头为3.5接头的音频线（随机有配送）
2、音频文件（MP3, WAV格式，可让客户自行用手机录制或上网找专业录音的公司录制）

第一步：将音频线一头插在交换机语音口，另一头插在电脑耳机口。

第二步：点击软件的录音管理



第三步：点击打开，选择音频文件
软件音量调节到40%
电脑音量调到90%
段数可选1、2、3..8(默认1)
每段默认语音看下表



音量调节大概40左右



电脑录制欢迎音乐

段序号	话务语音/功能语音	固定语音内容
第1段	日间状态呼入提示话务语音	您好，欢迎致电本公司，请拨分机号，查号请拨0
第2段	午餐状态呼入提示话务语音	您好，现在是午餐时间，请在上班时间来电
第3段	夜间状态呼入提示话务语音	您好，现在是下班时间，请在上班时间来电
第4段	分机忙提示话务语音	您好，您拨的分机占线中，请改拨其他分机号或稍后来电
第5段	分机无应答提示语	您好，您拨的分机无人接听，请改拨其他分机号或稍后来电
第6段	拨错分机号码提示话务语音	您好，您拨的分机号码有误，请改拨其他分机号
第7段	转接提示话务语音	转接中，请稍后
第8段	闹钟提示语	闹钟时间到了

第四步：如使用GW2000-1机型，需在8001分机输入编程密码#*5555，听到“嘟”声后，再输入8421#，切换到下传模式，然后挂机，执行下一步骤，使用GW2000-2不需要执行此项操作

第五步：点击“下传”，待录音进度条完成

第六步：试听自录语音：提8001分机输入#*5555，“嘟”声后输入8211#，“嘟”声后系统开始播放自录的语音。



电脑录制欢迎音乐

第七步：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

5	呼叫中心模式操铃坐席	日间坐席组	
		夜间坐席组	
6		外线呼入延时多少个操铃才启动人工自动值班	1
7	话务语音配置	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
		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	功能语音配置	转接语音	关闭
		转移外线提示语音	关闭

第八步：设置电脑值班（不设置此项，语音不生效）

交换机参数设置

分机参数	中继参数	系统参数	中继参数	路由功能	外线分组	IP加拨设置	中继联号	E1接口	E1中继话路	
			中继	值班方式	中继类型	计费方式	日间人工振铃分机组	夜间人工振铃分机组	电脑话务员使用权	允许
			1	电脑值班	普通中继	延時計费	0	0	1,2	
			2	人工值班	普通中继	延時計费	0	0	1,2	



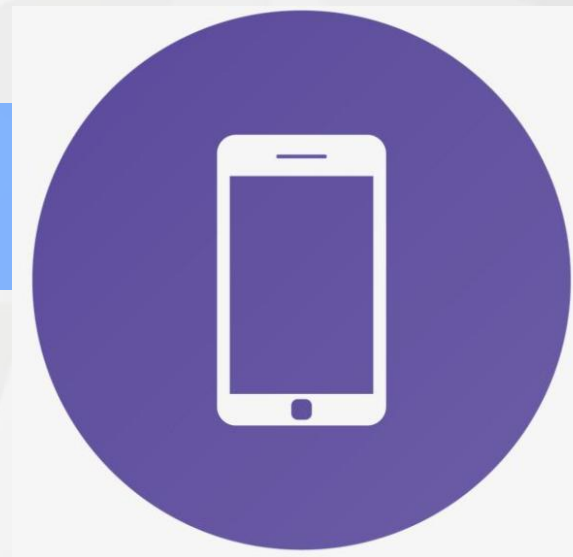
话机录制欢迎音乐



- 1、总机提机进编程系统 #*5555
- 2、录制代码 8101# --- 8107#
8101# (同时录制所有电脑话务员的第1段语音)
- 3、通过话筒说话录制
- 4、试听自录语音 8211# (监听第1路电脑话务员的第1段自录语音)
- 5、使用自录语音 8031# (使用第1段话务语音使用自录语音)
- 6、使用固定语音 8021# (使用第1段话务语音使用固定语音)



手机录制欢迎音乐



- 1、将音频线一头插在交换机语音口，另一头插在手机。
- 2、总机提机进编程系统 #*5555
- 3、录制代码 81019#
81019# (同时录制所有电脑话务员的第1段语音)

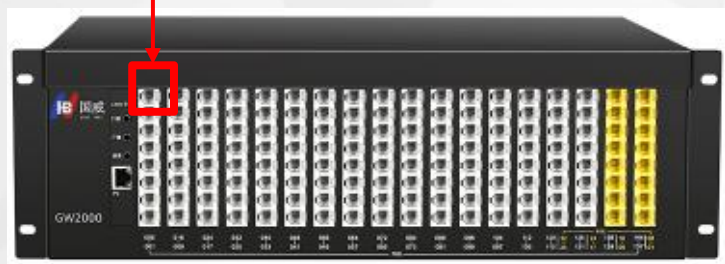


语音导航设置

例如：公司要求来电后，语音提示销售请按1，技术请按2，售后请按3，人工请的按0

1	短号拨号设置	短位拨号功能	全使用
		分机号首码(1-2位)	6
		短号对应号码	1-8, 2-16, 3-24, 4-32, 5-40
5	传真检测	启用传真检测	
		传真分机号	
		传真检测个数	2

销售部电话设置在第1排第8个端口



第一步：录制欢迎音乐

第二步：打开软件-系统参数-短号拨号设置

第三步：短号拨号功能-选全使用

第四步：分机号首码（分机号第1个数，例如分司内的分机号以6开头，那就填6）

第五步：短号对应号码：1代表分机第1排，8代表8端口号，2代表分机第2排，16代表16端口号

IVR导航系统常见问题

解决：

1

来电后能进入语音系统，但没有听到欢迎语音
总机进编程#*5555，然后821114#

2

来电不能进入语音系统
检查外线线路有没开通来电显示功能
有来电显示后才会进入语音系统

3

不能录制，试听不成功
检查音频线是否正常
检查音频文件

4

能进入语音系统，按了数字，语音不中断
向电信反应二次拨号功能

5

按了数字，语音也中断，但分机不响
检查分机号，分机线路是否正常

6

能进入语音系统，但听不完整，且断线
恢复系统默认语音，故障是否排除
音量调小，重新录制



内线多方会议

例如公司当天要求8001-8060分机号的员工进行电话会议。

第一步：分机组参数设置

第二步：组号码设置

交换机参数设置

分机参数 分机组参数

组别	组号码	组成员
1	55	1-60
2		
3		
4		
5		
6		

分机参数 中继参数 系统参数 修改编程密码 退出

系统参数 系统时间参数 系统转移参数 电话业务与外线呼入处理 门口机设置 字头管理 随身等级 缩位拨号功能

1	回内线码与特殊操作码	**
2	普通线出局码	9
3	特殊线出局码	7
4	外线使用方式	循环
5	离位遇忙转移状态断电保存	Y
6	允许后台拨号	Y
7	内线呼叫，分机组工作模式	群呼会议
8	2-8等级可以拨打特殊号码功能	
9	开通密码锁/锁机功能	
10	快速拨打总机	Y
11	拨总机代码	0

即可修改参数



怎么进行会议？

分机提机
按*+组号码



专线专用的设置

例如：公司有外线8条，分机64个，8003通过外线2呼入呼出，8004通过外线3呼入呼出，8008通过外线4呼入呼出，其余分机通过外线1，5，6，7，8呼出，1，4，5，6，7，8外线呼进到8001。

第一步：将需求排表（此项不是在软件上操作）

表1：呼出排表

分机号	新建的组号	外线端口号
8003	1	2
8004	2	3
8008	3	4
8001, 8002, 8005, 8006, 8007, 8009-8064	4	1, 5, 6, 7, 8

表2：呼入排表

外线端口号	新建的组号	分机号	分机物理端口号
2	1	8003	3
3	2	8004	4
4	3	8008	8
1, 5, 6, 7, 8	4	8001, 8002, 8005, 8006, 8007, 8009-8064	1, 2, 5, 6, 7, 9-64

- 不相邻的号码用，分隔
- 相邻的号码用-连接

➤ 新建的组按顺序排列

➤ 新建的组按顺序排列



专线专用的设置

第二步：呼出设置，分机分组标示



交换机参数设置

- 分机参数
- 中继参数
- 系统参数
- 修改编程密码
- 退出

分机参数		分机组参数						
端口	分机号码	出局方式	对讲分机	日间呼出等级	夜间呼出等级	呼出限时	日间可用外线组	夜间可用外线组
1	8001	间接出局		1	1	0	4	0
2	8002	间接出局		1	1	0	4	0
3	8003	间接出局		1	1	0	1	0
4	8004	间接出局		1	1	0	2	0
5	8005	间接出局		1	1	0	4	0
6	8006	间接出局		1	1	0	4	0
7	8007	间接出局		1	1	0	4	0
8	8008	间接出局		1	1	0	3	0
9	8009	间接出局		1	1	0	4	0
10	8010	间接出局		1	1	0	4	0
11	8011	间接出局		1	1	0	4	0
12	8012	间接出局		1	1	0	4	0
13	8013	间接出局		1	1	0	4	0
14	8014	间接出局		1	1	0	4	0
15	8015	间接出局		1	1	0	4	0
16	8016	间接出局		1	1	0	4	0

[日间可用外线组]:
 0 表示可用全部外线, 1...32 表示可以用外线组1...或者32, 不设置表示禁用所有外线

对应呼出排表组号

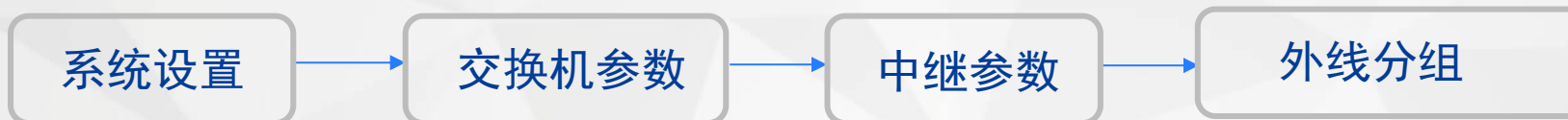


专线专用的设置

呼出设置

2

第三步：呼出设置，外线组成员标示



交换机参数设置

分机参数	中继参数	路由功能	外线分组	IP加拨设置	中继联号	E1接口	E1中继话路	DID号码	E1中
分机参数	组号		外线组成员						
中继参数	1		2						
系统参数	2		3						
修改编程密码	3		4						
退出	4		1, 5, 6, 7, 8						
	5								
	6								
	7								
	8								
	9								
	10								

对应呼出排表
外线端口号

对应呼出排表
组号



专线专用的设置



第三步：呼入设置，中继参数标示



交换机参数设置

中继	值班方式	中继类型	计费方式	日间人工振铃分机组	夜间人工振铃分机组	电脑话务员使用权	允许外线呼出	开通外线
1	人工值班	普通中继	延时计费	4	0	1,2	Y	开通
2	人工值班	普通中继	延时计费	1	0	1,2	Y	开通
3	人工值班	普通中继	延时计费	2	0	1,2	Y	开通
4	人工值班	普通中继	延时计费	3	0	1,2	Y	开通
5	人工值班	普通中继	延时计费	4	0	1,2	Y	开通
6	人工值班	普通中继	延时计费	4	0	1,2	Y	开通
7	人工值班	普通中继	延时计费	4	4	1,2	Y	开通
8	人工值班	普通中继	延时计费	4	0	1,2	Y	开通

对应呼入外线端口号

人工值班

对应呼入组号

开通



专线专用的设置

呼入设置 2

第三步：呼出设置，外线组成员标示



交换机参数设置

- 分机参数
- 中继参数
- 系统参数
- 修改编程密码
- 退出

分机参数 分机组参数

组别	组号码	组成员
1		3
2		4
3		8
4		1, 2, 5, 6, 7, 9-64
5		
6		
7		

一个组内有多个分机物理号，来电后全振铃，如果只需要一个号码振铃，那就只需要填振铃分机端口号

分机物理端口号
3
4
8
1, 2, 5, 6, 7, 9-64

新建的组号
1
2
3
4

专线专用常见故障：

1

设置后和外线对应不一致

手机拨打所有外线，在软件上观察外线的端口号

2

设置后，外线信号都到总机

检查分机是不是在分机端口128口后

128口后的分机不建议设置专线



更换总机设置

系统设置

交换机参数

系统参数

总机号

交换机参数设置

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 | 随身等级 | 缩位拨号功能

1	回内线码与特殊操作码	**#	
2	普通线出局码	9	
3	特殊线出局码	7	
4	外线使用方式	循环	
5	离位遇忙转移状态断电保存	Y	
6	允许后台拨号	Y	
7	内线呼叫, 分机组工作模式	普通呼叫	
8	2-8等级可以拨打特殊号码功能		
9	开通密码锁/锁机功能		
10	快速拨打总机	Y	
11	拨总机代码	0	
12	总机号	1, 2, ,	
13	日夜服务设置	切换方式	人工
		人工设置状态	日间状态
		自动切换作息时间1	08:00, 12:00, 14:00, 18:00
		自动切换作息时间2	08:00, 12:00, 12:00, 12:00
		星期一	全工作
		星期二	全工作
	星期三	全工作	

默认为1、2分机端口，如更换，直接填写分机端口号即可，最多可设置4个总机号



设置值班方式

系统设置

交换机参数

中继参数

值班方式

交换机参数设置

中继	值班方式	中继类型	计费方式	日间人工振铃分机组	夜间人工振铃分机组	电脑话务员使用权	允许外线呼出	开通外线
1	电脑值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
2	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
3	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
4	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
5	人工值班	普通中继	延时计费	1	0	1,2	Y	开通
6	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
7	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
8	电脑值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
9	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
10	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通
11	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	关闭
12	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	关闭
13	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	关闭
14	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	关闭

默认为人工值班

人工值班：来电后电话机响铃

电脑值班：来电后电脑话务员接通，播放欢迎语音，拨分机号

彩铃模式：来电后，播放欢迎语音的同时，电话机也响铃



开通外线端口

系统设置

交换机参数

中继参数

开通外线

交换机参数设置

分机参数	中继参数	路由功能	外线分组	IP加拨设置	中继联号	E1接口	E1中继话路	DID号码	E1中继号
分机参数	中继参数								
系统参数									
修改编程密码									
退出									
中继	值班方式	中继类型	计费方式	日间人工振铃分机组	夜间人工振铃分机组	电脑话务员使用权	允许外线呼出	开通外线	
1	电脑值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
2	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
3	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
4	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
5	人工值班	普通中继	延时计费	1	0	1,2	Y	开通	
6	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
7	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
8	电脑值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
9	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
10	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	开通	
11	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	关闭	
12	人工值班	普通中继	延时计费	0	0	1,2	Y	关闭	

注意：根据外线数量开通，不用的端口，及时关闭，避免分机无接通外线



修改分机号

系统设置

交换机参数

分机参数

分机号码

交换机参数设置

分机参数 分机组参数					
端口	分机号码	出局方式	对讲分机	日间呼出等级	夜间呼出等级
1	8001	间接出局		1	1
2	8002	间接出局		1	1
3	8003	间接出局		1	1
4	8004	间接出局		1	1
5	8005	间接出局		1	1
6	8006	间接出局		1	1
7	8007	间接出局		1	1
8	8008	间接出局		1	1
9	8009	间接出局		1	1
10	8010	间接出局		1	1
11	8011	间接出局		1	1
12	8012	间接出局		1	1

分机参数

中继参数

系统参数

修改编程密码

退出

双击即可修改参数，修改完即时保存，请注意当前界面底部的修改信息。

端口：

- 分机物理号，不可修改

分机号码：

- 双击可修改
- 默认不能以9开头的分机号
- 可修改长度为2到6位
- 不能800与8001这类分机号共存

内线拨打方式：

- 间接出局直接拨分机号
- 直接出局拨*+分机号



拨号出局方式

系统设置

交换机参数

分机参数

出局方式

交换机参数设置

分机参数		分机组参数						
端口	分机号码	出局方式	对讲分机	日间呼出等级	夜间呼出等级	呼出限时	日间可用外线组	夜间可用外线组
1	8001	间接出局		1	1	0	0	0
2	8002	间接出局		1	1	0	0	0
3	8003	间接出局		1	1	0	0	0
4	8004	间接出局		1	1	0	0	0
5	8005	间接出局		1	1	0	0	0
6	8006	间接出局		1	1	0	0	0
7	8007	间接出局		1	1	0	0	0
8	8008	间接出局		1	1	0	1	0
9	8009	间接出局		1	1	0	0	0
10	8010	间接出局		1	1	0	0	0
11	8011	间接出局		1	1	0	0	0

双击即可修改参数，修改完即时保存，请注意当前界面底部的修改信息。

间接出局：

- 拨9+手机（默认9出局）

直接出局

- 直接拨打手机

注意：

- 设置成直接出局后，
- 内线分机拨打要加*号



缩位拨号

系统设置

系统参数

缩位拨号

交换机参数设置

分机参数		分机组参数						
端口	夜间可用外线组	转移模式	转移分机	分机密码	转移权限	热线功能	IP权限	缩位拨号权限
1	0	无转移	8001	0000	Y			Y
2	0	无转移	8001	0000	Y			Y
3	0	无转移	8001	0000	Y			Y
4	0	无转移	8001	0000	Y			Y
5	0	无转移	8001	0000	Y			Y
6	0	无转移	8001	0000	Y			Y
7	0	无转移	8001	0000	Y			Y

1、开通权限

2、组号：

- 01-96（两位数的96组）

3、速拨号码：

- 填写要拨打的号码

拨打方法：

- #20+组号

常见故障：话机按#20后忙音

解决办法：8001总机进编程

#*5555, 751#

交换机参数设置

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	随身等级	缩位拨号功能
组号	速拨号码							
1	13428780911							
2								
3								
4								
5								
6								



自动IP加拨

系统设置

中继参数

路由功能

交换机参数设置

- 分机参数
- 中继参数
- 系统参数
- 修改编程密码
- 退出

中继参数	路由功能	外线分组	IP加拨设置	中继联号	E1接口	E1中继话路	DID号码	E1中继号码
1	路由功能		自动路由					
2	特殊中继忙时可以用普通中继		Y					
3	普通中继忙时可以用特殊中继		Y					
4	特殊中继路由字头	特殊中继1	0					
		特殊中继2						
		特殊中继3						
		特殊中继4						

- 1、路由功能：自动路由
- 2、特殊中继忙时可用普通中继：Y
- 3、特殊中继1：0

系统设置

中继参数

IP加拨设置

交换机参数设置

- 分机参数
- 中继参数
- 系统参数
- 修改编程密码
- 退出

中继参数	路由功能	外线分组	IP加拨设置	中继联号	E1接口	E1中继话路	DID号码	E1中继号码
1			开通IP功能					
2			IP码“*#”设置					
3			拨打普通号码加拨IP					
4			IP加拨条件					
5			普通中继IP加拨号码					
6			特殊中继1IP加拨号码					17909
7			特殊中继2IP加拨号码					
8			特殊中继3IP加拨号码					
9			特殊中继4IP加拨号码					

- 1、开通IP功能：Y
- 2、拨打普通号码加拨IP：Y
- 3、特殊中继1IP加拨号码：17909



自动IP加拨

系统设置

中继参数

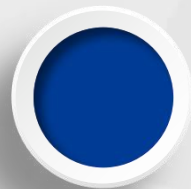
中继类型

交换机参数设置

	中继参数	路由功能	外线分组	IP加拨设置	中继
分机参数	中继	值班方式	中继类型	计费方式	日间人工 铃分机
中继参数	1	人工值班	特殊中继1	延时计费	0
系统参数	2	人工值班	普通中继	延时计费	0
修改编程密码	3	人工值班	普通中继	延时计费	0
退出	4	人工值班	普通中继	延时计费	0
	5	人工值班	普通中继	延时计费	0
	6	人工值班	普通中继	延时计费	0

特殊中继1

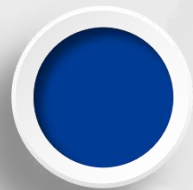
拨打方式：
提机拨9出局后，拨
打长途0，系统自动
加拨17909



编程指令集

GW2000编程指令（所有设置需进入编程系统）

功能名称	代码	功能名称	代码
进入编程密码	*##5555（以下代码需进入编程）	禁止所有分机内部互打	740#
开通所有外线端口	300#	禁止部分分机内部互打	740+起始端口号*结束端口号#
关闭所有外线端口	301#	允许所有分机内部互打	741#
开通外线端口	300+外线端口号#	允许部分分机内部互打	741+起始端口号*结束端口号#
关闭外线端口	301+外线端口号#	设置所有外线为电脑值班	321#
批量开通外线端口	300+起始外线端口号*结束外线端口号#	设置某外线为电脑值班	321M#（M为外线号）
批量关闭外线端口	301+起始外线端口号*结束外线端口号#	设置所有外线为人工值班	320#（出厂默认设置所以外线为人工值班）
系统语音切换为中文	8422#	设置某外线为人工值班	320M#（M为外线号）
系统语音切换为英文	8423#	设置彩铃模式	322#
更改速拨总机代码	904X#（X=0-9）默认为0	设置某外线为彩铃模式	322M#（M为外线号）
设置出局码	902X#（X=0-9）默认为9	电脑值班不拨号转总机	3541#
设置特殊出局码	903X#（X=0-9）默认为7	电脑值班分机忙时转总机	3561#
恢复出厂状态值（不含分机号）	9000#	电脑值班无人接听转总机	3571#
恢复分机号码出厂值	0000#	闪断时间设置	850T#（T=0-20,1个单位为0.1秒,初始值为10）
系统软复位（机器重启）	99999999#	恢复芯片最大音量	821114#（自录语音没声音可用此命令）
电脑值班下开通忙音检测功能	522#	所有话务使用默认欢迎语音	8020#
初始化网卡	090#（出厂IP：192.168.123.249）		



分机常用操作代码

GW2000分机常用操作代码

功能名称	代码	功能名称	代码
查询本机号码	*#31#	普通分机代接	#6+响铃分机号
查询本机端口和号码	*#32#	总机代接	#0 (需进编程开通总机代接功能, 默认开通)
查询系统日期	*#36#	清除分机功能 (转移、闹钟)	*#10#
查询系统时间	*#33#		
听系统保留音乐	*#30#	总机监听外线	*#21+两位外线号
选择外线出局	*#8+两位外线号	总机监听分机	*#22+分机号
分机免打扰	*#13#	总机强拆通话	监听中按#
离位转移到分机	*#11+分机号	一外线两分机三方通话	闪断键+ * +第三方分机号
离位转移到手机	*#11+手机号+#	两外线一分机三方通话	两方通话中+闪断键+##+手机号+闪断键+#3
遇忙无人转移到分机	*#12+分机号	缩位拨号	*#20+两位缩位组号
遇忙无人转移到手机	*#12+手机号+#	总机群呼 (紧急情况)	*#18
取消本叫呼叫转移	*#11#或*#12#	广播	*#16#

谢

谢

深圳国威电子有限公司



制造商：深圳国威电子有限公司



www.hb-voice.com

