

EVOX易喂使用者教學

- IP Phone篇

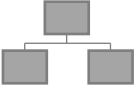
開始使用EVOX雲端總機服務
享受行動商務的方便與彈性



初次安裝IP Phone

接線方式

請依照右圖指示將網路線及電源線接到對應的孔

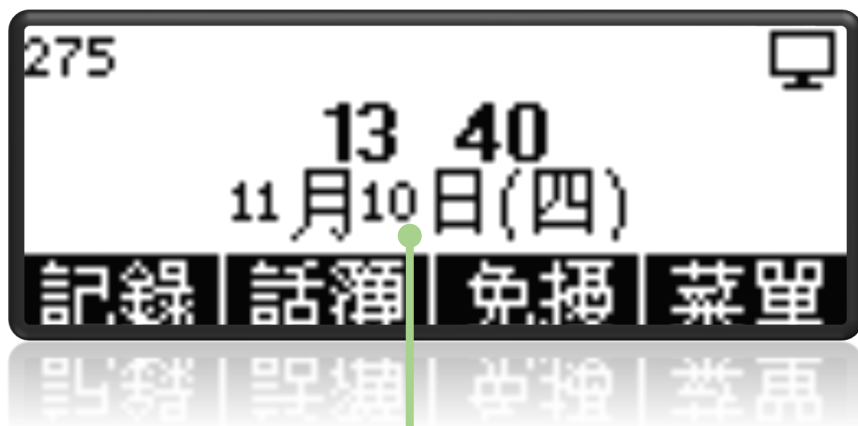
- ：話機網路供應來源
- ：可分接網路給電腦使用
- ：請接話機話筒



話機狀態

正常

分機



時間與日期正確

不正常或無網路

無分機



打叉

時間與日期不正確

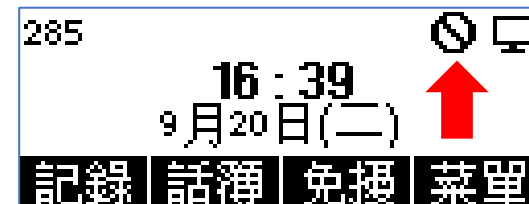
話機介面介紹

選單方向鍵



對應螢幕上四個選項

1. 紀錄：歷史通話紀錄
2. 話簿：通訊錄
3. 免擾：此模式下來電將直接顯示未接來電，再按一次即可解除
4. 菜單：進階設定功能



一線與二線

重撥

免持

話機介面介紹



功能一覽

外撥

市話一律要加區碼

插播

保留

通話中轉接

直接轉接
先詢問再轉接

三方通話

通話記錄

未接來電

個人語音信箱

Email聽取

跳轉

無條件
忙碌時
無回應

代接

(*88+分機)

鈴聲

群響

群響留言

真人電話過濾

常用聯絡人

EVOX

撥號

- 撥打市話請一律加區碼 ex. 0255784547
- 撥打手機與平常相同 ex.0926891811
- 撥打國際電話直接撥國碼+號碼
(前面不需要前置碼)



輸入完號碼後按撥出
可以加快撥出時間

修改數字可按刪除

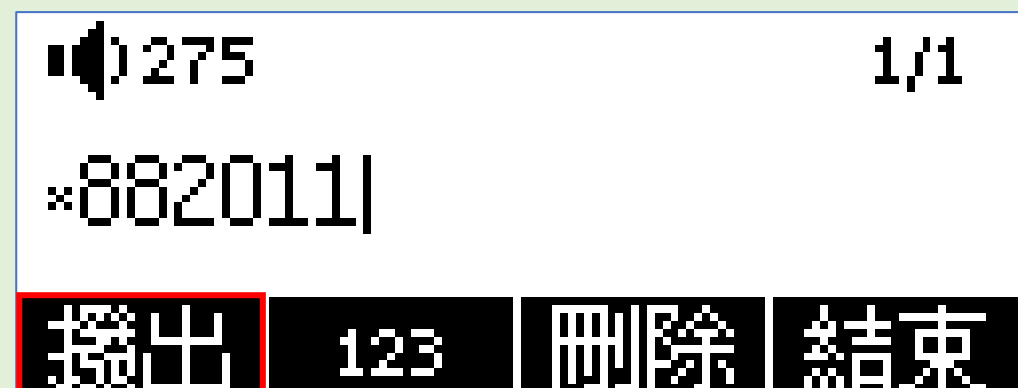
接聽

- 接聽：接聽來電
- 拒接：來電者進入語音信箱
- 代接其他分機來電：*88 + 分機號碼



接聽來電

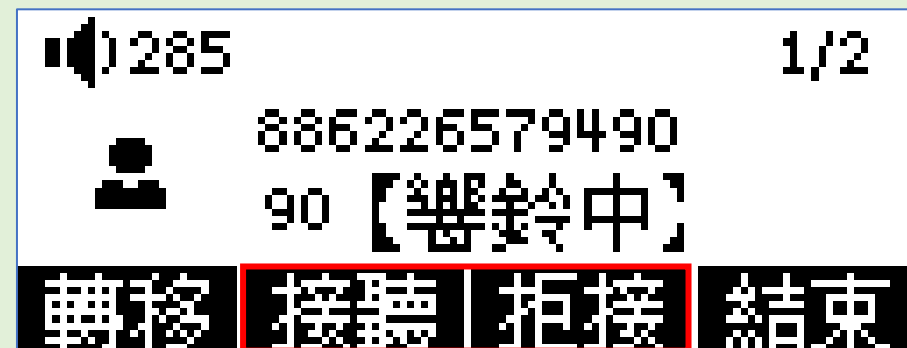
來電者進入語音信箱



確認代接來電

插播

- ① 通話時若有插播會看到右方的訊息，您可以選擇【接聽】或【拒接】
- ② 接聽後，話機會顯示您與插播者的通話，第一通來電者會聽到保留音樂
- ③ 掛斷後，將回到第一通來電者保留畫面，再按下恢復即可恢復通話



保留

- 保持：按下保持讓客戶進入音樂等待
- 恢復：按下恢復回到通話狀態



按下保持讓客戶進入音樂等待



按下恢復回到通話狀態

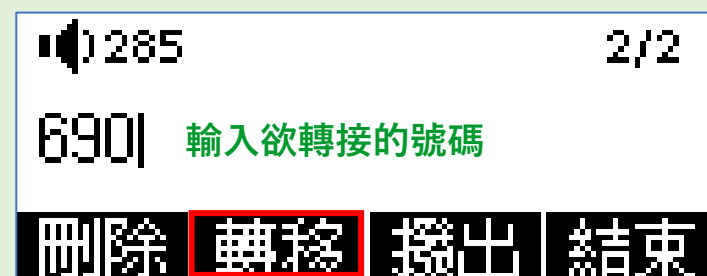
轉接

直接轉接

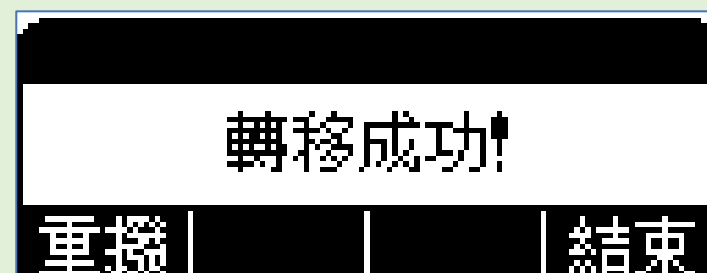
- ① 點選【轉移】
- ② 輸入要轉接的對象
- ③ 再次按下【轉移】
- ④ 轉接成功



按下轉移進入轉接過程



再次按下轉移將電話直接轉接至對象



轉移成功

轉接

先通話再轉接

- ① 點選【轉移】
- ② 輸入要轉接的對象
- ③ 按下【撥出】打給對方
確認目前是否方便接聽
- ④ 再次按下【轉移】
- ⑤ 轉接成功



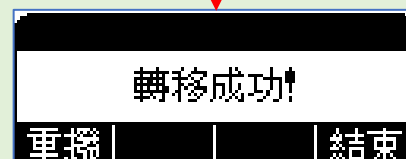
按下轉移進入轉接過程



選擇撥出打給要轉接的對象



與對方通話確認是否可以接聽來電



點擊恢復即可回到第一通通話

轉接

先通話再轉接

- ① 點選【轉移】
- ② 輸入要轉接的對象
- ③ 按下【撥出】打給對方
確認目前是否方便接聽
- ④ 再次按下【轉移】
- ⑤ 轉接成功



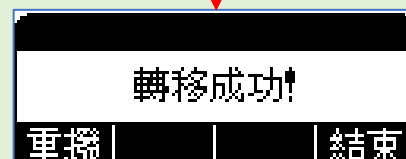
按下轉移進入轉接過程



選擇撥出打給要轉接的對象



若轉接對象沒有接聽電話可直接結束通話

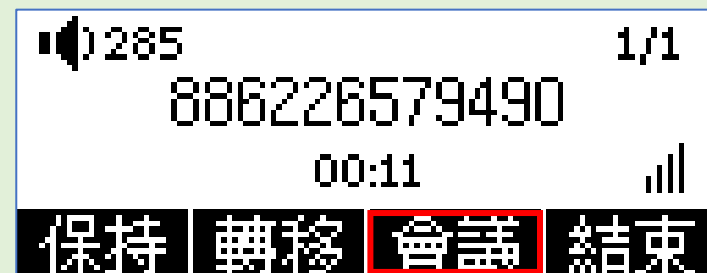


點擊恢復即可回到第一通通話

三方通話

您可以同時與兩位對象在線上通話。

- ① 點選【會議】
- ② 輸入要進行三方通話的對象後撥出
- ③ 與對方確認可進行三方通話後再次按下【會議】
- ④ 成功進入三方通話



按下會議進入三方通話過程



輸入對象號碼後撥出

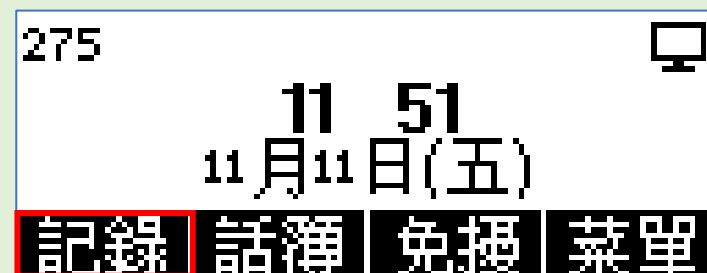


成功進入三方通話

通話記錄

您可以查看過往撥入/撥出以及未接記錄。

- ① 點選【記錄】
- ② 使用話機上的方向鍵向下移動
- ③ 透過圖示可以分辨撥入/撥出或未接
- ④ 可以選擇【撥出】或【刪除】



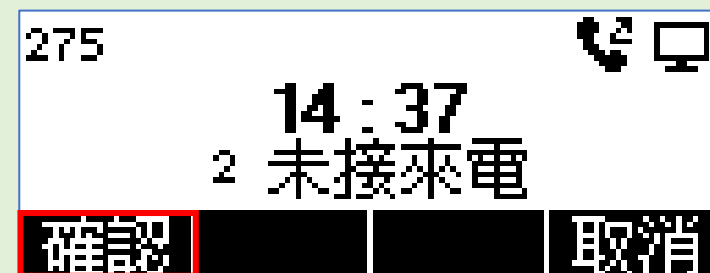
點選可回撥

點選可刪出

未接來電

若有未接來電螢幕會出現通知。

- ① 點選【確認】可以查看
- ② 使用話機上的方向鍵向下移動
- ③ 可以選擇【撥出】或【刪除】



點選可回撥

點選可刪出

聽取語音信箱留言

若有來電者留言，您會收到Email通知

Email會附上留言的音檔

Email內文會含有語音轉文字內容

Microsoft Outlook 郵件 (HTML) 視窗顯示一封來自 EVOX 易喂 (no-reply@mail.evoxglobal.com) 的電子郵件。郵件主題為「(完整留言請聽語音附件)」。

郵件發件人：EVOX 易喂 <no-reply@mail.evoxglobal.com>
收件者：Rita Huang
日期：2022/10/31 (週一) 下午 04:42

此郵件來自 no-reply@mail.evoxglobal.com 來自您的組織外。
若此郵件的顯示有任何問題，請按一下這裡以在網頁瀏覽器中檢視。
按一下這裡下載圖片。為了協助保護您的隱私，Outlook 不會自動下載郵件中的某些圖片。

附件：msg_319a2368-c1d1-4fda-a390-062f3d7cfabf.wav (117 KB)

音檔

您有一通來自 886226579490 的新留言

您在 D2 Nova Taipei 的分機有一通來自 886226579490。您的號碼是 285。

預覽語音內容：
"留言留言留言123。"

語音轉文字內容

附件為您的語音留言檔案。

技術支援 與我們聯絡
EVOX由D2 NOVA開發

進階功能－呼叫前轉

此為來電轉接功能，您可設定於不同情境下轉接來電到指定號碼

① 無條件轉接：

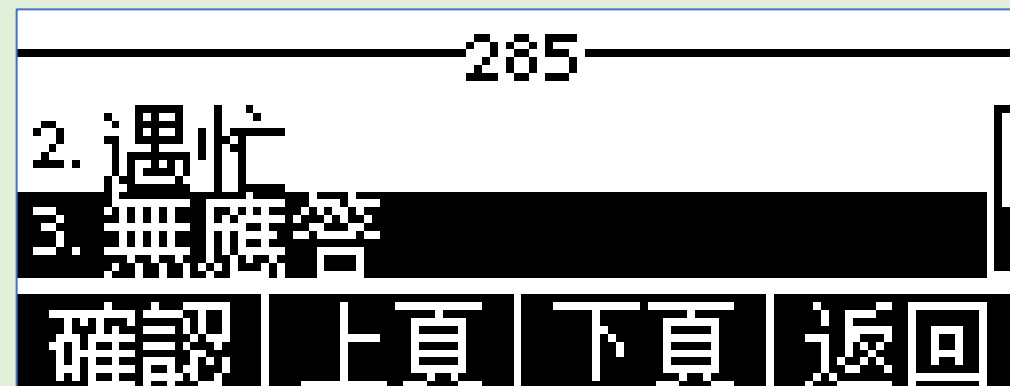
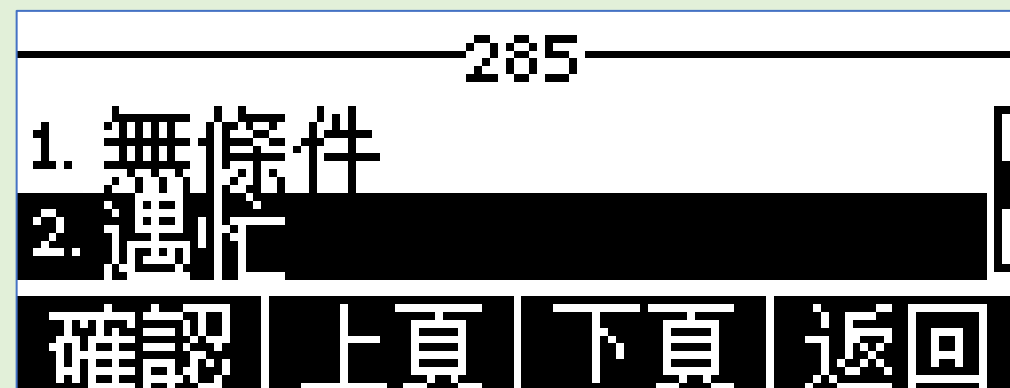
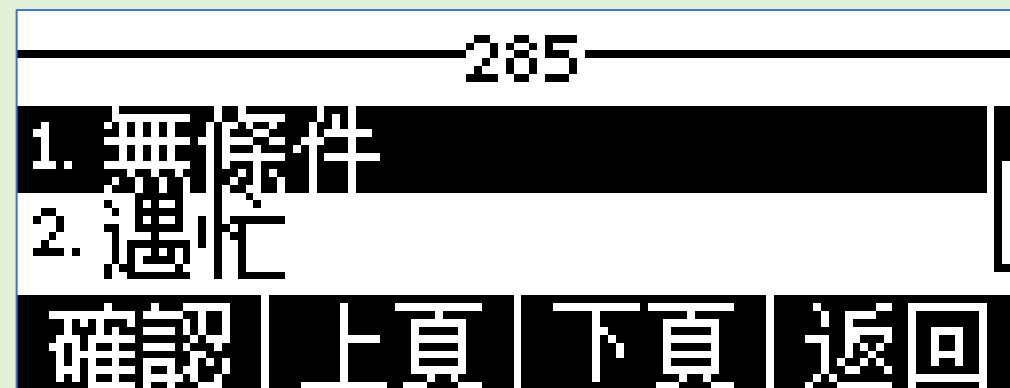
將所有來電轉接至指定號碼

② 遇忙：

於通話中有來電時將轉接至指定號碼

③ 無應答：

響鈴到最後未接聽將轉接至指定號碼



進階功能－呼叫前轉

此為來電轉接功能，您可設定於不同情境下轉接來電到指定號碼

① 無條件轉接：

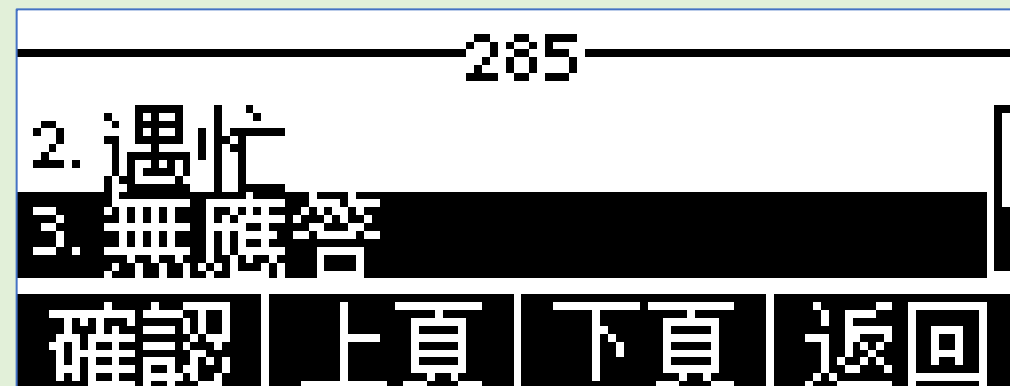
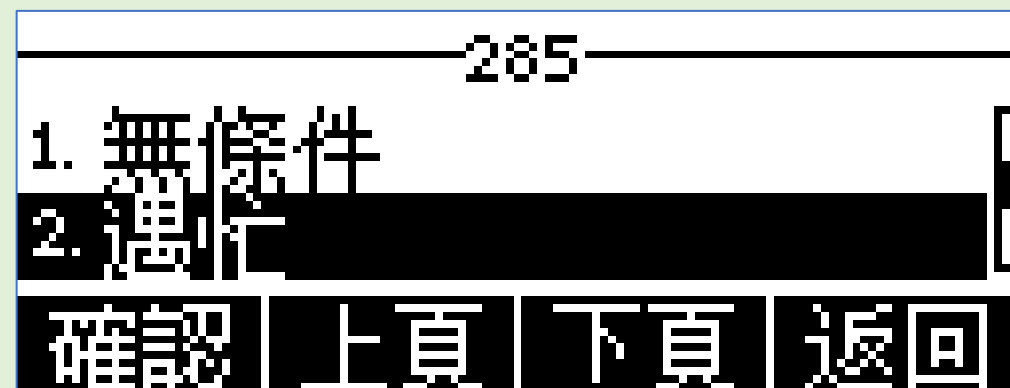
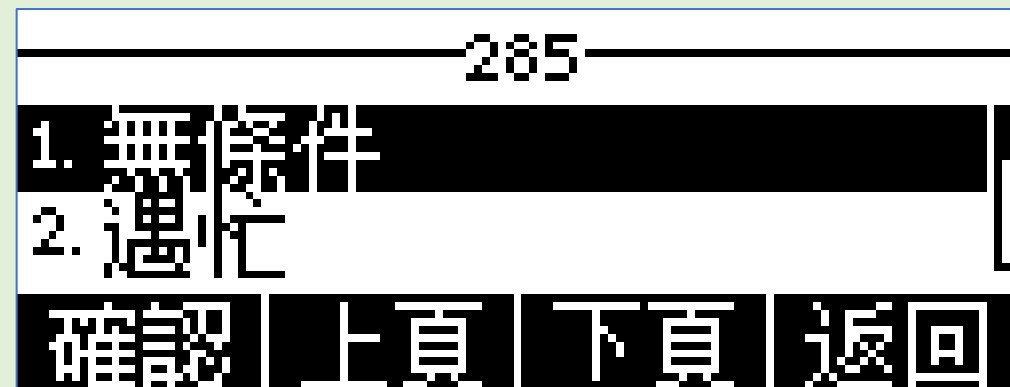
將所有來電轉接至指定號碼

② 遇忙：

於通話中有來電時將轉接至指定號碼

③ 無應答：

響鈴到最後未接聽將轉接至指定號碼



進階功能－呼叫前轉

此為來電轉接功能，您可設定於不同情境下轉接來電到指定號碼

① 無條件轉接：

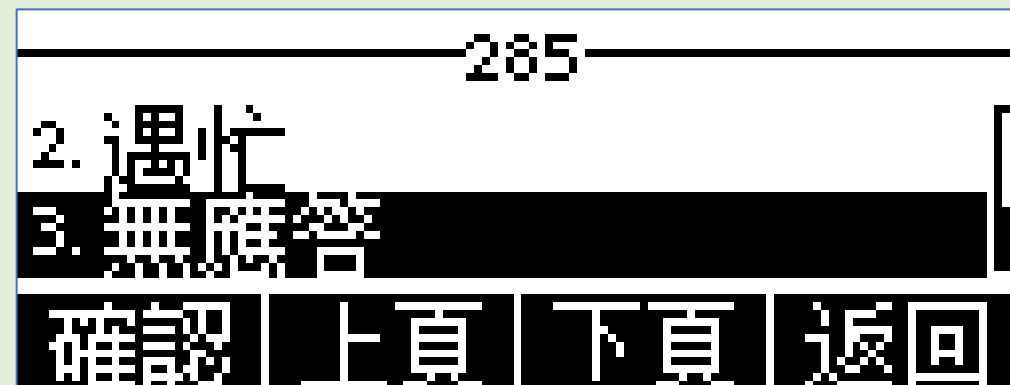
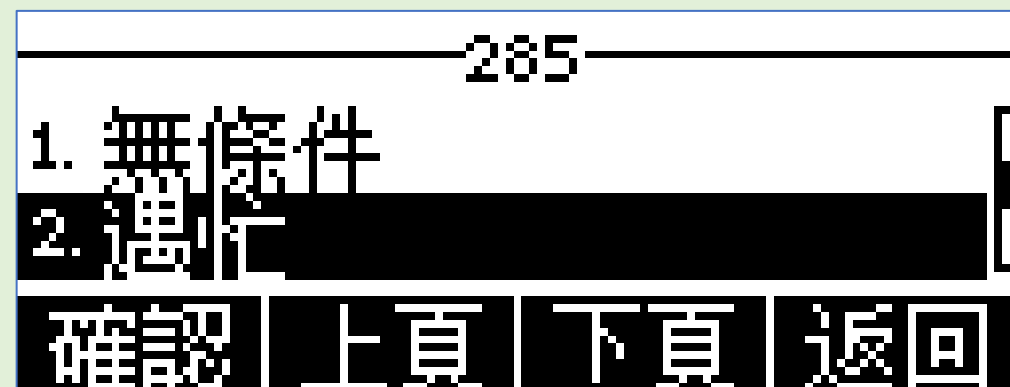
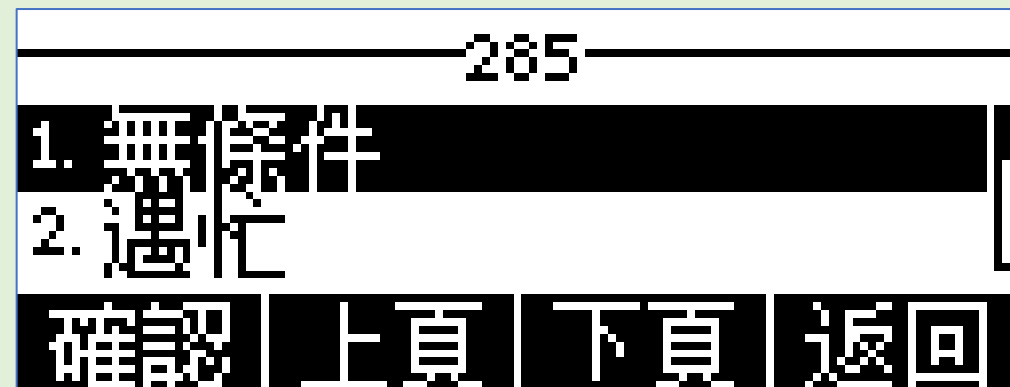
將所有來電轉接至指定號碼

② 遇忙：

於通話中有來電時將轉接至指定號碼

③ 無應答：

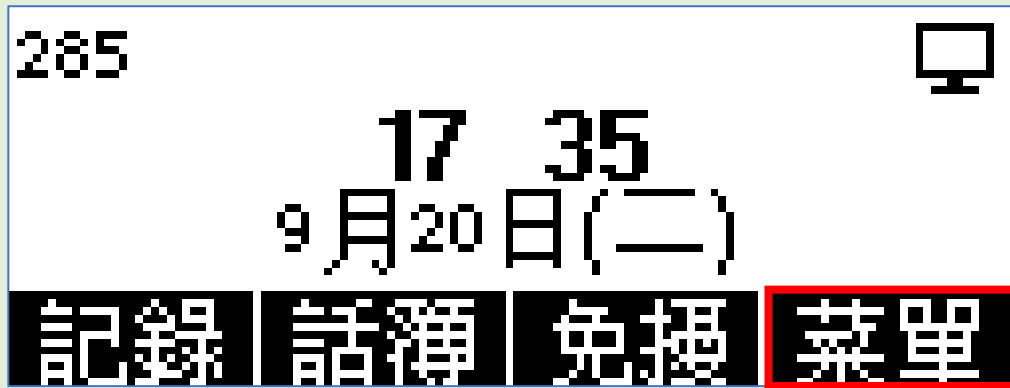
響鈴到最後未接聽將轉接至指定號碼



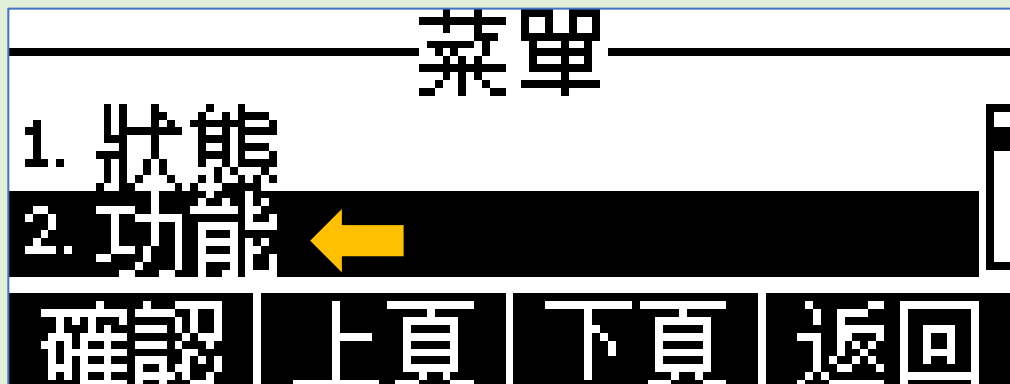
進階功能－呼叫前轉（無條件）

操作步驟：

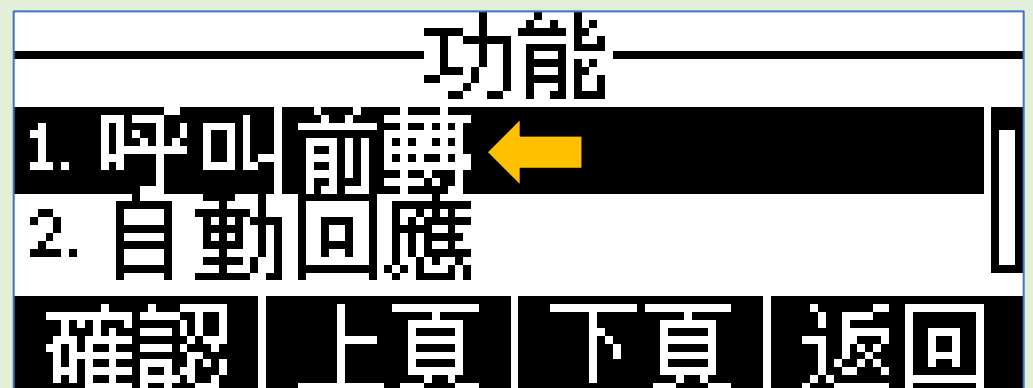
① 選擇螢幕上的菜單後進入選單



② 使用話機上的方向鍵操作選擇【功能】



③ 選擇呼叫前轉

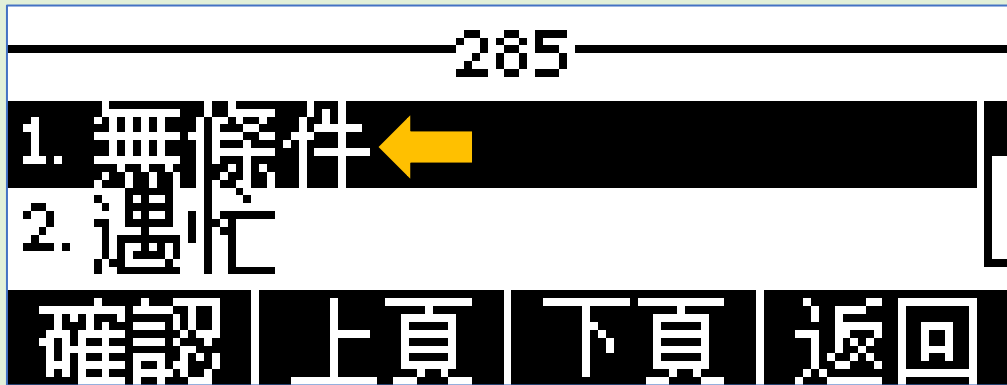


④ 選擇要設定的為L1或L2



進階功能－呼叫前轉（無條件）

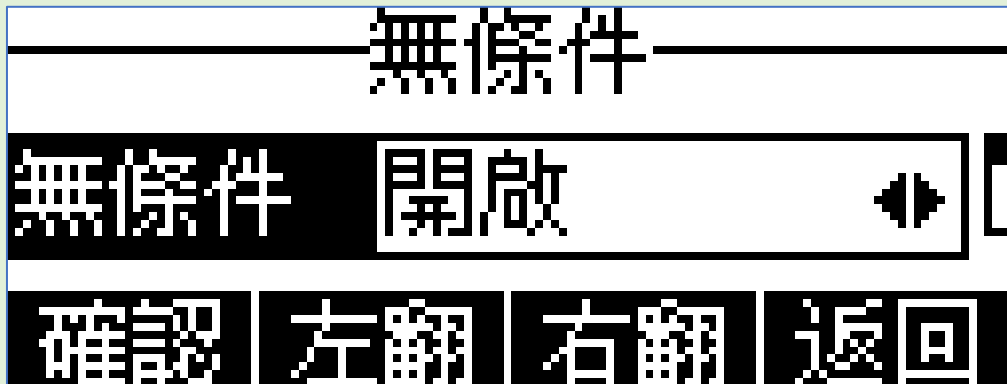
⑤ 選擇要設定的來電情境



⑦ 使用話機上的方向鍵向下移動



⑥ 選擇開啟功能



⑧ 輸入轉接對象號碼



進階功能－呼叫前轉（無條件）

⑤ 按下確認即可儲存設定

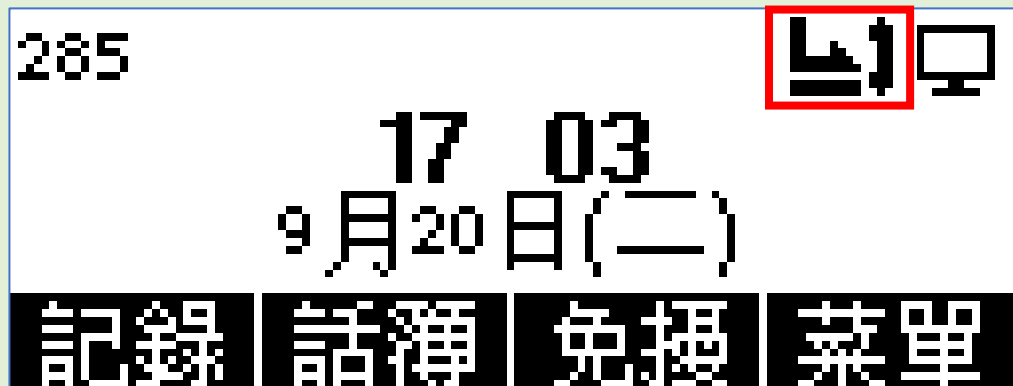


無條件

轉移到 690

確認 123 刪除 返回

⑥ 回到主畫面即可確認來電轉接功能已開啟



285

17 03
9月20日(二)

記錄 話簿 免擾 菜單

請注意：

若於休假前選擇【無條件】轉接來電，記得到班後要將此功能調整回關閉，否則將無法接聽電話

進階功能－呼叫前轉

此為來電轉接功能，您可設定於不同情境下轉接來電到指定號碼

① 無條件轉接：

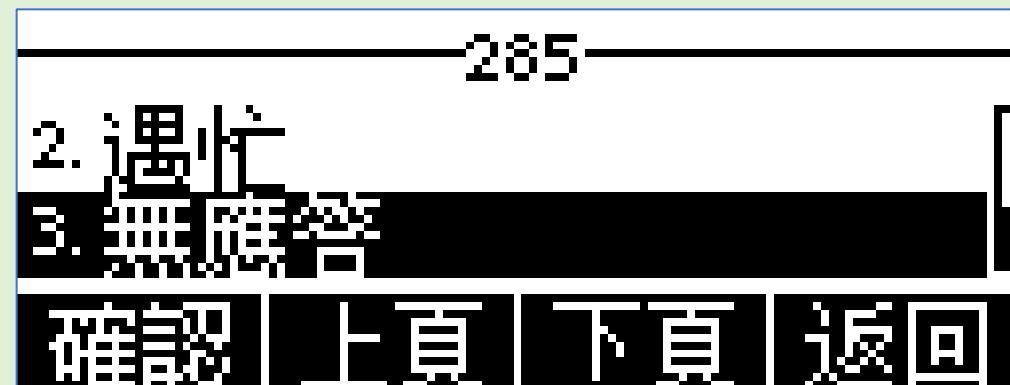
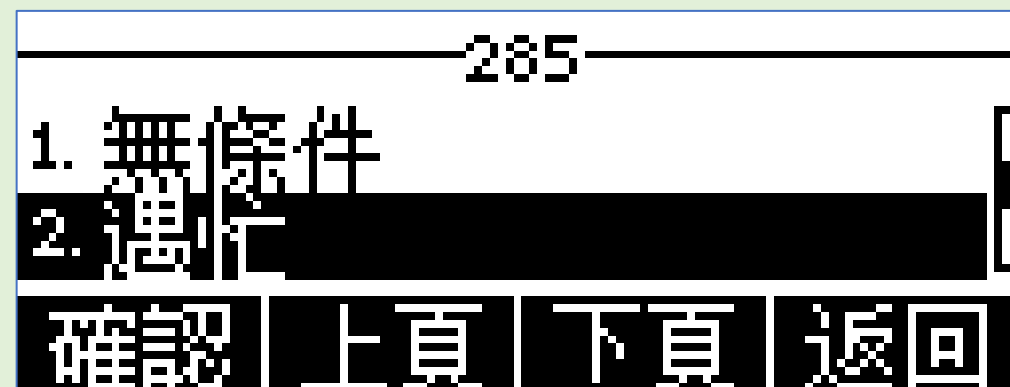
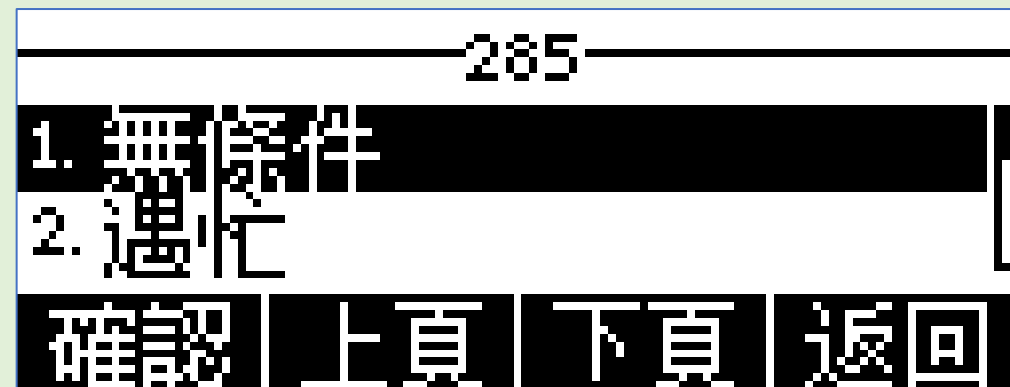
將所有來電轉接至指定號碼

② 遇忙：

於通話中有來電時將轉接至指定號碼

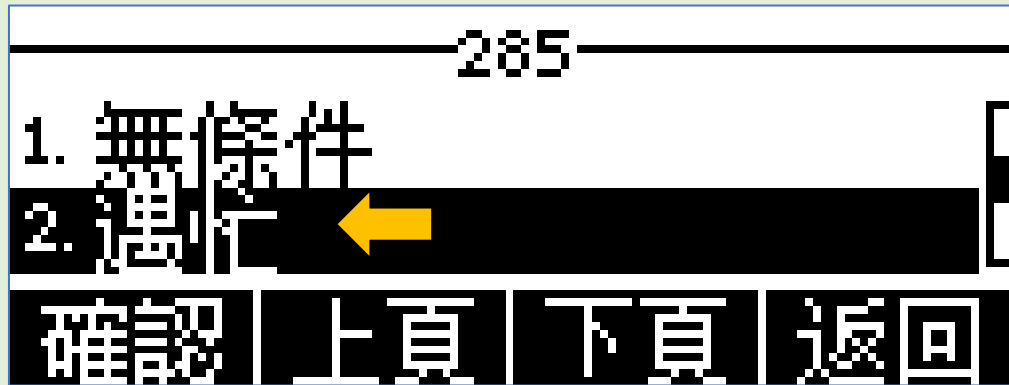
③ 無應答：

響鈴到最後未接聽將轉接至指定號碼



進階功能－呼叫前轉（遇忙）

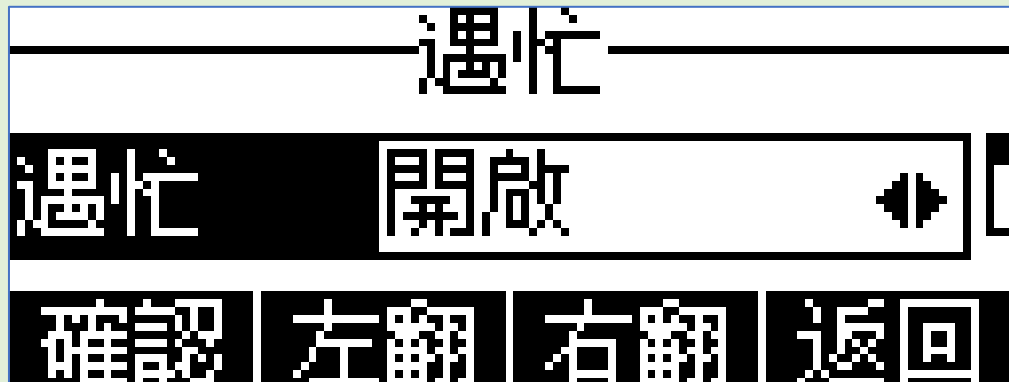
⑤ 選擇遇忙情境



⑦ 使用話機上的方向鍵向下移動



⑥ 選擇開啟功能



⑧ 輸入轉接對象號碼

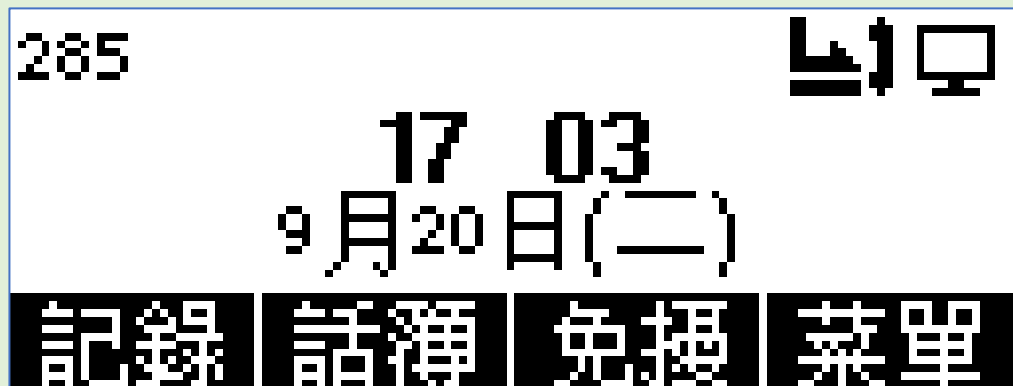


進階功能－呼叫前轉（遇忙）

⑨ 按下確認即可儲存設定



⑩ 回到主畫面即可確認來電轉接功能已開啟



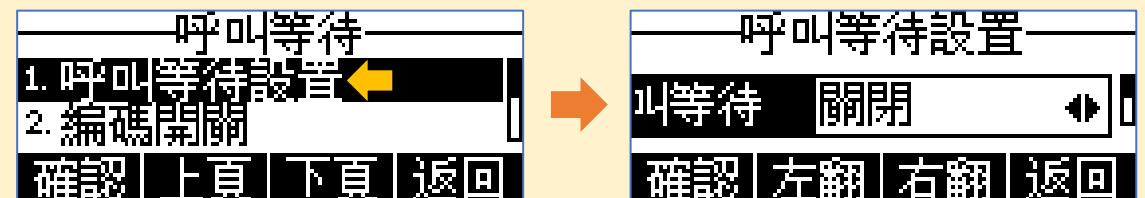
請注意：

此時系統仍為可插撥狀態，需繼續調整【呼叫等待】功能方可成立遇忙轉接的設定

① 回到菜單 > 功能 > 選擇【呼叫等待】



② 進入【呼叫等待設置】並將其關閉



進階功能－呼叫前轉

此為來電轉接功能，您可設定於不同情境下轉接來電到指定號碼

① 無條件轉接：

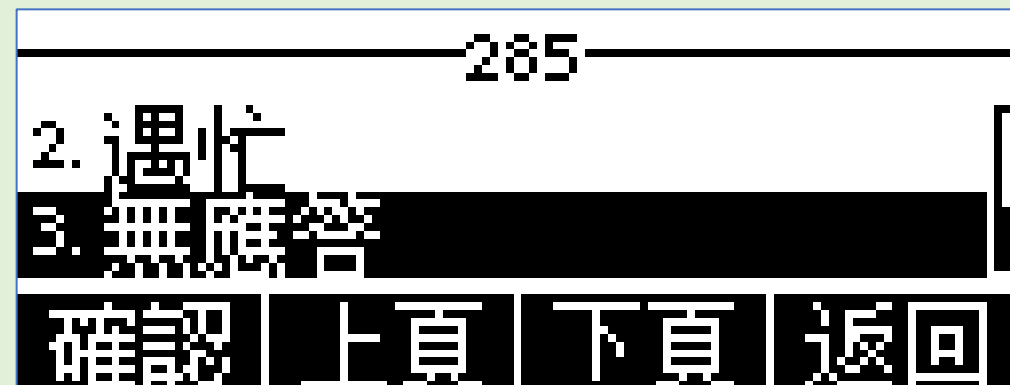
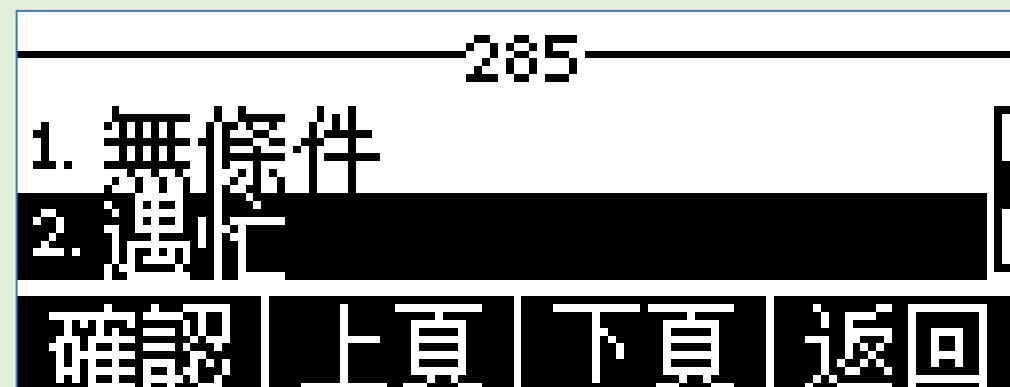
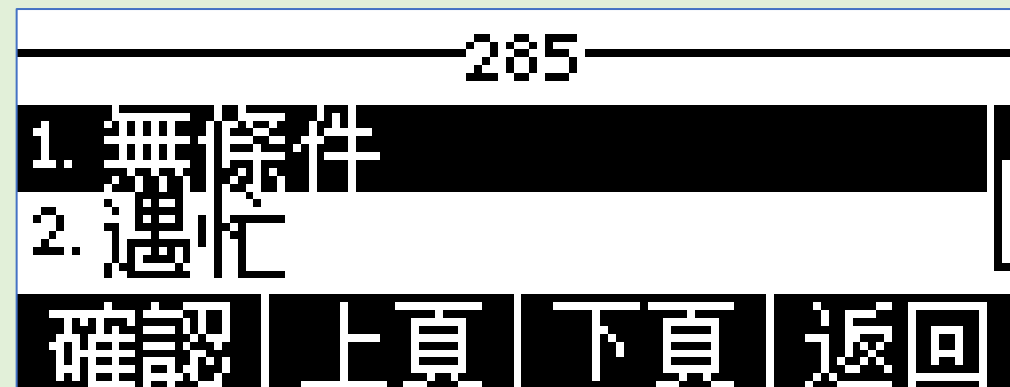
將所有來電轉接至指定號碼

② 遇忙：

於通話中有來電時將轉接至指定號碼

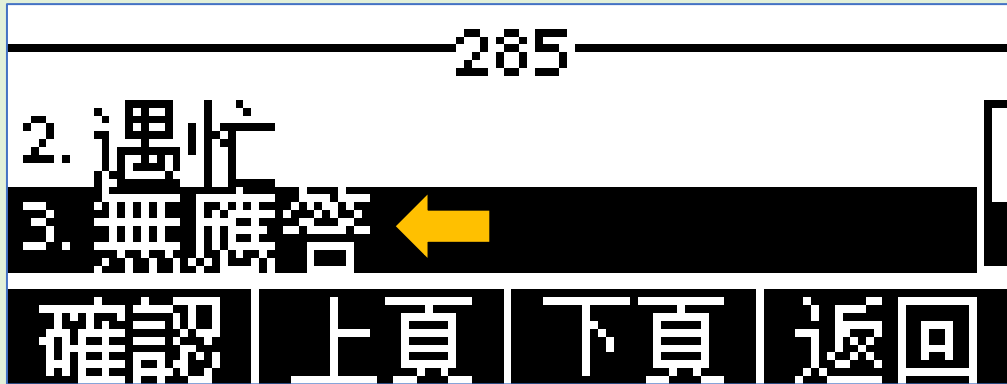
③ 無應答：

響鈴到最後未接聽將轉接至指定號碼



進階功能－呼叫前轉（無應答）

⑤ 選擇無應答情境



⑦ 使用話機上的方向鍵向下移動



⑥ 選擇開啟功能



⑧ 輸入轉接對象號碼



進階功能－呼叫前轉（無應答）

⑨ 繼續選擇下一項設定時間

無應答			
時間	15		
確認	123	刪除	返回

Tips：可調整判斷為無應答的秒數，
建議設定15秒以上再行轉接

⑩ 點選確認後即可回到主畫面確認轉接功能已開啟

285			
17 03			
9月20日(二)			
記錄	話簿	免擾	菜單

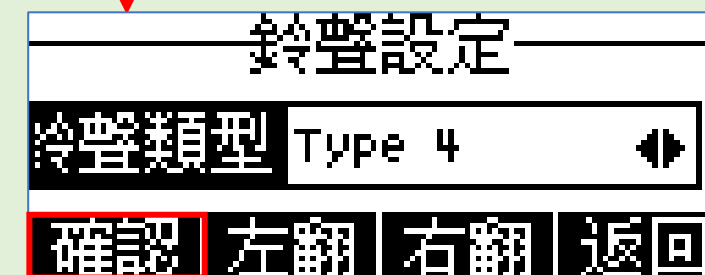
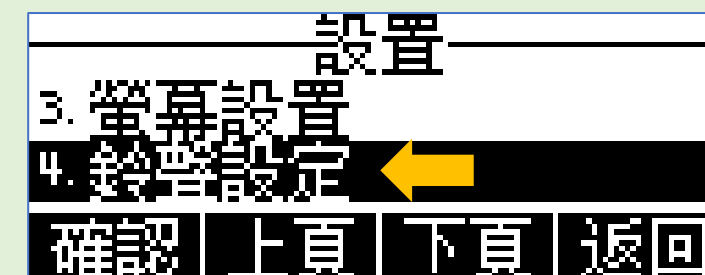
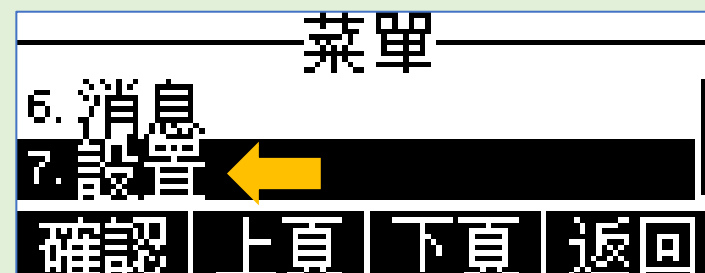
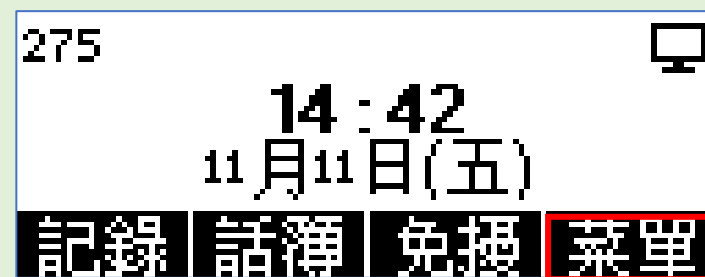
調整鈴聲

您可以設定話機鈴聲。

- ① 點選【菜單】
- ② 選擇【設置】
- ③ 選擇【鈴聲設定】
- ④ 透過方向鍵向下移動到【鈴聲類型】



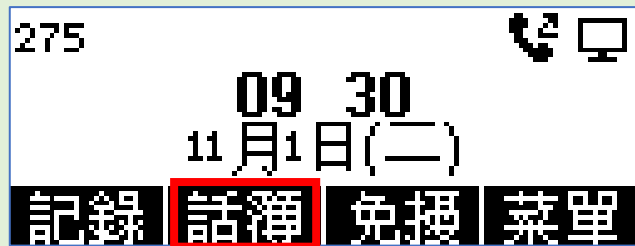
- ⑤ 透過方向鍵左右移動挑選鈴聲
- ⑥ 確定後選擇【確認】



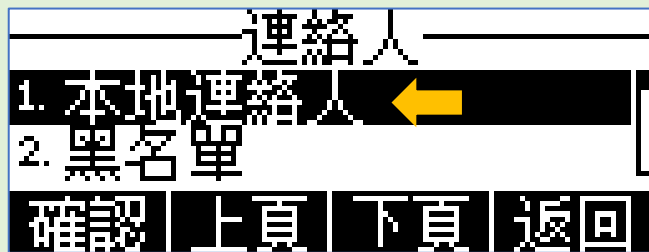
進階功能－常用聯絡人群組

您可將常用聯絡人儲存在話機的聯絡簿，方便撥出以及辨識來電

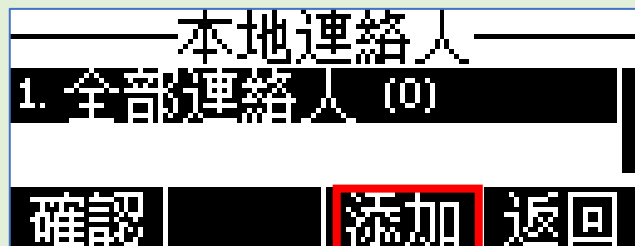
① 選擇話簿



② 選擇本地聯絡人



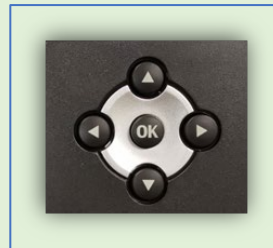
③ 選擇添加



④ 輸入組別名字



⑤ 使用話機上的方向鍵向下移動



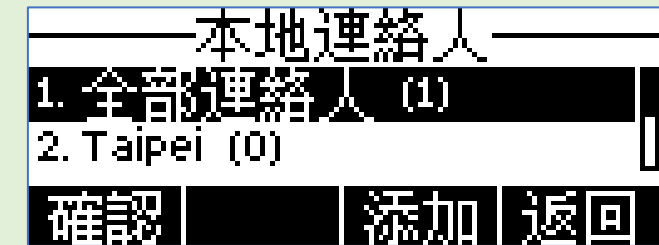
⑥ 選擇鈴聲 (群組可有專屬鈴聲)



⑦ 按下確認



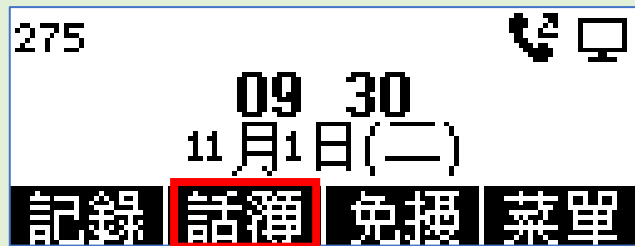
⑧ 完成畫面



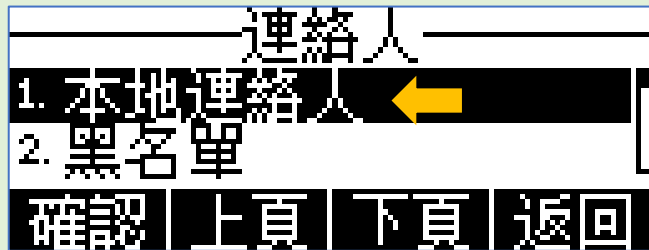
進階功能－常用聯絡人

您可將常用聯絡人儲存在話機的聯絡簿，方便撥出以及辨識來電

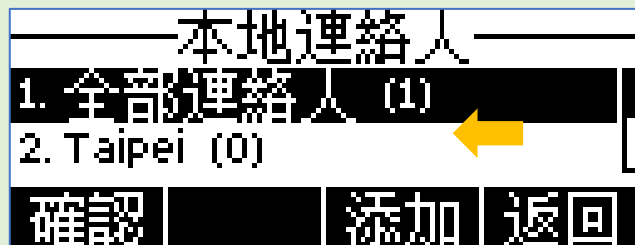
1. 選擇話簿



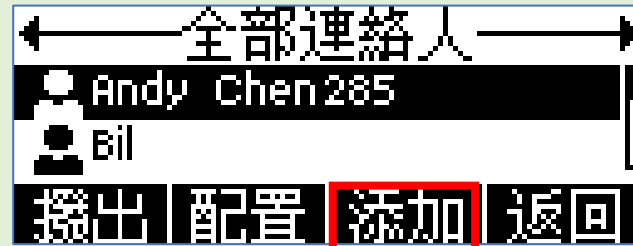
2. 選擇本地聯絡人



3. 選擇一個組別



4. 選擇添加



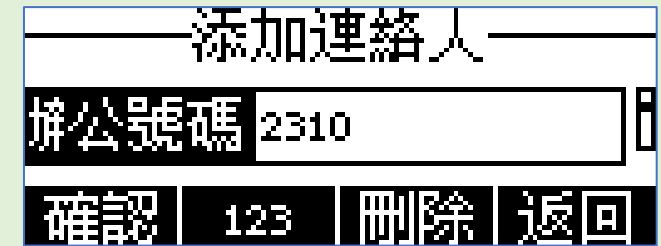
5. 輸入名字



6. 使用話機上的方向鍵向下移動



7. 輸入辦公號碼



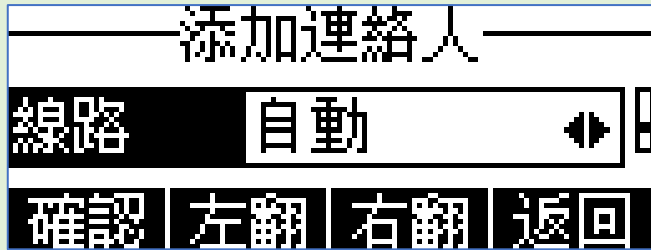
8. 輸入手機號碼



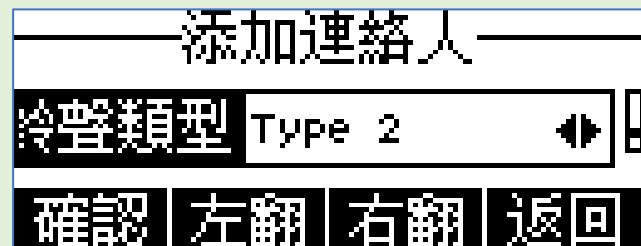
進階功能－常用聯絡人

您可將常用聯絡人儲存在話機的聯絡簿，方便撥出以及辨識來電

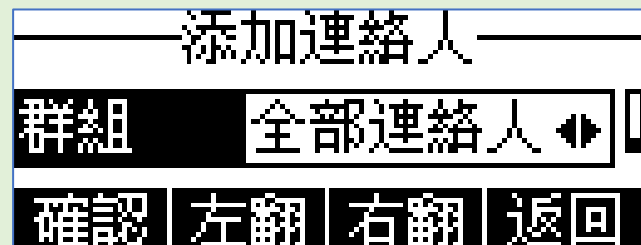
9. 選擇撥出的線路 (可選自動、L1、L2)



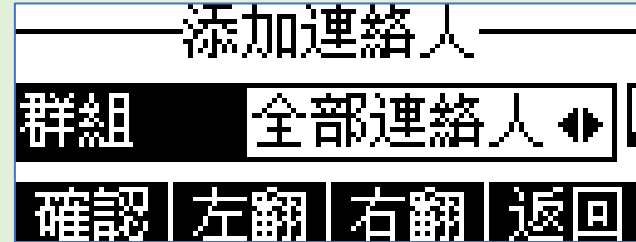
10. 選擇鈴聲 (連絡人可有專屬鈴聲)



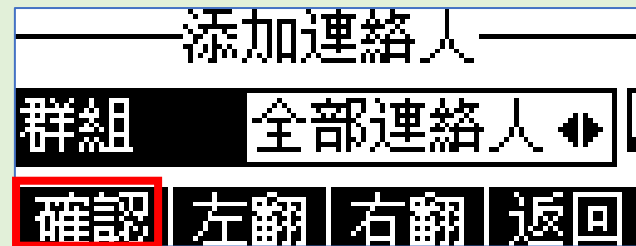
11. 再次確認群組



12. 再次確認群組



13. 按下確認



連絡人來電顯示方式



使用情境與參考

校區架構

- 淡水校區全面升一碼，前置碼為2

範例：22016 or 23035



校區碼

- 台北 (8) & 蘭陽 (7) 維持四碼不變

範例：8340 or 7340



校區碼

內線撥號方式

同校區同仁 -> 分機

跨校區同仁 -> 校區碼 + 分機

代接電話

*88 + 分機

*88 + 校區碼 + 分機

外部進線

同校區同仁 -> 分機

跨校區同仁 -> 校區碼 + 分機

其他功能

群響 -> 需同校區

代接 -> 需同校區

來電顯示與記錄 -> 僅分機

多人群響

適用: 無特定同仁處理的公開業務, 例如: 招生, 住宿

若有業務需要多人同時響鈴, 可以向資訊組申請群響功能。

申請時須註明: 群響的同仁名單、是否開啟群組語音留言, 語音留言收件者

• 群響組別有來電時:

- ① 來電者聽到響鈴聲, 未通話的分機全體響鈴, 直到其中一分機接聽
- ② 尚未接聽時, 來電者會聽到等待語音
「目前分機皆在忙線中, 您可以繼續等候, 人員將儘快服務您」
- ③ 長時間未接聽, 並且超過等候限制時

語音留言關閉: 來電者聽到再見訊息後被掛斷

「很抱歉, 目前分機無法接聽您的來電, 請稍後再撥, 謝謝」

語音留言開啟: 來電者可以留言, 指定的收件者會收到郵件

「目前分機皆在忙線中, 您可以繼續等候, 或按米字鍵進入語音信箱留言」

請假或離開位子

- 長時間離開位子，需要開會或請假時，有以下幾種方式應對來電：

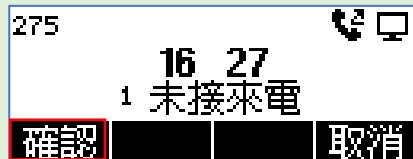
第一種方式：

可設定【[無條件轉接](#)】或【[無應答](#)】將來電轉接至代理人接聽

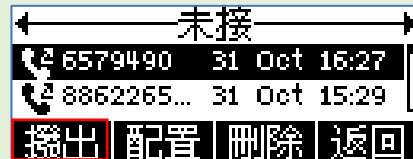
回到話機進階功能
呼叫前轉教學

第二種方式：

可事後於話機上查看未接的來電號碼並回電給對方



點選【確認】後查看號碼



點選【撥出】可直接回電

第三種方式：

若對方來電時有留下【語音信箱留言】，可至Email信箱確認留言的內容



請假或離開位子

- 來電者在以下狀態時會聽到的內容：

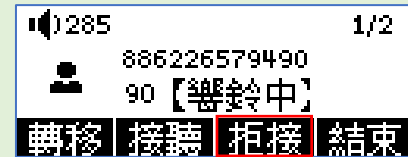
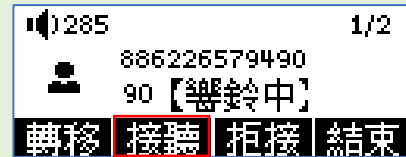
- ① 若已設置【[呼叫前轉](#)】至代理人接聽時，來電者僅會聽到響鈴聲，不會有任何間斷的感覺
- ② 響鈴到最後若無人接聽，將會聽到語音信箱

「分機目前無法接聽你的來電，請按星號回到主選單，或撥其他分機號碼，或在聽到遍聲後開始留言」

通話中收到來電

- 通話中，有第二通電話來電至您的分機，有以下幾種方式應對來電：

- ① 可直接按下【接聽】接起插播，第一通正在進行的電話將會進入【保留狀態】
- ② 可直接按下【拒接】讓來電直接進入語音信箱



- ③ 可取消插播並且設定【[遇忙轉接](#)】，將來電轉接至代理人

回到話機進階功能
呼叫前轉教學

- ④ 可事後於話機上查看未接的來電號碼並回電給對方
- ⑤ 若對方有留下【語音信箱留言】，可至Email信箱確認留言的內容

通話中收到來電

- 當您正在通話中，來電者會在一開始就聽到以下內容：

「您撥的分機通話中，已為您插播，請稍後」

- ① 若按下【拒接】讓來電直接進入語音信箱

「分機目前無法接聽你的來電，請按星號回到主選單，或撥其他分機號碼，或在聽到遍聲後開始留言」

- ② 設定【[遇忙轉接](#)】將來電轉接至代理人接聽時，來電者會持續聽到響鈴聲，不會有任何間斷的感覺，後續可以於話機上查看未接的來電號碼並回電給對方

- ③ 若持續讓插播響鈴，來電者會持續聽到響鈴聲，並且會在話機上看到有第二通電話的跑馬燈及提示音



秘書代接

適用: 單位主管需秘書或同仁過濾電話時

方法一：單一秘書過濾電話

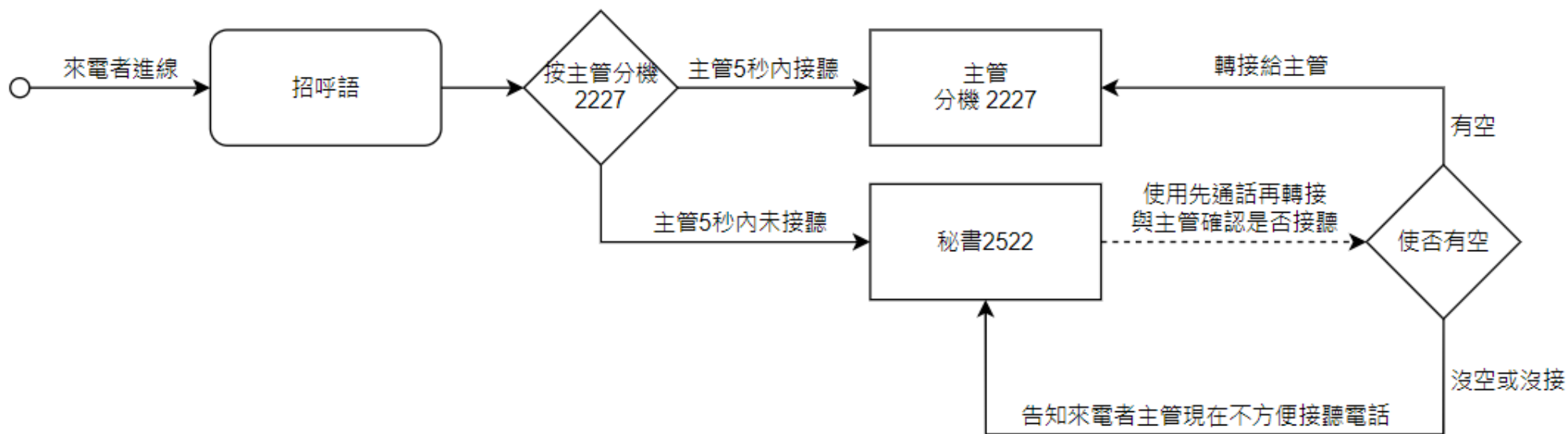
在主管話機設定[無應答轉接](#)，讓來電在一定秒數未接時轉接到秘書分機，秘書過濾來電後，使用[先通話再轉接](#)的方式轉接給主管

範例：

總務長：2227

秘書：2522

總務長話機設定5秒無應答轉接給秘書分機



秘書代接

適用: 單位主管需秘書或同仁過濾電話時

方法二：同仁群組過濾電話

在主管話機設定[無應答轉接](#)，讓來電在一定秒數未接時轉接到同仁群組，同仁過濾來電後，使用[先通話再轉接](#)的方式轉接給主管

範例：

總務長：2227
群組：103 (2522、2228、2378)
總務長話機設定5秒無應答轉接給群組

