

台灣大雲端總機疑難排除說明

以下為 FAQ 總表，請先查看您欲查詢的問題是否有在下列表格中，若有，請點選超連結跳轉至問題所在頁面，查看該問題的灰底處回覆。

(一)分機帳號使用問題

類別	序號	問題
一、分機帳號使用問題 手機 APP	1	請問 Apple 手機使用 APP 顯示非繁體中文時應如何排除？
	2	若手機 APP 想要設定不要響鈴，但新版的手機 APP 上的「允許本設備通話」按鈕已無法異動，要如何操作不要響鈴呢？
	3	通話中找不到撥號盤的按鈕，無法依語音系統的指示操作，要如何操作呢？
二、裝置使用問題- PC 版軟體	4	因使用的電話或是筆電解析度過高，導致使用 PC 版軟體，介面文字過小，要如何調整呢？
	5	請問電腦麥克風音量已調至最大，但對方還是但通話中對方聽到聲音仍然很小，要如何處理呢？
三、發受話問題	1	手機若將 APP 關閉，來電是否會響鈴？
	2	當我收到來電時，手機 APP、PC 版軟體、IP 話機 這 3 個裝置之間響鈴不同步是正常的嗎？
	3	手機 APP 無法撥出電話，要如何處理呢？
	4	外撥電話時皆會出現您撥的電話是空號的語音訊息，但可以撥到其他分機，請問是甚麼狀況呢？
	5	請問接到來電時手機 APP 沒有跳出顯示來電、來電沒有響鈴，或與 PC 版軟體 平(共)振延遲甚久時該如何處理？
	6	為何撥打增加撥打國際電話不通？
四、通話問題	1	請問我於通話期間出現聲音不清楚或有斷斷續續之情形
	2	語音宣告的內容分別是甚麼狀況的發生？
	3	指定轉接功能裡設定的電話有限制嗎？
	4	我與同事分機號碼互相設定轉接，為何只轉接一次，後續則不能再轉接了呢？
	5	若設定去電不顯示，撥打分機也會不顯示號碼嗎？

	6	我有開通語音信箱服務，但卻所有來電都被轉進語音信箱，無法正常接聽電話
五、 其他	1	是否提供所有分機的本月份通話紀錄的報表？

(二)異動設定問題

類別	序號	問題
一、 異動設定問題	1	請問如何變更異動語音自動總機的宣告音檔？
	2	請問總機碼或外線碼可以設定 0 或 9 或其他，「其他」是否有限制幾位數呢？
	3	請問專屬市話外撥顯示門號是指可以去話保密，還是可以變更顯示的號碼？
	4	請問語音自動總機之錄音檔格式及時間長度限制？
	5	請問台灣大雲端總機使用者若異動使用者中文/英文姓名資料時，會有通知嗎？

1. 請問 Apple 手機使用 APP 顯示非繁體中文時應如何排除？

進入手機設定，先將語言改為「繁體中文香港」，再改為「繁體中文台灣」即可。

2. 若手機 APP 想要設定不要響鈴，但新版手機 APP 上的「允許本設備通話」按鈕已無法異動，要如何操作不要響鈴呢？

若不想被手機 App 響鈴干擾，可請用戶將手機 App 登出，或於將台灣大雲端總機 App 的通知聲音關閉。

3. 通話中找不到撥號盤的按鈕，無法依語音系統的指示操作，要如何操作呢？

於通話畫面的右下角有「...」的 按鈕，請點選後，選擇撥號鍵盤。

4. 因使用的電話或是筆電解析度過高，導致使用台灣大雲端總機-電腦應用程式，介面文字過小，要如何調整呢？

PC 版軟體於『選項』『一般』內有 “啟用 Windows 顯示縮放” 可進行調整。

5. 請問電腦麥克風音量已調至最大，但對方還是但通話中對方聽到聲音仍然很小，要如何處理呢？

請以自測號碼 1212498、1212499 測試，仍有問題建議請貴公司 IT 或電腦廠商處理。

1. 手機若將 APP 關閉，來電是否會響鈴？

APP 即使關閉，若有來電還是會有響鈴。Android 手機若未響鈴，請至設定 - 自啟動管理工具，將台灣大雲端總機開啟，方能收到來電。

2. 請問接到來電時手機 APP 沒有跳出顯示來電、來電沒有響鈴，或與 PC 版軟體 平(共)振延遲甚久時該如何處理？

- ✓ 由於各廠牌手機為了讓手機增加可以使用的時間，普遍使用不同的省電模式或其他方法節省電力，使用者也可能另外安裝省電軟體，以上皆有可能導致手機 APP 的響鈴與通知無法正常運作。
- ✓ 除了關閉省電模式功能外，需要將台灣大雲端總機的 APP 設定為「允許背景程式執行」
- ✓ 台灣大雲端總機彙整常用手機廠牌設定步驟，請參考 [「各廠牌手機設定方式」](#) 的 FAQ 中的「省電模式設定方法」，找到對應的廠牌手機後逐步進行設定。若沒有符合您手機廠牌的設定，請參考各大廠牌提供之操作說明，或諮詢各大客服電話。

3. 手機 APP 無法撥出電話，要如何處理呢？

請重新登出您的帳號後，重新登入再試試看。

4. 當我收到來電時，手機 APP、PC 版軟體、IP 話機 這 3 個裝置之間響鈴不同步是正常的嗎？

- ✓ 因為用戶使用的這 3 種裝置可能採用不同網路環境，用戶端網路快慢會導致不同的延遲，所以各裝置之間無法完全同步響鈴
- ✓ 因本服務於來電時會先喚醒手機進行響鈴，所以手機機型 CPU 效能較低、安裝過多 APP 時，皆會影響到服務執行速度，故建議使用上無法接受延遲之用戶可另行採購 IP 話機。

5. 外撥電話時皆會出現您撥的電話是空號的語音訊息，但可以撥到其他分機，請問是甚麼狀況呢？

若貴公司申請本服務前有勾選需要外線碼時，則撥打外線時，皆要先按「0」或「9」，再撥打外線號碼才可以撥出至外線門號。

6. 為何撥打國際電話不通？

1. 請先確認您的分機帳號是否有設定限撥國際電話的設置，若有被設定為限撥國際，請貴公司的技術聯絡人進線客服(0809-000-809)進行申請，受理申請後約一個工作天後完成。
2. 若沒有被限制撥打國際電話，請確認手機 APP 以及 PC 版軟體的設定頁是否關閉「發話顯示」，有些國家會禁止未知電話撥打，所以再請將發話顯示鈕開啟即可。

1. 請問我於通話期間出現聲音不清楚或有斷斷續續之情形

(1) 為了避免耳機麥克風、藍芽等因素造成通話品質問題，**請您先移除耳機、麥克風，直接以手機通話，以確認通話品質是否回復正常**，若正常則為耳機、麥克風造成通話問題。

(2) 因為本服務是使用網路傳輸，所以**網路品質不好時可能導致通話品質出問題**，可參考下列方式處理：

- 使用手機 App

- 若使用 4G /5G 網路，請確認訊號良好（滿格或一半以上滿格）。
- 若使用 Wi-Fi，請確認訊號良好，再請貴公司 IT 或技術人員檢查網路環境，以及網路防火牆設定，例如：查看公司網路的 防火牆有沒有阻擋 APP 的訊號傳遞(阻擋網路封包)
- 假如您的 **Wi-Fi 訊號不佳，或是通話不清楚，建議改成 4G /5G 網路通話。**

- 使用 PC 版軟體

- 請先確認使用的網路為網路線上網、Wi-Fi 上網、4G/5G 網路上網
- 網路線上網：請檢查**網路接頭是否正確連接**，另再請公司 IT 或技術人員檢查網路環境，以及網路防火牆設定，例如：查看公司網路 的防火牆有沒有阻擋訊號傳遞(阻擋網路封包)
- Wi-Fi 上網：請先將電腦改連至自己手機的 **4G/5G Wi-Fi**，若通話正常，則請再請公司 IT 或技術人員檢查網路

2. 語音宣告的內容分別是甚麼狀況的發生？

撥打方式	忙線音
外線撥總機轉分機 - 忙線	"分機忙線中"
外線撥分機「專屬市話號碼」- 忙線	嘟嘟聲
外線撥總機轉分機 - 啟動勿干擾	"分機忙線中"
外線撥分機「專屬市話號碼」- 啟動勿干擾	嘟嘟聲
外線撥總機轉分機 - 未登入	嘟嘟聲
外線撥分機「專屬市話號碼」-- 未登入	嘟嘟聲
分機撥分機 - 忙線	嘟嘟聲
分機撥分機 - 未登入	"抱歉無法完成您這次通話"
分機撥分機 - 啟動勿干擾	嘟嘟聲

3. 指定轉接功能裡設定的電話有限制嗎？

無限制，依此分機帳號的權限(依限撥限制)。

4. 我與同事分機號碼互相設定轉接，為何只轉接一次，後續則不能再轉接了呢？

兩分機忙線或未接相互設定轉接只能轉 1 次，三分機以上設定忙線或未接轉接最多 5 次

5. 若設定去電不顯示，撥打分機也會不顯示號碼嗎？

同一個企業群組「Enterprise」下，撥打分機仍會顯示號碼。

6. 我有開通語音信箱服務，但卻所有來電都被轉進語音信箱，無法正常接聽電話

PC 版軟體內的設置請切換至「語音信箱的頁面」，查看是否有選擇到「所有通話都轉進語音信箱」或是「響鈴次數」設置為 0，請調整您的響鈴次數非為 0(每一次響鈴為 4 秒鐘)。

● 管理者平台問題

[回 FAQ 清單](#)

1. 是否提供所有分機的本月份通話紀錄的報表？

本服務的分機管理平台提供此查閱分機帳號通話明細的報表，若貴公司尚無分機管理者的管理者帳號，請洽詢本公司業務同仁協助申請。

● 異動設定問題

[回 FAQ 清單](#)

1. 請問如何變更異動語音自動總機的宣告音檔？

請提供音檔給貴公司負責業務，由業務同仁協助您進行異動。

2. 請問總機碼或外線碼可以設定 0 或 9 或其他，「其他」是否有限制幾位數呢？

僅能設定一位數。

3. 請問專屬市話外撥顯示門號是指可以去話保密，還是可以變更顯示的號碼？

可於申請台灣大雲端總時選擇去話需顯示群組代表號或專屬市話門號，完成申請後可透過貴公司之窗口(如公司技術聯絡人...)電洽本公司客服專線 0809-000-809，由客服中心人員進行異動。

4. 請問語音自動總機之錄音檔格式及時間長度限制？

單通時間長度限制為 300 秒，格式檔案格式：WAV 檔、編碼方式: PCM16、取樣頻率: 16000Hz, 位元深度: 16 bits、單聲道: Mono channel，錄音檔的開始和結束建議至少要有 50 毫秒(0.05 秒)的靜默。

5. 請問台灣大雲端總機使用者若異動使用者中文/英文姓名資料時，會有通知嗎？

您於異動使用者中文/英文姓名時，系統竣工後隔日早上會自動發送通知函及簡訊通知您重新設定，收到簡訊後請先登出 APP 並重啟軟體使用通知函上的密碼，再進行重設密碼。

