



GW1000配置资料

目录

contents

连接电脑

软件操

作 常见

故障

PART 1 连接电脑

- GW1000 （出厂默认为RS232串口连接，网口网络为选配功能）
- GW800/1600 （出厂默认为网口网络连接）

GW1000电脑连接（RS232串口连接）

第1步：使用配套的串口线、USB连接头、连接电脑。

IP用户板为选配功能，
请确认是否配置IP板



配套串口线

接RS232口，

USB口接电脑



第2步：从随机光盘获取并安装程控交换机管理软件、串口驱动，也可上官网下载。

第3步：右击软件图标选择“以管理员身份运行”打开软件。



登录密码：3008

GW1000电脑连接（RS232串口连接）

第2步：设置串口参数



默认为串口连接为99，需更改为实际串口号
在电脑的设备管理器可以查看



GW1000电脑连接（RS232串口连接）

第3步：设置串口参数后，重启打开软件，检查是否已连接成功



显示绿色代表
已经连接成功
红色代表连接
失败

连接故障分析		
是否使用配套的电话线（四芯）		更换USB接口
如果线有问题，更换4芯电话线尝试		重新安装串口驱动
拆机查看连接开关是否拨到串口位置		更换电脑

PART 2 软件操作

- 分机参数设置
- 外线参数设置
- IVR语音导航
- 分机号码字头管理
- 出局码更换
- 自动值班设置
- 话务监控
- 恢复分机号
- 电脑值班总机设置

分机参数设置

话务监控

参数设置

费率设置

话单查询

闹钟设置

用户登录

客户资料

帮助

退出

分机参数

时间设置

外线参数

IVR语音导航

字头管理

综合参数

通讯

物理号码	分机号码	名称	等级A	出局方式	等级B	群组	专用话机权	缩位权	监听权	分机只能使用某外线	押金	日夜服务	通话限时
1	9999		10	直拨	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
2	8002		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8003		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8004		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8005		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8006		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8007		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	6767		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8009		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8010		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8011		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8012		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8013		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8014		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8015		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
	8016		10	直拨	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
16	8017		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
17	8018		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
18	8019		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
19	8020		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
20	8021		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
21	8022		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
22	8023		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
23	8024		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
24	8025		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0
25	8025		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	0	0	AIR	0

能修改为4位数分机号要修改为头其它位要到字头设置后再分机号

分线双只能出

默认只能修改为8开头的4位数分机，需要修改为其它字头其它位数，需要到字头管理处设置后再修改分机号

分机通过专线呼出设置

双击修改分机只能从某外线出局

双击修改分机号码

双击修改呼出等级，‘0’为只能拨打内线，‘1’为可拨打市话，‘2’为可拨打长途，‘10’为无限制，‘11’为提机直接拨打热线分机

双击修改出局方式为‘直拨’或者‘拨0’（出局拨9时显示相同）

外线参数设置

话务监控

参数设置

费率设置

话单查询

闹钟设置

用户登录

客户资料

帮助

退出

分机参数

时间设置

外线参数

IVR语音导航

字头管理

综合参数

通讯

外线端口	线路类别	外线开关	计费方式	呼入方式	群组	虚拟总机1	虚拟总机2	虚拟总机3	虚拟总机4	取消总机	IP加拨	取消IP	专线分机1	专线分机2	专线分机3	专线分机4	取消专线
1		开	延时	人工值班	0	9999	0	0	0	清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
2		开	延时	人工值班	0	0	0	0	0	清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
3		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
4		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
5		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
6		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
7		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
8		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
9		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
10		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
11		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
12		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
13		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
14		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
15		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线
16		开	延时	人工值班	0	9999	8002			清总机	AIR	清IP	0	0	0	0	清专线

双击打开或者关闭对应外线端口

双击修改外线呼入时交换机的响应方式‘人工值班’，指定分机响铃，或者‘电脑值班’，由电脑语音自动应答

‘人工值班’模式下呼入响铃分机由虚拟总机定义，默认为8001和8002同时响铃，如需修改响铃分机，请先双击‘清总机’清除外线原始响铃分机，再填写新的虚拟总机

外线呼入要响铃分机设置

‘专线分机’用于绑定分机与某外线端口，实现分机呼出专线专用，此功能需和分机参数中‘分机只能使用某外线’同时设置

IVR语音导航

话务监控

参数设置

费率设置

话单查询

闹钟设置

用户登录

客户资料

帮助

退出

分机参数 / 时间设置 / 外线参数 / IVR语音导航 / 字头管理 / 综合参数 / 通讯

导航模式 同时响铃 设定 数字键 1 清除

数字	导航分机1	导航分机2	导航分机3	导航分机4	导航分机5	导航分机6	导航分机7	导航分机8
1	8005	8006	0	0	0	0	0	0
2	8003	0	0	0	0	0	0	0
3	8004	0	0	0	0	0	0	0
4	8005	0	0	0	0	0	0	0
5	8006	0	0	0	0	0	0	0
6	8007	0	0	0	0	0	0	0
7	8008	0	0	0	0	0	0	0
8	8009	0	0	0	0	0	0	0
9								

语音导传

初始化音频设备错误

Mp31

播放

暂停

停止

录入1

录入2

录入3

注意: 录制完请, 请把交换机语音口的耳机线拔下

恢复系统语音

1. 使用3.5mm AUX音频线连接电脑音频输出接头至交换机语音接口, 点击Mp31选择需要录入交换机的音频文件

2. 点击录入1开始录入音频

此设置需配合电脑值班模式使用

点击‘恢复系统语音’可恢复交换机出厂默认IVR提示语音

分机号码字头管理

话务监控 参数设置 费率设置 话单查询 闹钟设置 用户登录 客户资料 退出

分机参数 时间设置 外线参数 IVR语音导航 **字头管理** 综合参数 通讯

限制特许号 等级

限用码	等级
-----	----

分机字头 位数

- 字头1=4位
- 字头2=4位
- 字头3=4位
- 字头4=4位
- 字头5=4位
- 字头6=4位
- 字头7=4位
- 字头8=4位
- 字头9=4位

默认分机号为8字头的4位数
如果修改分机为801
需将字头8=4修改为8=3
修改后，分机才能有权限修改为3位数

出局码设置

分机参数

时间设置

外线参数

IVR语音导航

字头管理

综合参数

通讯

限制特许号 等级

一级

添加

清除

分机字头 位数

更改

限用码	等级
字头1=4位	
字头2=4位	
字头3=4位	
字头4=4位	
字头5=4位	
字头6=4位	
字头7=4位	
字头8=4位	
字头9=4位	

☐ 拨0出局、拨9至总台

☐ 拨9出局、拨0至总台

清除9字头

默认为拨0出局
拨9到总台

自动值班设置

HB国威话务管理系统

话务监控

参数设置

费率设置

话单查询

闹钟设置

用户登录

客户资料

退出

分机参数

时间设置

外线参数

IVR语音导航

字头管理

综合参数

通讯

延时计费时间

市话延时间: (0—90秒)

10

郊区延时间: (0—90秒)

10

国内延时间: (0—90秒)

10

国际延时间: (0—90秒)

10

当前日期: 2021-03-10

发送日期

当前时间: 16:18:40

发送时间

闪断时间: 1200

设置

自动值班模式

第一段定时模式

00:00:00

到

00:00:00

电脑值班

设置第一段

取消第一段

第二段定时模式

00:00:00

到

00:00:00

电脑值班

设置第二段

取消第二段

某天工作模式

星期

1

电脑值班

第一组日转换

取消第一组日转换

某天工作模式

星期

1

电脑值班

第二组日转换

取消第二组日转换

取消所有自动值班模式

返回

例如：要求9点至18点上班时
间使用人工值班，下班时间
使用电脑语音值班

- 1、设置交换机时间
- 2、设置第一段定时模式
只需设置第一段

恢复分机号

HB国威话务管理系统

话务监控 参数设置 费率设置 话单查询 闹钟设置 用户登录 客户资料 退出

分机参数 时间设置 外线参数 IVR语音导航 字头管理 综合参数 通讯

物理号码	分机号码	名称	等级A	出局方式	等级B	群组	专用话机权	缩位权	监听权	分机只能使用某外线	押金	日夜服务	通话限时
1	8001		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
2	8002		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
3	8003		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
4	8004		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
5	8005		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
6	8006		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
7	8007		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
8	8008		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
9	8009		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
10	8010		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
11	8011		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
12	8012		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
13	8013		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
14	8014		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
15	8015		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
16	8016		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
17	8017		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
18	8018		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
19	8019		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
20	8020		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
21	8021		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
22	8022		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
23	8023		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
24	8024		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
25	8025		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
26	8026		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
27	8027		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
28	8028		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
29	8029		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
30	8030		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
31	8031		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
32	8032		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0
33	8033		10	拨0	10	0	☐	☐	☐		0	AIR	0

批量设置界面

等级A 出局方式

等级B 群 组

监听权 缩位权

通话限时 分钟 押 金

日夜服务 ☐ 取消专用话机权 ☐

取消二次转移 ☐ 取消分机只能使用某外线 ☐

恢复分机号码 ☐ 清空分机号码 ☐

设定 返回

2021-03-10 16:31:08

分机号设置乱了，可恢复出厂分机号

批量设置 查找分机号码 确定

电脑值班总机设置

HB国威话务管理系统

话务监控

参数设置

费率设置

话单查询

闹钟设置

用户登录

客户资料

退出

分机参数

时间设置

外线参数

IVR语音导航

字头管理

综合参数

通讯

外线端口	线路类别	外线开关	计费方式	呼入方式	群组	虚拟总机1	虚拟总机2	虚拟总机3	虚拟总机4	取消总机	IP加拨	取消IP	专线
1		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
2		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
3		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
4		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
5		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
6		关	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
7		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
8		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
9		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
10		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
11		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
12		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
13		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
14		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
15		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
16		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
17		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
18		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
19		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
20		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
21		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
22		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
23		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
24		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
25		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
26		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
27		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
28		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
29		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
30		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
31		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	
32		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP	

外线参数批量设置

所有外线

呼入方式

电脑值班模式下响铃分机12

群组

IP加拨

取消专线分机

设定

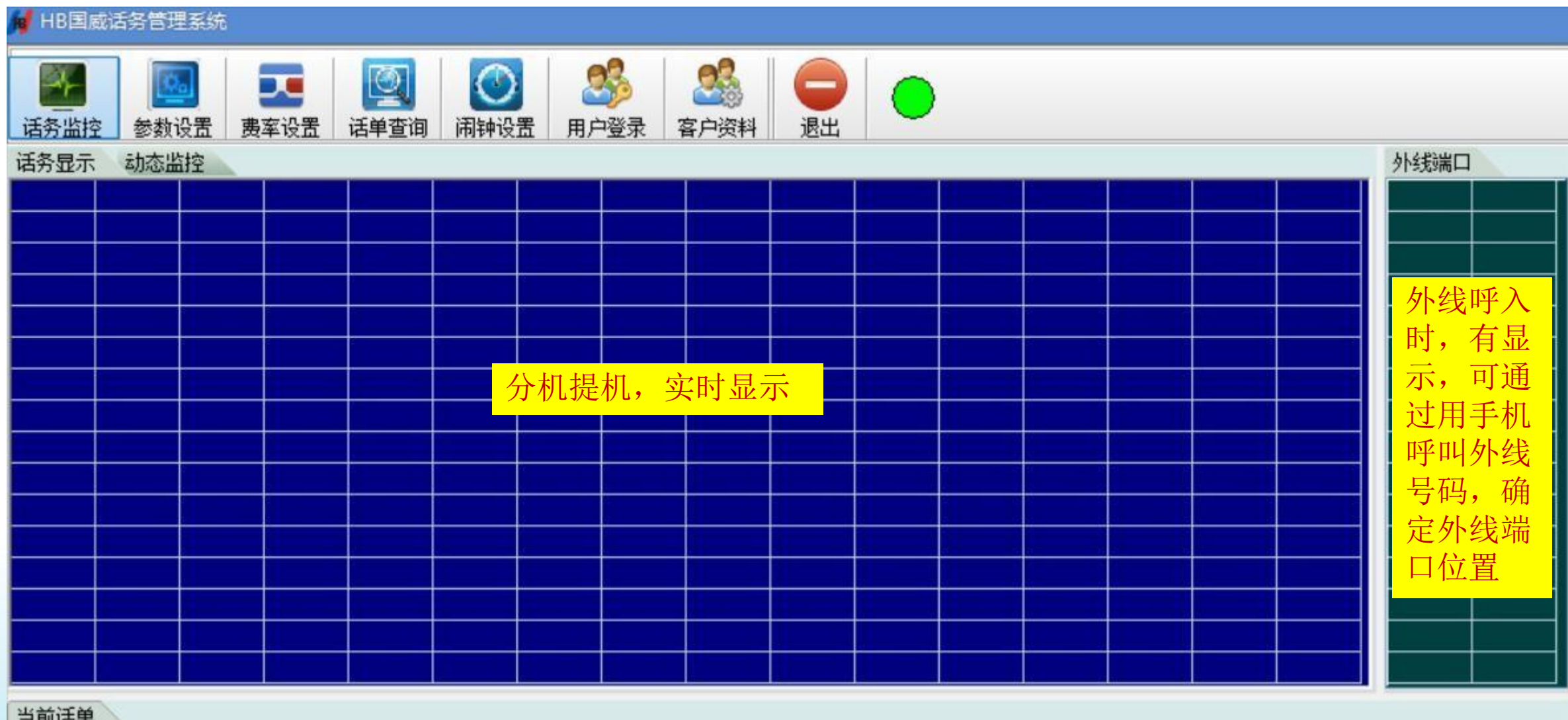
返回

2021-03-10 16:35:23

批量设置

呼入语音提示，按0，响铃分机设置，最多可设置2个，2个可设置同一个分机号

话务监控使用



PART 3 常见故障

- 呼出忙音
- 呼入无分机响铃
- 分机设置专线专用不正确

● 呼入无分机响铃

重新设置虚拟总机（呼入响铃分机）

第2步

设置呼入时要响铃的分机， 1条外线可响铃4个分机

分机参数

时间设置

外线参数

IVR语音导航

字头管理

综合参数

通讯

1条外线可响铃4个分机

	外线端口	线路类别	外线开关	计费方式	呼入方式	群组	虚拟总机1	虚拟总机2	虚拟总机3	虚拟总机4	取消总机
▶	1		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机
	2		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机
	3		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机
	4		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机
	5		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机
	6		关	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机
	7		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机
	8		关	延时	电脑值班	0	8001	8002			清总机

第1步 清总机

● 呼出忙音



● 分机设置专线专用不正确

分机专线专用设置分三步

HB国威话务管理系统

话务监控 参数设置 费率设置 话单查询 闹钟设置 用户登录 客户资料 退出

分机参数 时间设置 外线参数 IVR语音导航 字头管理 综合参数 通讯

物理号码	分机号码	名称	等级A	出局方式	等级B	群组	专用话机权	缩位权	监听权	
1	8001		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
2	8002		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
3	8003		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
4	8004		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
5	8005		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
6	8006		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
7	8007		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	
8	8008		10	拨0	10	0	☐	☐	☐	

呼出设置

分机只能使用某外线

第1步：
设置分机使用
某外线呼出

HB国威话务管理系统

话务监控 参数设置 费率设置 话单查询 闹钟设置 用户登录 客户资料 退出

分机参数 时间设置 外线参数 IVR语音导航 字头管理 综合参数 通讯

外线端口	线路类别	外线开关	计费方式	呼入方式	群组	虚拟总机1	虚拟总机2	虚拟总机3	虚拟总机4	取消总机	IP加拨	取消IP	专线分机1	专线分机2	专线分机3	专线分机4	取消专线
1		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP					清专线
2		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP					清专线
3		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP					清专线
4		开	延时	人工值班	0	8001	8002			清总机		清IP					清专线

第2步：呼入分机响铃设置
(先清总机再设置)

第3步：如果不让其它分机使用此外线，
可设置专线分机（先清专线再设置）

如果以上3步都还不正确，
恢复分机号，再重新设置

制造商：深圳国威电子有限公司

地址：广东省深圳市罗湖区莲塘罗沙路3038号国威大厦

服务热线：400-800-5056