

第二篇 应用篇



100 种电话语音传真范例



【本章重点】

介绍 100 种语音传真应用范例，几乎包括了国内外大部份的电话语音传真应用，这些范例可帮助您触类旁通，启发新的点子，本章对于您将非常具有价值！

本章某些部分同时列出设计这 100 种语音传真应用的语音系统的秘诀。2-14 节介绍常用的设计秘诀。



【100 种的电话语音传真应用范例】

在日常的生活上，常常可见到、听到许多的电话语音传真应用，本书收集了将近 100 种的电话语音传真应用范例，几乎包括了大部份的电话语音传真应用，您可

以参考这些应用范例与构想，触类旁通，让您快速地设计出，符合您特殊需要的电话语音传真应用。

将近 **100** 种的电话语音传真应用范例，包括：

一般的语音系统、各种传真的应用、传播/娱乐语音系统、杂志语音系统、交通语音系统、旅游语音系统、旅馆语音系统、货运(快递、邮件)语音系统、教学语音系统、医院语音系统、政府语音系统、其它的语音系统等的电话语音传真应用。



【注意】有些国外的方式，在有些地方是不合适的。



【100 种电话语音传真应用的设计秘诀】

本章同时列出设计这 100 种语音传真应用的语音系统的秘诀。【设计秘诀】所述的设计方法，会在第四章的语音软件产生器中详细说明。

2-1 一般的语音系统

本节列出约 30 种一般语音系统的电话语音传真应用范例与其设计秘诀。

1.商品买卖语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话),输入电话区号(zip),再输入有兴趣的商品代号,语音查询系统将告诉您最近经销商(或连锁店)的电话号码与住址。

 【设计秘诀】-->按键输入元件 p4(输入电话区号 zip、商品代号)
)--> 数据库操控元件-->文字播放元件

若您需要,语音系统可自动将此通电话转到最近的经销商(或连锁店)或业务人员,您可直接与之交谈。

2.特殊商品(特殊服务)语音系统

有些卖特殊商品(或提供特殊服务)的人,不想让别人知道他的电话号码时,来电者可利用语音系统,选择有兴趣的商品(或服务),得到商品(或服务)的语音或传真简介。

 【设计秘诀】-->按键输入元件 p4(输入电话区号 zip、商品代号)--> 数据库操控元件-->文字播放元件和提供对应商品的语音或传真简介)。

若来电者有兴趣购买,语音系统可自动将此通电话转到卖特殊商品(或提供特殊服务)的人,与之直接交谈。

3.语音信息查询系统

您由一般电话机打电话到语音查询系统(可为免费电话), 听到语音引导您, 在电话机按键选择有兴趣的项目, 需要更详尽的资料时:

(a) 您可在电话机按键输入传真的号码, 可得到详尽的传真资料

 【设计秘诀】常用的设计秘诀 【常用秘诀2】

(b) 或留言, 留下电话号码与住址, 以便将详尽的资料寄给您。

 【设计秘诀】-->留言信箱(留下有兴趣的商品、电话号码与住址)

(c) 或自动将此电话转到服务人员, 与之直接查询交谈。

 【设计秘诀】利用交换机转接功能, 转接此电话:

-->电话转接元件(自动将此电话转到内部服务人员)

4.生活信息语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统, 在电话机按键选择要查询的代号, 可查询听到如股票收盘价格与成交数量(输入股票代号)、天气预告、饭店旅馆信息查询、花店信息查询、计程车呼叫查询、拖吊车服务、火车时刻表查询、商品特价、杂志内容的语音简介, 和电影介绍、新书简介、新闻、休闲旅游、科技新知等语音信息。

 【设计秘诀】-->-->按键输入元件 p4(输入电话区号 zip、商品代号) --> 数据库操控元件语音讯息信箱

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到最近的主办单位或服务人员，您可直接与之查询询问。

若此项服务非免费，可由点数卡扣点数的方式，或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。



5. 自动总机系统

自动总机系统提升公司形象，节省总机人力，自动转接来电者打来的电话到分机，若无人接听或忙线中，来电者可留言，留言后自动呼叫被找的人的CELLPHONE或打电话(大哥大)通知。每一位公司职员有一个专用的语音信箱，以听取留言。

(a) 上班/下班/午休不同期间，提供不同总机语音或走不同路径功能。

(b) 同一套总机提供多国语言，如英语，普通话，广东话。



【设计秘诀】利用语言切换信箱，切换到不同语言的功能：

-->语言切换信箱(切换系统语音sysvoc到不同语言)。

(c) 自动总机转接时若没有人接听(No Answer)或讲话中(Busy)，则可选择：

(i) 留言，(ii) 继续等待，(iii) 跳到其他语音信箱，或(iv) 转接其他分机。



6. 自动传真回覆系统

当客户希望得到详尽的传真资料时，就可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的传真资料，节省人力。

7.电话订单输入语音系统

经销商(或连锁店)，由一般电话机打电话到电话订单输入语音系统，在电话机按键输入经销商(或连锁店)号码及密码，再输入订购商品号码与数量，即可订购商品。并可电话语音查询或取消所订购的商品，查询处理的结果，是否有存货，及预定交货时间与数量。

语音系统可将用电话所订购的商品号码与数量，预定交货时间等信息，自动传真

 【设计秘诀】自动传真给订购者，是否有存货，及预定交货时间与数量等信息：

-->执行程序元件或数据库操控(由资料库，寻找检查是否有存货，及预定交货时间与数量，准备传真文件与 DIAL.TXT)-->DIAL.TXT 送传真资料。

自动印出每日所订购的商品号码与数量：

-->执行程序元件(由资料库，寻找检查每日所订购的商品号码与数量)-->印出资料。

给订购者。或自动印出每日所订购的商品号码与数量，给业务部门准备出货用。

8.语音信箱系统

每一成员有一个语音信箱，可经电话在语音信箱留言(在电话机按键输入语音信箱号码)，留言后可通知B-B机或电话。通知电话时，输入密码后，可听取留言。可经电话听取留言(在电话机按键输入语音信箱号码和密码)。



9.股市语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话),输入帐户号码,即可查询成交回报(成交股票、数量),股市大盘分析,股票即时或收盘价格、成交数量(输入股票代码)等。



10.讲故事/听笑话语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统,在电话机按键选择,可听到(歌星、明星)讲故事、笑话、相声等语音信息。若此项服务非免费,可由点数卡扣点数的方式,或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。



11.买卖中介语音系统(语音跳蚤市场)

使用电话打电话到语音系统,要卖东西的人依照分类,到分类的语音信箱,录制要卖东西的信息;要买东西的人依照分类,到分类的语音信箱,听取卖方录制的信息。分类作为房子出租,房子买卖,新旧汽车买卖,求才寻职,家教中介服务,电动玩具买卖,商品买卖,找人聊天等应用。每个分类可作更细项分类,如房子买卖,可分价格范围、地点、面积范围等。

若此项服务非免费,可由点数卡扣点数的方式,或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。计费方式可分:计次,计时或免费三种。



12.房屋中介语音系统

要买房子的人,使用电话打电话到语音系统,用电话输入价格范围、地点、面积范围等分类,可查询听到要卖的房子简介等语音信息。

若须详尽的资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽出售房子的传真资料；或留言留下电话号码与住址，以便将详尽出售房子的资料寄给您。

若需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问，安排参观。



【设计秘诀】利用交换机/交换卡转接功能，转接此通电话：

-->转接元件(自动将此通电话转到内部服务人员)。



13. 银行语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，输入帐户号码与密码，即可查询银行存款余额、划拨转帐、查询贷款金额与到期日、查询目前存款贷款利率、查询目前外币汇率、电话语音外币买卖、申报金融卡遗失等

若须详尽的对帐单，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的对帐单传真资料；或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的对帐单资料寄给您。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



14. 信用卡语音系统

信用卡语音系统可让您查询信用卡额度、查询信用卡消费明细、申请信用卡、申报信用卡遗失等：

(a)查询信用卡额度：人或来查询的语音系统，可由电话机上按键输入信用卡号码，语音系统可自动查询信用卡额度、是否过期等，自动语音播放查询结果，或播放按键音给来查询的语音系统。

(b)查询信用卡消费明细：可由电话机上按键输入信用卡号码，语音系统可自动语音播放此信用卡的消费明细。

若须详尽的对帐单，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的对帐单传真资料；或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的对帐单资料寄给您。

(c)信用卡的申请、遗失申报：

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，留言留下电话号码与住址，以便将信用卡的申请资料寄给您。

可由电话机上按键输入信用卡号码，申报信用卡遗失。

可提供多国语言，如英语、普通话、广东话，供您由电话机选择。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



15.传真服务器(Fax Server)

传真服务器(Fax Server)与网络相接，任何一个人可由电脑，经过网络，送传真资料到传真服务器(Fax Server)，再经多线传真卡统一送传真出去(可立即传送或定时传送)；传真服务器(Fax Server)接收传真到电脑后，会打电话(到分机)

或呼叫CELLPHONE，通知接收到传真，可由电脑，经过网络，看收到的传真资料或印出。



16. 电子邮件/传真/语音信箱整合中心

将电子邮件(E-Mail)，传真信箱(Fax Mail)，电话语音信箱(Voice Mail)等三个分别独立的系统，集成成一个相关的系统：

(1) 收到的电子邮件(E-Mail)，经TEXT-TO-SPEECH转成语音信箱格式(Voice Mail)，可由电话听到。或经TEXT-TO-FAX转成传真格式(Fax Mail)，经传真卡送传真出去。

(2) 接收传真到电脑后，会打电话(到分机)，通知接收到传真，可由电脑，经过网络，看收到的传真资料或印出。

(3) 将要传出的电子邮件(E-Mail)，经TEXT-TO-FAX转成传真信箱(Fax Mail)，经多线传真卡统一送传真出去。



17. 征求命名语音系统

可征求节目、歌曲、产品、活动等名称的命名，民众由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上可留言命名，并留下电话号码与住址，以便命名被采用后，或用抽奖方式，将奖品寄给命名者。



18. 电话择友语音系统

有两种方式：

1.语音信箱方式：使用电话打电话到语音系统，用电话输入择友性别/年龄/学历条件，电脑选择符合条件的会员号码，留言给符合的会员，会员留言后打B-B机或电话通知符合条件的会员。

2.线上即时交谈方式：会员使用电话输入择友条件，择友条件(可设年龄、学历，及结交新、旧朋友)。电脑选择符合条件的会员，择友的方式有：

(a) 热线直通方式：主动打电话给符合条件的会员，若符合条件的会员想接电话，即将两线相接，线上即时交谈(会员可由电话设定电话号码及接电话期间)。

(b) 等待来电方式：若电话线上3分钟内(时间可由站长设定)有符合条件的会员来电，即将两线相接，线上即时交谈。

若此项服务非免费，可由点数卡扣点数的方式，或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。



19.回拨(CALL BACK)语音系统

与(国外的)电话公司租用专线或洽谈特惠办法，利用与电信局长途电话费率的价差(或利用800免费电话与大哥大费率的价差)，或利用电信局美国长途电话的特惠办法：

(a) 打到国外(或大哥大)的电话，使用者先打电话到语音系统，由语音系统透过专线(或800免费电话)，转接使用的电话到国外的电话(或大哥大)。

(b) 传送到国外(或大哥大)的传真，使用者先传送传真到语音系统，由语音系统接收传真加以压缩后，透过专线，传送传真到国外的传真机。

(c) 打到美国以外的电话，使用者先打电话到美国的语音系统，由语音系统转接使用的电话到美国以外的电话。



20.汽车修护语音查询系统

要查询汽车修护状况的人，由一般电话机打电话到语音查询系统，输入车号或修护单号码，即可查询修护状况，费用，取车时间等语音信息。

汽车修好时，语音查询系统即自动打电话通知车主来取车。



21.汽车拖吊电话语音查询系统

要查询汽车拖吊状况的人，由一般电话机打电话到语音查询系统，输入车号，即可查询汽车是否被拖吊，及费用，拖吊地点等语音信息。



22.汽车遗失电话语音查询系统

要查询汽车遗失状况的人，由一般电话机打电话到语音查询系统，输入车号，即可查询汽车是否遗失，及遗失地点等语音信息。



23.目录行销语音系统

目录上印有商品代号，有兴趣的顾客，由一般电话机打电话(可为免费电话)到语音系统，在电话机按键输入商品代号，可听到商品的语音简介：

(a) 需要更详尽的资料时，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的传真资料。

(b) 或留言，留下电话号码与住址，以便将详尽的资料寄给您。

(c) 或自动将此通电话转到服务人员，与之直接查询交谈订购。

(d) 或在电话机按键输入订购商品代号与数量，即可订购商品。



24. 电话行销语音系统

语音系统主动打电话出去给潜在(有兴趣)的顾客或老顾客，播放预录的商品简介、新产品、促销活动等语音。

若需要更详尽的资料时，顾客可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的传真资料。或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的资料寄给顾客。或自动将此通电话转到服务人员，与之直接查询交谈订购。

打电话出去时，可自动侦测接电话的是人，或电话答录机，或传真机。如果是人接电话，则播放语音，介绍商品语音简介；如果是电话答录机接电话，则在播放语音的当中，听到电话答录机的嘀一声后，自动重头播放商品语音简介，以便答录机录下完整的语音内容；如果是传真机接电话，则自动传送商品目录的传真资料。



25. 电话催缴语音系统

用于电话费、会费、水电煤气费、收视费等费用的电话自动催缴，语音系统主动打电话出去给顾客，播放催缴的语音。



26.电话征询语音系统

语音系统主动打电话出去给潜在(有兴趣)的民众, 播放预录的征询意向、政见发表、市场促销活动、感谢、新产品征询等语音, 或政府民意调查。

打电话出去时, 可自动侦测接电话的是人, 或电话答录机, 或传真机。如果是人接电话, 则播放语音, 介绍商品语音简介; 如果是电话答录机接电话, 则在播放语音的当中, 听到电话答录机的哔一声后, 自动重放商品语音简介, 以便答录机录下完整的语音内容; 如果是传真机接电话, 则传送商品目录的传真资料。



27.电话民意调查语音系统

语音系统主动打电话出去给民众, 播放预录的语音问题, 民众在电话上按数字投票表达意见(如「您好, 有几个问题, 想征求您的意见, 问题一, ..., 赞成按1, 不赞成按2, 没意见按3; 问题二, ..., 赞成按1, 不赞成按2, 没意见按3, ...」)。可由电脑输出民意调查的统计结果。



28.传真行销系统

语音系统主动打电话出去, 传真给潜在(有兴趣)的顾客或老顾客, 有关商品简介、新产品、促销活动、商品目录等传真资料。



29.会员传真系统

语音系统主动打电话出去, 传真给会员有关活动、开会通知等传真资料。



【设计秘诀】准备DIAL.TXT打电话送传真。

2-2 各种传真的应用

应用传真可用于许多的应用，作为以下用途：

- o 大量传真传送系统
- o 自动传真回覆系统
- o 传真转送系统
- o 其它传真系统



2-2-1 大量传真传送系统

大量传真传送(FAX BROADCAST)系统，将同一传真资料，自动大量传送给一群许多人。可设定24小时传送，或在最便宜的时段(如夜间时)传送。可使用多线传真，同时传送传真。



【设计秘诀】准备 DIAL.TXT 打电话送传真。

大量传真传送系统的运用例子，如：



1.公司大量传真传送系统

公司可传送新产品讯息、新价格等各种传真资料，自动大量传送给经销商、连锁店、分公司、或主要客户。



2.俱乐部大量传真传送系统

俱乐部可传送俱乐部举办的活动、商业机会、会员连络、或市场动态等各种讯息的传真资料，自动大量传送给所有的会员。

3.股友社大量传真传送系统

股友社可自动传真股市分析给所有的会员。

4.公司产品传真行销系统

公司可传送新产品讯息、公司产品目录、价格表等各种传真资料，自动大量传送给潜在的客户。

5.传真媒体系统

媒体(杂志社、报社)公司，可发行传真杂志，用传真方式发行杂志，将商机、每日报纸摘要、或市场动态等各种即时变动的讯息，随时或每日，自动传真传送给所有的订户。可依照不同的订户需要，自动将不同的信息，传送传真给不同的订户。

2-2-2 自动传真回覆系统

自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，让客户、会员、民众用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，按键选择要的传真资料，立即可得到详尽的传真资料时，节省人力。

可设定24小时传送，或在最便宜的时段(如夜间时)传送。可使用多线传真，同时传送传真。

 【设计秘诀】准备DIAL.TXT打电话送传真。

自动传真回覆运用例子，如：



1.旅行社自动传真回覆系统

客户希望得到详尽的旅游安排简介、行程资料等各种传真资料，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的传真资料。



2.杂志社自动传真回覆系统

读者希望得到广告的详尽传真资料，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的传真资料。



3.公司目录自动传真回覆系统

客户希望得到详尽的产品目录、价格表等各种传真资料，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的传真资料。



4.公司售后服务自动传真回覆系统

客户希望得到详尽的技术资料、售后服务办法、Q&A等各种售后服务传真资料，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的传真资料。



5.股市分析自动传真回覆系统

股友社的会员，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统，立即可得到详尽的股市分析传真资料。



6.成交自动传真回覆

投资大众，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的股市成交传真资料。



7.电影内容自动传真回覆系统

观众，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到详尽的电影内容介绍传真资料。



8.俱乐部自动传真回覆系统

俱乐部会员，可用电话或传真机打电话到自动传真回覆系统 (Fax-Back System)，立即可得到俱乐部活动、商业机会、会员连络、或市场动态等各种讯息的详尽传真资料。



2-2-3 传真转送转发系统

传真转送系统，将此系统所收到的传真资料，可加以处理，再自动打电话出去，转送到另一个或许多的传真机。

传真转送系统收到传真资料时，可自动打电话或呼叫CELLPHONE，通知您。您在外面，可使用任何一个电话，即可设定要转送的传真号码。

或者，您在外面，可使用任何一个电话或传真机打电话到传真转送系统，立即可得到此系统所收到的传真资料。

一个传真转送系统，可让多人使用，即每人有一个传真信箱与密码。

可设定24小时传送，或在最便宜的时段(如夜间时)传送。可使用多线传真，同时传送传真。

传真转送系统的运用例子



1. 办公室传真转送系统

让您可不在办公室，也可收到传到办公室的传真资料。下班回家，也可收到传到办公室的传真资料。在旅行中，也可使用当地的传真机，收到传到办公室的传真资料。



2. 办公室传真节省系统

所有要传真的资料，先传真到办公室传真节省系统，系统自动选择在每个电话公司之最便宜的时段(如A电话公司夜间19:00-23:00时段最便宜，B电话公司日间AM1:00-5:00时段最便宜)，再自动(立即或定时)打电话出去，一一传送出去，节省传真费用。

或使用一般的电话线，由语音系统接收传真，加以压缩后，透过一般的电话线，传送传真到国外的传真机，节省传真费用。



3. 回拨(CALL BACK)传真系统

与(国外的)电话公司租用专线或洽谈特惠办法，或利用电信局美国长途电话的特惠办法，传送到国外(或大哥大)的传真，使用者先传送传真到语音系统，由语音系统接收传真，加以压缩后，透过专线，传送传真到国外的传真机。



2-2-4 其它传真系统

其它的传真系统，如下：



1. 传真服务器(Fax Server)

传真服务器(Fax Server)与网路相接，任何一个人可由电脑，经过网络，送传真资料到传真服务器(Fax Server)，再经多线传真卡统一送传真出去(可立即传送或定时传送)。

传真服务器(Fax Server)接收传真到电脑后，会打电话(到分机)，通知接收到传真，可由电脑，经过网路，看收到的传真资料或印出。



2. 电子邮件传真中心

电子邮件(E-Mail)，经TEXT-TO-FAX转成传真格式(Fax Mail)，经传真卡送传真出去。



【设计秘诀】利用 DIAL.TXT，传送传真：

-->执行程序 (准备传真文件，DIAL.TXT)-->送传真(立即传送或定时传送)。

此功能，让有与电子邮件(E-Mail)系统相连接的人，可与没有与电子邮件(E-Mail)系统相连接的人连络。接收传真到电脑后，会打电话(到分机)，通知接收到传真，可由电脑，经过网路，看收到的传真资料或印出。将要传出的电子邮件(E-Mail)，经TEXT-TO-FAX转成传真信箱(Fax Mail)，经多线传真卡统一送传真出去。



【设计秘诀】-->执行程序(准备传真档名)-->收传真元件(接收传真)-->执行程序(准备DIAL.TXT)-->打电话到分机或，通知接收到传真。

3.机密资料传真系统

机密资料传真系统，将此系统所收到机密的传真资料，保存到电脑，须有密码，才可看到，而非所有人都可以看到。一个机密传真系统，可让多人使用，即每人有一个传真信箱与密码。可设计要传真的机密资料，先传真到机密资料传真系统，系统自动加以保护加码后，送传真出去。另一机密资料传真系统，接收传真后，自动加以解码还原。

4.节省传真系统

所有要传真的资料，先传真到节省传真系统，系统自动加以压缩后，透过一般的电话线，传送传真到国外的传真机，节省传真费用。可设计要传真的资料，先传真到节省传真系统，系统使用高速方式(如使用高於一般传真机9, 600BPS的14, 400BPS传真速度；或使用G4方式，而非一般传真机的G3方式。可节省20%-30%的传真费用)，送传真出去。接收传真的传真系统，也须是高速传真系统。

5.大量传真接收系统

大量接收传真者，可使用多线传真系统，多线同时接收传真，以避免客户抱怨传不进来。

6.传真确认(挂号)系统

传真到传真确认(挂号)系统的资料，接收OK后，系统自动回电原送传真者，确认接收到传真。此应用适用于需要确认的一些场合。

2-3 电话秘书语音系统

招收会员，呼叫CELLPHONE，或留言后可通知CELLPHONE或电话。

会员在电话中听取新旧留言，录制删除主人留言，录制删除特别信箱留言，设定清除定时呼叫时间，设定清除勿干扰，听取遗漏通号，改密码，听取可使用次数，设定电话/呼叫器等功能。

并提供定时呼叫、主人留言、特别信箱(会员可留言给多个非会员听)、在CELLPHONE上显示第几通与可在电话中查询显示在CELLPHONE的号码功能(以解决接收不良问题)、电话自动催缴功能、速拨、群呼、留言最多次数与最长时间可设定、完整的会员管理系统(缴款/计次/过帐/停用日期管理)等功能。

站长可使用电话遥控新会员开户，电话遥控设定会员停用/重新开启，电话遥控增减累计余额和查询会员密码。

各种功能的设计方式，如下：



1. 呼叫会员 CELLPHONE/留言

(1) 打电话进来，在电话中输入传呼号码后，按1留下电话号码，电脑自动呼叫会员CELLPHONE，在CELLPHONE机上显示「所留下的电话号码(序号：第几次)」

(2) 或在电话中输入传呼号码，按2留言给会员。

每个会员，最多留言长短可设定，请执行语音软件产生器(VM Manager)，在「系统设定」(System)中选「时间设定」，修改「来电者留言时，可录制的最

长时间：」(Maximum Incoming Message Length)，即可设定最多留言几秒和远端遥控更改招呼语最多录音几秒。

2.在电话中输入选项

打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，可输入选项，选择在电话中听取新旧留言，录制删除主人留言，录制删除特别信箱留言，设定清除定时呼叫时间，设定清除勿干扰，听取遗漏通号，改密码，听取可使用次数，设定电话/呼叫器等功能。

3. 定时呼叫功能

(1) 设定定时呼叫：打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，输入选项，选设定定时呼叫：

(2) 所设定的时间一到，电脑自动呼叫会员CELLPHONE机，在CELLPHONE机上显示「预设显示码-119」(119表定时呼叫)，会员可打电话进来听取设定时的留言。

4.在电话中听取新旧留言

(1) 听取新留言：打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3听取留言，输入密码后，若有新留言，电脑自动播放新留言。

(2) 听取旧留言：若要听取旧留言，可再输入选项，选听取旧留言。



5.主人留言

(1) 听主人留言：打电话进来，在电话中输入传呼号码后，若有录制主人留言，电脑自动播放主人留言：

(2) 录制/删除主人留言：打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，输入选项，选录制删除主人留言。



6.特别信箱留言

特别信箱功能可作会员与非会员间的双向沟通：会员-->非会员：会员可留言在特别信箱，给非会员听。非会员-->会员：非会员可留言在会员信箱，给会员听

(1) 非会员听特别信箱功能留言：打电话进来，在电话中输入传呼号码，按4(听取特别信箱留言)，输入特别信箱号码：

(2) 录制删除特别信箱留言：

打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，输入选项，选录制删除特别信箱留言，每个会员可留言给多个非会员听(多个特别信箱)



7.设定清除勿干扰

打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，输入选项，选设定清除勿干扰：

8.听取遗漏信息

在CELLPHONE机上显示呼叫序号，可在电话中查询显示在CELLPHONE机的号码功能，以解决接收不良问题。

打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，输入选项，选听取遗漏通号

9.电话自动催缴功能

自动电话催缴会费，当会员听取新留言时，会听到催缴通知。在「催缴期间」，若会员累计余额小于个人的服务费时，则当会员听取新留言，在输入密码后，会听到催缴通知。



10.改密码，听取可使用次数

打电话进来，在电话中输入传呼号码，按3(听取留言)，输入密码后，输入选项，选改密码或听取可使用次数：

11.设定电话/呼叫器

会员可打电话进来，在电话中选择留言转递的方式。

留言转递的方式可选择「转递到呼叫器」(留言给会员后, 电脑自动呼叫会员CELLPHONE机)或选择「转递到电话」(留言给会员后, 电脑自动呼叫会员电话)

打电话进来, 在电话中输入传呼号码, 按**3**(听取留言), 输入密码后, 输入选项, 选设定电话/呼叫器

2-4 传播、娱乐语音系统

传播、娱乐事业可使用语音系统，作为以下用途：



1.Call In 民意调查语音系统

即打电话Call in到语音系统，在电话上按数字投票表达意见(如「赞成按1，不赞成按2，没意见按3」)。节目进行当中，电视台可显示(电台可播报)民意调查的即时统计结果，以增加紧张的气份。



2.有线电视台点节目语音系统

观众打电话到语音系统，输入电话号码(或点数卡号码，或密码)，在电话机按键选择要观看的电影节目代号，有线电视台将告之预定播放的时间，或透过Video-On-Demand系统播放。

可由点数卡扣点数的方式，或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。



3.有线电视台购物语音系统

观众打电话到语音系统，输入商品代号，语音查询系统将简介商品的内容，在电话机按键输入电话号码(与密码)、选择要购买的商品代号与数量，即可订购商品。

若观众需要，语音系统可自动将此通电话转到最近的经销商，您可直接与之交谈询问。可由信用卡或划拨转帐来支付费用。

4.有线电视台语音查询系统

观众打电话到语音系统,输入电话号码(或点数卡号码,或密码),在电话机按键选择要查询的代号,如股票收盘价格与成交数量(输入股票代码)、天气预报、饭店旅馆信息查询、花店信息查询、计程车呼叫查询、拖吊车服务、火车时刻表查询、商品特价等项目后,将在电视画面上显示信息。

由点数卡扣点数的方式,或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。

5.有线电视台娱乐系统

观众打电话到语音系统,输入电话号码(或点数卡号码,或密码),在电话机按键选择要娱乐的项目,如竞猜游戏、卡拉OK点歌、电动玩具等项目后,在电话机按键输入控制(方向、打击等),在电视上显示配合的画面。以下提供一些点子:

(a) 多人游戏对打:可设计成两人或多人打电话到语音系统,一起游戏对打

(b) 留言公告板:设计成留言鸭板,在电话机按键输入留言字句,在电视上同一频道的一半画面轮流显示留言字句的彩色画面。

或在电话机上直接留言,在电视上轮流播放留言,并显示配合的彩色画面。

(c) 线上即时交谈择友:设计成择友者在电话留言(自我介绍、希望交友对象)后,在电视上将显示征求交友的画面,并播放择友者的自我介绍,等待来电,符合交友条件的人来电后,语音系统将择友者与来电者的电话相接,线上即时交谈

或在电话机按键输入交友条件，在画面上列出许多的交友条件及交友编号(一个择友启事，给一个交友编号)，符合的人可打电话到语音系统，输入交友编号，即可由电话听到择友者的自我介绍与电话号码，再打电话与择友者交谈。

可由点数卡扣点数的方式，或由信用卡(或划拨转帐)方式来支付费用。



6. 电台语音系统

听众打电话到语音系统，留言表达意见，建议，提出待回答的问题，小故事，或笑话等，电台整理后，在适当的节目中播放留言，并回答。

语音系统可作目前的交通状况等语音查询服务。



7. 电影票电话预约语音系统

买电影票不必再排队，可由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键输入电话号码及密码，再输入要预约的电影代号、场次与数量，即可预约电影票。并可电话语音查询或取消所预约的电影票，查询电影简介、电影院地址、电话号码

可由点数卡扣点数的方式，或扣预缴的保证金方式，或由信用卡(或划拨转帐)方式，来支付费用。预约的电影票可到各电影院拿，或留言留下地址，邮寄给预约者。

信用卡付费方式，可由电话机上按键输入信用卡号码，语音系统可自动查询信用卡额度、是否过期(信用卡公司须有自动查询语音系统)。



8. 音乐会(马戏团)电话订票语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话),可听到最近有那些的音乐会(或马戏团),选择有兴趣的音乐会(或马戏团),语音查询系统将简介音乐会(或马戏团)的内容。再输入要预约的音乐会(或马戏团)代号、场次与数量,即可预约音乐会(或马戏团)的入场券。

若您需要,语音系统可自动将此通电话转到最近的主办单位或经销商,您可直接与之查询交谈。

可由点数卡扣点数的方式,或扣预缴的保证金方式,或由信用卡(或划拨转帐)方式,来支付费用。

预约的入场券可到各音乐会(或马戏团)拿,或留言留下地址,邮寄给预约者。

信用卡付费方式,可由电话机上按键输入信用卡号码,语音系统可自动查询信用卡额度、是否过期(信用卡公司须有自动查询语音系统)。



9. 电话预测语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统,由电话机上按键输入出生年月日,即可听到电话预测、本月的运气。



10. 奖券语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统,可听到即时的奖券(或六合彩)开奖结果。可由电话机上按键输入电话号码(或点数卡号码,或密码),输入购买的号码、金额



11.歌迷语音系统

歌迷会可使用语音系统，作为以下用途：

(a) 歌迷留言语音系统

歌迷打电话到语音系统，留言(表达意见，建议，提出待回答的问题)给喜爱的歌星、明星，歌迷会整理后，在适当的节目中播放留言，并回答。

(b) 歌星语音系统

歌迷打电话到语音系统，听听喜爱的歌星、明星预录在电脑的声音(听歌、心情故事、回答问题、或笑话)等。

(c) 歌星通知起床(MORNING CALL)系统

王祖贤叫您起床？语音系统定时主动一一打电话给歌迷，提醒歌迷起床(并播放喜爱的歌星、明星预录在电脑的声音)。

歌迷可打电话设定起床时间、选择歌星、明星。



12.录影带语音系统

顾客由一般电话机打电话到语音系统，在电话机按键输入录影带代号，可查询此录影带是否有带可租。

录影带租用过期时，语音系统自动打电话给顾客催带。

13. 音乐带、说故事卡带试听订购语音系统

顾客打电话到语音系统，输入音乐带(CD、教学卡带、说故事卡带)代号，语音查询系统将简介音乐带(CD、教学卡带、说故事卡带)的内容，并播放试听语音。

在电话机按键输入选择要购买的音乐带(CD、教学卡带、说故事卡带)代号与数量，即可订购商品。

若顾客需要，语音系统可自动将此通电话转到最近的经销商，您可直接与之交谈询问。

可由信用卡或划拨转帐来支付费用。

14. 电影内容语音查询系统

可由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键查询电影简介、电影院地址、电话号码。

15. 电视节目内容语音查询系统

可由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键输入日期时间，即可查询电视节目的内容。

16. 电话猜奖语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键输入猜奖号码，立即可听到中奖结果。中奖者可留言，留下电话号码与住址，以便将奖品寄给中奖者。

2-5 杂志社语音系统

杂志社可使用语音系统，作为以下用途：



1. 杂志电话订购系统

可由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键输入电话号码，再输入要订购的杂志种类、期间，即可订购杂志。并可电话语音查询或取消所订购的。语音系统自动印出每日的订购表，给相关部门准备用

可由信用卡(或划拨转帐)方式，来支付费用。信用卡付费方式，可由电话机上按键输入信用卡号码，语音系统可自动查询信用卡额度、是否过期(信用卡公司须有自动查询语音系统)。

若需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询订讲。



2. 广告语音系统

读者打电话给语音系统，由电话机上按键输入杂志上的广告代号，可听到广告简介等语音查询。

若需要，语音系统可自动将此通电话转到广告者，您可直接与之查询询问。广告者，可不让别人知道他的电话号码



3.自动传真回覆系统

若须详尽的广告产品(或特别文章)资料,您可在电话机按键输入杂志上的广告(或特别文章)代号,和传真的号码,可得到详尽广告产品(或特别文章)的传真资料。



4.杂志内容查询语音系统

读者打电话给语音系统,由电话机上按键输入杂志代号,可听到杂志内容、新书等的语音简介。

2-6 交通语音系统

交通(航空、铁路、巴士)公司可使用语音系统，作为以下用途：



1. 机票(火车票、公路局车票)电话预约系统

可由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键输入要预约的机票(火车票、公路局车票)种类代号、日期与数量，即可预约机票(火车票、公路局车票)。并可电话语音查询或取消所预约的机票(火车票、公路局车票)。可由扣预缴的保证金方式，或由信用卡(或划拨转帐)方式，来支付费用。

预约的(火车票)可到各飞机场(车站)拿，或留言留下地址，邮寄给预约者。

信用卡付费方式，可由电话机上按键输入信用卡号码，语音系统可自动查询信用卡额度、是否过期(信用卡公司须有自动查询语音系统)。

若需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



【设计秘诀】利用交换机转接功能，转接此通电话：

-->电话转接元件(自动将此通电话转到内部业务人员)



2. 班次旅游语音查询系统

旅客打电话给语音系统，可查询听到班次起飞到达误点情况，航空(铁路)公司的班次时刻表简介，和旅游地点的旅馆、餐馆、娱乐地点，天气预报等语音查询。



【设计秘诀】-->语音讯息信箱(输入查询的代号, 由INFORM.TXT提供语音信息)。

若需要, 语音系统可自动将此通电话转到服务人员, 您可直接与之查询询问。



【设计秘诀】利用交换机转接功能, 转接此通电话:

-->转接信箱(自动将此通电话转到内部业务人员)。

提供多国语言, 如英语、普通话、广东语, 供您由电话机选择。



3. 自动传真回覆系统

若须详尽的飞机(火车)班次时刻表资料, 您可在电话机按键输入传真的号码, 可得到详尽的传真资料; 或留言留下电话号码与住址, 以便将详尽的资料寄给您。



【设计秘诀】参考 2-14 节 常用的设计秘诀 【常用秘诀2】

2-7 旅游业语音系统

旅游业可使用语音系统，作为以下用途：



1. 语音查询系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，即可语音查询各种旅游的资料简介，旅游行程安排，旅游地点的天气预告、饭店旅馆信息查询等语音查询资料，及所申请签证的处里结果。

提供多国语言，如英语、普通话、广东话，供您由电话机选择。



【设计秘诀】利用语言切换信箱，切换到不同语言的功能：

-->语言切换信箱(切换系统语音sysvoc到不同语言)。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



【设计秘诀】利用交换机转接功能，转接此通电话：

-->转接信箱(自动将此通电话转到内部业务人员)



2. 自动传真回覆系统

若须详尽的资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的各种旅游的资料简介，旅游行程安排，旅游地点的天气预告、饭店旅馆信息查询等传真资料。或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的旅游资料寄给您。

2-8 宾馆语音系统

旅馆业可使用语音系统，作为以下用途：



1. 旅馆电话预约系统

可由一般电话机打电话到语音系统，语音查询旅馆房间种类、住宿费。

在电话机上按键输入电话号码，再输入要预约的旅馆房间种类、预约日期，即可预约旅馆房间。并可电话语音查询或取消所预约的。语音系统自动输出每日的旅馆房间预约表，给相关部门准备用。

可由信用卡方式，来支付费用。信用卡付费方式，可由电话机上按键输入信用卡号码，语音系统可自动查询信用卡额度、是否过期(信用卡公司须有自动查询语音系统)。



2. 自动总机系统

自动总机系统自动转接来电者打来的电话到旅馆房间，若无人接听或忙线中，来电者可留言。每一间旅馆房间有一个专门的语音信箱，以听取留言。



3. 起床通知(MORNING CALL)系统

语音系统定时主动一一打电话给旅馆房间，提醒旅客起床(并播放天气预报等信息)。旅客可由房间电话设定起床时间。



4.旅馆语音查询系统

旅客打电话给语音系统，可听到旅馆简介、旅馆服务项目、(附近的)餐馆、(附近的)娱乐地点、旅馆地址、交通工具(预约)、附近的旅游地点、旅游地点的天气预告等语音查询。

若需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



【设计秘诀】利用交换机转接功能，转接此通电话：

-->转接元件(自动将此通电话转到内部业务人员)。

可提供多国语言，如英语、普通话、粤语，供您由电话机选择。



5.自动传真回覆系统

若须详尽的旅馆资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的旅馆传真资料；或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的旅馆资料寄给您。

2-9 货运(快递、邮件)语音系统

托运业可使用语音系统，作为以下用途：



1. 托运物、邮件运送状况的语音查询系统

托运者由一般电话机打电话到语音系统，在电话机按键输入要查询的运送代号，可查询听到托运物、邮件的运送状况。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



2. 托运物运送状况的自动传真回覆系统

若须详尽的托运物、邮件的运送状况，托运者可在电话机输入要查询的运送代号，可得到详尽的运送状况传真资料。



3. 送达自动语音/传真通知系统

送达时自动语音或传真通知托运客户。



4. 快递电话预约系统

可由一般电话机打电话到语音系统，电话输入要预约的快递种类、预约日期、送达地点、取货地点等，即可预约快递取货。



【设计秘诀】准备DIAL.TXT自动传真通知-->使用按键输入元件(电话输入要预约的快递种类、预约日期、送达地点、取货地点等,储存在 DATA.db中)-->执行程序(寻找资料,安排快递人员,准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音信箱 (播放预定送达日期等语音)。

并可电话语音查询或取消所预约的。语音系统自动印出每日的快递取货预约表,给相关部门准备用。

快递人员送达一处或已取货后,打电话到语音系统,电话输入已送达的快递代号,语音系统自动告之附近的取货地点。



【设计秘诀】-->使用按键输入元件(电话输入快递人员代号,已送达或已取货的快递代号等,储存在 VMSLINK(n).TXT中)-->执行程序(寻找资料,告之附近的取货地点,准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音信箱 (播放附近的取货地点等语音)。

2-10 教学语音系统

教学上使用语音系统，作为以下用途：



1.成绩单/出勤状况语音查询系统

有的学生不将成绩单/出勤状况给家长看，家长可打电话到语音系统，输入其子女的学号，查询其子女的成绩单或出勤状况，以及老师对其子女的建议。

家长可在电话机按键输入传真的号码，语音系统将最近数个月的成绩单/出勤状况资料，由TEXT-TO-FAX转成传真格式，经传真卡自动传真给家长，或邮寄给家长

若学生今天缺席没有来上课，语音系统可自动打电话通知家长，家长可在电话机按键确认是否已知道，若打电话通知才知道其子女缺席，语音系统将做记录。



2.电话选课语音系统

学生可打电话到语音系统，输入其学号、要选的课目代号后，语音系统将告诉学生，本学期是否有开此课目，确认后，完整的课目表将经传真卡自动传真给学生，或邮寄给学生。费用由信用卡或划拨转帐来支付。



【设计秘诀】-->使用按键输入元件(输入其学号、要选的课目代号，确认后)-->数据库操作元件(由数据库寻找本学期是否有开此课目，准备播放的语音於VOICE(n).TXT)-->播放语音元件 (播放语音)。



3.语音教学系统

学生可打电话到语音系统,输入其学号、要练习的课目代号后,语音系统自动播放教学内容。教学内容可为选择题,由学生在电话机按键输入。或播放一句,学生跟着念一句(语音系统录到电脑),语音系统再播放正确的一句与学生念的一句,供比较。



4.电话测验语音系统

语音系统自动打电话给学生,作电话(英语)验内容可为选择题,由学生在电话机按键输入,语音系统告诉正确答案,并记录分数。



5.老师家长双向连络语音信箱系统

家长可打电话到语音系统,查询今天的家庭作业(老师打电话到语音系统,预先录好语音),以及老师对其子女的建议(输入其子女的学号)。家长也可留言给老师一些教学上的建议。



6.考试放榜语音查询系统

考生可打电话到语音系统,查询统考、高考、研究所、就业考试等考试发榜的结果(成绩,考取科系等)。



【设计秘诀】-->按键输入元件(输入考试准考证号码,由数据库查询提供对应的成绩,考取科系语音)。

2-11 医院语音系统

医院可使用语音系统，作为以下用途：



1. 医院电话挂号

医院预约挂号不必再排队，可由一般电话机打电话到语音系统，在电话机上按键输入电话号码(或病历号码)，再输入要预约的医师代号、预约星期、上下午，即可预约看病，语音系统将告诉您挂几号，几点钟前来看病。

并可电话语音查询或取消所预约的，及医师简介、医院地址、健康须知、用药常识等语音查询。语音系统自动输出每日所预约的挂号表，给相关部门准备用。



2. 自动总机系统

自动总机系统自动转接来电者打来的电话到分机(或病房)，若无人接听或忙线中，来电者可留言。每一位病房有一个专属的语音信箱，以听取留言。



3. 申请健康报告

有些工作须有健康报告或证明，可由一般电话机打电话到语音系统，申请健康报告。留言留下电话号码与住址，以便将报告寄给您。



4. 吃药电话通知

语音系统定时主动一一打电话给病房或病人，提醒病人吃药，可设定若某些病人未在电话机按键确认，语音系统主动打电话通知医务人员前往处理。

2-12 政府语音系统

政府单位，可使用语音系统，作为以下用途：



1. 市政语音系统

由民众打电话到语音系统(可为免费电话)，即可：

(a) 语音查询：市政的各种服务等语音查询。

(b) 交通状况查询：目前的交通状况等语音查询。

(c) 民意调查：在电话上按数字投票表达意见(如「您好，有几个问题，想征求您的意见，问题一，...，赞成按1，不赞成按2，没意见按3；问题二，...，赞成按1，不赞成按2，没意见按3，...」)。可由电脑输出民意调查的统计结果。

(d) 留言表达意见：打电话到语音系统，留言表达意见，建议，提出待回答的问题等，市府整理后，在适当的电台节目中播放留言，并回答。

若须详尽的市政资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的市政传真资料。

或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的市政资料寄给您。

可提供多国语言，如英语、普通话、粤语，供您由电话机选择。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



2. 税务语音咨询系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，即可语音查询各种税的规定，如何填写税单等。若须详尽的税务资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的税务传真资料。或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的税务资料寄给您。可提供多国语言，如英语、普通话、粤语，供您由电话机选择。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



3. 选举语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，即可语音查询此次选举是否有投票资格，登记投票资格，查询选举即时的开票结果等。



4. 签证(VISA)语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，即可语音查询各种签证的规定，如何填写申请，要准备的文件等语音查询资料，及所申请签证的处里结果。若须详尽的资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的签证传真资料。或留言留下电话号码与住址，以便将详尽的签证申请资料寄给您。

提供多国语言，如英语、普通话、粤语，供您由电话机选择。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问。



5.民意调查语音系统

即语音系统主动一一打电话给受访者，或由民众打电话到语音系统，在电话上按数字投票表达意见(如「您好，我是人大代表xxx，有几个问题，想徵求您的意见，问题一，...，赞成按1，不赞成按2，没意见按3；问题二，...，赞成按1，不赞成按2，没意见按3，...」)。可由电脑输出民意调查的统计结果。

2-13 其它的语音系统

其它的语音系统:



1. 电话订购快餐语音系统

员工每天订购快餐时,时常忘记,电话订购快餐语音系统,可帮助提醒与统计,由电话机订购快餐。

公司员工,一般电话机(或分机)打电话到语音系统,在电话机按键输入要订的快餐代码及员工密码,再输入订购数量,即可订购快餐。并可电话语音查询与取消所订购的快餐

语音系统可设定每天定时主动打电话给员工,提醒订购快餐,员工在电话机按键输入要订的快餐代码及员工密码,再输入订购数量,即可订购快餐。员工可由电话机(或分机)打电话到语音系统,设定要不要每天主动打电话提醒员工。



【设计秘诀】

定时主动打电话给员工,电话输入订购快餐:

-->执行程序(准备 DIAL.TXT)-->DIAL.TXT 送语音资料-->按键输入元件(Data Entry Box, 将在电话上所按的快餐代码、员工密码、订购数量,储存在 VMSLINK(n).TXT 中)-->数据库查询元件(由数据库,寻找检查是否有此员工,准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音 (播放所订购的累计金额等语音)

员工可打电话到语音系统,设定要不要每天主动打电话提醒员工:

语音系统可将用电话所订购的快餐与数量等统计资料,自动传真给快餐业者。或打电话到快餐业者,语音通知所订购的快餐与数量。



【设计秘诀】自动传真给快餐业者，所订购的快餐与数量：

-->执行程序(由数据库，寻找准备所订购的快餐与数量传真文件与DIAL.TXT)-->DIAL.TXT送传真资料。

打电话到便当快餐者，语音通知所订购的快餐与数量：

-->执行程序(准备所订购的快餐与数量语音文件与DIAL.TXT)-->DIAL.TXT-->只播放语音信箱(送语音资料)。

可自动输出每月所订购的便当与数量，给会计部门扣薪水用。



【设计秘诀】每月所订购的快餐与数量，给会计部门扣薪水用

-->执行程序(统计每位员工，本月所订购的便当与数量)-->打印出资料。



2.运动语音系统

语音系统可帮助运动者寻找运动的伙伴，打高尔夫、网球、羽毛球等运动，找不到伙伴的人，打电话到语音系统，输入预定运动的时间、运动的种类，语音系统告之已来电登记的运动伙伴，并打电话通知对方。



【设计秘诀】

电话输入寻找运动的伙伴：

-->使用按键输入元件(来电者在电话上所输入预定运动的时间、运动的种类、电话号码，储存在数据库中)-->数据库操作元件(由数据库，寻找检查是否有已来电登记的运动伙伴，准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音信箱 (播放已来电登记的运动伙伴等语音)。还可自动打电话通知运动伙伴：

打电话到语音系统，可语音查询运动比赛的目前分数、比赛结果。



【设计秘诀】语音查询车辆共乘的目前状况:



3.独居老人语音系统

语音系统定时主动一一打电话给独居的老人，若某些独居老人未在电话机按键确认，语音系统主动打电话通知社会工作人员(或医务人员)前往处理。



4.社区语音系统

社区可使用语音信箱系统，作为预防犯罪、增进邻居情感的用途。

成员可由语音信箱听到以往处理问题的经验，须通知所有社区成员时，语音系统主动打电话给所有社区成员，播放预录的语音通知。



5.电信局(邮局)语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，即可语音查询各种电话(邮局)业务的简介等(可在电话机按键输入查询代号)。

可由电话机上按键输入信用卡号码，用信用卡购买邮票。

留言留下电话号码与住址，以便将邮票寄给您。

若须详尽的业务简介资料，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的业务简介传真资料或查询代号表。

提供多国语言，如英语、普通话、粤语，供您由电话机选择。

若您需要，语音系统可自动将此通电话转到服务人员，您可直接与之查询询问，接洽业务。



6.电信局查号语音系统

您由一般电话机打电话到语音系统(可为免费电话)，即可查询电话号码。

查号人员由电话机听到要查询的公司名称、个人姓名时，用键盘按键输入到语音系统，语音系统自动播报电话号码(与住址)。可减低查号人员说话的机会。

按键输入电话号码，即可查询公司名称、个人姓名。



7.电话故障(故障台)语音查询系统

您由一般电话机，打电话到语音系统(可为免费电话)，在电话机按键输入要查询的电话号码，即可语音查询电话是否故障，或预定修理电话的时间。若故障，并可预约修理电话的时间。

输入要查询的电话号码 --> 电话已经故障或预定修理电话的时间(预定於6月1日早上到府修理电话) --> 预约修理电话的时间(预定於5月30日早上到府修理，同意按1，其他时间按1)。

8.停电(停话)通知语音系统

预定停电(停话)的区域, 语音系统主动一一打电话给用户, 通知预定停电(停话)的期间。

打电话出去通知时, 可自动侦测接电话的是人, 或电话答录机, 或传真机。如果是人接电话, 则播放停电(停话)语音通告; 如果是电话答录机接电话, 则在播放语音的当中, 听到电话答录机的嘀一声后, 自动重头播放停电(停话)语音通告, 以便答录机录下完整的语音内容; 如果是传真机接电话, 则自动传送停电(停话)通告的传真资料。

9.群呼语音系统

某些团体(如社团、军队、协会等), 须将一个语音讯息, 同时打电话或扣呼叫器通知一群人, 可设计成一旦有语音讯息留言, 语音系统主动一一打电话或扣呼叫器通知一群人, 接电话的人输入密码, 即可听到此语音讯息。

10.产品回修(RECALL)语音系统

产品(如汽车)有问题, 须回厂修理(RECALL)时, 语音系统可自动打电话通知顾客

顾客可打电话到语音系统, 在电话机按键输入产品的序号, 语音系统将告诉此产品是否须回厂修理(RECALL), 及如何修理、找谁修理等。



11. 车辆共乘语音系统

语音系统可帮助寻找车辆共乘的伙伴，找不到伙伴的人，打电话到语音系统，输入预定共乘的时间、人数，语音系统告之已来电登记的车辆共乘伙伴，并打电话通知对方。



【设计秘诀】

电话输入寻找车辆共乘的伙伴:

-->使用按键输入元件(Data Entry Box, 将来电者在电话上所输入预定共乘的时间、人数、电话号码, 储存在 数据库中)-->数据库操作(由数据库, 寻找检查是否有已来电登记的车辆共乘伙伴, 准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音(播放已来电登记的车辆共乘伙伴等语音)。

自动打电话通知车辆共乘伙伴:

-->执行程序(准备DIAL.TXT)-->只播放语音信箱。

打电话到语音系统, 可语音查询车辆共乘的目前状况。

2-14 常用的设计秘诀

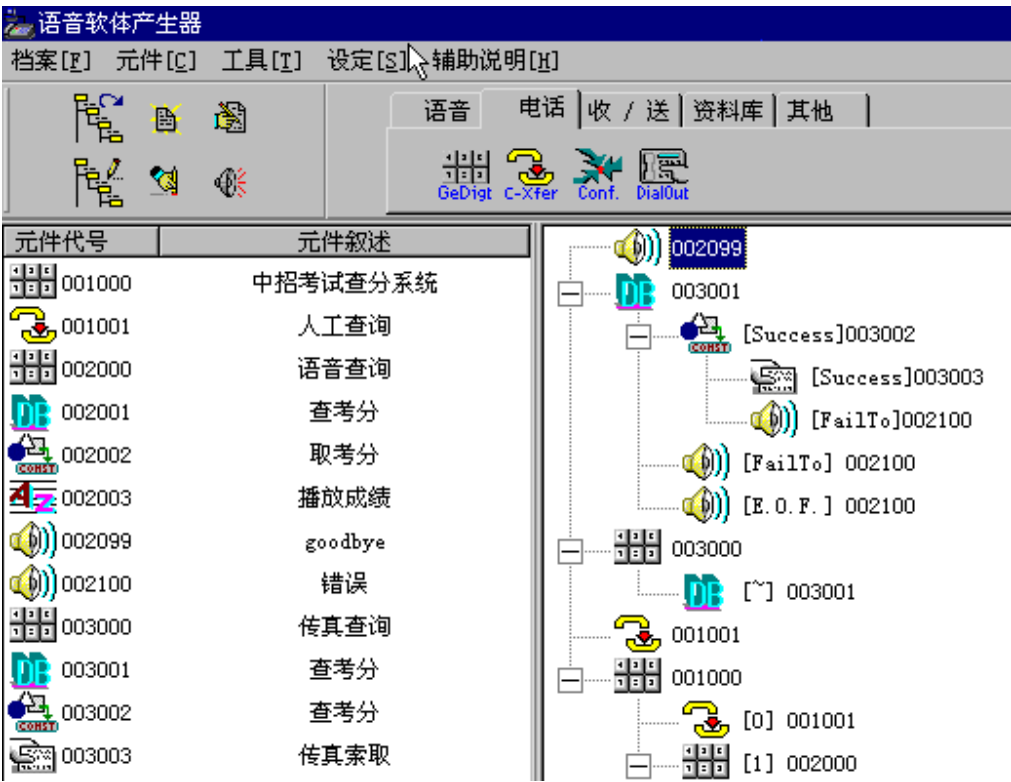
一个简单的查询系统设定由四个模块元件组成，元件都有一个代码表示，并且含有几个子程序：

- 1: **按键输入元件** [播放语音，并且接收 DTMF 电话按键，把按键值放入一个变量或写入连结文件], 元件排序: **P4**
- 2: **数据库操作**: 访问数据库 [使用 通用的 SQL 语句] 元件排序: **P13**
- 3: **赋值**: 取数据库栏位字段的数值 元件排序: **P14**
- 4: **播放语音** [包括文本转语音] 元件排序: **P5**

电话语音主程序界面: [正常运行时可以隐藏为右下角的一个小闪烁绿标]



流程设定> 流程产生器 设定图如下: [元件如下图 001000 为按键输入元件 P4, 可由 6 位数代表, 方便记忆]



双击某一个元件,或元件>修改 就可以改变设定.

1. 按键输入元件 P4 功能为: 您可把按键值或常数指定给变量, 留作下一元件模块使用。例如下一个元件为 **P13** 《程序二》 设定: 选定{按键值指定给变数} 第一次按键指定给 **V1**, 下页进入 **P4** 的《程序 3》

元件精灵<<P4 按键输入元件>>[12130]

元件代号[N]12130

元件功能[F]:P4 按键输入元件

元件叙述[C]请输入您的会员卡卡号

程序1

程序2

程序3

挂断/特殊音设定

招呼语选项

☐招呼语由 DENTRY(n).TXT 设定

☒招呼语固定由 GREET(n).GRT 提供

☐招呼语由变数提供[Y] : Var 1

编辑 INFORM.TXT

播放语音且接受按键

☒按键值指定给变数[Y]

播放语音个数 : 1

错误重试次数 : 2

变数指定

1. Var 1

2. Var 1

3. Var 1

4. Var 1

5. Var 1

按键最大长度

语音 1. 5

语音 2. 0

语音 3. 0

语音 4. 0

语音 5. 0

☐是要确认

☐根据INFORM.TXT内容播放语音

等待输入按键时间 5 秒 ☐未达最大按键长度, 前补 0

上一步[P]

下一步[N]

确定

取消

P4 的《程序3》

一般选取《依据按键值，执行对应的元件》您可以定义一些一位的特殊按键，以便使用户进行其他项。

程序2已经由用户输入了按键，此处定义按键完成后到哪个元件去执行。上图显示：其他 >>13000 元件和未输入等几个选项；表示： 用户只要输入了正确的按键值，都会进入13000 元件 ； 例如13000 元件为查询数据库； [挂断音/特殊音设定对所有元件定义都一样。

元件精灵 <<P4 按键输入元件>>[12130]

元件代号 [N]

12130

元件功能 [F]:

P4 按键输入元件

元件叙述 [C]

请输入您的会员卡卡号

程序 1

程序 2

程序 3

挂断/特殊音设定

执行完按键

☐ 依据电话按键，执行对应之元件 [P]

☒ 依据按键值，执行对应之元件 [V]

☐ 依据按键表，执行对应之元件 [T]

按键值设定

☐ 是否为特殊键

→

按键值:

↩

跳至信箱:

↩

按键值	跳至元件
☐ *	12000
☐ 0	11120
☐ 其它	13000
☐ 未...	12140

编辑按键表

按键选项

☐ 写入 VMSLINK(n).TXT, 写入栏位

0

☐ 重新写入

☒ 启用结束按键, 按键为

#

上一步 [P]

下一步 [N]

确定

取消

2: 数据库的联结 设定须首先在 [设定S]》资料库设定内设定 数据源名称，访问者及密码。

数据源设定在《控制面板》32 ODBC 中设定。首先保证此数据源联结正常，否则将不能正常访问数据。

选取《查询》：联结数据源名称，及查询的SQL语句。此处也可执行任何标准的SQL 语句，包括 DELETE,UPDATE 等； 执行成功与否，请看《程序三》的元件走向

元件精灵<<P13 数据库操作元件>>[100]

元件代号 [N]13000

元件功能 [F]:P13 数据库操作元件

元件叙述 [C]判断是否存在该会员号

程序 1

程序 2

程序 3

挂断/特殊音设定

功能选项 [F]

连结 [C]

起始 [D]

结束 [Q]800咨询

动作 [M]

将资料表Table 1

移动指标至最上笔

查询 [Q]

连结800咨询

指定给资料表Table 1

命令select 卡号 from 会员管理 where ID='%%v1%%'

☐ 纪录总笔数 [R]

☒ 是否有传回结果集 [I]

上一步 [P]

下一步 [N]

确定

取消

3: 本元件 的《程序二》 取数据库值 和对变量 或文件赋值

上一步数据库操作已经定位了数据库的记录，把所查询到的纪录指向了一个临时表内，例如table1

[本系统每线可提供30个临时数据表，供用户使用]

本元件即希望取出某一字段/栏位的数据，并赋值

指定设定：型态》栏位：选择TABLE1，栏位名称为PRICE，指定给V2，意思是把TABLE1 的PRICE 字段内容取出，且指定赋值给变量参数 V2，然后按添加箭头，在下面的表内显示。

您也可以按修改按钮，修改；也可以赋值给到一个文件，例如：voice1.txt[1,代表第一线路

元件精灵 <<P14 物件指定元件>>[11110]

元件代号 [N]11110

元件功能 [F]:P14 物件指定元件

元件叙述 [C]提出会员资料

程序 1

程序 2

程序 3

挂断/特殊音设定

指定设定

形态5. 文字

指定给31. 档案

指定後形态0. 字串

资料库设定

资料表1. Table 1

栏位备注

常数设定

常数

变数设定

变数1. Var 1

档案设定

☒ 0. 固定档案 [F]3. Dentry(n).txt

☐ 1. 档案 [I]

编辑文字档 [M]

形态	指定给变	指定後形态	设定值	文字档内容
2	3	0	1. 备注	
5	31	0	0.3	*^d:\ag32\tools\voice.%%v3%%^

上一步 [P]

下一步 [N]

确定

取消

4: 文字/语音文件放音： 此模块可以实现放音的功能， 无论是文本文字信息， 语音文件， 日期， 金额， 数字或是他们的组合 都可以按用户的要求顺序播放。 用户也可以加载其他 TTS 引擎， 配合此元件使用， 得到需要的效果。

元件精灵<<P5 文字播放元件>>[5003]

元件代号 [N] 5003 元件功能 [F] P5 文字播放元件

元件叙述 [C] 中文转语音，读信息

程序1 程序2 挂断/特殊音设定

语音来源

☐ 由固定档案提供 [F]

☐ 由 VOICE (n).TXT 提供

☐ 由变数提供 [A] Var 1

选项

☐ 直接将文章转语音播放 [C]

播放完成后，到元件代号

☐ 由VMSLINK (n).TXT提供

☒ 跳到元件 [N] 5004

播放失败后，到元件代号

跳到元件 [M] 1000

上一步 [P] 下一步 [N] 确定 取消

以上四个元件的举例是一个简单又实用的应用，用户可以安排多重按键输入元件模块，实现多级菜单的语音查询。少则几个元件，多至上千个模块组合，整合语音/传真/EMAIL应用，完全可以方便的生成用户的主要业务流程。

呼叫中心的主流 IVR 应用，立刻手到擒来。更重要的是：未来的业务流程改变，维护特别的简单！昂贵的维护费用从此省却！

欢迎即刻选用我们的产品。

在产品出货光盘内，AG32 同时还提供几十多种不同行业不同种类模板，供用户参考。

www.telelink.com.cn 北京天羚季德科技有限责任公司 010 62145328 62131778 62186575 转 611

前面各节所提到的常用电话语音传真设计秘诀，整理如下：

【常用秘诀 1】

自动总机系统自动转接来电者打来的电话到分机(或病房)，若无人接听或忙线中，来电者可留言。每1位病房有1个专属的语音信箱，以听取留言。



【设计秘诀】利用交换机转接功能，转接此通电话：

-->按键输入元件(接受1-2位数分机号码的电话按键，依照电话按键表，跳到所对应的转接元件，或按键输入元件(输入3-5位数分机号码，依照 GOTOBOX.TXT 对照表，跑到对应的转接元件)-->转接元件(自动将此通电话，经交换机转到公司职员)-->留言传送(留言后自动呼叫被找的人的 CELLPHONE机或打电话)。

【常用秘诀 2】

您由一般电话机打电话到语音查询系统，听到语音引导您，在电话机按键选择有兴趣的项目，需要更详尽的传真资料时：



【设计秘诀】设计秘诀有以下两种方式，可任选一种：

(1)-->按键输入元件(输入有兴趣的商品代号，由 INFORM.TXT 或数据库提供商品的传真简介)。

(2)-->按键输入元件(输入有兴趣的商品代号，依照对照表或数据库指定的代码，跑到对应的发送传真元件)-->送传真元件(送传真简介)。

【常用秘诀 3】

经销商(或连锁店)，由一般电话机打电话到电话订单输入语音系统，在电话机按键输入经销商(或连锁店)号码及密码，再输入订购商品号码与数量，即可订购商品。



【设计秘诀】

-->使用按键输入元件(接受电话按键，依照按键跳到所设定的元件，选择输入订单、查询、或取消等选项)。

电话输入订单资料:

-->使用按键输入元件(Data Entry Box，将来电者在电话上所按的数字，储存在数据库或变量中)-->数据库操作元件(由数据库，寻找检查是否有存货，及预定交货时间与数量，准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音元件 (播放是否有存货，及预定交货时间与数量等语音)。

可查询所预约的订单，可取消所预约的订单:

【常用秘诀 4】

若须详尽的对帐单，您可在电话机按键输入传真的号码，可得到详尽的对帐单传真资料。



【设计秘诀】

-->使用按键输入元件(将来电者在电话上所按的帐户号码与密码、传真的号码，储存在变量中)-->数据库操作(依照帐户号码与密码，由数据库找对帐单等，准备传真文件与 DIAL.TXT)-->DIAL.TXT 送传真资料。

【常用秘诀 5】

要查询汽车拖吊状况、修护状况、遗失状况的人，由一般电话机打电话到语音查询系统，输入车号，即可查询汽车是否被拖吊、费用、拖吊地点、修护状况、遗失状况等语音信息。



【设计秘诀】

->使用按键输入元件(输入要查询的车号，储存在变量中)-->数据库操作(依照车号，由数据库寻找，检查汽车拖吊状况、修护状况、遗失状况等，准备播放语音於 VOICE(n).TXT)-->播放语音信箱 (播放语音)。