

HKT Enterprise Centrex (EC)

Softphone 服務計劃

使用指南



目錄

1. 開始使用	3
A. 下載 Webex	3
B. 帳號設定	4
2. 一般設定	6
A. 設定檔和喜好設定	6
B. 連接 Webex 裝置及微軟 (Microsoft) Teams	10
3. 通話功能	12
A. 撥打電話	12
B. 接聽來電	12
C. 保留通話	13
D. 轉接通話 (Transfer)	13
E. 指定轉接 (Forward)	14
F. 電話會議 (合併通話)	15
G. 進階通話設定	16
H. 新增聯絡人	17
I. 語音信箱管理	18
4. Softphone 與桌上電話的整合	19
A. SNOM D735 桌上電話功能	19
B. 通話轉移 (Call Pull / Call Transfer)	20
5. 其他功能	21
A. 訊息功能	21
B. 會議功能	21
C. 搜尋功能	24
6. 常見問題 (FAQ)	25
A. 設定與安裝	25
B. 帳號與個人檔案	25
C. 通話功能	26
D. 會議與協作	26
7. 技術支援	27

1. 開始使用

A. 下載 Webex

手機版：請從 App Store (iOS) 或 Google Play (Android) 下載 Webex 行動應用程式。



Webex 服務系統需求

裝置類型	iPhone 與 iPad	Android 智能手機
系統需求	支援 iOS 和 iPadOS 的兩個最新主要版本	<ul style="list-style-type: none">- 支援 Google Android 作業系統的五個最新主要版本。- 不支援任何其他版本的 Android，例如 Android Go 或 Xiaomi HyperOS。
備註說明	<ul style="list-style-type: none">- Webex App 45.9 計劃於 2025 年 9 月發布，將是支援 iOS 16 和 iPadOS 16 的最後一個版本。從 Webex App 45.10 (2025 年 10 月發行版) 開始，這些作業系統將不再支援。- 自 2025 年 10 月 7 日起，Webex App 45.10 及更高版本將支援以下作業系統：iOS 17 和 iPadOS 17 (及更新版本)。	<ul style="list-style-type: none">- 由於 Google 於 2023 年 3 月宣布終止對 Android 10 的安全支持，因此從 2025 年 4 月起，Webex App 將不再支援 Android 10。Webex App 45.4 將是支援 Android 10 的最後一個版本。- 自 2026 年 4 月起，Webex App 將不再支援 Android 11。Webex 46.4 版本將是支援 Android 11 的最後一個版本。- 最低記憶體需求：4 GB 內存- 建議的最小內存：6 GB 內存
資料來源	有關 Webex 服務的最新系統需求，請查閱以下連結： https://help.webex.com/zh-tw/article/fz1e4b/Webex-服務的系統要求	

電腦版：請至 <https://www.webex.com/zh-tw/downloads.html> 下載 Webex，適用於 macOS 和 Windows 系統。

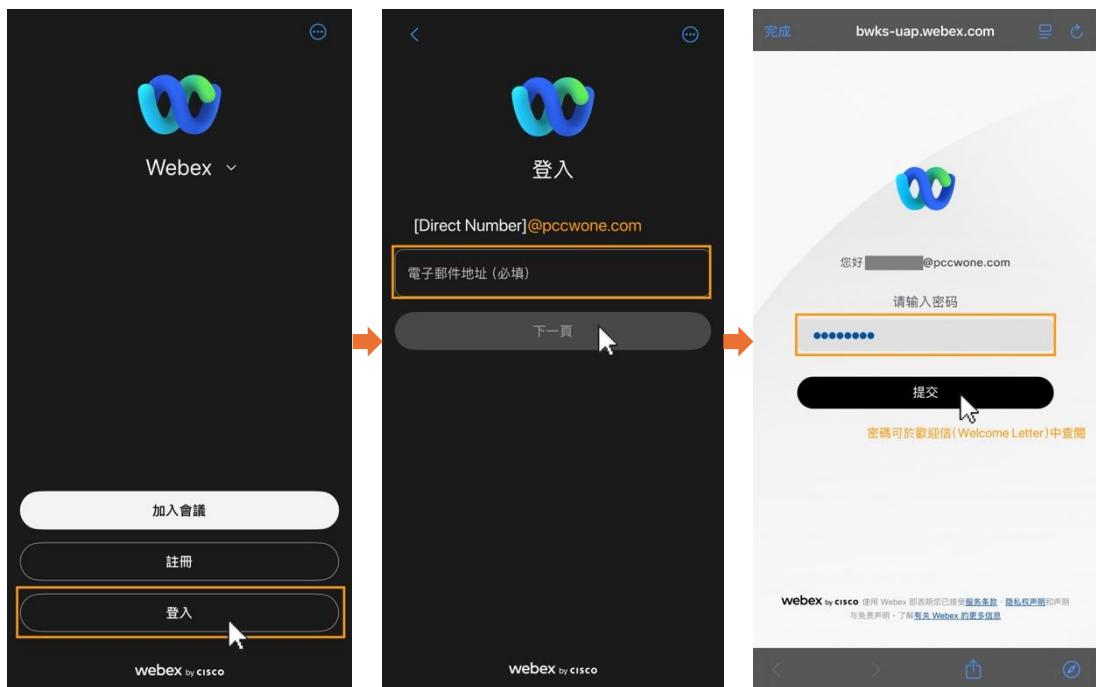


B. 帳號設定

登入 Webex 帳號：

1. 安裝 Webex 後，點擊 **登入**。
2. 輸入電子郵件地址「[Direct no.]@pccwone.com」，點擊 **下一頁**。
3. 輸入密碼，點擊 **提交**。

提示：帳號登入資料請於歡迎信 (Welcome Letter) 中查閱。

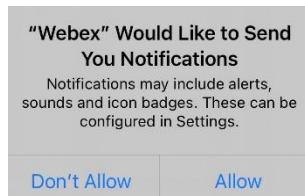


權限管理：

1. 登入帳號後，允許相關權限以使用 Webex的全部功能。閱讀後若同意請點擊 **允許**。
2. 系統將顯示緊急通話通知的彈窗，閱讀後若同意請點擊 **確定**。



麥克風權限



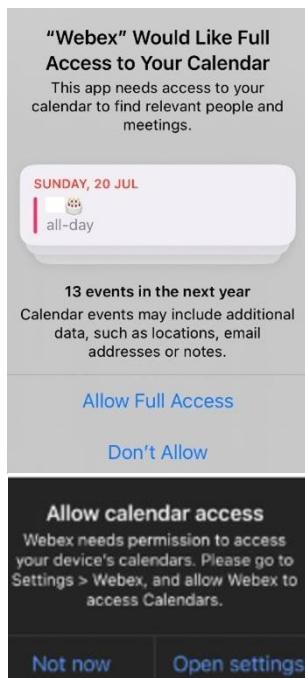
通知權限



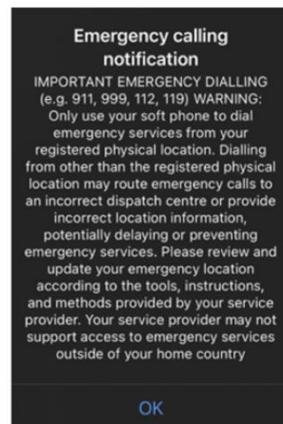
通訊錄權限



本地網路權限



日曆權限

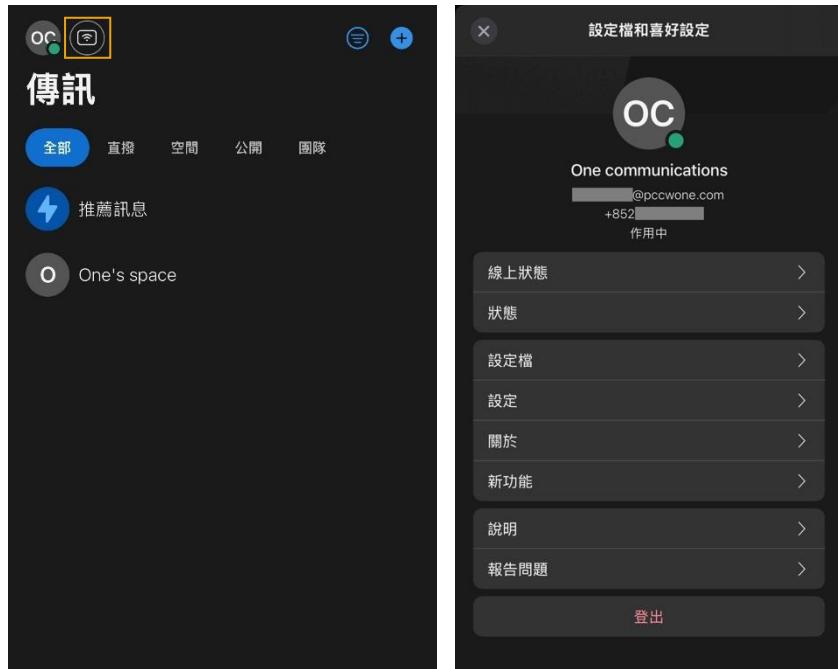


緊急呼叫通知

2. 一般設定

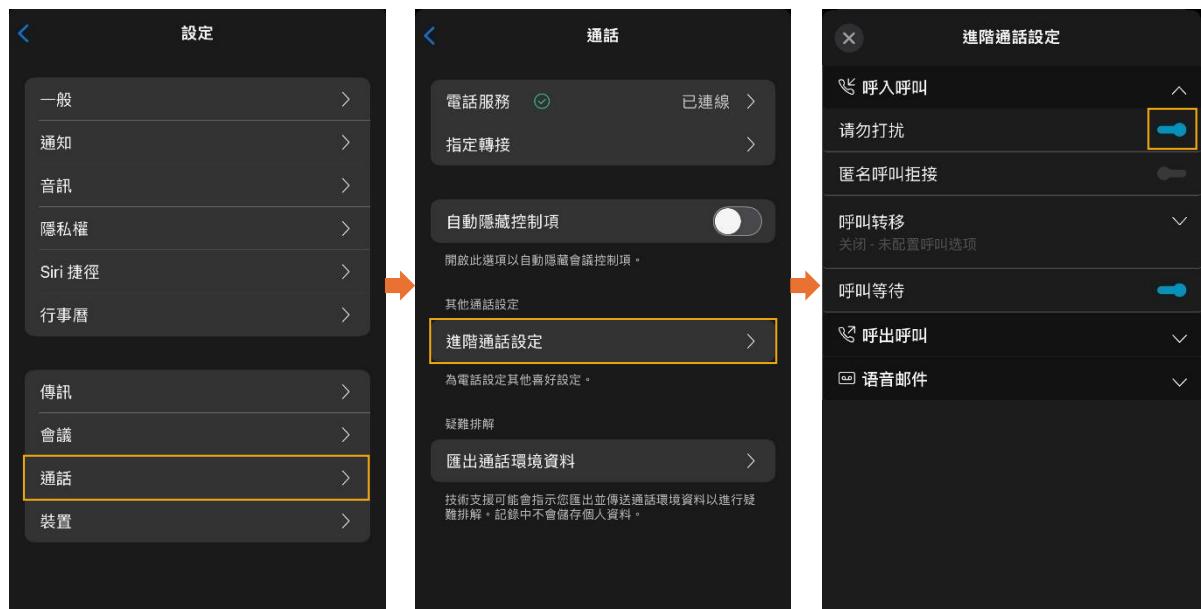
A. 設定檔和喜好設定

點擊左上角第一個按鈕以進入更多設定選單。



線上狀態：

- 前往「設定檔和喜好設定」，點擊 **設定**。
- 選擇 **通話**，點擊 **進階通話設定**。
- 在「呼入呼叫」選單中，打開「請勿打擾」。



自訂狀態：

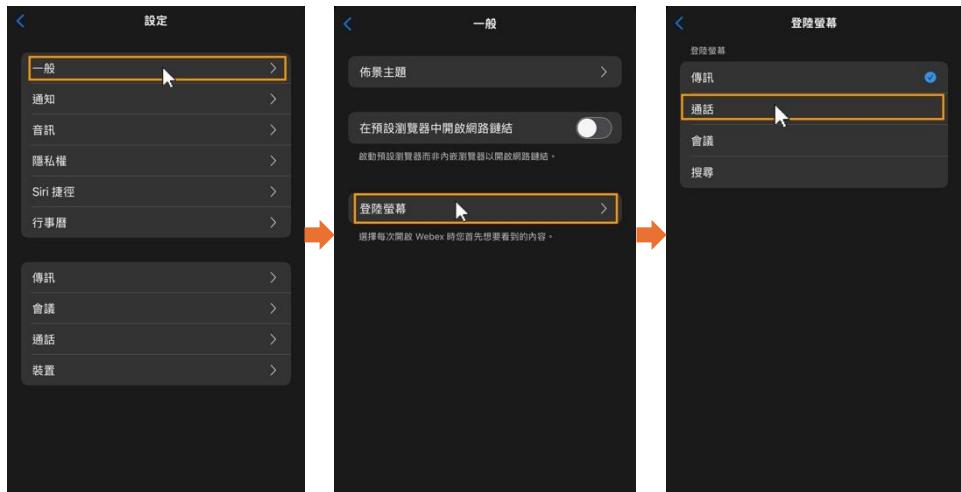
1. 前往「設定檔和喜好設定」> **狀態**。
2. 選擇一個預設狀態選項。
3. 設定狀態自動重置的到期時間。



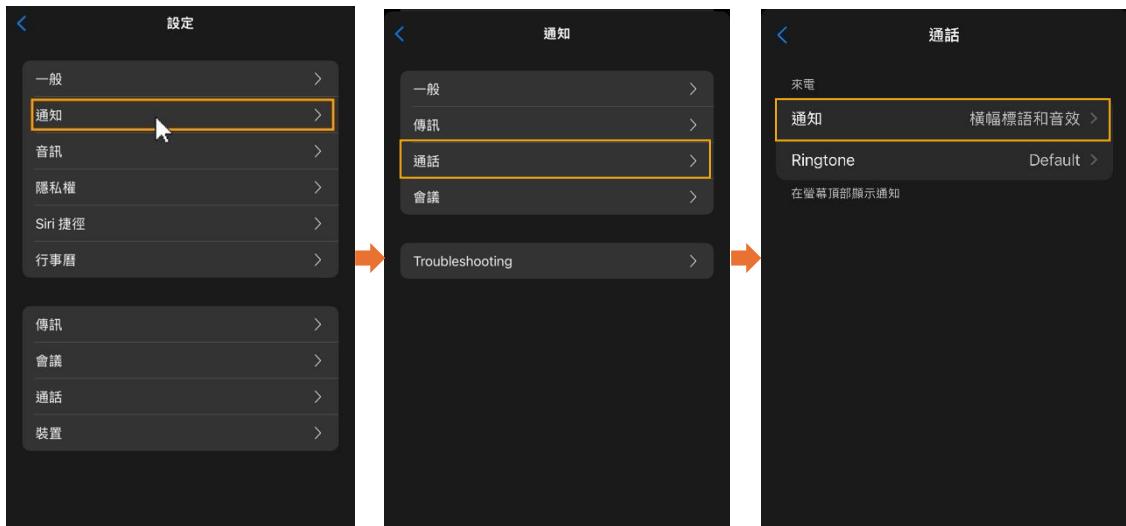
設定：可自訂通知偏好、音訊裝置、會議預設值及隱私權/安全選項。



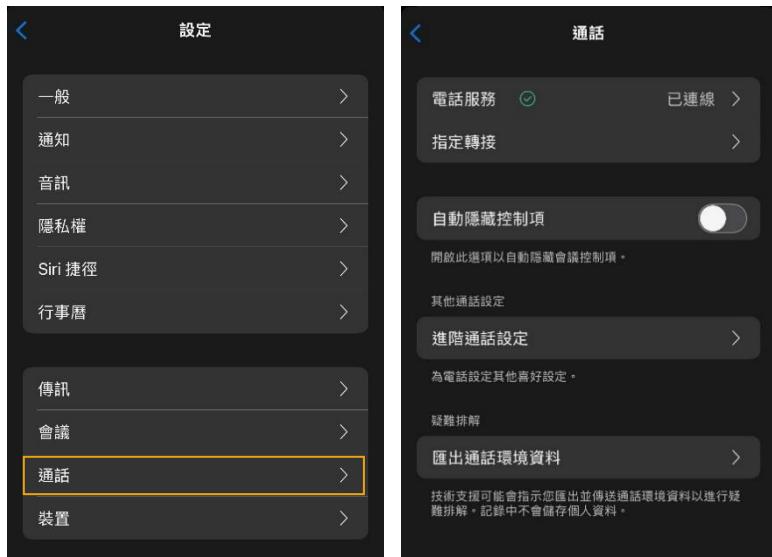
登陸螢幕：設定啟動 Webex 時的預設顯示畫面。



通知：調整通知設定。

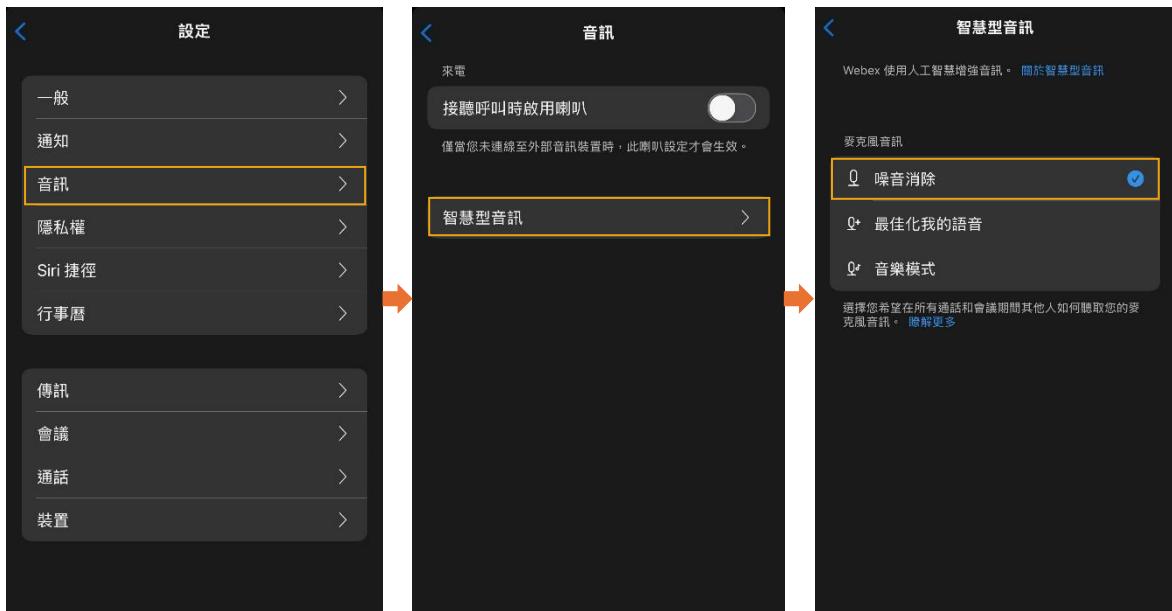


通話 (Calling) : 設定通話偏好 (詳見第 3 部分「通話功能」) 。

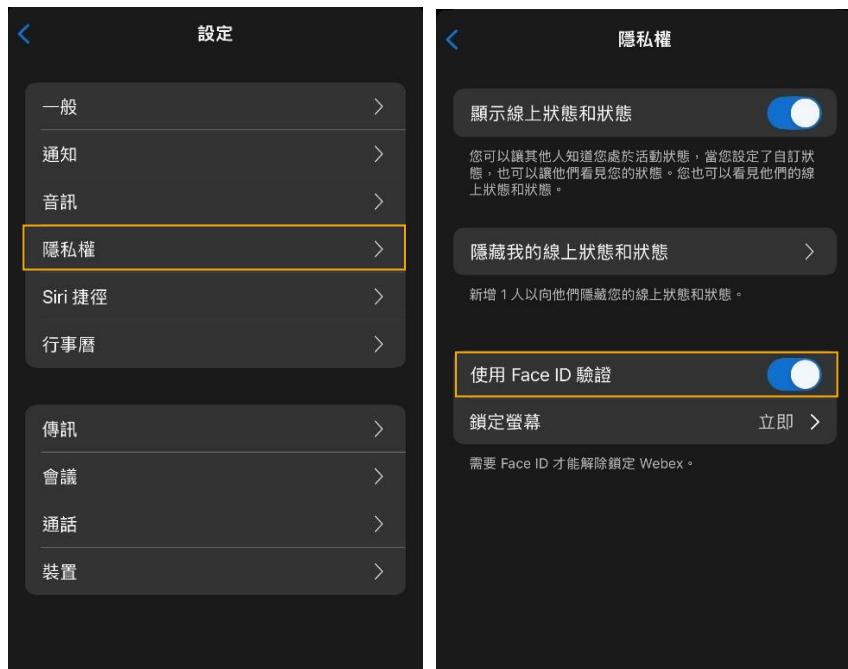


AI 降噪功能 (AI-Powered Noise Removal) : 啟用「噪音消除」功能以提升通話與會議的音質。

運用人工智能消除背景噪音，讓您隨時隨地都能聽到清晰的通話內容。



臉部辨識: 啟用雙重驗證 (2FA) 以加強帳號保護。



B. 連接 Webex 裝置及微軟 (Microsoft) Teams

連接 Webex 裝置：

1. 點擊左上角第二個按鈕以進入裝置設定。
2. 搜尋並選擇偏好裝置，或使用 **9 字元代碼** 連接。(可連接的裝置選項，請見 <https://www.webex.com/us/en/devices.html>)



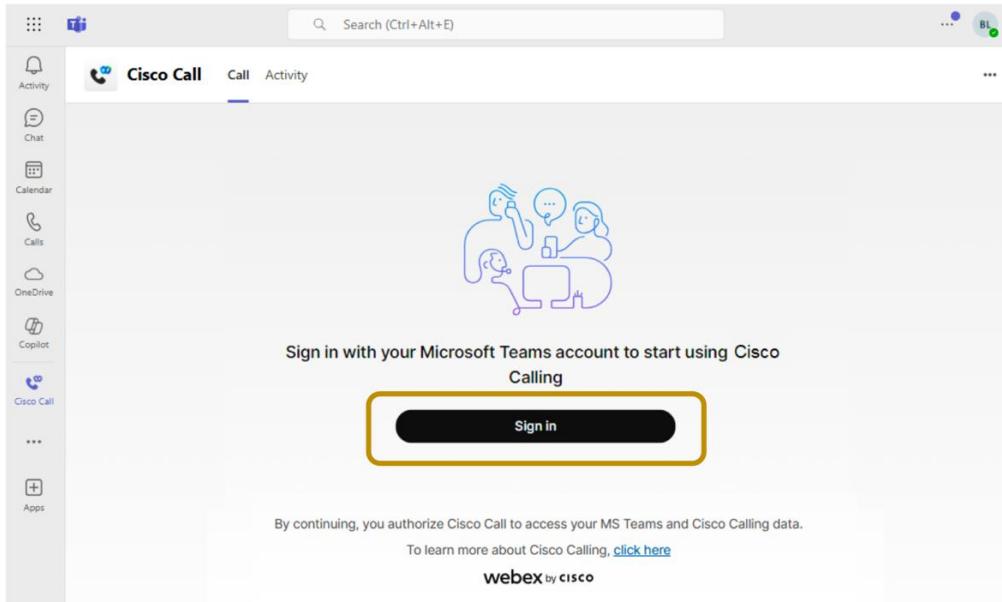
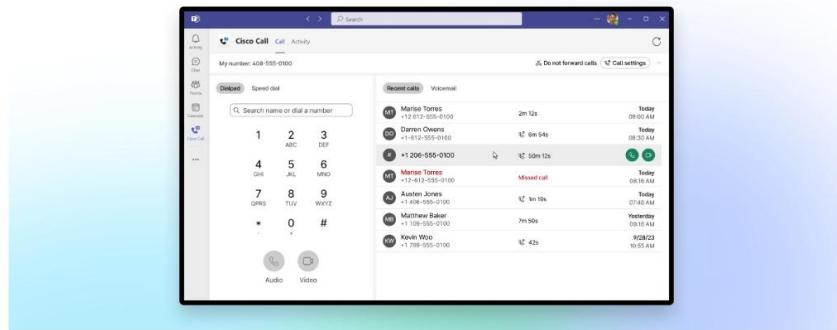
於 Microsoft Teams 安裝：

1. 從 Microsoft Teams 的「應用程式」市集中搜尋並安裝「Cisco Call」，點擊 **開啟**。
2. 成功開啟 Cisco Call 之後，點擊 **登入**。
3. 輸入電子郵件地址「[Direct no.]@pccwone.com」，輸入密碼並登入。

提示：帳號登入資料請於歡迎信 (Welcome Letter) 中查閱。



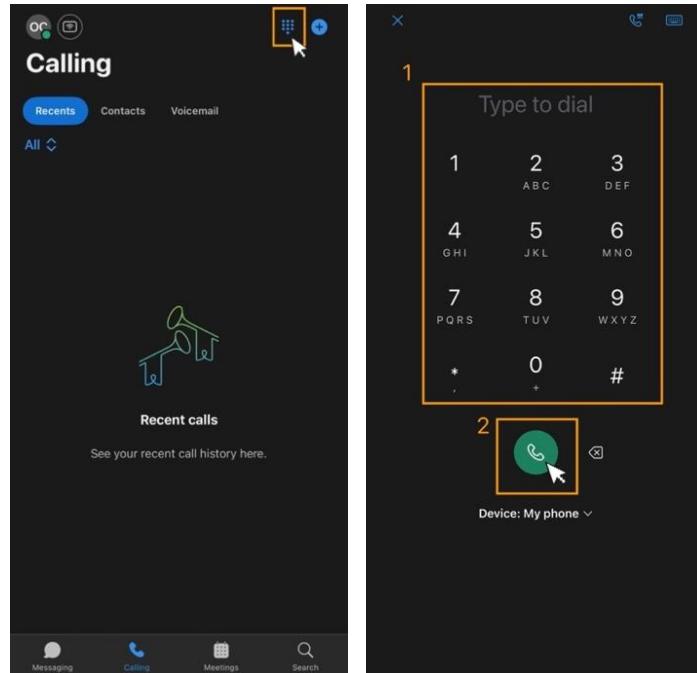
New look of Cisco Call



3. 通話功能

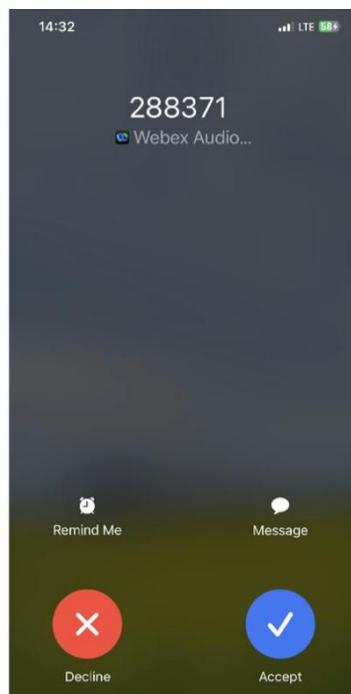
A. 撥打電話

可透過「聯絡人」撥打其他 Webex 用戶，或直接輸入電話號碼。點擊  即可撥號。



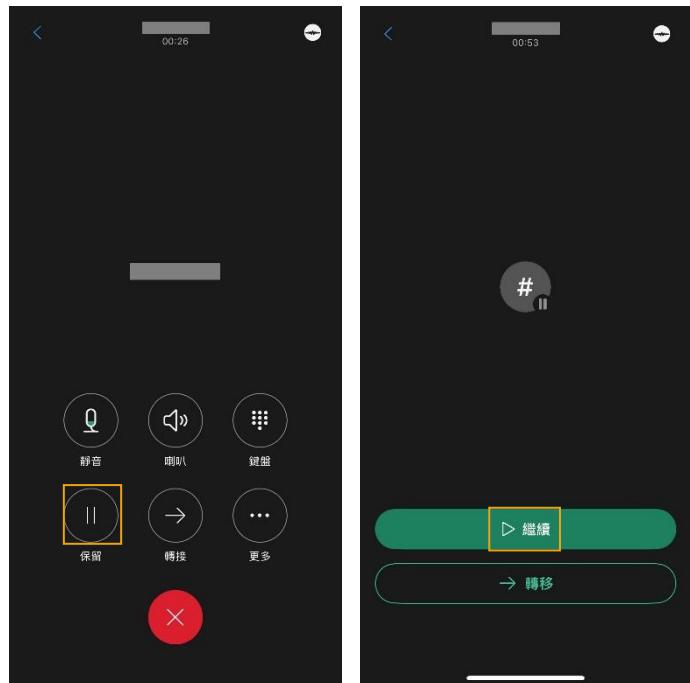
B. 接聽來電

收到來電時選擇  或 。若來電者為 Webex 用戶，而且您無法立即接聽電話，可傳送訊息給該用戶。



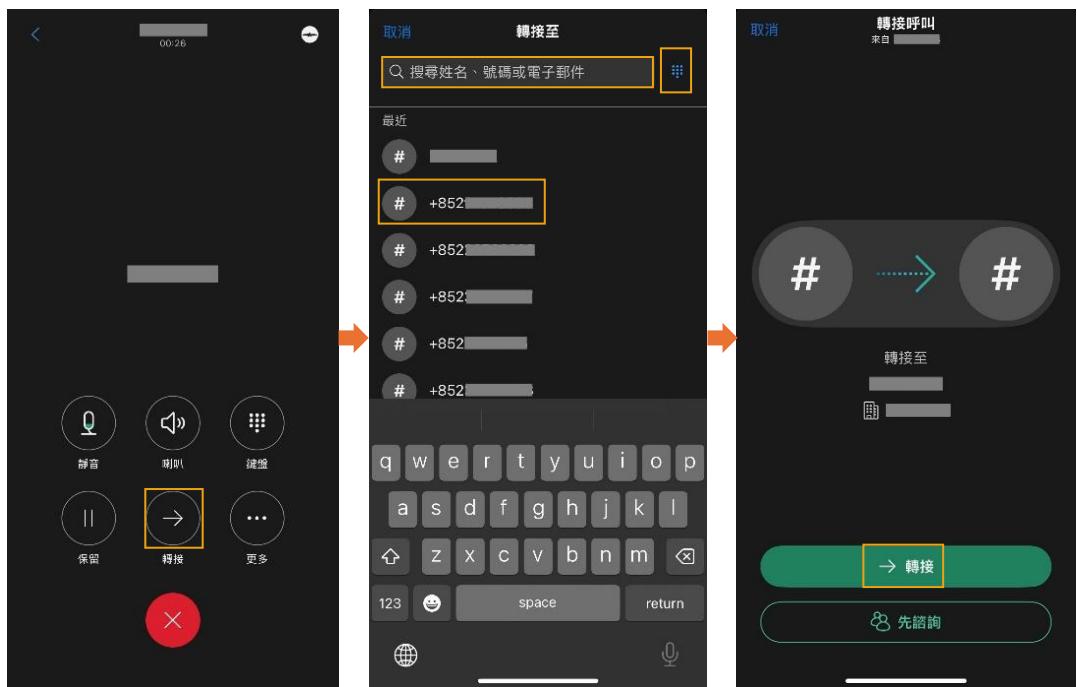
C. 保留通話

通話中若需處理其他事務，可將通話**保留**，稍後再繼續通話。



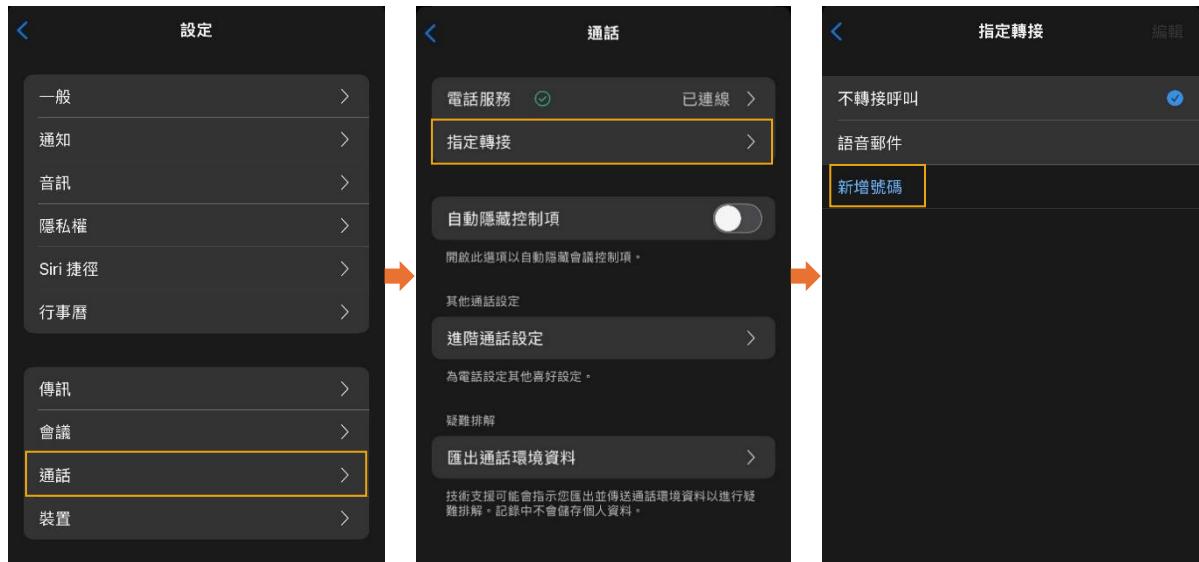
D. 轉接通話 (Transfer)

通話中可將通話**轉接** (Transfer) 至其他號碼。



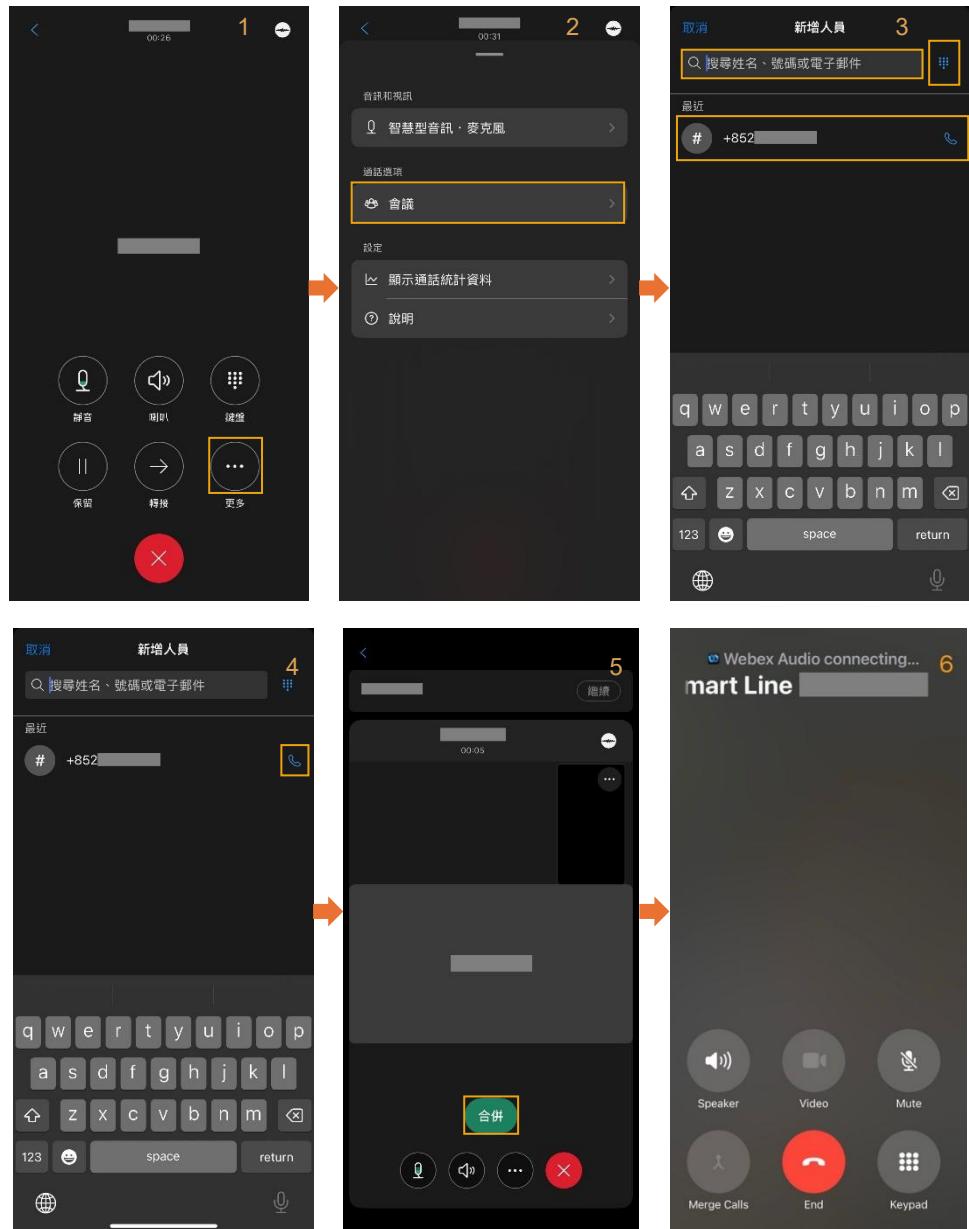
E. 指定轉接 (Forward)

若需離開座位但不想漏接重要來電，可設定將通話轉接 (Forward) 至其他電話號碼。



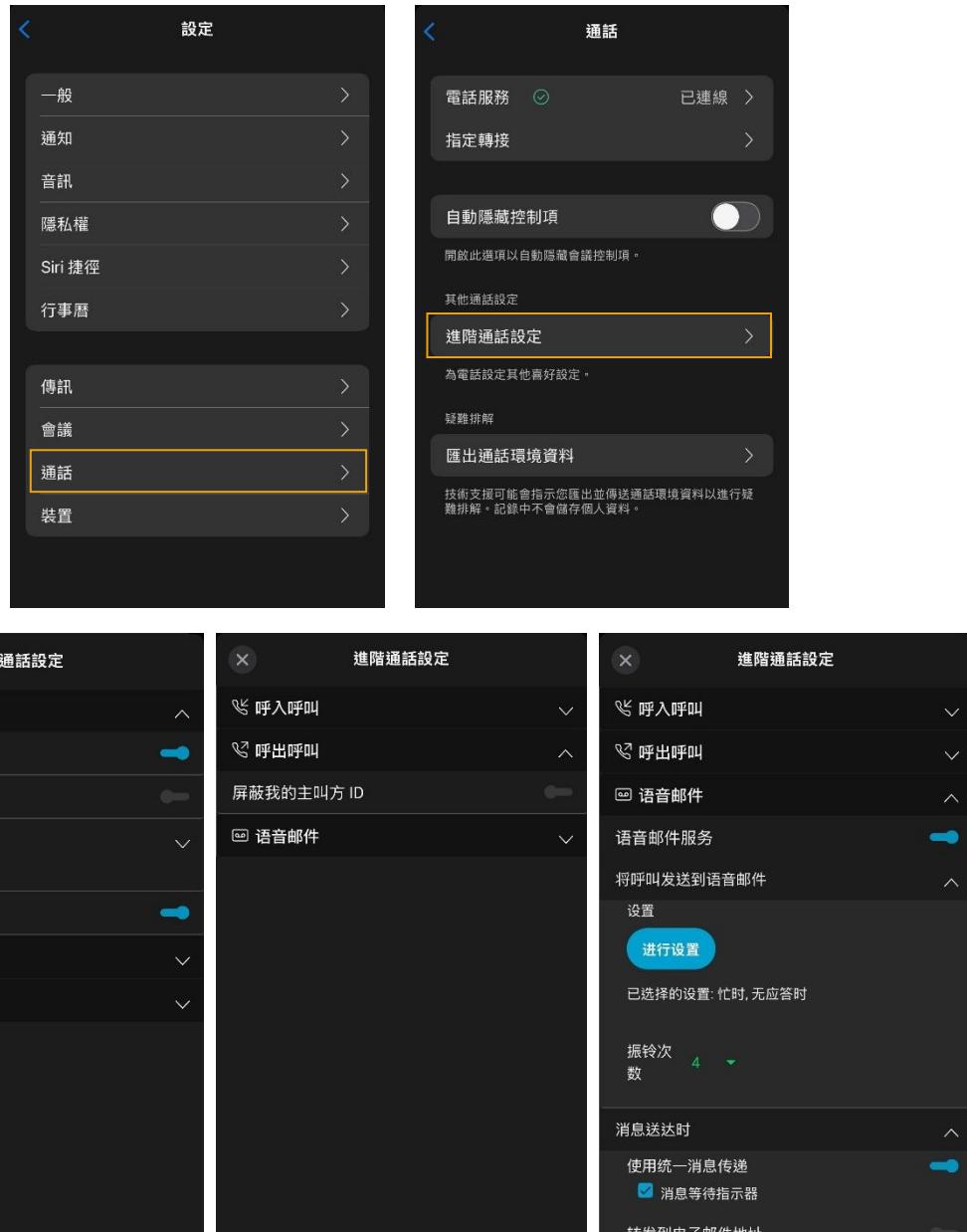
F. 電話會議 (合併通話)

第二通來電接通後，可與第一通來電合併。或者，第二通來電時自動保留原通話。



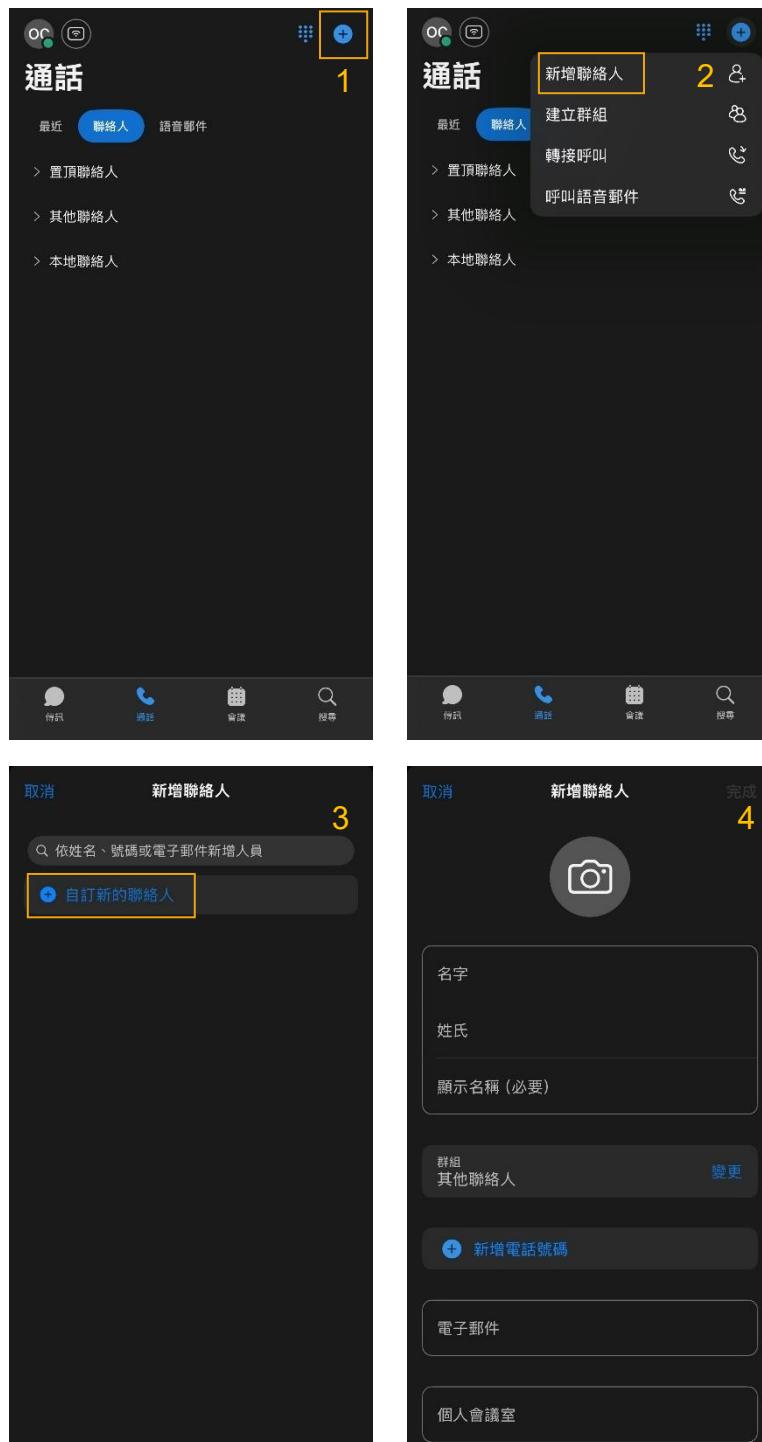
G. 進階通話設定

設定「勿擾模式 (请勿打扰)」、「拒接匿名來電 (匿名呼叫拒接)」、「來電轉移 (呼叫轉移)」、「來電等待 (呼叫等待)」、「隱藏來電顯示 (屏蔽我的主叫方 ID)」及「語音信箱 (语音邮件)」等功能，實現高效處理通話與提升私隱度。



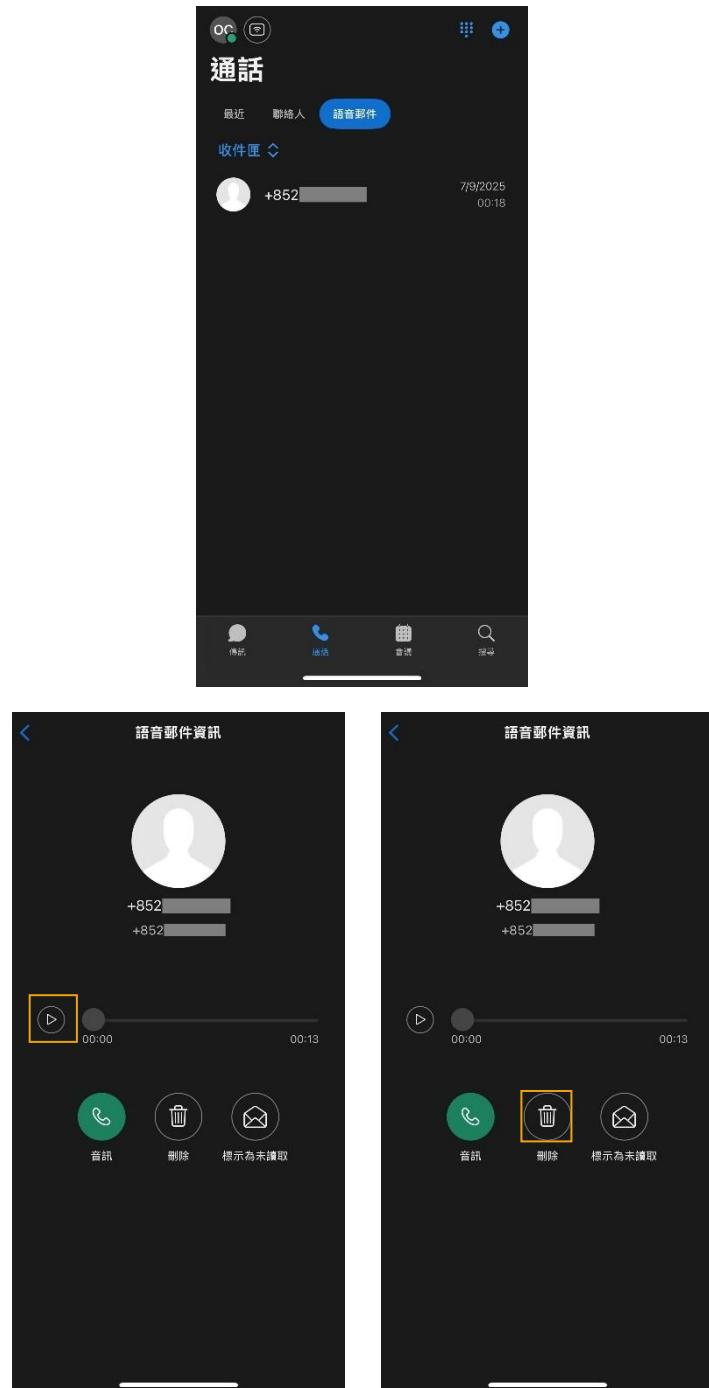
H. 新增聯絡人

將常用聯絡人加入清單，便於快速撥號或傳訊。



I. 語音信箱管理

來電者可以留言，您可以收聽、刪除留言、標記為已讀，或回撥來電者。



4. Softphone 與桌上電話的整合

A. SNOM D735 桌上電話功能



功能	指南
撥打街線電話號碼	拿起聽筒 + (輸入街線電話號碼) + [✓] 提示: 需要於 街線電話號碼 前加 9字
撥打內線電話號碼	拿起聽筒 + (輸入內線電話號碼) + [✓]
重撥最後撥打號碼	[按 重撥]
快速撥打電話	撥打: 拿起聽筒 + [*] + [*] + ([0][0] – [9][9]) + [✓] * 客人需先於用戶平台設定快速撥打號碼的資料
調整音量	鈴聲: 按 增加或減少音量 語音: 拿起聽筒 + 按 增加或減少音量
保留和恢復通話	保留: (通話連接後) + [保留通話] / 恢復: (通話保留後) + [恢復通話] /
所有來電轉駁	設定: [*] [0] [5] + (街線/內線電話號碼) + [✓] 取消: [#] [0] [5] + [✓]
繁忙時來電轉駁	設定: [*] [2] [5] + (街線/內線電話號碼) + [✓] 取消: [#] [2] [5] + [✓]
無人接聽時來電轉駁	設定: [*] [3] [5] + (街線/內線電話號碼) + [✓] 取消: [#] [3] [5] + [✓]

即時來電轉接	(接通電話後) + [按 來電轉接]/  + (按 內線號碼)
諮詢來電轉接	(接通電話後) + [按 保留通話]/  + (按 內線號碼) + [√] + 等待駁通並諮詢是否接聽+ [按 來電轉接]/ 
召開電話會議	(接通電話後) + [按 保留通話]/  + (按 電話號碼) + [√] + 接通電話後 + [按 電話會議]/ 
接聽群組電話	拿起聽筒 + [*][1][1]+[√]
搜索目錄	[按目錄]/  + 選擇[企業目錄]/[群組目錄]/[集團公用電話列表]/[個人電話列表]
未接來電	[導航板面的右箭咀鍵]
檢查通話記錄	[按 通話記錄] + 選擇[未接來電] / [已接到電話] / [已撥電話]
收聽留言	 + (拿起聽筒) 或 (拿起聽筒) + [*][9][0]
收聽留言(辦公室以外)	透過其他電話: (致電 2204 1111 / 2562 0111 / 2205 1111) + (輸入辦公室電話號碼) + [√] + (輸入留言信箱密碼) + [#]
IDD 保安措施	鎖定: [*][0][4] + [√] + (根據系統提示輸入密碼) + [#] 解鎖: [#][0][4] + [√] + (根據系統提示輸入密碼) + [#]
設置	查閱設置頁面清單: [設置]/  / [導航板面的上向箭咀鍵]

B. 通話轉移 (Call Pull / Call Transfer)

當同一帳戶登入多個裝置時 (如 EC Softphone 和 D735 桌上電話) , 您可以使用 *88 功能隨時在裝置間轉移通話 , 無需中斷 。

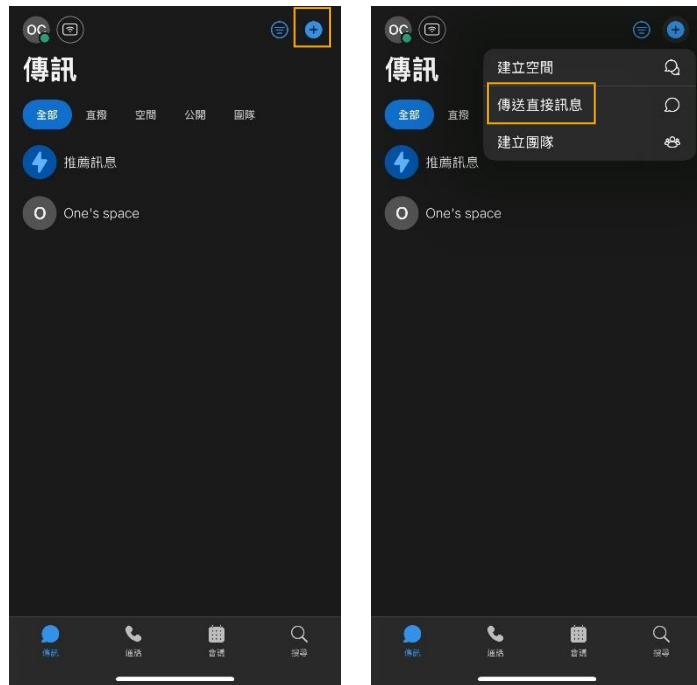


1. 使用同一帳戶登入 Softphone 和與桌上電話 (D735)
2. 通話時 , 在桌上電話輸入*88 從 Softphone 轉移至桌上電話
3. 通話立即切換到您的桌上電話繼續通話

5. 其他功能

A. 訊息功能

傳送訊息：即時傳送文字、照片或檔案，實現無縫溝通。

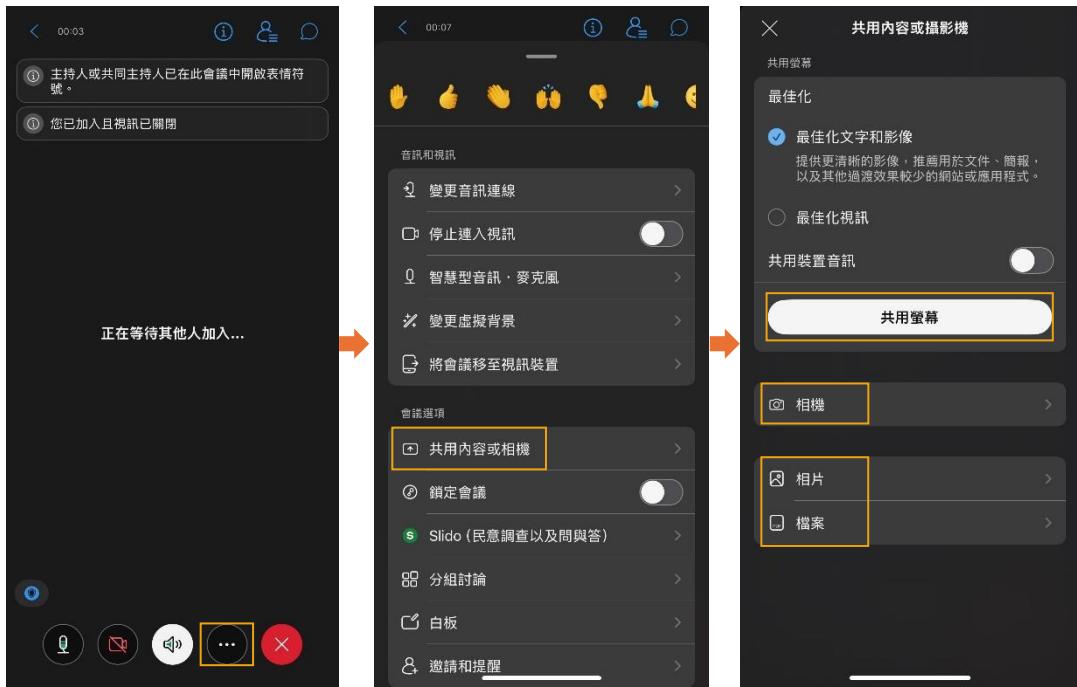


B. 會議功能

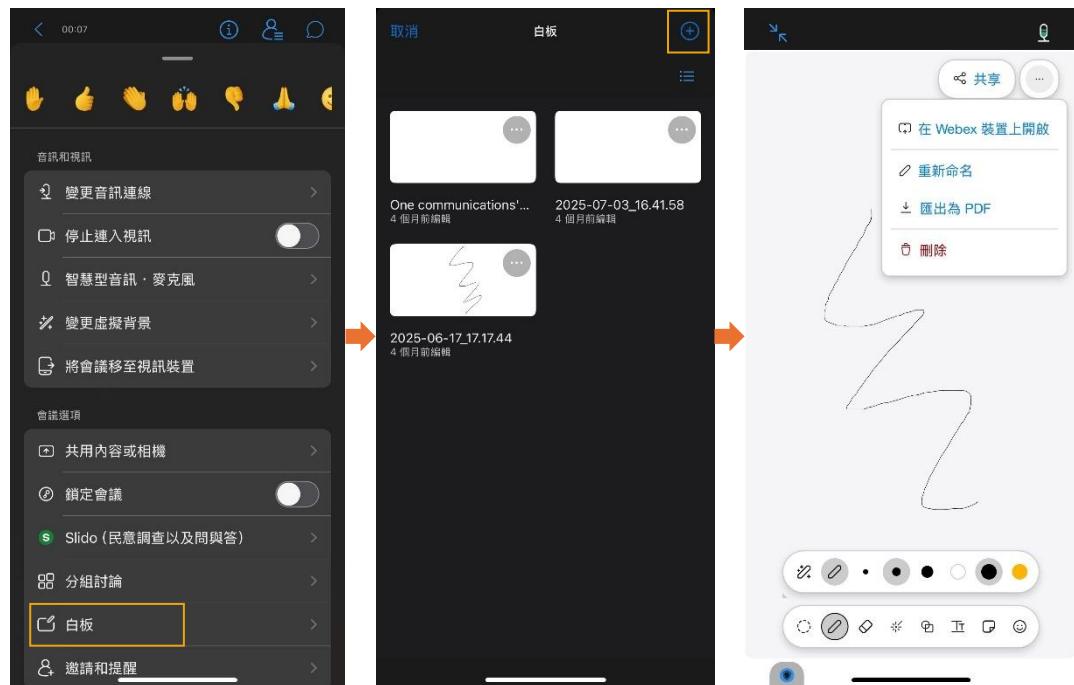
開始會議：立即發起或預約會議。



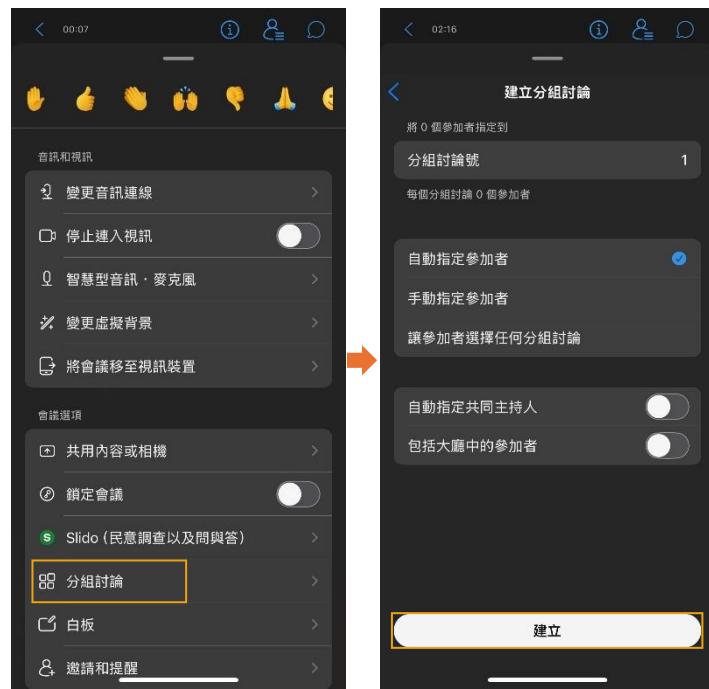
分享內容或鏡頭：分享螢幕、鏡頭或您選擇的相片和檔案。



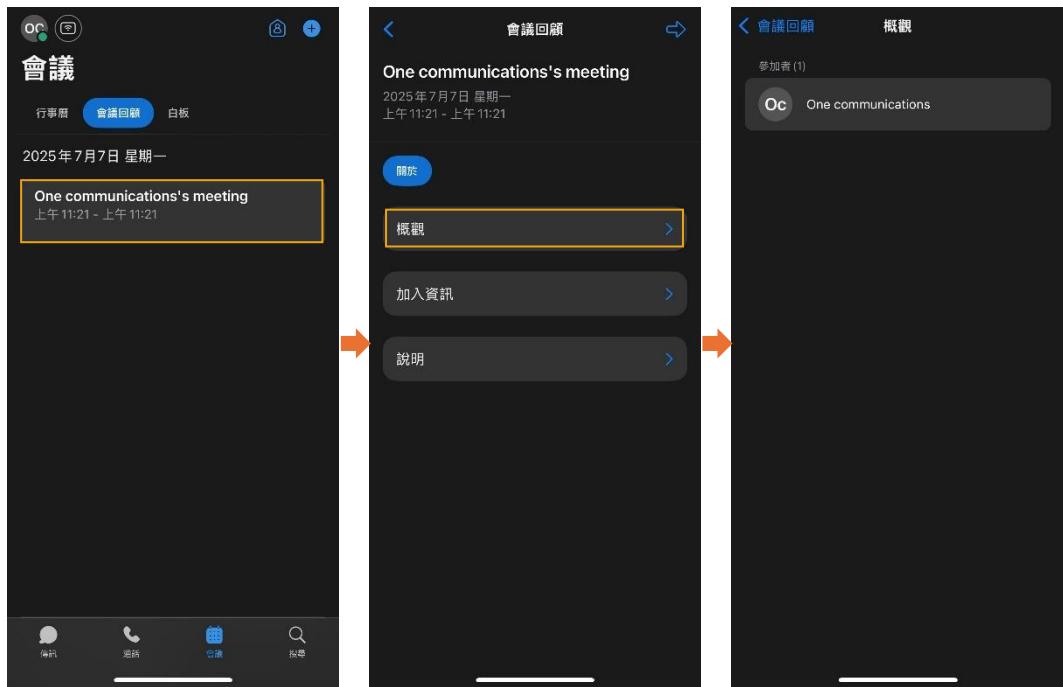
電子白板：展示及即時編輯虛擬白板，進行多人協作。



分組討論室：在主會議中建立小組討論空間。



會議回顧：檢視過往會議的出席紀錄。



C. 搜尋功能

搜尋功能：透過搜尋列快速查找訊息、聯絡人、會議或檔案。



6. 常見問題 (FAQ)

A. 設定與安裝

1. 如何下載 Webex?

- a) 打開 www.webex.com/download。
- b) 選擇您的裝置 (Windows、Mac、iOS 或 Android)。
- c) 執行安裝程式並按照指示操作。

提示：手機用戶可透過 App Store 或 Google Play 下載。

2. 如何在 PC 或 Mac 上使用 Webex?

- a) 從 <https://www.webex.com/downloads.html> 安裝適用於 macOS 或 Windows 的應用程式。
- b) 使用電郵登入。

3. 如何設定登入畫面?

- a) 開啟 Webex 應用程式 > 點擊個人檔案與偏好設定 > 設定。
- b) 前往一般 > 登陸螢幕。
- c) 選擇偏好登入畫面 (如：傳訊、通話、會議或搜尋)。

4. EC Softphone 是否可在中國內地使用?

- EC Softphone 支援具有 SIM 卡的香港 / 國際手機 (除中國內地 SIM 卡以外)，只要有數據網路，您可以在任何地方使用。
- 若使用中國內地手機或 SIM 卡，Softphone 可能無法正常運作。

B. 帳號與個人檔案

5. 如何變更登入密碼?

- a) 管理員可以透過 HKT Web Portal <https://web.pccwone.com/Login/> 重設密碼。
- b) 登入 HKT Web Portal > 前往使用者 (Users) > 搜尋特定用戶 > 編輯 > 密碼 (Passwords) > 重設密碼。

參考資料：[HKT Web Portal Admin Guide (PDF)] ([https://www.hkt-enterprise.com/resources/Cases/HKT%20Web%20portal%20user%20guide%20\(Eng\).pdf](https://www.hkt-enterprise.com/resources/Cases/HKT%20Web%20portal%20user%20guide%20(Eng).pdf))

6. 如何修改用戶顯示名稱?

- a) 管理員可以透過 HKT Web Portal <https://web.pccwone.com/Login/> 修改用戶顯示名稱。
- b) 前往使用者 (Users) > 搜尋特定用戶 > 編輯 > 個人檔案 (Profile)，修改：
 - 姓氏 (Last Name) 與名字 (First Name)
 - 來電顯示姓氏 (Calling Line ID Last Name) 與名字 (Calling Line ID First Name)

參考資料：[HKT Web Portal Admin Guide (PDF)] ([https://www.hkt-enterprise.com/resources/Cases/HKT%20Web%20portal%20user%20guide%20\(Eng\).pdf](https://www.hkt-enterprise.com/resources/Cases/HKT%20Web%20portal%20user%20guide%20(Eng).pdf))

C. 通話功能

7. 如何啟用多裝置同時響鈴？

EC Softphone預設支援多裝置同時響鈴。若同一帳號登入多個裝置（如手機、PC、Mac），來電時所有裝置會同時響鈴。

8. 如何設定「請勿打擾」模式？

- a) 開啟 Webex 應用程式 > 點擊「設定檔和喜好設定」 > 設定。
- b) 選擇通話 > 進階通話設定。
- c) 在「呼入呼叫」選單中，打開「請勿打擾」。

9. 如何將通話從手機版轉移到電腦版 Webex？

- a) 開啟 Webex 電腦版 > 設定 > 通話 > 轉移通話選項 > 選擇轉移通話選項。
- b) 在手機 Webex 應用程式上通話時，您的通話會在電腦版的訊息/通話標籤中頂部顯示，並帶有 **Move** 或綠色計時器按鈕。
- c) 點擊 **Move** 或綠色計時器按鈕 > 點擊「將通話轉移至此」。

參考資料：[Move a call from one device to another] (https://help.webex.com/en-us/article/g9f3yo/Webex-App-Move-a-call-from-one-device-to-another#id_136267)

D. 會議與協作

10. 如何透過電腦/裝置音訊加入會議？可使用藍牙耳機嗎？

- a) 在會議中，點擊音訊選項（Audio Options） > 使用電腦/裝置音訊加入（Join with Computer/Device Audio）。
- b) 切換至藍牙耳機：
 - 會議前先配對藍牙耳機。
 - 從音訊選單中選擇藍牙裝置。

11. 如何邀請他入加入通話/會議？

- a) 在會議中，點擊邀請（人像圖示）。
- b) 選擇方式：
 - 電郵：透過 Webex 直接發送。
 - 複製連結：手動分享（如聊天、簡訊）。
 - 撥出：輸入參與者的電話號碼。

12. 如何分享螢幕？

- a) 在會議中，點擊分享（箭頭圖示）。
- b) 選擇要分享的螢幕/視窗/應用程式 > 點擊分享。

7. 技術支援

本指南提供 Webex 基本操作說明，如需更多詳細資料，請參考 Webex 說明中心：
<https://help.webex.com/zh-tw>。如有任何查詢，請聯絡我們客戶服務熱線：

- Enterprise Centrex Express : 1833 133
- Enterprise Centrex : 2283 6820