



HKBN
香港寬頻

綜合通訊(Unified Communications)

技術支援及故障檢測指南

目錄

1. 設定 / 連線 / 安裝	3
2. 常見故障 / 話音質素問題	4
3. 增值服務常見問題	7
4. Communication Manager 用戶網頁(一般使用者)	9
5. Communication Manager 管理網頁(只適用於綜合通訊服務的管理員)	10

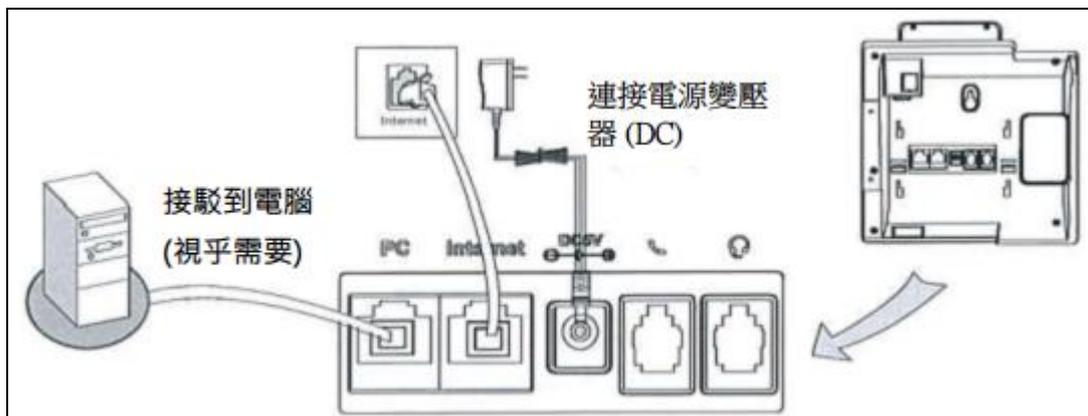
1. 設定 / 連線 / 安裝

Q1. 如何設定 / 安裝綜合通訊 IP 電話

A1.

請參照以下步驟接駁電源和互聯網

- i. 連接“Internet”接口到寬頻插座或路由器(如適用)
- ii. 連接“PC”接口到電腦(視乎需要)，這將視乎客戶的互聯網和網絡設備。
- iii. 連接電源變壓器到“DC”接口，而另一端連接到電源插座



Q2. 綜合通訊服務支持什麼上網連線方式？我可否通過 DHCP 或 PPPoE 連接 IP 電話？

A2. 香港寬頻綜合通訊服務必須使用 DHCP 上網連線方式連接 IP 電話。如果您在使用 PPPoE 連線方式，我們建議先將它連接到一個 IP 共享器或路由器以提供 DHCP 連線。

Q3. 正常情況下的 IP 電話屏幕顯示和 LED 指示燈是怎樣的？

A3.

當 IP 電話已連接電源和網絡，它的屏幕和 LED 會顯示如下：

電話型號	T60P	
屏幕	顯示電話號碼表示正常操作	
電源 LED	紅色表示電源已連接	
LED 鍵	沒燈號表示正常操作	

電話型號	T65P	
屏幕	顯示電話號碼表示正常操作	
電源 LED	紅色表示電源已連接	
LED 鍵	沒燈號表示正常操作	

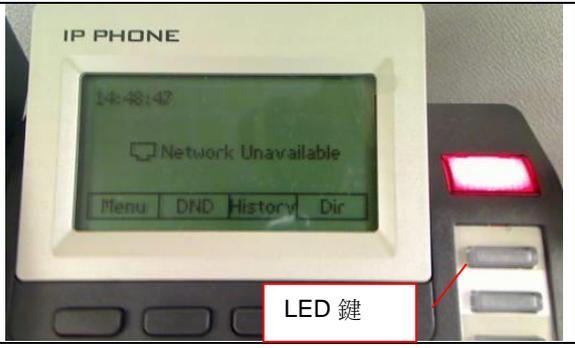
2. 常見故障 / 話音質素問題

Q4. 所有電話線不能接收來電和撥打電話，電話屏幕顯示 “Network unavailable” / “Network Unavail”

A4.

- i. 電話屏幕顯示 **Network Unavail / Network Unavailable**，這表示您的電話沒有連接到互聯網。

電話型號	T60P	
屏幕	顯示 Network Unavail 表示沒有接駁到有效網絡	
LED 鍵	紅色閃燈 表示電話未能操作	

電話型號	T65P	
屏幕	顯示 Network Unavailable 表示沒有接駁到有效網絡	
LED 鍵	紅色閃燈 表示電話未能操作	

- ii. 請檢查網絡線是否連接到 IP 電話的 “Internet” 接口。拔下並重新連接網絡線。然後，拔出並重新連接電源以重新啟動 IP 電話。
- iii. 如果問題仍然存在，請拔下網絡線，並直接把網絡線連接到您的電腦測試互聯網連接性
- 如果您的電腦能夠連接到互聯網，請聯絡我們的客戶服務熱線。
 - 如果您的電腦無法連接到互聯網，請聯絡您的互聯網服務供應商檢查互聯網。

Q5. 所有電話線不能接收來電和撥打電話 – 電話屏幕顯示 “No Service”。

A5.

- i. 電話屏幕顯示 **No Service**，這表示你的電話沒有連接到香港寬頻網絡。

電話型號	T60P	
屏幕	顯示 No Service 表示未能成功連上網絡	
LED 鍵	紅色閃燈 表示電話未能操作	

電話型號	T65P	
屏幕	顯示 No Service 表示未能成功連上網絡	
LED 鍵	紅色閃燈 表示電話未能操作	

- ii. 請檢查連接到 IP 電話 “Internet” 接口的網絡線是否已連接，拔出並重新連接網絡線。然後，拔出並重新連接電源以重新啟動 IP 電話。
- iii. 如果問題仍然存在，請拔下網絡線，並直接把網絡線連接到您的電腦測試互聯網連接性
 - 如果您的電腦能夠連接到互聯網，請檢查並確保以下端口未被防火牆 / 路由器 / 網絡封阻，如有需要，請聯絡你的系統或網絡管理員：

電話 SIP*服務端口	最小 SIP 服務端口	19060
	最大 SIP 服務端口	19099
電話 RTP^端口	最小 RTP 端口	11780
	最大 RTP 端口	11800
遠端 SIP 服務註冊 IP 地址		203.176.254.230
遠端 SIP 服務端口		9060
遠端 RTP 服務 IP 地址		203.176.254.230
遠端 RTP 端口範圍		50000~65535

IP 地址 / 端口	主要用途
遠端SIP服務註冊IP地址	連接UC服務伺服器，用於SIP註冊。
SIP 服務端口 (最大/最小)	
遠端 SIP 服務端口	
遠端RTP服務IP地址	RTP連接，用於語音傳送。
RTP 服務端口 (最大/最小)	
遠端 RTP 端口範圍	

* 會話發起協定 (Session Initiation Protocol, 簡稱 SIP)

^ 實時傳輸控制協議(Real-time Transport Protocol, 簡稱 RTP)

- 如果你的電腦無法連接到互聯網，請聯絡您的互聯網服務供應商檢查互聯網。

Q6. 部分電話線不能接收來電和撥打電話，我應該如何處理？
A6.

- i. 請檢查網絡線是否連接到 IP 電話的 “Internet” 端口。拔下並重新連接網絡線。然後，拔出並重新連接電源以重新啟動 IP 電話。
- ii. 嘗試將 IP 電話連接到另一個網絡端口
- iii. 如果問題仍然存在，請拔下網絡線，並直接把網絡線連接到您的電腦測試互聯網連接性
 - 如果您的電腦能夠連接到互聯網，請聯絡我們的客戶服務熱線。
 - 如果您的電腦無法連接到互聯網，請聯絡您的互聯網服務供應商檢查互聯網。

Q7. 如果我能撥打電話，但無法接收來電...

A7.

- i. 請檢查 IP 電話之請勿騷擾功能是否已啟動。如已啟動，您會看到“DND”指示燈在屏幕上。請按 IP 電話上之“DND”鍵取消。
- ii. 如果沒有“DND”指示燈在屏幕上，您可以輸入代碼#96 取消請勿騷擾功能(如果請勿打擾功能已以*96 啟動)
- iii. 請檢查來電轉駁功能是否已啟動。您可以輸入代碼#81 或#77 取消。
- iv. 請檢查來話過濾黑名單 / 來話過濾白名單功能是否已啟動。(通過 Communication Manager 用戶網頁*: 用戶網頁> 服務設置 > 入線服務)
- v. 請通過 Communication Manager 用戶網頁* 檢查在線電話功能的設定狀態。
- vi. 請通過 Communication Manager 用戶網頁* 檢查在線狀態功能的設定狀態。

* 有關 Communication Manager 用戶網頁設定詳情，請參閱 Communication Manager 用戶網頁快速指南。

Q8. 如果我可以接收內線電話，但無法接收外來電話...

A8. 請通過 Communication Manager 用戶網頁檢查來話過濾白名單功能是否已啟動 (用戶網頁 > 服務設置 > 入線服務 > 來話過濾白名單)。當來話過濾白名單功能啟動後，你的電話將只能接收在來話過濾白名單內的內線和外線電話來電。

Q9. 我不能撥打任何電話(內線和外線)，已檢查撥打的號碼是正確的，但 IP 電話沒有任何反應 / 聲響

A9.

- i. 請檢查 IP 電話屏幕顯示和 LED 指示燈，並參考 Q3 和 Q4。
- ii. 如果 IP 電話屏幕顯示和 LED 指示燈正常，請檢查問題發生在使用聽筒，揚聲器或耳機。請測試使用聽筒，揚聲器和耳機進行通話。
- iii. 如果問題是發生在使用聽筒，請聯絡我們的客戶服務熱線，安排更換聽筒。
- iv. 如果問題是發生在使用揚聲器或耳機，請聯絡我們的客戶服務熱線，安排進一步的測試。

Q10. 當我通話中，通話突然終斷...

A10. 請檢查互聯網連接，記下時間並通知香港寬頻。

- i. 請檢查 IP 電話屏幕顯示和 LED 指示燈，並參考 Q3 和 Q4。
- ii. 如果 IP 電話屏幕顯示和 LED 指示燈正常，請檢查並確保以下端口未被防火牆 / 路由器 / 網絡封阻，如有需要，請聯絡你的系統或網絡管理員：

電話 SIP*服務端口	最小 SIP 服務端口	19060
	最大 SIP 服務端口	19099
電話 RTP^端口	最小 RTP 端口	11780
	最大 RTP 端口	11800
遠端 SIP 服務註冊 IP 地址	203.176.254.230	
遠端 SIP 服務端口	9060	
遠端 RTP 服務 IP 地址	203.176.254.230	
遠端 RTP 端口範圍	50000~65535	

IP 地址 / 端口	主要用途
遠端SIP服務註冊IP地址	連接UC服務伺服器，用於SIP註冊。
SIP 服務端口 (最大/最小)	
遠端 SIP 服務端口	
遠端RTP服務IP地址	RTP連接，用於語音傳送。
RTP 服務端口 (最大/最小)	
遠端 RTP 端口範圍	

* 會話發起協定 (Session Initiation Protocol, 簡稱 SIP)

^ 實時傳輸控制協議(Real-time Transport Protocol, 簡稱 RTP)

Q11. 無論我使用聽筒或揚聲器，都有回音 / 話音質素問題。

A11. 請檢查您寬頻服務的帶寬，請注意綜合通訊服務所需要的帶寬: 語音通話所需要的帶寬大約是 100kbps。視頻通話所需要的帶寬大約是 700kbps。

Q12. 語音通話和視頻通話需要多少寬頻帶寬?

A12. 語音通話所需要的帶寬大約是 100kbps。
視頻通話所需要的帶寬大約是 700kbps。

3. 增值服務常見問題

Q13. 如果我忘記了留言信箱的密碼，我應該怎樣做?

A13. 您可以登入 **Communication Manager** 用戶網頁*，於「服務設置」選擇「更改密碼」，然後再於「留言信箱密碼」功能中設定及儲存新的密碼。

通話記錄 留言信箱 電話簿 服務設置

我的簡介

- 個人資料
- 更改密碼**
- 長途電話
- 來電顯示
- 在線電話

個人資料

姓名:

電郵地址: abcdefxx@xxxemail.com

電郵地址將用作接收「接獲傳真通知」、「接獲留言通知」及「取回密碼」。

更改密碼

- 用戶登入密碼
- 留言信箱密碼**
- 長途電話上鎖密碼
- 請勿騷擾密碼
- 遙控來電轉駁和更改在線狀態密碼

留言信箱密碼

輸入新密碼:

(4-8 個數字)

重填新密碼:

儲存 關閉

* 有關 Communication Manager 用戶網頁設定詳情，請參閱 Communication Manager 用戶網頁快速指南。

Q14. 我於接獲留言後不能收到電郵通知，我應該怎樣做？

A14. 您可以登入 **Communication Manager** 用戶網頁*，於「服務設置」查看是否已註冊電郵地址。如尚未註冊，請與您的管理員聯絡，在 **Communication Manager** 管理網頁設定您的電郵地址。



如已註冊電郵地址，請於「服務設置」選擇「增值服務」，然後於「留言信箱」功能查看是否已選擇「把留言轉送至我的電郵信箱」。



* 有關 **Communication Manager** 用戶網頁設定詳情，請參閱 **Communication Manager** 用戶網頁快速指南。

如上述設定均正確無誤，請聯絡我們的客戶服務熱線作進一步跟進。

4. Communication Manager 用戶網頁(一般使用者)

Q15. 如果我忘記了 Communication Manager 用戶網頁的登入密碼，我應該怎麼做？

A15. 有 3 種方法可以重設 / 取回密碼：

- i. 請與您的綜合通訊服務管理員聯絡，在 Communication Manager 管理網頁重設您的密碼。
- ii. 如果您的綜合通訊服務管理員已經為您註冊電子郵件地址，您可在 Communication Manager 用戶網頁直接取回密碼：
 - 進入 Communication Manager 用戶網頁
 - 點擊「忘記密碼」連結
 - 在網頁輸入您的服務號碼或已註冊的電子郵件地址
 - 按“遞交”您的密碼將會發送到您的註冊電子郵件地址

- iii. 如果您的綜合通訊服務管理員沒有為您註冊電子郵件地址或者您已經忘記有關電子郵件地址，請到我們的網站，並按照以下步驟重設您的密碼
 - a) 到 hkbnes.net/accountservices
 - b) 選擇**其他服務**，然後按**綜合通訊**
 - c) 在綜合通訊部分，按 **忘記登入名稱 / 密碼**

- d) 選擇客戶類別為“商業”
- e) 選擇和輸入您的商業登記証號碼首 6 個號碼
- f) 選擇服務為“綜合通訊”

- g) 輸入您的綜合通訊服務號碼，然後按“遞交”
 h) 我們的客戶服務部會在下一個工作日跟進您的要求

重設登入密碼

請提供以下資料以重設您的登入密碼。
 凡註有 (*) 的項目均需填寫

* 客戶類別：
 個人 商業

*1. 客戶資料：
 香港身份證號碼 (首4個號碼, 包括英文字母)
 護照號碼 / 商業登記證號碼 (首6個號碼, 包括英文字母)

*2. 服務資料：
 服務: 綜合通訊
 服務號碼:

5. Communication Manager 管理網頁 (只適用於綜合通訊服務的管理員)

Q16. 如果我忘記了 Communication Manager 管理網頁的登入密碼，我應該怎麼做？

A16. 有 2 種方法可以重設 / 取回密碼

- i. 如果您已經於 Communication Manager 管理網頁註冊電子郵件地址，您可在 Communication Manager 管理網頁直接取回密碼：

- 進入 Communication Manager 用戶網頁
- 點擊「忘記密碼」連結
- 在網頁輸入您的登入名稱或已註冊的電子郵件地址
- 按“遞交”

您的密碼將會發送到您的註冊電子郵件地址

歡迎來到 Communication Manager
 管理服務網站登入

登入名稱
 密碼
 忘記密碼

本網站以真頻和1024x768 解像度或以上瀏覽效果最佳，
 並建議使用 Microsoft Explorer 6.0 SP2 瀏覽器閱讀。

忘記密碼

登入名稱
 電郵地址

- ii. 如果您沒有註冊電子郵件地址或者您已經忘記有關電子郵件地址，請聯絡我們的客戶服務熱線重設密碼。

- 完 -