

NetTalk 網上電話服務 - 技術支援及用戶提示

第一部份:技術支援.....	2
1.1. 如果我不能登入或連線到 NetTalk 網上電話服務,該怎麼辦?	2
1.2. 如果進行通話時只有一方可聽到聲音,該怎麼辦?	2
1.3. 如果音量很小或話音質素出現問題,該怎麼辦?	3
1.4. 我登入 NetTalk 網上電話服務後,狀態顯示燈仍然顯示為紅色,該怎麼辦?	4
第二部份:用戶提示.....	5
2.1. 怎樣啟動 NetTalk 網上電話?	5
2.2. 如果初次啟動 NetTalk 網上電話時,視窗出現了安全警告,該怎麼辦?	5
2.3. 透過 NetTalk 網上電話服務於海外致電回港,需要先輸入區號“852”嗎?	5
2.4. 如果寬頻連接突然中斷,NetTalk 網上電話服務會否受影響?	5
2.5. 如果 NetTalk 網上電話軟件損壞了,該怎麼辦?	5
2.6. 如何重新安裝 NetTalk 網上電話軟件?	6
附錄 9	

第一部份:技術支援

1.1. 如果我不能登入或連線到 NetTalk 網上電話服務，該怎麼辦？

步驟1. 請確定您是否已輸入正確的登入名稱和密碼。

步驟2. 請確定您的 LAN 線連接正確。

步驟3. 請檢查您的網絡連接狀態。請詢問您的IT管理員協助。

步驟4. 檢查網絡連接（代理服務器設置）。請詢問您的IT管理員協助。

您可以在 NetTalk 設置代理服務器設置:

1. 點擊“選單”，然後選擇“連線方式”。
2. 輸入代理服務器設置



1.2. 如果進行通話時只有一方可聽到聲音，該怎麼辦？

如果出現單方向通話的情況，可能是受防火牆或不同互聯網供應商的設置影響(例如UDP數據包被封鎖)，請更改連線方式為(穿隧)通道模式，再嘗試連接通話。

步驟 1

點擊“選單”，然後選擇“連線方式”。



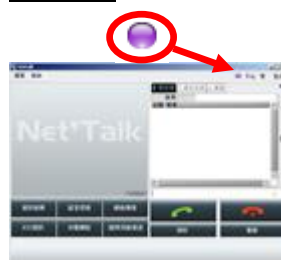
步驟 2

選擇“啟用”或“停用”並按確定。



使用(穿隧)通道模式後，狀態指示燈會變成紫色。
NetTalk 網上電話會自動啟用或禁用(穿隧)通道模式，
下一次當你登錄。要改回正常模式，請關閉穿隧。

通道模式



1.3. 如果音量很小或話音質素出現問題，該怎麼辦？

步驟 1

於 NetTalk 網上電話介面調校揚聲器及咪高峰的音量。



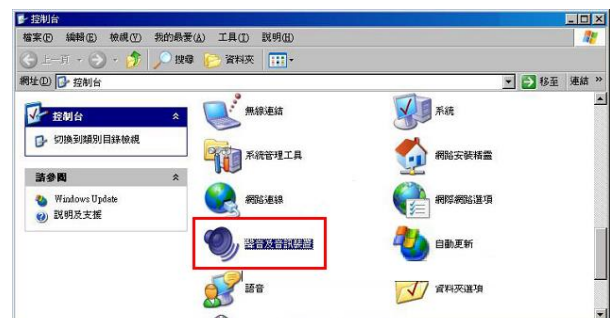
步驟 2

點擊“選單”
 選擇“聲音設定”
 選擇“USB Audio Device”為“聲音輸出”和“聲音輸入”裝置
 點擊“確定”

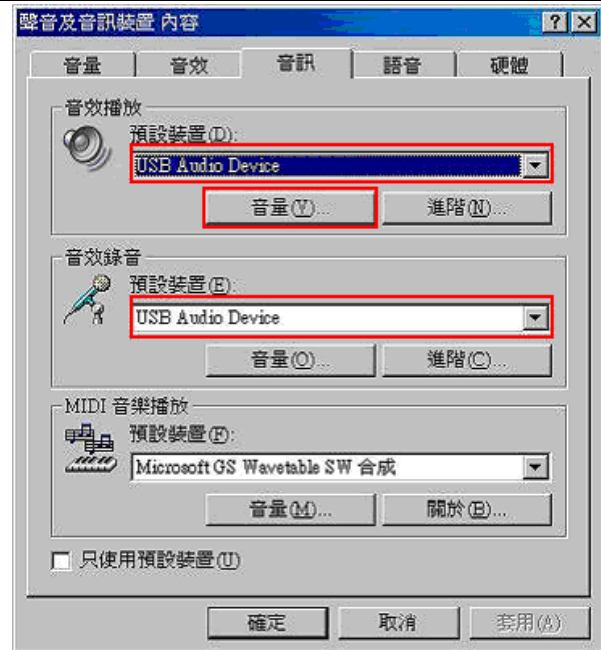


步驟 3

點擊“開始” → “控制台” → “聲音及音訊配置”



點擊“音訊”頁面 →
選擇“USB Audio Device”為預設裝置 →
點擊“套用” →
點擊“音量”



確保主音量及 Wave 的靜音選框沒有被剔選。



1.4. 我登入 NetTalk 網上電話服務後，狀態顯示燈仍然顯示為紅色，該怎麼辦？

這代表連線出現問題，例如網絡供應商或防火牆封鎖了UDP數據包的傳送，請按題目1.2的指示更改連線方式為通道模式。

第二部份:用戶提示

2.1. 怎樣啟動 NetTalk 網上電話?

把 MEMORYphone 的 USB 插頭連接至個人電腦，NetTalk 網上電話會自動啟動，請按鍵盤上的 "Enter" 鍵或點擊 "OK" 以啟動 NetTalk 網上電話服務。

Microsoft® Windows® 7 用戶：

把 MEMORYphone 的 USB 插頭連接至個人電腦，選擇 "開啟資料夾以檢視檔案"，開啟 "NetTalk" 檔案後點擊 `nettalk.bat` 兩次以啟動 NetTalk 網上電話服務。

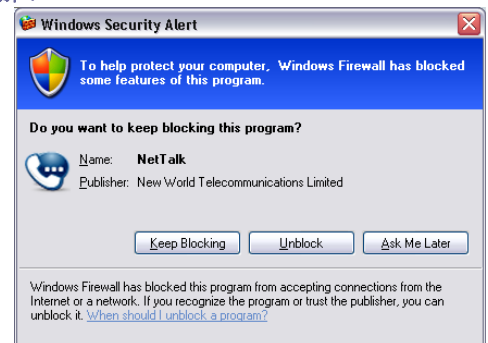
NetTalk 網上電話服務(不連套裝)用戶：

點擊 NetTalk 圖示兩次以啟動 NetTalk 網上電話服務。



2.2. 如果初次啟動 NetTalk 網上電話時，視窗出現了安全警告，該怎麼辦？

這安全警告是要求更改設定以配合 NetTalk 網上電話的運作 (例如是開啟已被封鎖的話音端口)，請接受有關設定更改，您便可順利啟用 NetTalk 網上電話服務。



2.3. 透過 NetTalk 網上電話服務於海外致電回港，需要先輸入區號“852”嗎？

不需要。

2.4. 如果寬頻連接突然中斷，NetTalk 網上電話服務會否受影響？

NetTalk 網上電話必需透過上網連接，如寬頻連接中斷，NetTalk 網上電話服務便不能使用。

2.5. 如果 NetTalk 網上電話軟件損壞了，該怎麼辦？

步驟 1

前往香港寬頻網址 hkbnes.net/support

依照下列步驟重新下載 NetTalk 網上電話軟件:

其他服務 →

話音服務 →

NetTalk 商業網上電話服務 →

軟件(不連套裝服務, 適用於 Windows XP, Windows Vista & Windows 7)

步驟 2

儲存 NetTalk 網上電話軟件於個人電腦或 USB 裝置。

步驟 3

連續點擊 NetTalk 檔案圖示兩次，然後點擊“Install” (安裝)。

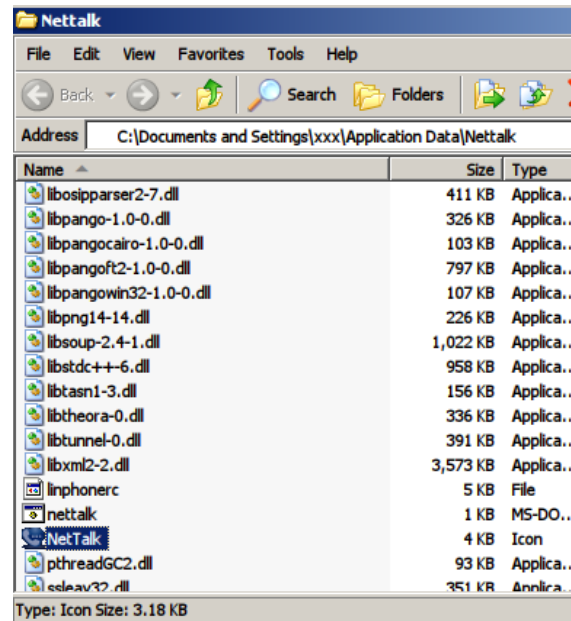
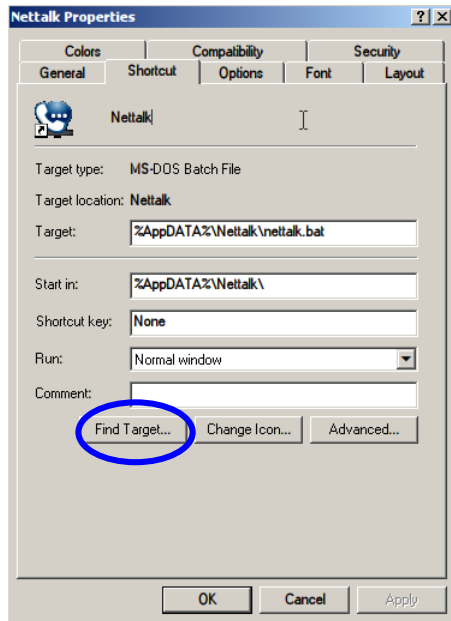


2.6. 如何重新安裝NetTalk網上電話軟件？

- 1) 請先將電話簿內資料備份
- 2) 請右擊 Nettalk 網上電話之圖示，並選擇「內容」
- 3) 請點擊「開啟檔案位置」，然後你將被連結到 NetTalk 軟件的安裝資料夾 (資料夾路徑例子 > C:\Documents and Settings\xxxx\Application Data\Nettalk) (xxxx 是你的 windows 登入名稱)

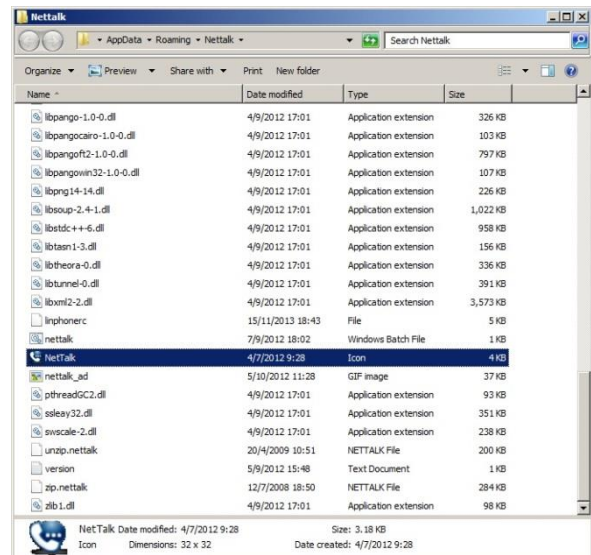
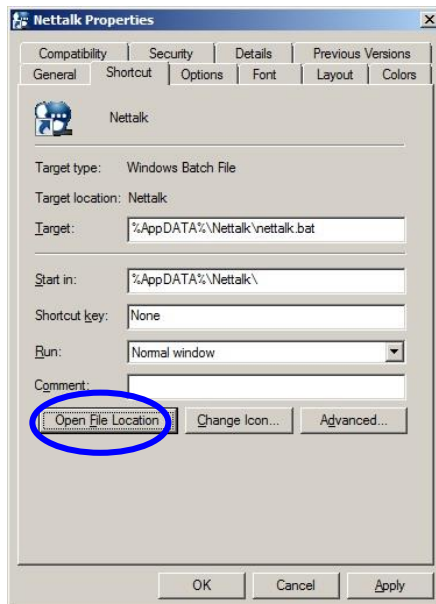
Windows XP

(資料夾路徑例子 > C:\Documents and Settings\xxxx\Application Data\Nettalk) (xxxx 是你的 windows 登入名稱)

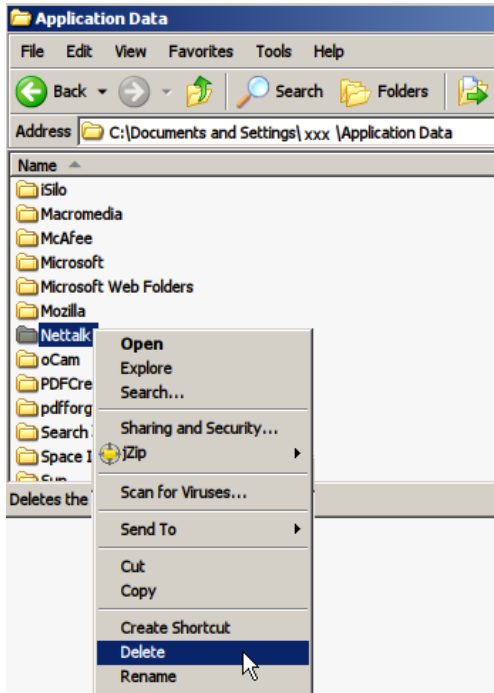


Windows 7

(資料夾路徑例子 > C:\Users\xxx\AppData\Roaming\Nettalk) (xxxx 是你的 windows 登入名稱)



- 4) 請於以下路徑中刪除整個 NetTalk 資料夾
Windows XP: C:\Documents and Settings\xxx\Application Data
Windows 7: C:\Users\xxx\Roaming\AppData



- 5) 到訪 <http://hkbnes.net/support>
6) 在主菜單點擊 **其他服務**
7) 在主畫面點擊**話音服務**
8) 尋找 **NetTalk 網上電話服務**
9) 選擇**軟件(不連套裝服務,適用於 Windows XP, Windows Vista & Windows 7)** 以下載 NetTalk 軟件的安裝程式
10) 下載完成後，請開啟/執行該安裝程式以安裝 NetTalk 軟件

附錄

參考編號	參考
參考編號: 1001	登入未能成功! 未能連接到代理服務器。
參考編號: 1002	登入未能成功! 未能連接到遠程服務器。
參考編號: 1003	登入未能成功! 未能連接到代理服務器遠或程服務器。
參考編號: 1004	時限已過, 請稍後再試。
參考編號: 1005	登入名稱或密碼不正確。
參考編號: 2001	您的賬戶已登入, 請稍後再試。
參考編號: 2002	登入名稱或密碼不正確。
參考編號: 3001	國際飛線漫遊號碼設定未能成功。
參考編號: 3002	來電轉駁號碼設定未能成功。
參考編號: 4001	提升未能完成! 未能連接到代理服務器。
參考編號: 4002	提升未能完成! 未能連接到遠程服務器。
參考編號: 4003	提升未能完成! 未能連接到代理服務器遠或遠程服務器。
參考編號: 4004	時限已過, 請稍後再試。
參考編號: 4005	提升未能完成! 檔案容量不符。
參考編號: 4006	提升未能完成! 未能儲存數據。

- 完 -