

标准 400 电话产品说明书

V1.6

产品运营中心

序号	版本号	主要作者/修订者	所属单位	完成日期	修改记录
1	V1.0	产品运营中心	北京优音通信有限公司	2017.02.20	新建文档
2	V1.1	产品运营中心	北京优音通信有限公司	2018.05.04	修改套餐
3	V1.2	产品运营中心	北京优音通信有限公司	2018.06.13	修改功能
4	V1.3	产品运营中心	北京优音通信有限公司	2019.04.10	移动云坐席收费
5	V1.5	产品运营中心	北京优音通信有限公司	2021.11.29	增加增值功能
6	V1.6	产品运营中心	北京优音通信有限公司	2.22.04.13	增加增值功能

1	产品介绍.....	2
1.1	产品定义.....	2
1.2	产品构成.....	2
1.3	产品功能.....	2
2	产品目标.....	4
2.1	目标客户.....	4
2.2	产品优势.....	4
2.3	售卖套餐.....	4
3	注意事项.....	5
3.1	合同签订.....	5
3.2	移动云坐席使用.....	错误！未定义书签。
3.3	自定义播报工号.....	5
3.4	虚拟总机.....	7
3.4.1	自定义虚拟总机提示音.....	7
3.4.2	虚拟总机不按#键.....	8

1 产品介绍

1.1 产品定义

400 电话是以 400 开头的 10 位数字组成的虚拟号码，主被叫分摊付费，主叫承担市话接入费，被叫承担市话或长途费用。多用于企事业单位对外提供的售前、售后服务电话。产品特点如下：

- 1) 号码终身不变，企业搬家，老客户依然可以拨打，避免客户流失
- 2) 服务开通便捷，可以根据客户的需求快速开通，最快可以在一小时内完成
- 3) 提升企业形象，是企业信誉和实力的象征，增加客户信任和粘性
- 4) 营销必备利器，支持高并发防止错失商机，有效增加来电数量

1.2 产品构成

- 1) 接入号码：400 号码
- 2) 平台：智能网平台，我司云平台
- 3) 终端：传统电话（固话、手机）、移动云坐席、优音电话坐席

1.3 产品功能

1) 基础功能

功能名称	详细介绍
绑定手机	手机、固话无区别，限制 100 个节点共计 100 个目的码。
挂机短信	拨打 400 电话，无论接通与否，在通话结束并挂机后，系统会自动发送一段设置好的短信到来电手机上（如拨打方为固话则不发送）。短信内容和签名可以自定义，需要报备审核通过才能生效。
漏话短信	企业坐席拨打客户电话，如果未接通，系统自动发送一条通知短信给客户，告知企业名称，企业号码，致电时间等信息。短信签名支持自定义。
企业彩铃	可根据企业要求定制欢迎语音(欢迎致电 XXX 公司…)
语音信箱	用户拨打 400 号码，如遇目的码忙线或无应答时，系统可提示用户留言或继续等待。亦可设置留言导航按键，按键后可直接留言；企业可在自服务查询并收听留言。
分区转接	根据主叫方区域（区号），将客户来电转接至不同目的码。如某企业在北京，上海，深圳设有三个分公司，拨打同一个 400 号码，可实现北京客户接入北京分公司，上海客户电话接入上海分公司，深圳客户电话接入深圳分公司。
分时转接	根据不同时段（如上下班时间，节假日等），接入不同的目的码。如周一到周五 9 点到 18 点，转接至办公电话，晚 18 点到第二日 9 点及周六日转接至业务员手机（转接时间，可以根据企业自身需求灵活定制）。
通话录音	客户拨打 400 号码并成功转接坐席后，系统自动开始录音，坐席通过登录自服务门户查询并收听通话录音，通话录音保存 6 个月。

空闲接入	当 400 号码绑定多个目的码时，系统会监测每个目的码的忙闲状态，来电会在遵循原有转接方式（顺序，随机，权重，顺振）的前提下，优先转接至状态为空闲的目的码。
播报工号	客户拨打 400 号码并成功转接到某一坐席后，会听到“***号坐席为您服务”的语音，有两种使用方式：1，使用系统默认的 801-899 坐席工号；2. 使用客户自定义播报工号语音。
分支统计	在自服务门户上，可针对按键（分支）进行单独统计，用户亦可在自服务平台随时自助查询和导出。
满意度调查	客户拨打 400 电话通话结束后，如果客户未挂电话，会有一个提示“请对我们的服务进行评价，非常满意、满意、一般，不满意”，可分析每个转接电话的评价数据。 满意度语音不支持自定义设置。
呼叫黑名单	当用户通过 400 电话接到恶意骚扰电话，可以把恶意号码列入到黑名单中，此号码将不能再次呼入 400 电话。
分级语音导航	可根据企业要求定制欢迎语音、特色语音菜单等。支持多级设置。
自服务门户	优音通信为企业提供了自助业务服务平台（简称自服务门户），企业使用 400 号码登录自服务门户后，可以对呼叫中心进行完整的业务管理，包括业务设置，各种记录查询，坐席管理，客户管理等。

2) 增值功能

功能名称	功能费	详细介绍
虚拟总机	100 元/月	400 电话也可以当作企业总机号码使用，设若干分机号码（注：仅支持添加 5000 个分机，如分机超过此数量，请使用虚拟总机接口）。使用时，呼叫 400 号码后，系统会提示“请输入分机号…”（提示语音可自定义），输入分机号码后，可将来电转接对应目的码，并支持二次转接（转接次数不受限制），分机号可以设置 1-6 位，每个分机号下面最多可以设置 5 个目的码（按顺序转接）。
群发短信	50 元/月	客户可以在自服务系统上给客户群发短信（需要提前进行签名与内容备案）。
来电记忆	50 元/月	客户在拨打企业方 400 电话时，会优先转接至当天最近一次应答此客户的客服；若该客服此时不在线、线忙或者超时未接听，则按照“呼叫顺序”的设定的规则来分配。记忆时间至当天 24:00。
电话会议	50 元/月	参会人员通过拨打 400 号码并根据提示输入会议密码即可参加会议，会议密码在自服务平台上进行设置。建议参会人数 3 方。
移动云坐席	20 元/月/个	形式为 App 和 PCWeb，支持绑定为 400 号码的接听终端，功能包含客户管理，联系计划，知识库，来电弹屏，漏话提醒，内部转接，内

		部互拨功能；
扫码呼叫	50 元/月	优音通信为企业提供了微信扫码呼叫功能，企业可以通过自服务门户设置服务电话，服务内容，并生成二维码。其可与传统的广告、企业活动宣传完美结合，提高客户转化率。用户通过微信扫一扫，可查看服务内容，进行点击呼叫，实现精准直达通信端，避免错拨。

2 产品目标

2.1 目标客户

- 1) 中小型企业客户；
- 2) 有意向宣传自己企业品牌的客户；
- 3) 需要提升公司运营效率和服务质量的客户；

2.2 产品优势

- 1) 开通快：极速受理，满足实名制要求下，1 个小时即可完成业务受理及开通；
- 2) 成本低：企业无需购置硬件也无需配备专业运营人员；
- 3) 服务佳：9:00~21:00 的客服热线，4 小时内解决（≥95%）客户问题；
- 4) 易管理：后台可以查询近 6 个月的详细通话和录音，让企业管理更加便捷；

2.3 售卖套餐

- 1) 400 售卖价格

套餐名称	资费	可选号码	优音功能礼包	赠送云坐席数量
1200/1 年	0.1	普通号码	×	2
2000/1 年	0.1	普通号码	100 元/月	4
5000/1 年	0.08	普通号码	150 元/月	10
9000/1 年	0.08	超级号码	200 元/月	18
20000/1 年	0.08	超级号码	250 元/月	40
30000/1 年	0.08	超级号码	250 元/月	60
1500/2 年	0.12	普通号码	×	6
2000/2 年	0.1	普通号码	×	8
3000/2 年	0.1	普通号码	100 元/月	12
1800/3 年	0.12	普通号码	×	12
3000/3 年	0.1	普通号码	100 元/月	18
5000/3 年	0.08	普通号码	100 元/月	30
7000/3 年	0.08	普通号码	150 元/月	45
10000/3 年	0.08	超级号码	200 元/月	60

- 2) 移动云坐席收费标准：

说明	坐席费		合约期
标准	20 元/月*坐席		与业务号码合约期一致
优惠套餐	10-50	18 元/月*坐席	
	51-100	15 元/月*坐席	
	大于 100	12 元/月*坐席	

【注意事项】

1) 平均单年套餐金额低于 1000 元（不含），资费为 0.12 元/分钟。

举例说明：套餐金额为 2000/3 年，平均单年套餐金额为 666 元，资费为 0.12 元/分钟。

2) 赠送话费总金额最高不超过 20000 元，并且只能用于抵扣呼入通话费（赠送话费金额超过 20000 需提邮件由部门总监审批）；

3) 赠送话费根据套餐年限按月返还。

举例说明：如客户办理的套餐为 5000/3 年，赠送 5000 话费，该话费分 3 年即 36 个月返还。客户使用时优先使用赠送费用，即每月只从账户余额中扣除超出赠送费用的部分。

4) 赠送的“优音功能礼包”可以用来抵扣移动云坐席费用（20 元/月/坐席）；

举例说明：套餐赠送“优音功能礼包”费用为 100 元/月，则该客户可换购 5 个移动云坐席。

3 注意事项

3.1 合同相关

1) 400 号码走 BOSS 线上合同，移动云坐席走线下补充协议，其他与现有流程一致。

2) 创建合同时需为客户添加号码，添加号码页面，“是否外呼”选择“否”，见下图：

The screenshot shows the 'Add Number' (号码详情) form. Key fields include:

- 400号码: 4006350623
- 注册地: 西安
- 目的码: 15699999999
- 通话套餐: 1000/年(市0.1长0.1)
- 运营商: 武威联通
- 短信套餐: 默认短信套餐 (0 条/0 元) 0.1
- 套餐类型: 请选择
- 付款方式: ☒ 预付款 ☐ 后付款
- 是否激活: ☒ 激活 ☐ 不激活
- 是否清示号: ☒
- 工单完结: ☒ (*注:设置工单状态是否为已完结)
- 计费类型: 运营商话单计费
- 合同归属: 西安优音
- 经办人: 李茜
- 经办人电话: [Redacted]
- 经办人email: llyin@union400.com
- 经办人证件类型: 身份证
- 经办人证件号: 6105*****
- 经办人qq: 3004681085
- 经办人身份证地址: 陕西省白水县委镇街道社区白堡村八组
- 增强客户: ☒
- 备注: 产品部专用 (马欢)
- 是否外呼: ☒ 是 ☒ 否 (highlighted with a red box)
- 外呼显示号码: [Redacted]

3.2 自定义播报工号

1) 标准铃音包含 801-899，可以直接在流程编辑中针对目的码进行设定，如下图所示：

消息中心 客户资料管理 客户流程<4000574857>

流程编辑

流程状态Running

挂机短信是否开启 是 挂机短信开启类型 始终开启

漏话短信是否开启 是 400外呼是否开启 是

电话会议是否开启 是 来电记忆是否开启 否

电话会议接入密码 播报工号是否开启 是

来电短信提醒是否开启 是 APP来电提醒是否开启 是

呼叫事件接口是否开启 否 转接时使用系统提示音 是

关闭转接目标号码并发锁 否 虚拟分机接口是否开启 否

呼叫到达提醒是否开启 否 (*太平洋汽车渠道专用) 透转应答 否 (*宝贝回家专用)

保存

替换目的码

原目的码: 新目的码:

替换

设置工号 系统工号

目的码 1 15210012210

操作 保存 取消

2) 该功能也支持自定义铃声，录制相关彩铃后上传至 boss 系统中并对应设置：

流程编辑

通用设置 黑名单设置 号码透传设置 语音文件管理 挂机/漏话设置

已上传语音文件列表

上传 停止

名称	类型	操作
calling1.wav	客户语音	试听 下载 删除

消息中心 客户资料管理 客户流程<4000574857>

流程编辑

流程状态Running

挂机短信是否开启 是 挂机短信开启类型 始终开

漏话短信是否开启 是 400外呼是否开启 是

电话会议是否开启 是 来电记忆是否开启 否

电话会议接入密码 播报工号是否开启 是

来电短信提醒是否开启 是 APP来电提醒是否开启 是

呼叫事件接口是否开启 否 转接时使用系统提示音 是

关闭转接目标号码并发锁 否 虚拟分机接口是否开启 否

呼叫到达提醒是否开启 否 (*太平洋汽车渠道专用) 透转应答 否

保存

替换目的码

原目的码: 新目的码:

替换

设置工号 系统工号 自定义工号

目的码	工号	操作
1 15210012210	calling1.wav	保存 取消

3.3 虚拟总机

3.3.1 自定义虚拟总机提示音

- 1) 人工录制或电脑合成客户需要的彩铃，并把文件命名为“pv_inputext.wav”；
- 2) 在 boss 系统“客户资料管理”模块右键点击“流程编辑”，在语音文件管理模块上传此名为“pv_inputext.wav”语音文件；
- 3) 在通用设置中修改“转接时使用系统提示音”的开关为“否”
- 4) 保存并审核流程，变更生效；

The screenshot displays the 'Boss System' interface for 'Customer Data Management'. The top section shows various fields for customer information, including 'Business Manager', '400 Number', 'Billing Code', 'Unit Name', 'Contact Person', 'Billing Area', 'Billing Method', 'Payment Method', 'Short Message Package', 'Package Selection', 'Customer Type', 'Test Code', 'Agent', 'Voice Package', 'Customer Status', 'Customer Source', 'Product Type', 'Business Status', 'Number Status', and 'Customer Location'. A 'Query' button is visible. Below this is a table of customer data with columns: 'Unit Name', 'Customer Key Note', '400 Number', 'Number Note', 'Number Status', 'Business Status', 'Voice Package', 'Short Message Package', 'Product Type', 'Billing Code', and 'Billing Area'. A context menu is open over the table, with 'Process Edit' highlighted. The bottom section shows the 'Process Edit' tab, which includes a 'Voice File Management' sub-tab. This sub-tab contains an 'Upload' button and a table of uploaded voice files. The table has columns: 'Name', 'Type', and 'Operation'. Two files are listed: '123.wav' and 'pv_inputext.wav'. The 'pv_inputext.wav' file is highlighted, and its 'Operation' column shows '试听', '下载', and '删除' links.

名称	类型	操作
123.wav	客户语音	试听 下载 删除
pv_inputext.wav	客户语音	试听 下载 删除

流程编辑

4006350623 新建转接(转接)

通用设置 黑名单设置 号码选传设置 语音文件管理 挂机/漏话设置

4006350623/通用设置

业务号码 4006350623

当前日志级别 正常

转接时间限制 60 0秒 ~ 3600秒 无限制

呼入并发数 0 0 - 无限制 呼出并发数 0 0 - 无限制

呼入频次/(小时/终端) 0 0 - 无限制 呼出频次/(小时/终端) 0 0 - 无限制

流程状态 Running

挂机短信是否开启 是 挂机短信开启类型 始终开启

漏话短信是否开启 是 400外呼是否开启 是

电话会议是否开启 是 来电记忆是否开启 是

电话会议接入密码 播报工号是否开启 是

来电短信提醒是否开启 否 APP来电提醒是否开启 是

呼叫事件接口是否开启 否 转接时使用系统提示音 是

关闭转接目标号码并发送 否 虚拟分机接口是否开启 否

呼叫到达提醒是否开启 否 (*太平洋汽车渠道专用) 透转应答 否 (*宝贝回家专用)

链家接口是否开启 否 (*链家地产专用) 虚拟分机长度 0 0 - 无限制

通道生成DTMF是否开启 否 满意度调查优先 是 (针对虚拟分机业务)

保存设置

3.3.2 虚拟总机不按#键

- 1) 在 boss 系统“客户资料管理”模块右键点击“流程编辑”，设置虚拟分机长度（长度可设置 1-6 位），默认不限制位长，即 1-6 位的分机均可添加；
- 2) 保存并审核流程，变更生效；
- 3) 在自服务中设置分机及分机目的码时，分机长度必须与 BOSS 后台中设置的虚拟分机长度一致，否则会导致上传失败；

消息中心 客户资料管理 客户流程 <4006350623>

流程编辑

4006350623 新建转接(转接)

通用设置 黑名单设置 号码选传设置 语音文件管理 挂机/漏话设置

4006350623/通用设置

业务号码 4006350623

当前日志级别 正常

转接时间限制 60 0秒 ~ 3600秒 无限制

呼入并发数 0 0 - 无限制 呼出并发数 0 0 - 无限制

呼入频次/(小时/终端) 0 0 - 无限制 呼出频次/(小时/终端) 0 0 - 无限制

流程状态 Running

挂机短信是否开启 是 挂机短信开启类型 始终开启

漏话短信是否开启 是 400外呼是否开启 是

电话会议是否开启 是 来电记忆是否开启 是

电话会议接入密码 播报工号是否开启 是

来电短信提醒是否开启 否 APP来电提醒是否开启 是

呼叫事件接口是否开启 是 转接时使用系统提示音 是

关闭转接目标号码并发送 否 虚拟分机接口是否开启 否

呼叫到达提醒是否开启 否 (*太平洋汽车渠道专用) 透转应答 否 (*宝贝回家专用)

链家接口是否开启 否 (*链家地产专用) 虚拟分机长度 0 0 - 无限制

通道生成DTMF是否开启 否 满意度调查优先 是 (针对虚拟分机业务)

保存设置