

400 电话介绍

编辑

400 电话（400 telephone）是一种主被叫分摊业务，即主叫承担市话接入费，被叫承担所有来电接听费用，广泛用于多行业售前[售后服务](#)咨询方面。

400 电话分为 4006（[中国联通](#)），4007（中国移动原铁通），4008（中国电信），4001（[中国移动](#)新号段），4000（中国联通新号段），4009（中国电信新号段）。

400 电话是专为企事业单位设计的全国范围内号码统一的[虚拟电话](#)总机，所有拨往 400 总机号码的来电均被转接至预先设定的固定电话、手机或呼叫中心专线上。400 电话总机只负责处理呼入的电话，不能外拨。话费由企业和拨打 400 电话的用户分摊，拨打方仅支付当地市话费。400 热线体现了企业服务意识，是信誉和实力的象征。

主要特点

全国唯一号码

用一个 10 位数的 400 号码，绑定公司原有的多个电话，从此，对外只需公布全国唯一的 400 号码，统一宣传，简单易记。当您的客户拨打 400 号码，即可根据您的设置，将来电转接到公司原有的不同号码上，客户记住了 400 号码，就等于记住了企业。

当公司因搬家等原因需要更换公司原有电话时，400 号码无需更换，只需将 400 号码下绑定的电话更换即可，业务绝不流失。企业申请的 400 号码是全国唯一的虚拟号码，可以终生不变。当公司搬家（即使是跨省搬家），只需更换 400 号码下绑定的实体电话号码(座机、手机)即可，老客户依然可以照常拨打，客户一个也不会流失，还为您节省了大量重新印制宣传品的费用，也免去了逐一通知老客户的麻烦。

应用市场

400 电话已经成为企业的必需品，400 号码也已经成为很多公司的标志，一个没有 400 电话的公司，已会让人产生疑问。

在各大行业，如政府企事业单位、机械制造业、交通运输、建筑及房地产、金融保险及投资、住宿餐饮、批发零售、计算机软硬件、社会服务及保障、教育、文体娱乐等均有大量应用。在中国的跨国企业、上市公司基本都开通了 400 电话。[1]

在中国的世界 500 强企业、中国的上市公司，几乎都开通了 400 电话，为用户分摊话费，体现了用户至上的理念也体现了企业的形象。

开通 400 企业热线，让贵公司形象立即与跨国公司比肩，这是形象的提升，更是经营理念的提升。

强大的企业总机

无需增加硬件、软件投入，无需人力维护，开通智能 400 企业热线，企业总机强大功能立即拥有。

一线多号、企业彩铃、智能导航、语音信箱、来电录音、分机转接等功能应有尽有。400 企业热线不但可以成为一个分部的总机，更可以作为全国各分支的总机。 [1]

主要功能

彩铃

“您好！欢迎致电 XX 公司，本公司主要经营***，电话接听中，请稍候！”

这是企业的有声名片，用个性语音来代替单调铃音，给客户带去问候，也传达了公司信息，您只需提供文字内容，即会由专业播音员通过录音棚为您录制。

通话录音

系统可自动对每一个来电全程录音，可以登录平台在线听取也可以下载到本地保存。通话录音功能是企业监督客服质量，进行问题分析的重要依据，也为处理客户纠纷、投诉提供证据。各大企业的呼叫中心，均有完善的录音系统，这是提升企业管理的有力保证。

语音信箱

当处于下班时间或公司电话全忙或无法接听情况下，客户拨打 400 电话时会听到提示：“现在是下班时间（或现在电话全忙），请在 '嘀' 声后留言，我们将第一时间与您联系！”

这是公司电话的“离线助理”，此功能有效确保了不错失任何时间、任何情况下的任何一个来电。语音留言可以登录平台在线听取或下载到本地保存。

来电分析

平台会记录每一通电话的来电号码、来电区域、来电时间、通话时长、被接号码，并对这些数据作统计分析，提供分析报表。此功能可以分析企业广告在各地的投放效果，接线客服的接听数量、接听时长，有效评判工作量。

IVR

“您好，欢迎致电 XX 公司！”“XX 部请按 1；XX 部请按 2；XXX 请按 3……”

开通 IVR（智能语言导航）的 400 号码，在客户拨打时，会先听到上条提示，系统会根据拨打人的按键选择，自动将来电转到相应部门，也可以转到语音信箱、传真、还可以转接到播放公司产品介绍的录音。这是企业呼叫中心的常用功能，大大提高了企业的服务效率。

工号播报

“工号 XXXX 号为您服务！”

为客户提供人工服务前，系统自动播报预先为每位客服人员指定的工号，是大型企业呼叫中心的通常做法，等均有此应用。这体现了管理规范有序的大企业形象，是提升企业形象的最佳选择。

满意度调查

“您对本次服务满意吗？非常满意请按 1、满意请按 2、不满意请按 3！”

开通此功能后，在客户挂机前，系统会自动向客户播放此条语音，让客户对本次通话满意度作出评价，评价的结果将记录到相应的接听客服。这是一个规划有序的客服中心的通常做法，能让公司及时发现问题，对客服人员更是起到了很好的监督评测作用。

中继功能

部分企业为了对外统一号码，需要申请中继线路，月租费为：130 元/条/月，如果将 10 条电话线合并为一个号码接入，需要支付功能费 1300 元/月。而一个 400 号码下，可以绑定 10 条以上电话线路，可以支持 10 人以上同时拨打 400 号码接入，为企业节省了开通中继功能的昂贵费用。

来电黑名单

用户可以在管理平台自行设置接听黑名单，列为接听黑名单的号码，不会再被接入，有效避免了电话骚扰。

也可以将某个区号或某个号段加入黑名单，这样，属于该区号或该号段的所有号码不会再被接入。

智能来电转接

可以将不同时间的来电转接到不同的号码接听，比如工作时间可以将来电转接至公司座机，夜间可以转接至客服人员手机。

可以将不同地区的来电转接到不同的号码接听，比如华北地区的来电转接至 A、B、C 号码接听、华南地区的来电转接至 E、F、G 号码接听。

智能来电分配

所有来电可以按“顺序分配”或“随机分配”，各企业可以根据实际需要设置。

“顺序分配”，可以保证最优秀的客服人员，每次优先接听来电。

“平均分配”，可以保证所有客服人员接听的来电数量相当，最大限度做到[业绩](#)评比时的公正。

实时清单查询

所有拨打 400 电话的来电记录，均可以通过登录管理后台实时查询，系统详细记录每次来电的来电号码、开始时间、结束时间、时长、接听号码。

所有来电清单长期保存，让每一个用户明明白白消费。

独立管理后台

每一个 400 用户，都有一个独立的管理后台，用户可以随时登录查询业务使用情况，并根据需要作相应的设置。独立的管理后台，大大增加了用户使用 400 电话的自由度，可以让 400 电话更好地为企业经营服务。

平台特点

400 电话平台，主要是指由[运营商](#)投入并运行的 400 电话智能网平台，实现 400 电话号码直接转接至客户指定的目的码。另外还有一些就是由运营商架设的 400 电话转接平台，其

原理是先将 400 电话转接到某个固定电话号码段上，然后再从这个固定电话号码段二次呼转至客户提供的目的码。 [2]

智能平台

- 1、客户可以随时修改自己的转呼电话。
- 2、随时查询呼叫话单。
- 3、可以设置手机号码为目的码。
- 4、可以设置超过 3 个以上的目的码。
- 5、可以实现更多增值功能，如彩铃，IVR 导航，留言和录音功能等。

电话优势

第一、400 电话最重要的一点就是能为企业树立一个好的形象；

第二、企业 400 电话，不会占线，免去了之前业务电话繁忙时占线的问题；

第三、主/被叫分摊付费的方式，有效杜绝恶意呼叫（800 号码主叫全免费）；

第四、自助管理，方便快捷，成本低，号码终身携带，不用变更号码。