

400 电话后台操作 使用说明

a.bfbf.com 平台



微信公众号



微信客服



河南八方传媒有限公司
037163330606 4006666114 13140000365
www.BFBF.com 郑州黄河路姚寨路新迪商务 605

1. 登录/退出

企业购买我们的 400 产品，即拥有我们自主研发的 400 管理后台。企业可通过联络中心对 400 帐号进行设置，充分发挥 400 的最大价值。

1.1. boss 帐号登录与退出

Boss 帐号为企业主帐号，拥有 400 管理后台的最高权限。进入登录平台，打开打开登录网址：a.bfbf.com/platform/ 在登录框输入帐号 boss@400 号码（例，您的 400 号码是 4000123456，则 boss 登录帐号为 boss@4000123456）、密码、验证码进行登录。

■ 用户登录页面



■ 登录时特别事项

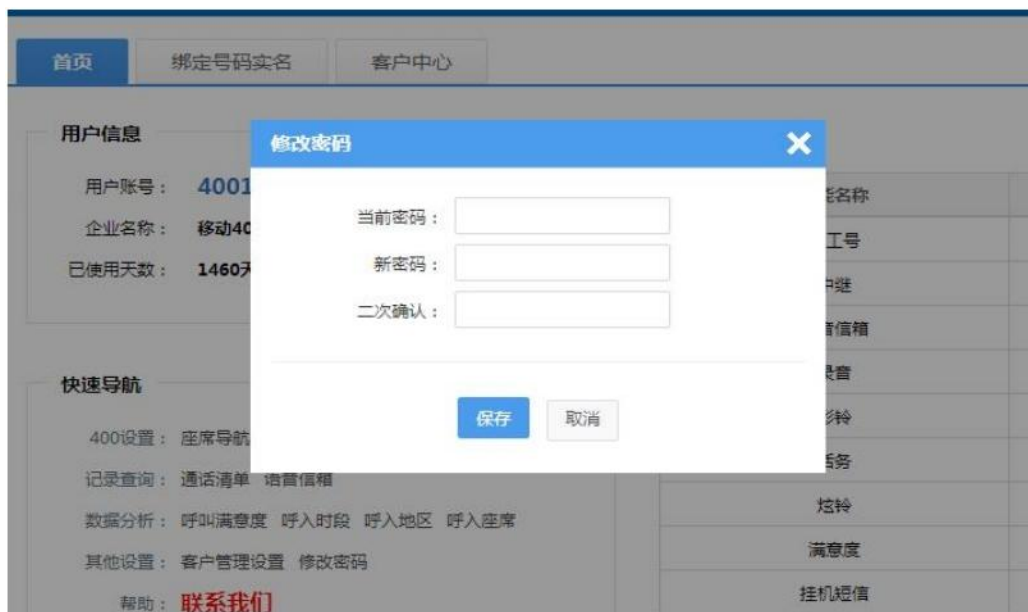
- ✓ 当账号和密码连续输入错误六次，系统将锁定当前账号 3 小时。
- ✓ 勾选记住密码，当前浏览器和操作设备下系统会记住当前输入的用户名和用户密码。下次进入登录页面，当用户名与系统记录相同，则默认填充密码。

■ 当 boss 用户首次登陆时

- ✓ 系统强制修改密码
- ✓ 且密码格式必须为 8-20 位数字+字母组合（可包含特殊字符）

- ✓ 新修改的密码，下一次登录开始生效。

用户首次登录重置密码页面



■ 用户完成新密码设置后进入首页如下



1.2.boss 账号重置密码

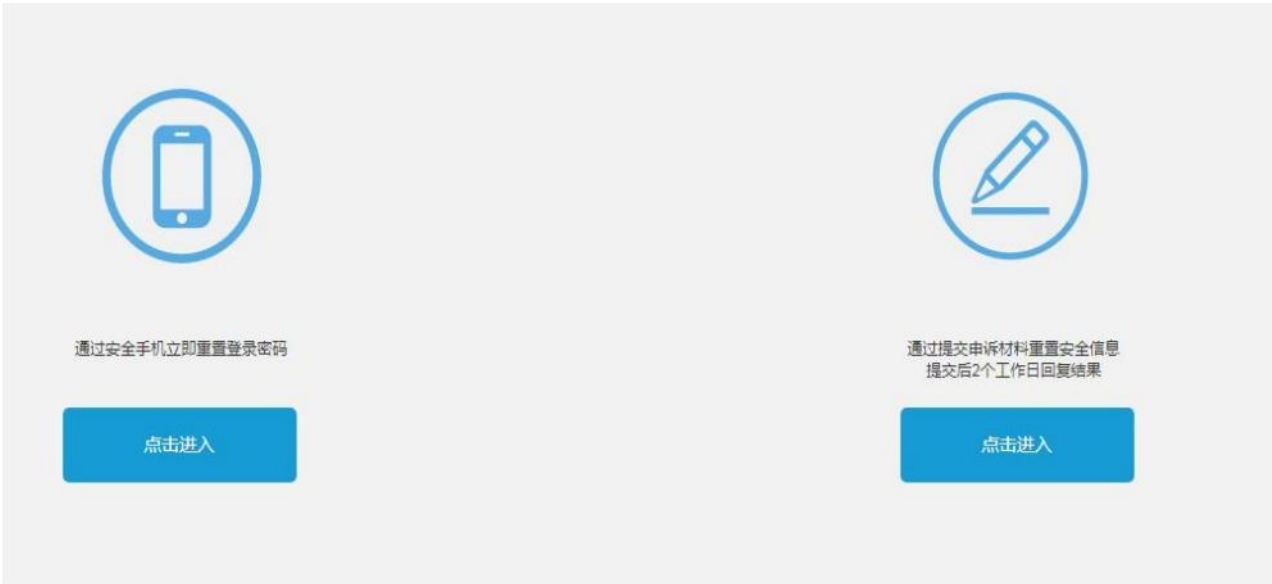
■ 第一步：点击忘记密码



■ 第二步：输入管理员账号（boss@400 号码）和验证码



■ 第三步：选择重置密码的方式



特别说明：

- ✓ 通过安全手机重置登录密码：完成安全手机短信验证通过后可以重新设置密码；
- ✓ 通过提交申诉材料重置安全信息：当您未设置安全手机或者安全手机无法获取验证信息等情况下，可以通过提交指定的申诉材料重新获取安全手机。


通过安全手机重置登录密码

当您已设置安全手机的情况下，可以通过此方法重置密码。系统将先验证您的安全手机，验证通过后可以重新设置密码。

- ✓ 输入原设置的安全手机，手机接收短信验证码，输入接收到的验证码进行验证。



✓ 设置新密码:


400联络中心

[首页](#) > [400号码管理中心](#) > [找回密码](#)

通过安全手机

通过安全邮箱 >

1.验证手机

2.设置新密码

*填写新密码:


新密码必须由8-20位数字+字母组合可包含特殊字符,且不能与当前密码相同

*确认新密码:

下一步

返回

通过提交申诉材料重置安全信息：可以通过提交指定的申诉材料重新获取安全手机。然后再通过安全手机重置新的密码


400号码管理中心

[首页](#) > [400号码管理中心](#) > [通过提交申诉找回](#)

尊敬的400用户您好：

1、您提交的重置信息申请，我司将在2个工作日内给予反馈，相关申诉结果将以短信形式发送至您“新安全手机”上，请您注意查收；
2、申诉审批通过后，您填写的“新安全手机”将与400账户绑定，可用于“密码找回”。

400号码*:

新安全手机*:

短信验证码*:

获取验证码

手机类型*:

☒ 企业手机
☐ 法人手机
☐ 其他手机


机主名称*:

机主证件号*:

重置安全手机申请书*:

+

点击上传



提交

1.3. 坐席人员登录平台

创建的每一个新增坐席都可以通过账号和密码登录坐席平台。

坐席员工账号进入登录平台，在登录框输入工号@400 号码（例，您的 400 号码是 4000123456，工号为 2001 登录账号为 2001@4000123456）、密码和验证码进行登录。

登录成功后进入首页。

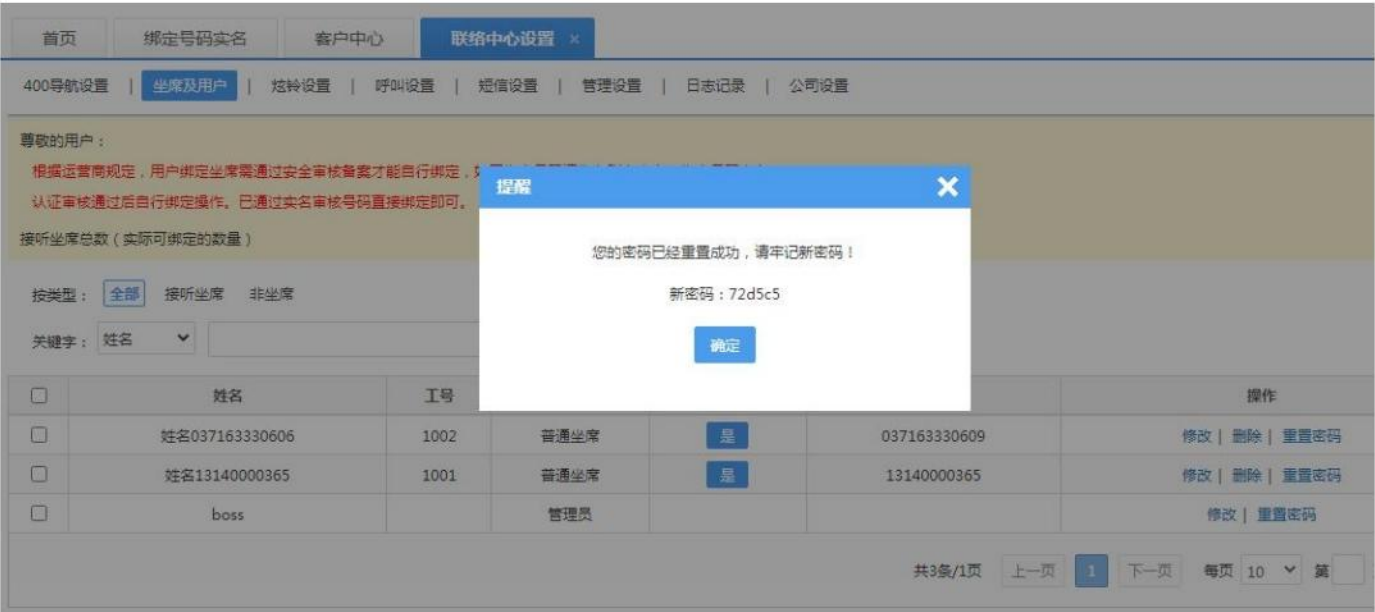
13140000365(同微信) 4006666114 郑州市金水区黄河路 131 号新迪商务

6



1.4. 员工账号重置密码

普通员工找回密码需要 boss 账户在设置-坐席和用户下，重置密码，系统自动生成随机密码。



2. 快速导航

通过设置向导，您可以实现基础的呼叫设置、通话详单等功能。您可以按照下面步骤进行设定。

提示：部分功能需开启后才能使用，详情请咨询您的销售或售后。

2.1. 创建用户及坐席

根据运营商规定，用户绑定坐席需通过绑定号码实制备案才能自行绑定，如需绑定号码请先在账户中心“绑定号码实名”，认证审核通过后自行绑定操作。已通过实名审核号码直接绑定即可。具体步骤如下：**第一步：**点击账户中心，查看名下通过的审核的绑定号码。



■ **第二步：**添加需要绑定的号码到实名白名单中。点击账户中心-绑定号码实名。



■ **第三步：**根据页面提示提交符合要求的资料，当提交的绑定号码审核通过后，该绑定号码方可绑定

增加申请单

注意事项：
 1. 审核通过后，请至400后台导航设置操作坐席绑定，
 2. 审核不通过，请您根据“审核意见”补充提交号码的网上营业厅拍照或缴费发票，作为辅助证明
 3. 同一机主名下多个号码可批量添加，后面带+号，一次最多可以新增5个

400号码*： 4001855966

到期时间： 为空默认长期有效

联系手机*： 用于接收短信通知，请确保手机可用

绑定号码*： 手机号码 + 填写要新增绑定的电话

号码类型*： ☐ 固话 ☒ 本企业手机 ☐ 法人手机 ☐ 其他企业手机 ☐ 其他个人手机 根据号码机主选择类型

缴费发票*： + 点击上传

保存 提交 取消

绑定固话必须要提交发票凭证，如果绑定手机号码机主信息核验通过后无需提交凭证，只上传目的码授权书即可，法人手机可直接生效。提交后等待系审核统。

■ 第四步：添加绑定号码到相应的坐席下

已在账户中心“绑定号码实名”认证审核通过后的号码可直接点“设置—400 导航设置—新增坐席

boss 账户中心 通话记录 报表 设置 退出

第一步 →

400导航设置 坐席及用户 | 转接设置 | 呼叫设置 | 短信设置 | 管理设置 | 日志记录 | 公司设置

第二步 →

IVR功能未开通（开通IVR功能创建更多子导航）

尊敬的用户：
 根据运营规定，用户绑定坐席需通过安全审核备案才能自行绑定，如需绑定号码请在账户中心“绑定号码实名”认证审核通过后自行绑定操作。已通过实名认证号码直接绑定即可。开通或关闭IVR导航功能都需要重新绑定坐席转接号码，如果转接号码未通过实名认证，请先在账户中心“绑定号码实名”

导航结构

当前位置：4001855966 + 新增座席 第三步

当前彩铃：默认彩铃 接听策略：顺序接听 修改

座席列表

	座席姓名	工号	绑定电话	等待时长	策略	操作	顺序
<input type="checkbox"/>	姓名13140000365	1001	13140000365	25秒 设置等待时间	时间 地区 设置上下班接通和区域	移除 不要的号码删除	↑ ↓ 调整接通顺序
<input type="checkbox"/>	姓名037163330606	1002	037163330606	25秒	时间 地区		

3. 400 导航绑定坐席设置

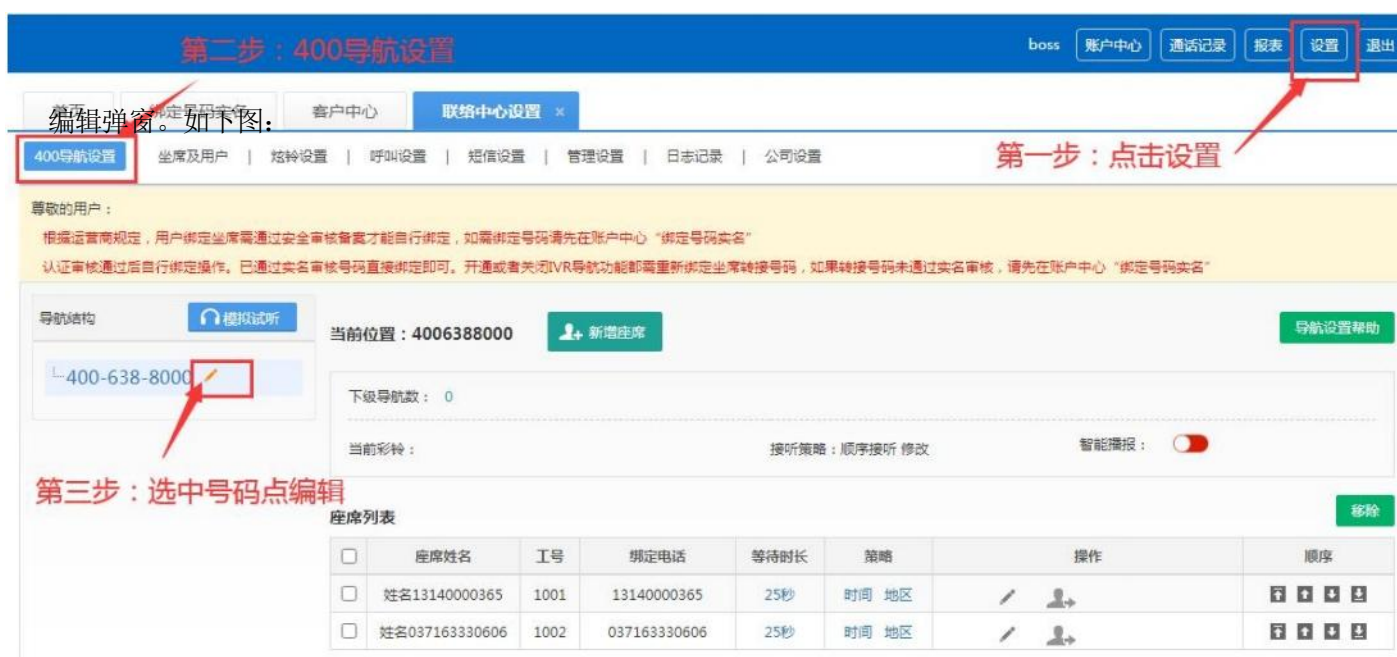
400 导航，又名 IVR 语音导航。通过 400 语音导航设置，在 400 号码下绑定号码并实现接听来电功能。。联络中心拥有多种 400 接入模式，如按时间段接听，按地区接听，按导航接听，绑定总机等模式。

登录 boss 帐号进行 400 语音导航设置。

第一步：单击设置。

第二步：选择 400 导航设置。

第三步：单击编辑按钮进入编辑弹窗。



第一步：选择彩铃（需开通彩铃功能），当用户拨打 400 电话时，将自动播放彩铃欢迎语。第二步：选择是否有下级部门。

提示：若想通过按键进入不同部门需开通 IVR 导航。

第三步：在第二步中选择“是”后，设置进入下级部门方式“按键进入”、“分流进入”，按键进入需用户输入部门编号方可进入该部门客服，分流进入为系统自动分配。

第四步：在第三步中选择“按键进入”后，设置“下级部门按键长度”。

提示：提示：同一层级的导航按键长度相同。

第五步：保存。



完成部门编辑后，通过“新建”功能设置下级部门。如下图：

第一步：输入部门名称。

第二步：输入该部门的“导航按键”，按键长度为上级部门设置的“下级部门按键长度”。

第三步：选择该部门的彩铃。

第四步：选择坐席提示音。

第五步：选择“是否有下级部门”，设置与上级一致。

第六步：保存

提示：当该部门拥有下级部门，则该部门无法添加坐席，坐席只能添加至没有下级部门的部门！



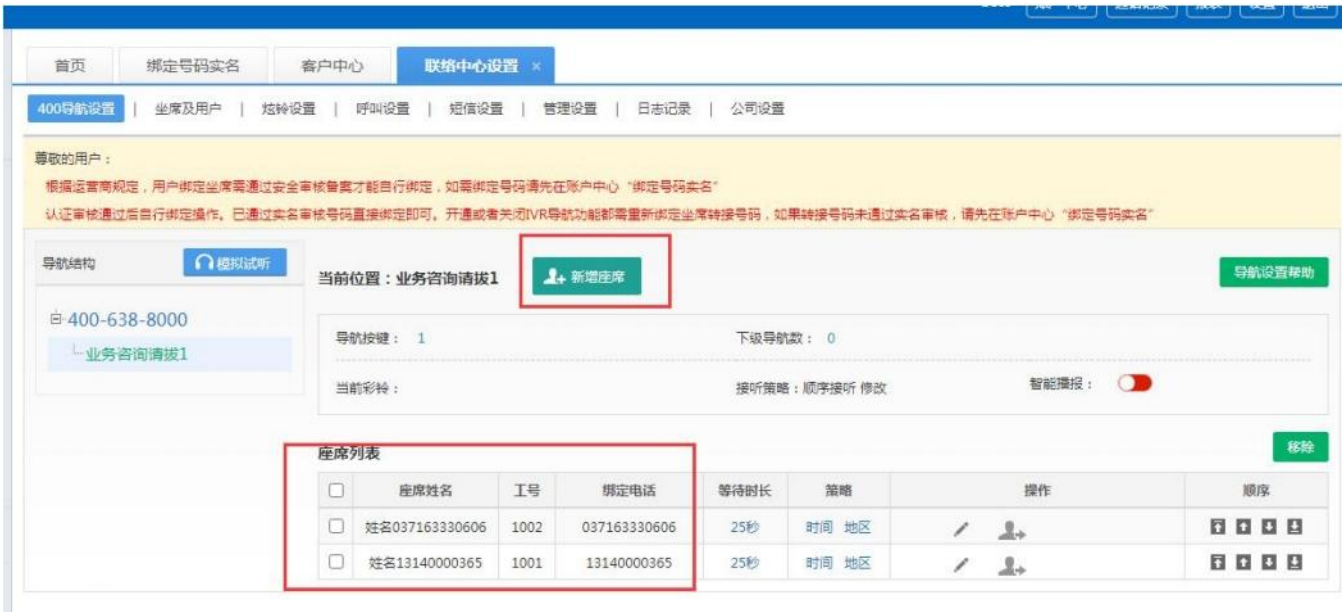
出现以下界面则表示新建成功。如下图：



3.1. 模式一：直接绑定号码

模式说明：该模式是最常见的模式，也是最简单的模式，公司没有部门将所有座席人员添加至 400 电话目录下，客户拨打该公司 400 电话，被绑电话将按照一定顺序响铃。如下图：

提示：无需开通功能。

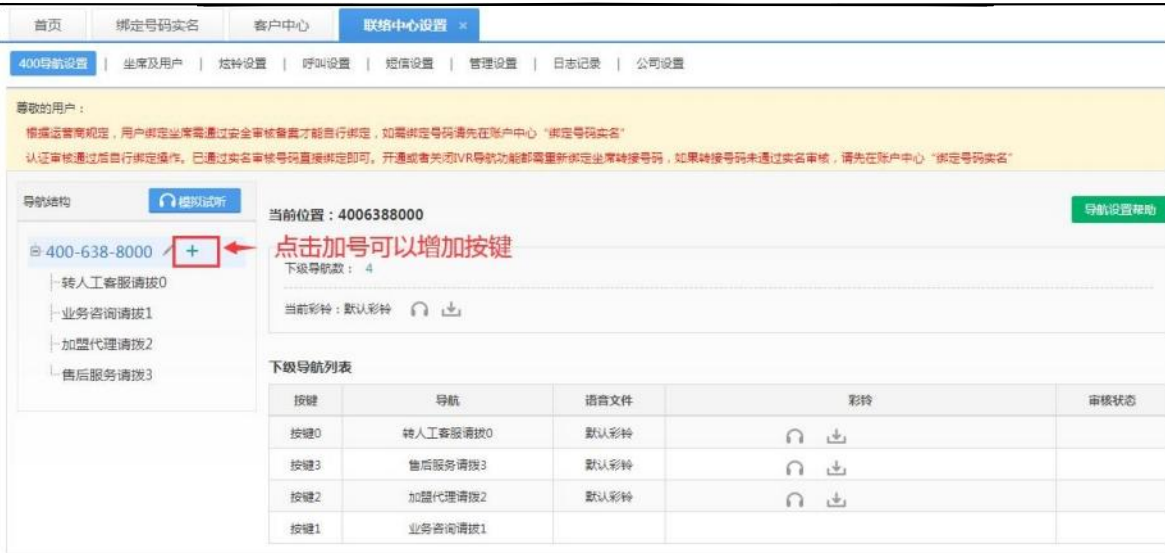


3.2. 模式二：按时间策略接听，按地区策略接听

模式说明：该模式是比较常见的模式，客户拨打 400 号码后，判断用户呼入时间和呼入地区，转接至不同客服。例如：白天北京客户由 A 组人员接听，白天上海客户由 B 组人员接听，晚上北京客户由 C 组人员接听，晚上上海客户由 D 组人员接听等。

提示：提示：无需开通功能。

登录 boss 帐号，点击设置，选择 400 导航设置，点击编辑按钮进入编辑主页。如下图：



设置拥有下级部门、选择“进入下级部门方式”为“分流进入”。如下图：



选择并单击标签并确定当前位置为选中标签，单击修改条件（时间和地区）。可以设置全部地区或者自定义指定区域，如下图：



选择“时间类型”快速自定义时间段，亦可以周为周期自定义时间段，点击保存。如下图：

时间类型

时间类型：☐ 周一到周五 ☒ 星期 ☐ 全部时间

指定时间：

☒ 周一

08:30 ~ 19:30

☒ 周二

08:30 ~ 19:30

☒ 周三

08:30 ~ 19:30

☒ 周四

08:30 ~ 19:30

☒ 周五

08:30 ~ 19:30

☒ 周六

09:00 ~ 18:00

☒ 周日

09:00 ~ 18:00

保存

取消

保存后该标签下坐席在对应时间段、对应地区的来电才能被呼入。如下图：

导航结构

模拟试听

400-638-8000

转人工客服请拨0

业务咨询请拨1

加盟代理请拨2

售后服务请拨3

当前位置：业务咨询请拨1

新增座席

导航按键： 1

下级导航数： 0

当前彩铃：

接听策略：顺序接听 修改

智能播报：☒

点时间和地区可以设置接通的时间和区域

座席列表

<input type="checkbox"/>	座席姓名	工号	绑定电话	等待时长	策略	操作
<input type="checkbox"/>	姓名037163330606	1002	037163330606	25秒	时间 地区	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	姓名13140000365	1001	13140000365	25秒	时间 地区	<div><div></div><div></div></div>

3.3. 模式三：按导航键接听

模式说明：该模式是比较常见的模式，如客服部请按 1，售后部请按 2...

提示：因为需要配合铃声的播放，本模式设置建议咨询您的销售或售后。

参考 2.2 设置 400 语音导航即可新建公司组织架构，如需添加坐席至相应部门需联系客服修改。

完成后的导航按键接听配置。如下图：



操作中可主动将导航下的坐席移除。

点击新建。如下图：



在“部门名称”处填写标签，设置没有下级部门，点击保存。选择按键进入，如下图：

新增导航

上级导航：4000000000

导航名称：

*(1-100个中英文、数字特殊字符)

导航按键：

*(进入导航按键,请输入1个数字字符)

彩铃：

请选择

(当电话转接到本层后播放音频)

座席提示音：

请选择

(来电后接起坐席电话播放音频)

是否有下级导航：

☒是 ☐否

(有时间地区策略组或IVR导航时选择“是”)

进入下级导航方式：

按键进入

(IVR导航按键)

下级导航按键长度：

1

(进入下级IVR导航按键长度)

保存

取消

3.4. 模式四：请拨分机号，查号请播 0

模式说明: 该 400 电话下挂了成百上千个电话号码, 按 1001 业咨询务, 按 1002 加盟代
理... 按 9999 投诉建议, 按 0 进入人工服务查询分机号, 按键位数不同的情况

提示：

- 2、需要配合铃声的播放，本模式设置建议咨询您的销售或售后。

登录 boss 帐号，点击设置，选择 400 导航设置，单击编辑按钮。如下图：



设置根目录下有下级部门，下级部门按键长度为 4。如下图：

修改部门

部门名称：400

彩铃：请选择

是否有下级部门：☒是 ☐否

进入下级部门方式：按键进入

下级部门按键长度：4

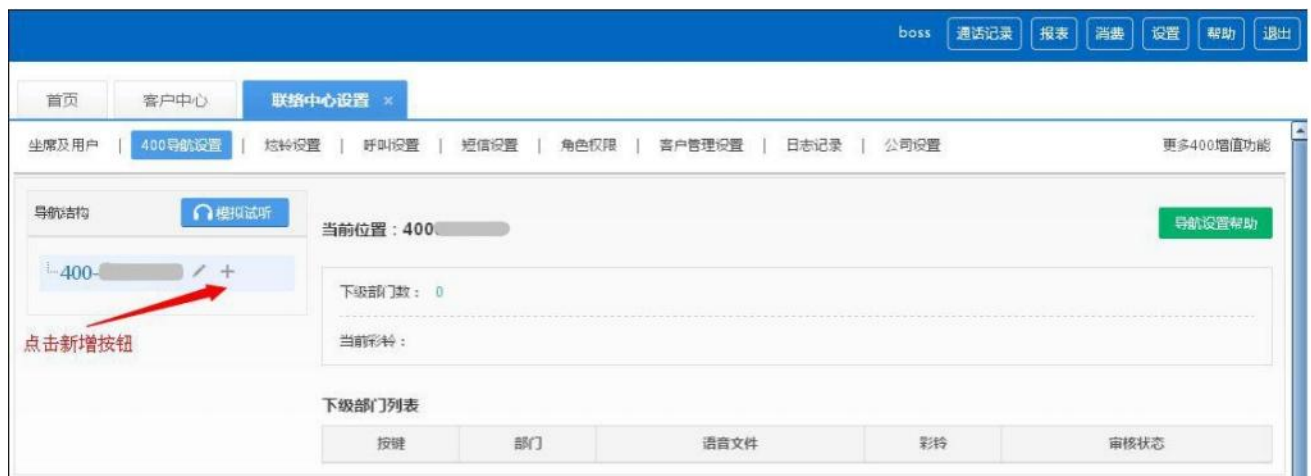
保存

取消

选择：是

设置长度为：4

点击新增按钮。如下图：



创建分机号，部门名称为分机号公司名称，设置无下级部门。如下图：

部门新增

当前部门：400

部门名称： * (1-6个中英文、数字字符)

彩铃：

请选择

座席提示音：

请选择

是否有下级部门：☐ 是 ☒ 否

保存

取消

将大量分机号创建同一层级，同一层级按键位数相同。如下图：

提示：此处接入按 0 接入人工客服需开通超级导航，否则无法实现。



3.5. 模式五：白天进导航，晚上进坐席

模式说明：该模式常应用于白天业务量较多，夜晚较少。或者夜晚业务量较多，白天较少。

提示：因需要配合铃声的播放，本模式设置建议咨询您的销售或售后。

第一步：登录 boss 帐号，点击设置，选择 400 导航设置，单击编辑按钮。如下图：



第二步：设置根目录下有下级部门，以分流进入方式进入下级部门,点击保存。如下图：

修改部门

部门名称：400

彩铃：请选择

是否有下级部门：☒是 ☐否

进入下级部门方式：分流进入

保存

取消

第三步：设定白天进导航。如下图：

部门新增

✕

当前部门：400

设置标签

部门名称：白班

* (1-6个中英文、数字字符)

彩铃：请选择

座席提示音：请选择

是否有下级部门：☒是 ☐否

选择按键进入

进入下级部门方式：按键进入

下级部门按键长度：1

保存

取消

第四步：选中白班，点击时间修改，进入时间设置选择白班可呼入时间段，保存；点击地区修改，设置可呼入地区，保存；设置完成后点击新增按钮。如下图：

部门新增

X

当前部门： 白 班

当前部门下新增部门并设置导航键

部门名称：售前咨询

*(1-6个中英文、数字字符)

导航按键：1

(1个数字字符)

彩铃：请选择

座席提示音：请选择

保存

取消

第五步：在白班部门下新增部门。如下图：

第六步：重复步骤五即可新增白班部门下的所有部门。选中根目录点击新增按钮，新增夜班部门。如下图：



第七步：所有部门设置完成后，在没有下级部门的部门添加坐席，即可完成设置。如下图：



3.6. 模式六：总机模式

模式说明：该模式是公司有自己总机时的模式，客户拨打 400 号码后，转接到总机，再由客户的总机转给相应的座席人员接听。

提示：

- 1、需开通中继功能。
- 2、使用总机模式需联系您的销售客服或公司售后服务。

3.7. 400 其他设置

设置说明：该设置主要设置坐席人员的接听规则及同一部门坐席切换所需时长，系统提供三种接听模式：

顺序接听、随机接听、平均接听；设置导航部门的等待时长；

下面以白班部门下售前咨询部门为例，接听策略为：顺序接听，等待时长为 25 秒。如下图：



3.8. 400 常见问答

问：400 号码能否支持如下拨打方式？

答：这个不是 400 的功能，是手机系统自带的功能，比如呼叫号码“400990****,2001”，手机会自动呼叫 400 号码，接通后继续呼叫逗号后面的号码。部分手机不支持此呼叫方式。



问：最多支持几层？对按键位数有限制吗？

答: 最多支持 10 层, 按键位数 4 以内, 同一层的按键位数必须一致。

问：对于绑定的电话有什么要求？

答：只要是正常的实体电话都可以绑定，因运营商限制，所有绑定号码目前都需要提交材料进行备案。

（铁通线路和光纤电话不能绑）。绑定的号码固话手机前均加区号。

问：绑定电话可以更改吗？更改需要收费吗？

答：可以随时更改，因目前运营商限制，所有绑定号码需要联系客户经理处理。更改绑定电话不需要付费。

问：绑定的电话在接听 400 来电时是否需要付费？

答：如果绑定的电话原来接听来电不付费，那接听 400 不需要再扣原电话费用，只需要付 400 通话费。

如原电话接听收费，则既要扣 400 费用，也要扣原电话的费用！

问：400 与原电话绑定后，对原电话有影响吗？

答：无任何影响，原电话可正常使用，只是多了一项可以接听 400 来电的功能

问：开通后对绑定电话所属的运营商有限制吗？

答：没有限制，只要是正常接通的电话都可以绑定，电信、联通、移动的都已经实现互联互通，您正常绑定即可。

问：400 来电是所有绑定电话一起响吗？接听顺序是怎样的？

答：不是，每次只响一个，有两种接听方式：

先后顺序：按绑定电话的先后顺序依次转接，先转电话 1，如果电话 1 占线或无人接听自动转接电话 2；

如果电话 2 占线或无人接听自动转接电话 3，依次类推。

随机顺序：每次来电系统随机转接一门电话，当该电话占线或无人接听时再随机转接下一门电话，依此类推。

问：绑定电话可否按时间段设置？

答：可以，参见业务模式二。

问：拨打 400 电话，所有电话都占线，系统如何提示？

答：提示：对不起，您拨打的用户忙，请稍后再拨

问：400 能否绑定国外电话？

答：不能。

问：400 能否绑定国内电话，带到国外接听？

答：可以，需开通国际漫游。

4. 客户关系管理系统

4.1. 来电弹屏

当用户第一次来电时，坐席响铃，此时该坐席对应的联络中心右下角会弹出呼入电话的基本信息，包括呼入电话号码和该号码的地区归属，同时 CRM 弹出新建联系人窗口，坐席人员可在接听电话时将用户信息记录到系统；当用户非第一次来电时，对应响铃坐席的联络中心会弹出呼入号码及号码地区归属，CRM 同时弹出客户信息，包括客户公司名称、客户尊称等所有联络信息。

来电弹屏和 CRM 系统显示效果。如下图：

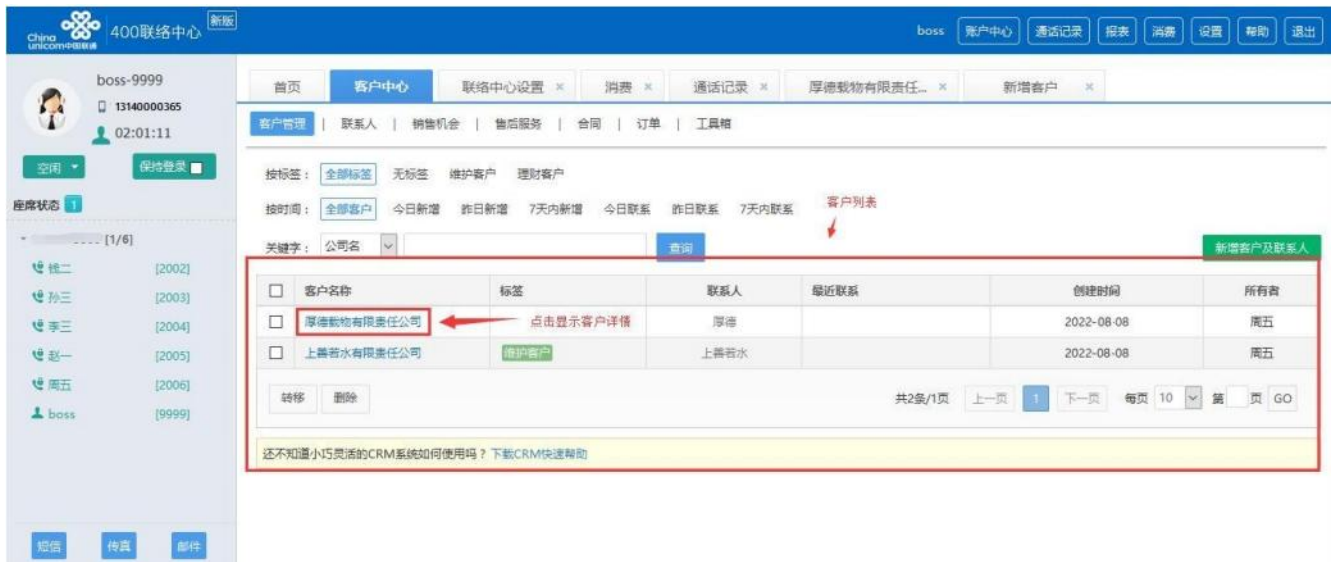


通话结束后，可添加机会、售后、合同、订单等信息。如下图：

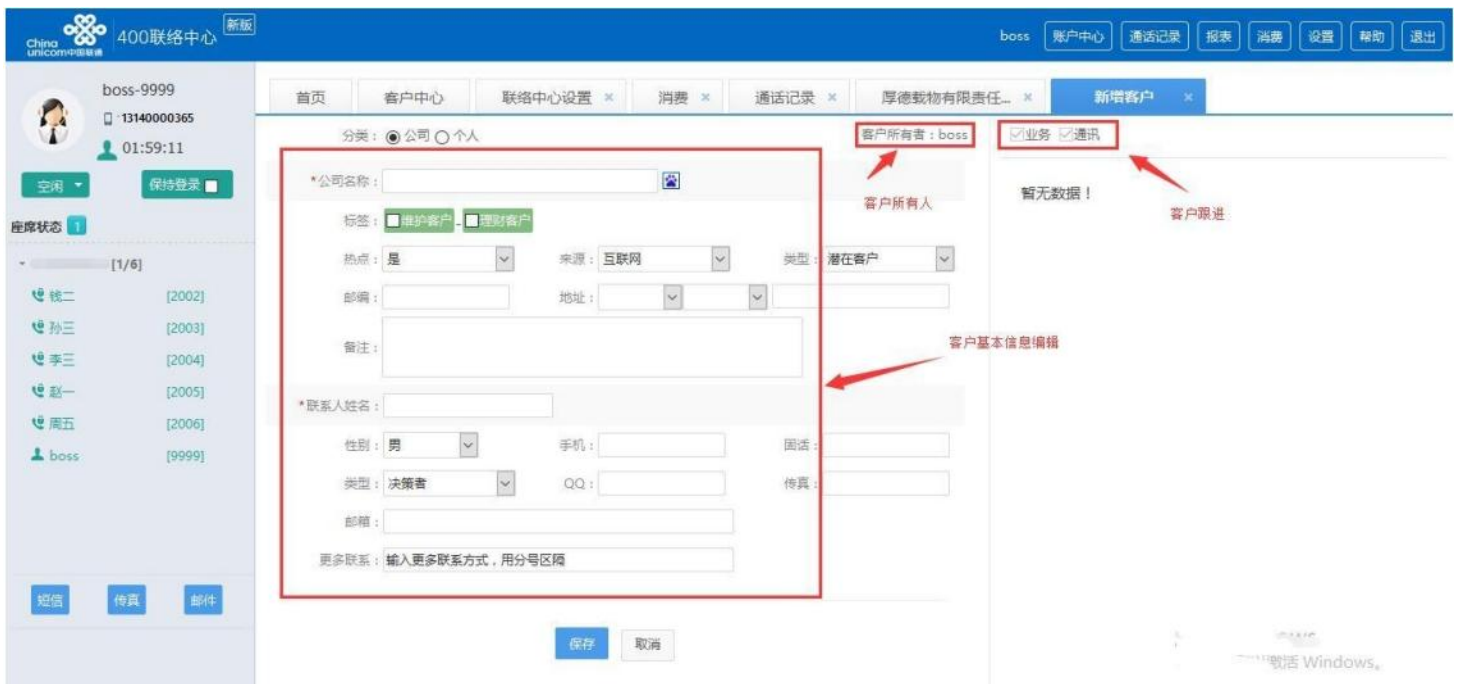


4.2 客户关系管理

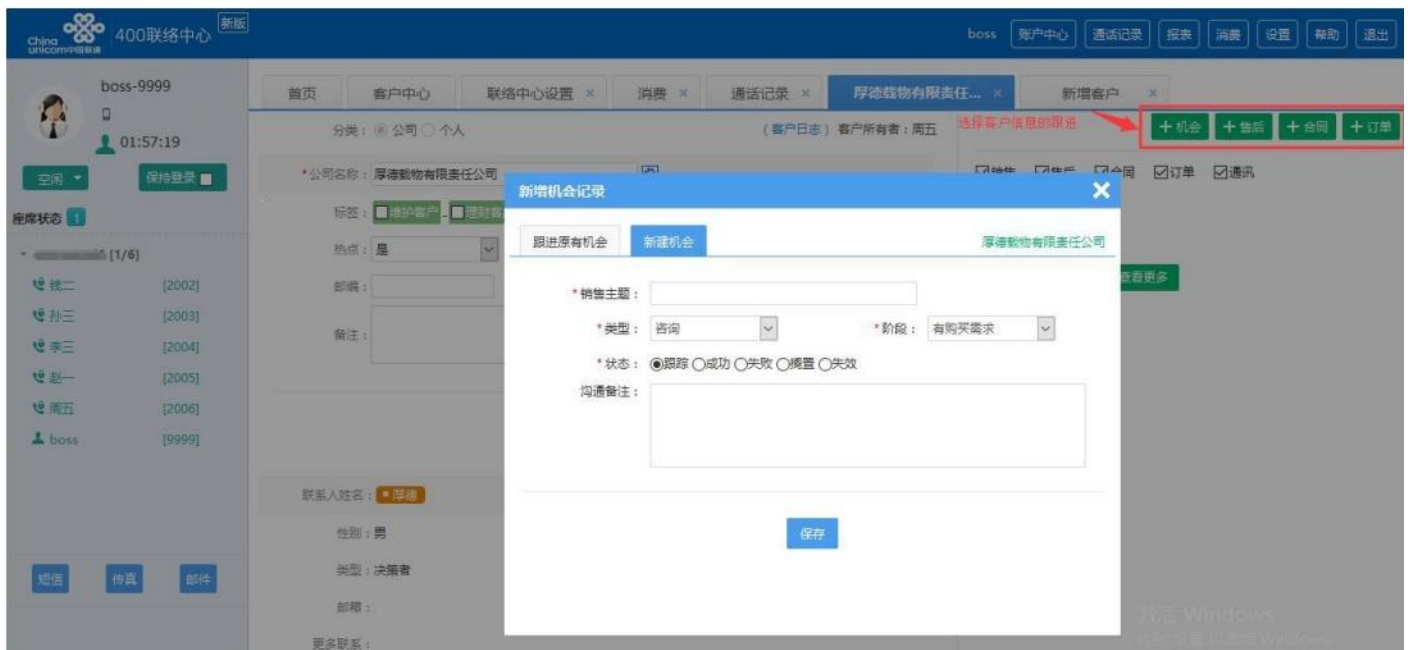
联络中心提供 CRM 服务，帮助企业管理客户、服务客户。点击客户中心，选择客户管理即可进入客户列表页。如下图：



新增客户时选择客户分类，记录客户基本信息。如下图：



点击客户列表可进入客户详情页，在客户详情右侧可录入业务信息（机会、售后、合同、订单），进行客户关系维护。如下图：



客户数据导入：进入工具箱功能界面，下载 excle 模版，通过选择文件添加客户信息至 excle，点击选择文件，进行导入操作。如下图：



问：上传时提示“导入失败，第 1 行没有找到匹配的公司来源！”

答：原因系【公司来源】是一个选项，而导入数据中提供的来源不属于选项中任何一个，所以导入失败。

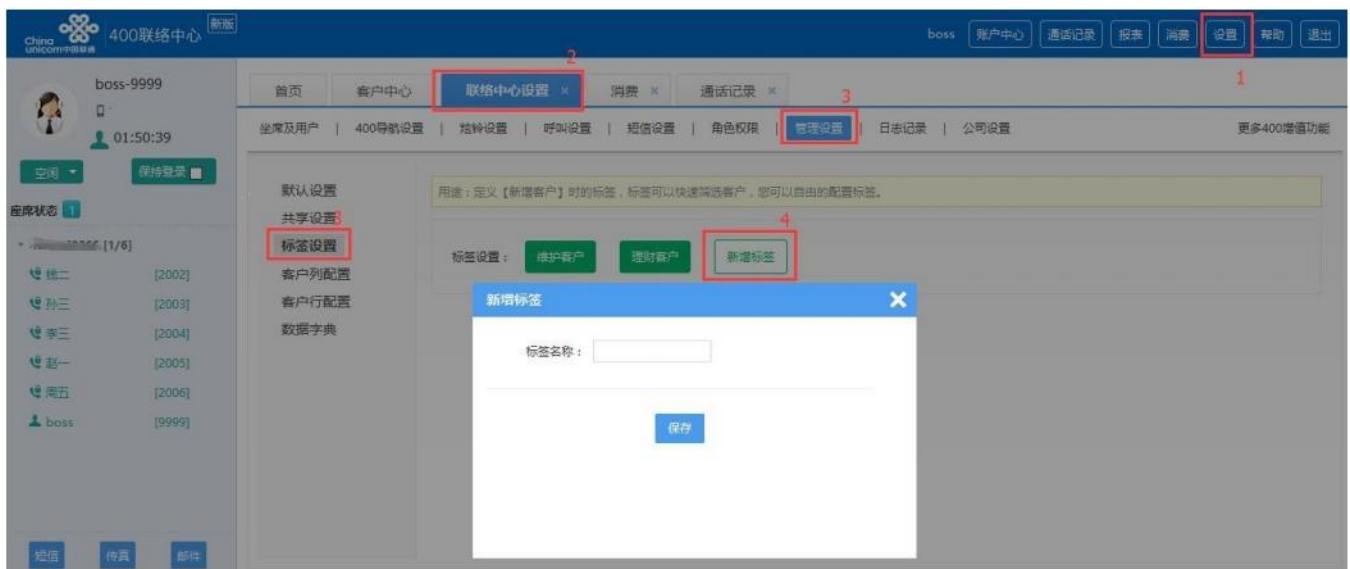
解决办法：将导入数据中的来源修改为选项中的其中 1 个，再次导入即可。

提示：除了来源，还有客户类型，省份城市都需要一一对应和匹配，否则会导入失败。

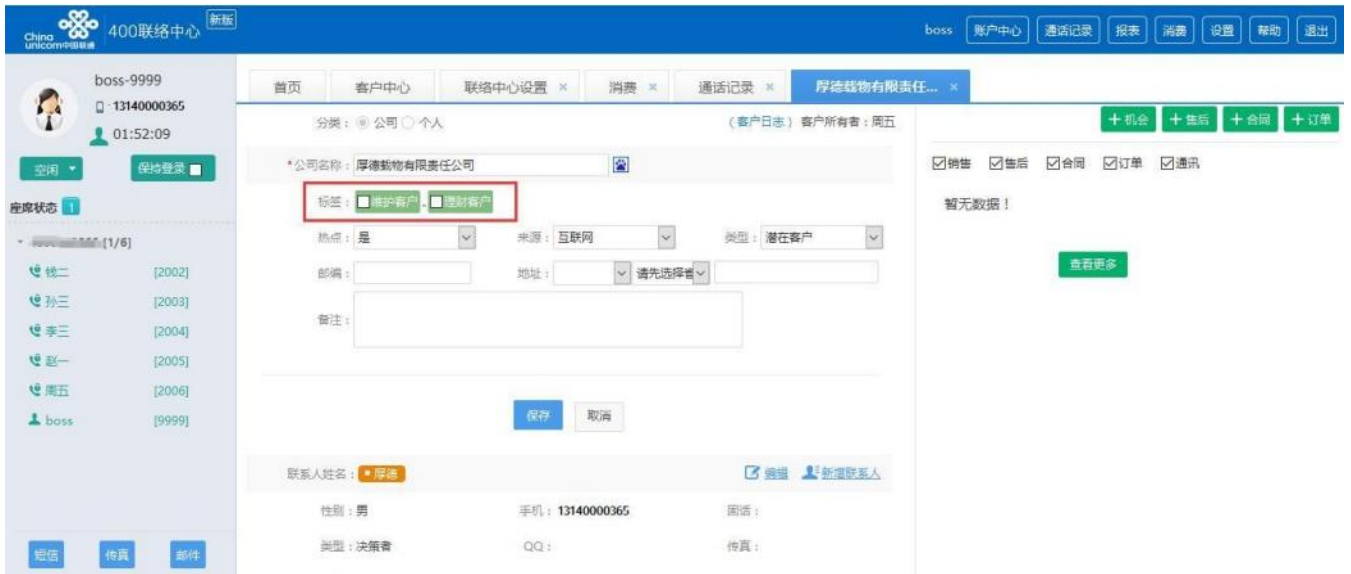


4.3. CRM 其它设置

标签设置：标签功能能够帮助企业更好的管理和归类客户。如果系统默认的标签无法满足您的需要，您可以自定义标签。通过新增，修改，删除来设定标签。在此处设定的标签会出现在【客户列表页】。如下图：



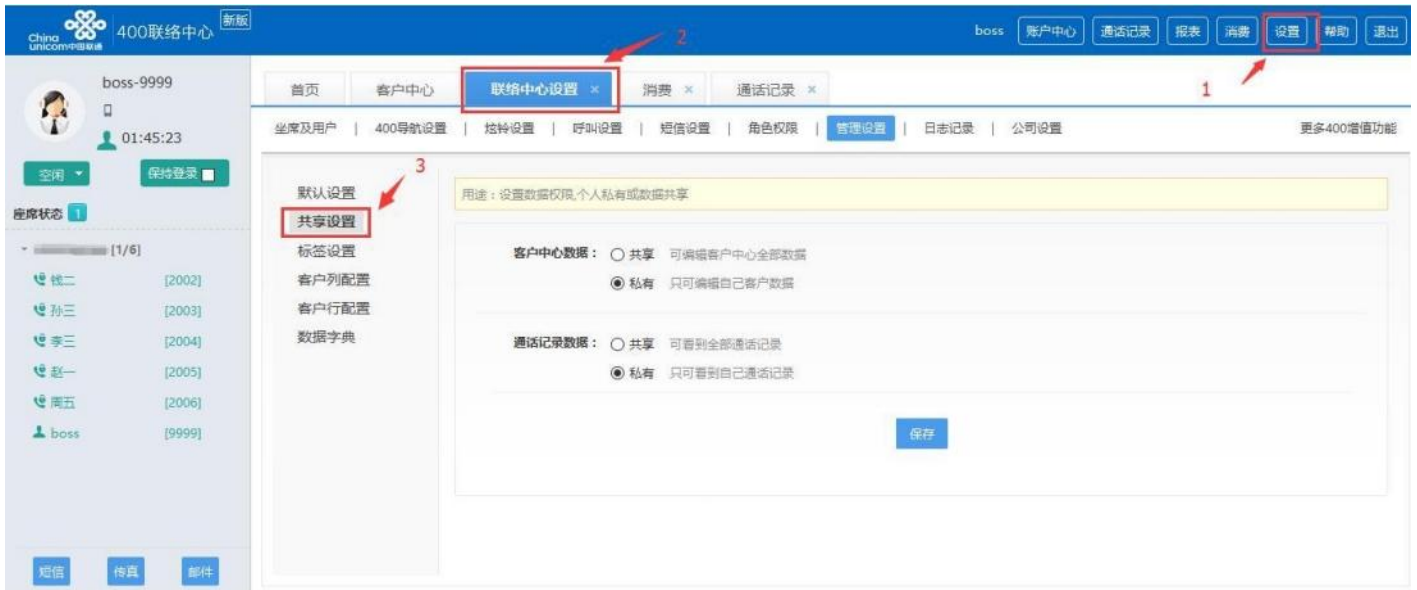
设置完成后如下图：



数据字典设置：目前在客户信息中的【来源】和【类型】提供用户自定义。如果您觉得系统默认的选项无法满足贵公司的业务，您就可以修改选项以满足公司业务。如下图：



私有及共享设置：Boss 可设定客户资源属于共享或私有形式：私有时，每个人只能看到自己的客户及联系人信息；共享时，所有用户都可以看到客户及联系人信息。如下图：



4.4. CRM 常见问答

问：转接给他人时会弹屏吗？

答：会。比如，电话进线到 A 座席，A 座席不接听转接到 B 座席时，AB 两用户的界面都会弹屏。

问：来电弹屏出现 5 秒后才来电。

答：因为系统先发网络弹屏消息后，再开始呼叫。因此弹屏会比呼叫提前 3-5 秒左右。具体时间视网络及通讯信号环境。

问：boss 管理员和座席看到的客户数据是一样的吗？

答：不是。boss 可以看到所有座席创建的客户数据，座席只能看到自己创建的客户数据。但在 CRM 设置中设定为“共享”时，都可以看到和编辑。

问：自己的客户可以被其他座席编辑吗？

答：不能。自己的客户不能被其他座席看到，只有在弹屏到其他座席时看到。但在 CRM 设置中设定“共享”时，都可以编辑。

5. 通话记录

5.1. 查看通话记录（已接电话、未接电话、外呼记录、语音信箱）

登录 boss 帐号，点击通话记录，选择 400 已接电话，即可查看 400 已接电话记录列表，亦可将通话记录导出为 Excel。如下图：

首页

绑定号码实名

客户中心

通话记录 ×

400已接电话

400未接电话

语音信箱

客户满意度

短信记录

记录查询：

到

关键字：

全部

查询

客户号码	联系人	归属地	日期	来电时间	结束时间	呼入导航
18703848073		河南省郑州市	2022-08-11	17:01:52	17:02:06	4006388000
13140000365		河南省郑州市	2022-08-11	16:59:59	17:00:59	4006388000
037163330606		河南省郑州市	2022-08-11	16:58:17	16:59:10	4006388000
037163330606		河南省郑州市	2022-08-11	16:57:05	16:57:35	4006388000

共4条/1页

上一页

1

下一页

6. 账户中心

根据《电话用户真实身份信息登记规定》(工业和信息化部令第 25 号)、《工业和信息化部关于进一步做好防范打击通讯信息诈骗相关工作的通知》(工信部网安函[2015] 601 号)的最新部署，电信企业将全面重新梳理 400 业务用户信息并进一步加强使用规范监管。为维护电信业务市场秩序，清洗违规用户，烦请您配合完善以下认证信息。

其中未通过实名认证的用户将不能操作后台；

只有通过身份认证的客户才可以进行绑定备案申请。



7. 实名信息登记

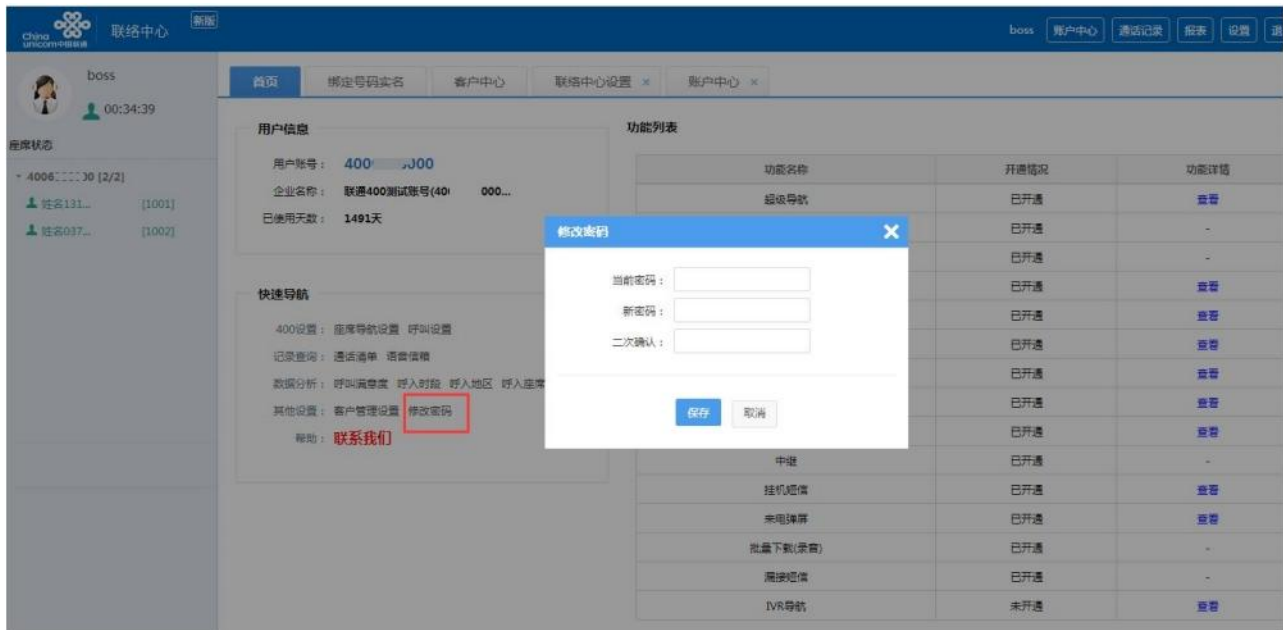
若您页面显示实名信息登记为未提交，则需要您提交实名信息。若页面无实名信息登记，则表示截止目前为止您的 400 号码还未开展实名信息登记。

点击立即登记：按照页面提示要求或联系咨询客户经理协助您提交信息。

The screenshot shows the '实名认证登记' (Real-name registration) form. The form is titled '基本信息' (Basic Information) and contains several fields for registration. The '400号码' (400 number) is 4006666114. The '公司名称' (Company name) is 河南八方传媒有限公司. The '执照类型' (License type) is '营业执照' (Business License). The '营业执照代码' (Business license code) is 9141010577984352P. The '组织机构代码证' (Organizational code certificate) is 9141010577984352P. The '联系地址' (Contact address) is 郑州市金水区黄河路131号1号楼6层05号. The '注册地址' (Registered address) is 请输入营业执照上的注册地址. The '账户类型' (Account type) is '公司账户' (Company account). The '开户银行' (Opening bank) is 请输入开户许可证上的开户银行名称. The '银行账户' (Bank account) is 请输入开户许可证上的开户行账号. The '法人' (Legal representative) and '经办人' (Authorized person) fields are empty. The form also includes a '同步联系地址' (Sync contact address) button and a '激活 Windows' (Activate Windows) watermark.

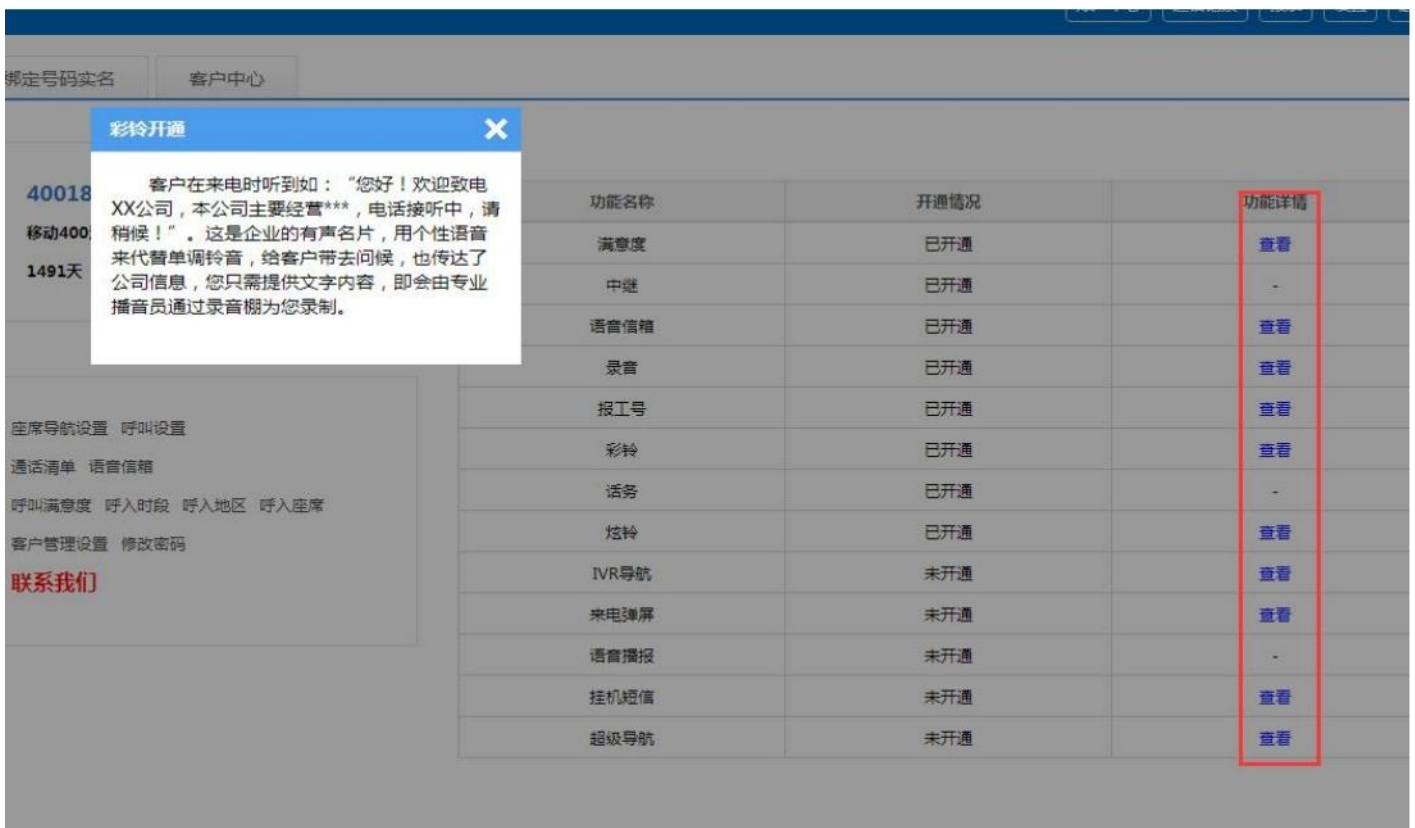
8. 修改密码

修改 boss 密码：当登录系统可修改密码功能进行密码修改，如下图



9. 查看功能

企业通过 boss 帐号登录后首页，可查看已开通的 400 增值功能。点[查看](#) 功能详细描述。如下图：



1、平台功能及作用。

- ①一号多机，不占线。（1 个 400 下面，可绑定多个电话，手机、固话都支持）
- ②实时查看通话清单。（包含：已接电话、未接电话。减少漏接电话的损失）
- ③实时查看消费明细。（清楚自己每个进线用户的每一笔消费）
- ④接听方式设置（顺序接听、随机接听、平均接听）
- ⑤按时间段转接设置。（有效做到上下班接线的转换）
- ⑥按区域接听（可分配指定区域接听、限制不必要的地区接入）
- ⑦黑白名单管理。（有效屏蔽骚扰电话）
- ⑧来电分析（可按区域、时间段，分析企业广告在各地的投放效果，更有效的做出推广策略）
- ⑨密码保护（独立账号、密码自己管理）

2、增值功能及作用。

1）常用增值功能：

- ①企业欢迎词（彩铃）。欢迎致电 xxx 公司，您的满意我的责任，电话接通中，请稍后...（可自定义）
- ②IVR 导航。欢迎致电 xxx 公司，销售部请按 1，增值部请按 2，技术支持请按 3。（在彩铃的基础上多了按键，避免了人工转呼的麻烦，大大提高了企业各部门的工作效率。）
彩铃无按键，导航有按键，以上 2 项功能，按需二选一即可。
具体录制由专业播音员通过录音棚为用户量身定制，这样不仅让来电客户在等待的时间里可以欣赏美妙的音乐，而且还可以向客户介绍公司的产品、服务、企业文化等，带给客户简单、温馨的问候，可以说是企业的有声名片。
- ③通话录音。系统可以自动对每一个 400 电话来电进行全程录音并存档，用户可实时登录平台在线听取、下载录音文件。（为企业监督客服人员服务质量，进行问题分析提供重要依据，也为处理客户纠纷、投诉提供有力证据，更为企业建立完善的管理体制打造坚实的基础。）注：音频有效期 1 个月
- ④语音留言。当所有电话都忙线或者无人接听时，会提示：“您好，现在不方便接听，请在滴声后留言，留言后请挂机。”留言可在管理平台查询。（24 小时全天候服务，确保企业不会错失在任何时间、任何情况下的任何一个来电。）
- ⑤报工号。开通报工号功能之后，工号可以自己设定。客户拨打之后，双方通话之前，会先听到播报工号，如：**工号，为您服务！然后在进入双方对话。比如我们最常拨打的电信 10000 客服热线，转接到人工服务就会自动播放客服人员的工号，其中通话也有可能被录音。（工号播报功能也是大型企业呼叫中心的最常见应用，是提升企业形象的最佳选择，确保企业管理规范有序。）
- ⑥满意度调查：客户在接受电话服务后，系统会自动邀请客户对本次通话的坐席服务人员的服务态度和服务质量进行按键评分。如：感谢您的来电，请为本次服务进行打分，非常满意请按 1，满意请按 2，不满意请按 3。（企业管理人员可以重点听取客户评价“不满意”的录音，深入分析具体原因，及时指出存在的问题，进行有针对性的培训，有助于提升坐席服务人员的服务意识和服务水平，为企业的评测和管理提供有力支持。）
- ⑦来电弹屏：在客户来电时，服务人员的电脑上弹出客户的详细资料，来电号码，从而更好的维护客户关系，当客户来电时能亲切的叫出客户的姓氏，让客户有回到家的感觉

2) 其他增值功能：【按需选择】

- ①超级导航：您好，欢迎您的来电，请拨分机号，查号请拨 0。（多按键的用户，语音里面隐藏按键，在后台按需配置。在宣传的时候，和非使用超级导航的用户，区别在于，多了 1 个转**分机。这种情况常见于：房地产等，如**楼盘——咨询热线为：4009990000 转 1002）（IVR 导航也需开通，超级导航的特性为，可为企业用户在拥有多位数按键数的情况下固定存在一个 0 按键的号码节点，如需此案件，导航录制内容中加入）
- ②炫铃：用户可根据不同时间播报不同的炫铃，例：早上 8：00-18：00 播放上班炫铃，晚上 18：00-8：00（第二天）播放休息炫铃，或者中秋、国庆、元旦，用户都可以自行设定语音内容。
如：您好，感谢致电本公司，现在是午休时间，请在上班时间拨打，上班时间为：**~**，谢谢！
- ③挂机短信：用户拨打电话，挂机后，系统自动发送一条短信内容，例：感谢您对 XXXXXX 公司的关注，我们将竭诚为您服务！（有固定内容模板给客户选择）
- ④漏接短信：客户来电，企业方未接到的，系统会自动发送一条短信提示，例：138***于 2019 年 1 月 21 日 9 点 15 分拨打您的电话，您未接听，请尽快回电（有固定内容模板给客户选择）
- ⑤分机互转

功能：在导航和非导航模式下都可以用，具体操作时被叫方在通话中输入**工号#（注意，为了避免误操作，是两个*键，并且输入*键的间隔不能超过 5 秒），就会去呼叫该工号对应的坐席，不论这个坐席是否跨部门。

注意点：

- 1、必须开通报工号的功能，没有工号是不能转的。
- 2、被叫在输入**号以后，主叫方听到的是“电话正在转接中”，被叫方听到的是非导航模式下为“您好，请输入您要转的分机号，按#号键结束”，导航模式下为“您好，请输入您要转的分机号，按#号键结束，按 0 将客户电话转回上级菜单”，被叫方输入工号后就会去呼叫坐席，如果输入错误找不到该工号或者该坐席忙就会结束本次通话。

说明:

- 1.每个案例有一定局限性，若依旧无法解决您的问题，请联系您的销售或售后。
- 2.版本更新后文档可能出现与实际操作不同的情况，请咨询销售了解最新的设置方法。