阿里云

云呼叫中心 快速入门

文档版本: 20220713

(一) 阿里云

云呼叫中心 快速入门·法律声明

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。 如果您阅读或使用本文档,您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

- 1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档,且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息,您应当严格遵守保密义务;未经阿里云事先书面同意,您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
- 2. 未经阿里云事先书面许可,任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部,不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
- 3. 由于产品版本升级、调整或其他原因,本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利,并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
- 4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引,阿里云以产品及服务的"现状"、"有缺陷"和"当前功能"的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引,但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的,阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下,阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害,包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失,承担责任(即使阿里云已被告知该等损失的可能性)。
- 5. 阿里云网站上所有内容,包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计,均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权,包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意,任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外,未经阿里云事先书面同意,任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称(包括但不限于单独为或以组合形式包含"阿里云"、"Aliyun"、"万网"等阿里云和/或其关联公司品牌,上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司)。
- 6. 如若发现本文档存在任何错误,请与阿里云取得直接联系。

云呼叫中心 快速入门·通用约定

通用约定

格式	说明	样例
⚠ 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故 障,或者导致人身伤害等结果。	⚠ 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
☆ 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障,或者导致人身伤害等结果。	
□ 注意	用于警示信息、补充说明等,是用户必须 了解的内容。	八)注意 权重设置为0,该服务器不会再接受新请求。
⑦ 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等 <i>,</i> 不是用户必须了解的内容。	② 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文 件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 结果确认 页面,单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 cd /d C:/window 命令,进入 Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	bae log listinstanceid Instance_ID
[] 或者 [a b]	表示可选项,至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{} 或者 {a b}	表示必选项,至多选择一个。	switch {active stand}

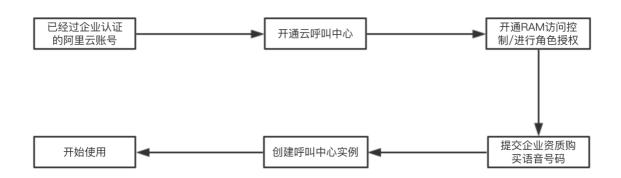
目录

1.	快速入门	05
	1.1. 开通云呼叫中心	05
	1.2. 一分钟创建呼叫中心	07
	1.3. 创建一个较复杂的呼叫中心	08
	1.4. 供应商门户(仅限号码供应商)	12
	1.4.1. 资源管理	12
	1.5. 查看账单	13
	1.6. 使用前检测网络和硬件	17
2.	号码申请	21
	2.1. 第三方线路申请	21
	2.2. 阿里云代理线路	25
	2.2.1. 申请阿里云代理400号码	25
	2.2.2. 由请阿里云代理固话号码	30

云呼叫中心 快速入门:快速入门

1.快速入门

1.1. 开通云呼叫中心



一、注册阿里云账号并进行企业认证

- 1. 根据 阿里云账号注册文档说明,进行账号注册。
- 2. 根据企业实名认证文档说明,进行企业实名认证。

二、开通云呼叫中心

选择付费类型,并开通服务

云呼叫中心有两种付费类型,请根据您的业务需求,选择下面两种资费中的一种,开通云呼叫中心服务。具体资费情况请见云呼叫中心资费说明

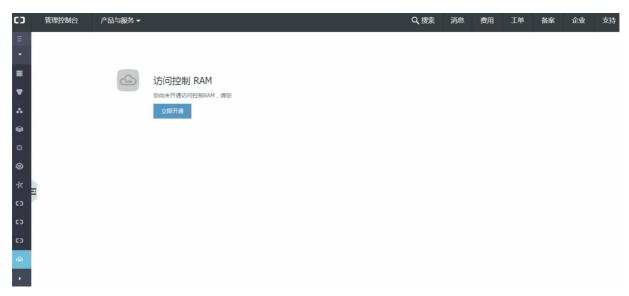
- 一:坐席包月(<mark>服务开通链接</mark>),每个坐席每个月收取一定的费用,呼入通信费全免,呼出只需0.11元/分钟;
- 二:按量付费(<mark>服务开通链接;优惠语音包购买链接</mark>),坐席数量无上限,每个坐席不单独收取费用,呼入0.03元/分钟,呼出0.15元/分钟,产生通话才计费。可根据自己的使用情况来决定使用哪种付费类型。优惠语音包可根据自己的实际业务需求场景决定是否购买。

三、开通RAM访问控制/进行角色授权

由于阿里云众多产品所使用的账号体系都是统一的,我们称之为访问控制RAM,所以需要您来授权开通访问控制RAM;开通后,还需要您进行角色授权,从而可以新建客服,并统一来管理所有呼叫中心内的用户。这两步均只需执行一次即可。

开通访问控制RAM

- 点击 云呼叫中心控制台,如果未登录,请进行登录。
- 如果显示"您尚未开通访问控制(RAM)",需要根据系统提示开通RAM服务。点击 **请前往开通**按钮
- 页面跳转后,如下图所示,点击立即开通;

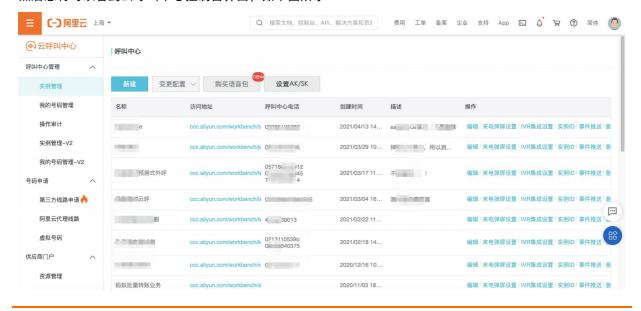


● 角色授权

- 点击 云呼叫中心控制台,如果未登录,请进行登录。
- 当进行完**访问控制RAM授权**后,会需要您进行角色授权,如下图所示,点击**同意授权**即可。



然后您将可以看到云呼叫中心控制台界面, 如下图所示



云呼叫中心 快速入门:快速入门

四、提交企业资质/购买语音号码

云呼叫中心提供了多种号码类型可供您选择,因运营商政策限制等原因号码申请流程或资源会随时改变,请 关注**号码申请**目录下的文档,按照文档操作购买您需要的号码类型。



五、创建呼叫中心实例并开始使用

请根据 一分钟创建呼叫中心实例 文档说明进行操作。我们为您准备了功能完善的产品,快来体验吧。

1.2. 一分钟创建呼叫中心

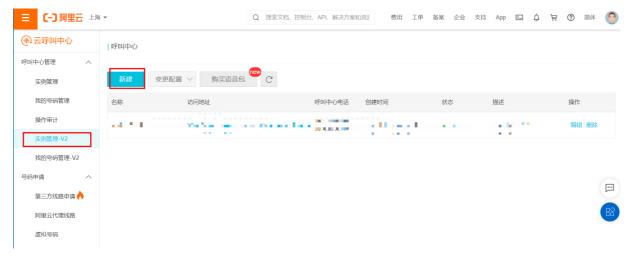
呼叫中心预置了完整呼叫的所有功能,您只需要简单配置就可以快速建立一个呼叫中心。

前提条件

- 开通了呼叫中心服务
- 申请了呼叫中心电话号码

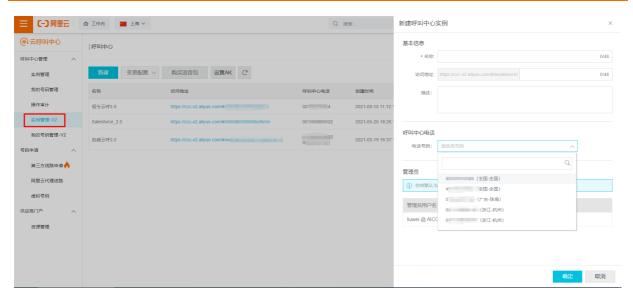
一分钟快速建立呼叫中心

第一步:进入云呼控制台,实例管理页面点击新建按钮,弹出右侧滑层,填写表单信息。



第二步: 填写表单的详细信息

快速入门·快速入门



名称: 您自定义填写名称。注:同一主账户下,呼叫中心的实例的名称不能重复。

访问地址:保证填写域名的唯一性,创建后不可更改,您可以自定义填写方便记忆的公司英文名称。

描述: 呼叫中心业务的简介或说明, 自定义填写。

呼叫中心电话:选择呼叫中心的号码。如果选择的是400号码,不支持呼出。

管理员:默认创建呼叫中心实例的用户,还可以添加其他管理员,从RAM中导入或者新建管理员账号,管理员可以管理呼叫中心实例单元的配置信息。

第三步:填写完成后,点击**确定**按钮,一个简单的呼叫中心实例创建完成,稍等几秒,重新刷新页面即可看见云呼叫中心实例创建成功。



注:创建成功后,系统默认为呼叫中心创建了一个default技能组,呼叫中心坐席绑定了default技能组,号码绑定welcome流程(电话呼入及进入到呼叫中心,无需按键操作)支持用户呼入,技能组绑定了外呼号码支持坐席呼出。点击蓝色链接的访问地址,登录坐席工作台,即可进行呼叫测试。

如果您还需了解其他复杂配置请见帮助文档:创建一个复杂的呼叫中心

1.3. 创建一个较复杂的呼叫中心

创建一个复杂的呼叫中心,需要在创建的实例内部依次进行设置。

前提条件

- 已经创建了呼叫中心实例。
- 只有管理员角色才可以进行呼叫中心的设置和管理。

打开呼叫中心实例中心

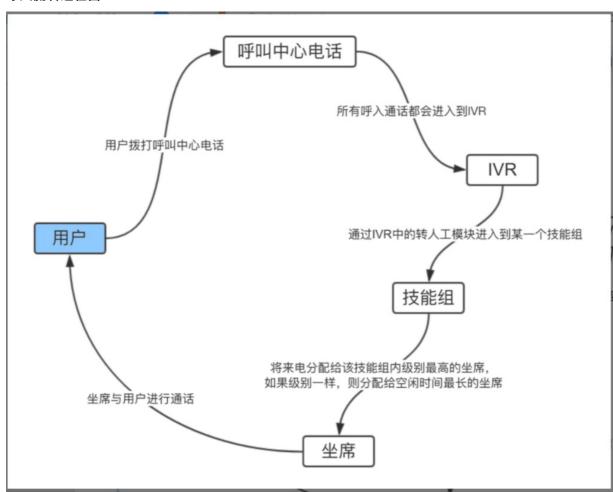
<mark>呼叫中心管理控制台</mark>进入实例页面,点击图下的访问地址即可进入到不同的呼叫中心控制台,进行呼叫中心管理配置。

 云呼叫中心 快速入门:快速入门

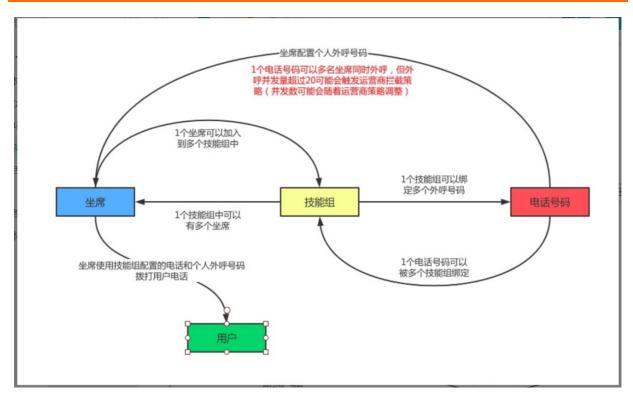


呼叫中心的配置主线分为两点: 呼入和呼出

呼入流转过程图



呼出流转过程图



设置步骤

1.客服管理

从左侧导航栏选择"客服管理>坐席",则进入客服列表页。



坐席管理简介:坐席管理界面可供管理员新建、编辑、导入、删除、技能组设置、专属坐席设置的操作。每个坐席都有自己独立的呼叫中心配置,服务客户,接到他们的来电或电联客户。详细设置见坐席。

2.技能组管理

 云呼叫中心 快速入门·快速入门



技能组简介:技能组是客服的分组,创建技能组后,可以将客服分配到技能组中。技能组管理页面可供管理员新建、编辑、删除、绑定坐席、绑定外呼号码的操作。编辑语音流程(IVR)转人工的队列对应每个技能组,以服务不同类型的客户。其他详细设置见技能组。

3.音频管理

从左侧导航栏选择"流程管理 > 音频",则进入音频列表页。单击**新建**按钮,则出现如下界面。您可以上传已经录制好的音频文件,文件要求wav格式,最大5M。



音频简介: 音频管理界面可供管理员添加、播放、下载、编辑、删除操作。其他详细设置见音频。

4.创建ⅣR流程

从左侧导航栏选择"流程管理 > NR流程",进入NR流程列表页。进入页面后,单击**新建**按钮,进入NR的流程编辑页面:

快速入门·快速入门



NR简介:您可以根据您的业务进行设置,模块的具体使用方法,可以参见NR模块介绍。编辑完成后,请单击保存并发布,只有发布成功的NR才能绑定到号码并正常使用。

5.号码管理

从左侧导航栏选择"号码管理",则进入呼叫中心电话列表页。



号码管理简介:管理员可以通过该界面添加新的电话号码,或者修改已有的电话号码的配置。号码绑定IVR 流程可支持呼入,号码绑定了外呼技能组,在此技能组的坐席可用配置的电话进行外呼。其他详细设置见号码管理。

至此,一个完整的呼叫中心设置流程已经全部完毕。客服可以登录坐席工作台进行服务,具体工作台操作请见坐席工作台目录,管理员可以查看数据报表页面的各项数据指标,对整体呼叫中心业务评价或客服进行业务考核。

1.4. 供应商门户(仅限号码供应商)

1.4.1. 资源管理

前提条件

云呼叫中心 快速入门·快速入门

一、特别说明

1.资源管理一栏目前仅限号码供应商同学操作。

2.目前和云呼叫中心合作的第三方伙伴提供的号码类型: 400号码, 普通固话, 95电话, 虚拟手机号码, 国际电话号码。

二、供应商如何更新协议

1.点击供应商门户-资源管理,点击更新服务协议,填写相关信息,上传服务协议信息。

2.服务协议信息填写说明

公司名称: 填写供应商公司名称

使用场景: 填写对应的号码类型可使用的场景信息

使用限制: 填写号码类型对应使用的限制信息

价格描述: 填写对应的号码类型的价格信息, 如月租, 呼入呼出费用等

服务协议:上传供应商号码使用服务协议信息,目前仅支持pdf格式



1.5. 查看账单

该文档用于指导用户查看云呼叫中心的账单。

一、如何杳看账单

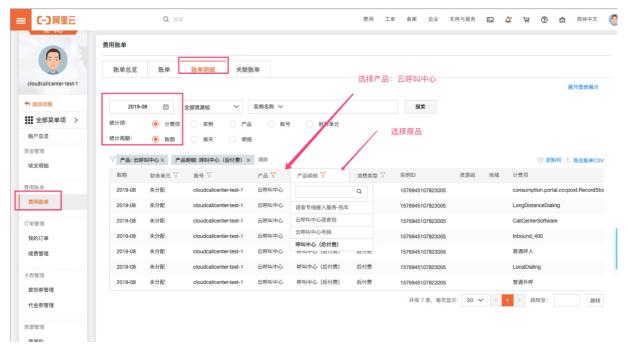
呼叫中心根据您开通的服务类型(坐席包月或者按量付费),一部分费用会购买时支付(预付费的号码月租和语音包),另一部分则是后付费模式。针对后付费部分,按月给您出帐单。可以通过阿里云主账户登录后,通过本链接查询上月账单。

- 1. 用阿里云主账户登录上述账单地址
- 2. 选择【账单明细】、【月份】、【统计项】和【统计周期】
- 3. 选择【产品】和【产品明细】。其中产品选择"云呼叫中心",产品明细是您购买的云呼相关商品,包括:云呼叫中心包年包月、云呼叫中心(后付费)等。
- 云呼叫中心号码:购买的号码月租
- 云呼叫中心语音包: 购买的呼入呼出语音包

快速入门·快速入门

● 云呼叫中心(后付费): 云呼按量付费用户的云呼平台费和通话费

● 云呼叫中心包年包月:云呼包年包月用户的云呼平台费和通话费

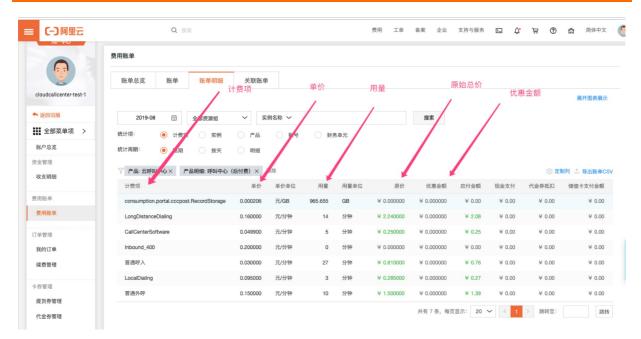


如何读懂账单

我们以"云呼叫中心(后付费)"账单为例:

- **计费项**: 收费项目,包括坐席平台费(CallCenterSoftware)、固话呼出(普通呼入)、固话呼入(普通外呼)、400号码呼入(Inbound_400)、录音存储费(RecordStorage)等。
- 单价和单价单位:该收费项目的计费单价。比如 0.15元/分钟。价格详情可参考资费说明。
- 用量和用量单位: 账单月份该计费项目的用量和单位。比如 5000 分钟。
- **原价**:该计费项目的原始账单金额。通常为单价*用量,阶梯价格情况下按照阶梯计算。
- **优惠金额**:客户合同中确定的,且该计费项能够享受的优惠的金额。比如合同中的优惠是8折,这里就是原价*0.2作为优惠金额。
- 应付金额:原价扣减优惠后的账单金额。
- 欠费金额:尚未支付的应付金额。

 云呼叫中心 快速入门·快速入门

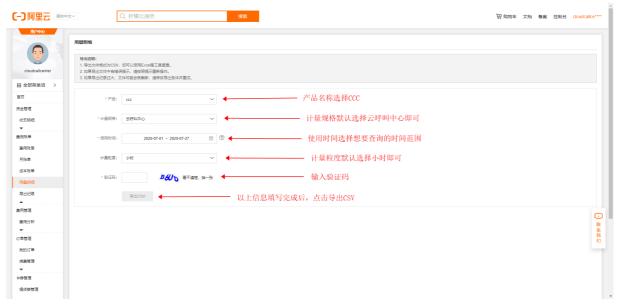


二、如何查看用量明细

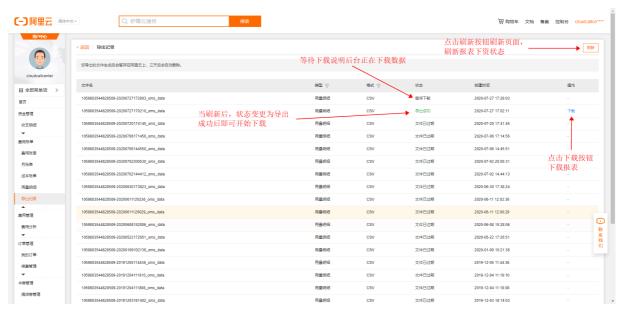
呼叫中心还可提供针对每通通话进行统计的用量明细账单,用量明细账单中可以查看每通电话的通话分钟数,帮助用户核对费用信息。

主账号登录情况下,点击此链接即可进入云呼叫中心控制台用量明细查询界面。

快速入门·快速入门



填写完筛选信息后,点击导出CSV按钮即进入导出记录界面。



如何读懂用量明细报表

打开下载下来的CSV报表,报表中包含以下列:

- 阿里云账户ID (UID): 您的阿里云账户ID。
- 通话开始时间:该通话的通话开始时间。
- **普通固话号码呼入时长(分钟)**:该通话使用固话号码呼入的总时长(分钟),未满一分钟按一分钟 算。
- **普通固话号码呼出时长(分钟)**:该通话使用固话号码呼出的总时长(分钟)*,*未满一分钟按一分钟 每
- 400号码呼入时长(分钟):该通话使用400号码呼入的总时长(分钟),未满一分钟按一分钟算。
- 云呼叫中心服务实例ID: 该通话所属呼叫中心实例的ID。
- **呼叫中心平台费(按量计费)**:该通话产生的呼叫中心平台费,单位为分钟。平台费用收取规则参考<mark>资</mark> 费说明中的《呼叫中心软件按量付费价格表》。

 云呼叫中心 快速入门·快速入门

- SIP线路维护费 (按量计费): 略。
- consumption.portal.export.oms.CCC.CallStartTime:通话开始时间,显示的是1970年1月1日距通话开始时的总秒数。
- consumption.portal.export.oms.CCC.CallEndTime:通话结束时间,显示的是1970年1月1日距通话结束时的总秒数。
- consumption.portal.export.oms.CCC.Caller: 主叫号码。
- consumption.portal.export.oms.CCC.Callee: 被叫号码。

三、申请发票

参考发票申请指南。

四、申请电子合同

参考合同。

1.6. 使用前检测网络和硬件

该文档用于指导用户在使用云呼叫中心前对网络和硬件进行检测。

欢迎使用阿里云呼叫中心,在使用之前,您的软硬件和网络要满足如下要求。

坐席电脑的要求

电脑是坐席、业务管理员和IT管理员使用呼叫中心的平台。需要满足如下要求:

- 1. 硬件配置,带声卡的主流电脑配置即可。建议配置规格:8G内存及以上、4核CPU,建议分辨率 1920*1200及其以上,不能低于1280*800。
- 2. 软件配置,Chrome浏览器,57.0.2987.13以上版本,Windows或者Mac操作系统。最新Chrome浏览器下载地址:
 - i. 官方下载链接: 独立版; 企业版。
 - ii. 云呼叫中心预下载版本链接: Windows独立安装版(下载)、Windows企业版(下载)、Windows企业版64位(下载)、Mac独立安装版(下载)。
 - iii. 企业通过 Windows 域控制进行Chrome安装部署的帮助材料。
- 3. 耳机和麦克风, USB或者Pin接口的降噪耳机。推荐产品: 低价位; 中等价位;

坐席网络要求

1.每个坐席的网络带宽要求

语音需要网络带宽: 100Kbps 业务需要网络带宽: 100Kbps 网络延时 < 100ms 网络丢包率< 0.5%

2.允许坐席访问如下公网服务和端口

对于对互联网访问有控制的坐席,至少需要运行访问如下公网服务:

TCP协议端口

主服务入口,HTTPS协议,端口443

https://ccc.aliyun.com/workbench/vip-poc

https://ccc.console.aliyun.com

相关服务入口,HTTPS协议,端口443

https://ccc.aliyun.com

https://signin.aliyun.com

https://g.alicdn.com

https://gtms04.alicdn.com

https://img.alicdn.com

https://log.mmstat.com

https://s.tbcdn.cn

https://at.alicdn.com

https://gm.mmstat.com

https://gj.mmstat.com

https://gtms02.alicdn.com

https://kcart.alipay.com

https://fourier.alibaba.com

https://help.aliyun.com

https://account.aliyun.com

https://account-cn.alibabacloud.com

https://assets.alicdn.com

https://gw.alicdn.com

https://page.aliyun.com

https://promotion.aliyun.com

https://retcode.taobao.com

https://www.aliyun.com

https://ynuf.alipay.com

https://passport.aliyun.com

https://cf.aliyun.com

https://ynuf.aliapp.org

语音服务, WebSockt协议, 端口80、9443

wss://as.ccc.aliyuncs.com:80/

wss://sip.ccc.aliyuncs.com:9443/

SIP和坐席控制服务,TCP协议,端口80、9443

106.15.100.96:80

106.15.101.39:9443

106.15.101.36:9443

UDP协议

开放端口: 40000-50000

如何测试和评估坐席与云服务之间的网络质量是否满足要求?

云呼叫中心 快速入门·快速入门

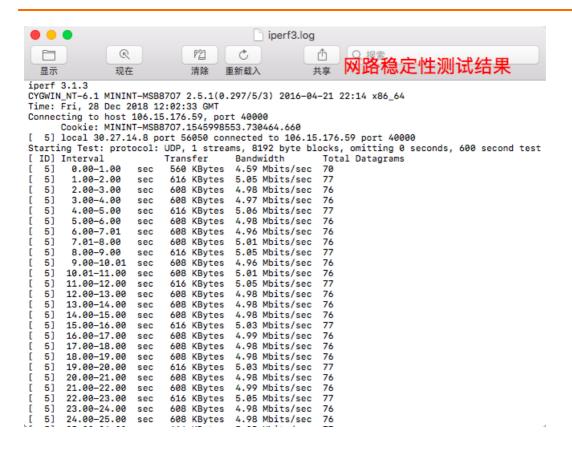
坐席和云端呼叫中心的网络质量要能够保障坐席正常接听和拨打电话,并进行相关也操作。每个电话建议 100Kbps的带宽,额外100Kbps的带宽用于业务操作和查询。

测试前的准备

- 1. 安装iperf 3, 链接: https://iperf.fr/iperf-download.php
- 2. 确保测试电脑和坐席上外网的防火墙60001-60010端口都是开放状态。
- 3. 在坐席网络执行命令: iperf3 -c 139.196.165.160 -u -p 60001 -b 5.0M -V -t 300 --logfile ./5min.txt iperf3 -c 139.196.165.160 -u -p 60001 -b 5.0M -V -t 600 --logfile ./10min.txt iperf3 -c 139.196.165.160 -u -p 60001 -b 5.0M -V -t 900 --logfile ./15min.txt iperf3 -c 139.196.165.160 -u -p 60001 -b 5.0M -V -t 1200 --logfile ./20min.txt iperf3 -c 139.196.165.160 -u -p 60001 -b 5.0M -V -t 1500 --logfile ./25min.txt iperf3 -c 139.196.165.160 -u -p 60001 -b 5.0M -V -t 1800 --logfile ./30min.txt。上述命令为5~30分钟的测试命令,您可跟自己时间情况进行选择,建议测试持续10-20分钟。
 - i. 命令的含义:测试坐席与云呼之间以5M负荷情况下的网络质量,当测试完成后将生成的检侧文件发送给云呼叫中心-售后技术支持(钉钉)即可。
 - ii. 命令参数说明
 - a. 139.196.165.160 是云呼的坐席网络质量测试服务器。
 - b. 60001 是云呼的坐席网络质量测试端口,可选用端口包括: 60001~60010。当提示显示连接错误,替换一下端口即可。
 - c. 5M的是坐席网络与云呼之间的测试负载,这里根据你的坐席数量来设定,每个坐席 200Kbps (100给语音,100给业务),这里5M正常可以支撑25个坐席的同时访问。
 - d. 600是测试时间600S,即10min。
 - e. iperf3.log是将执行结果导入iperf3.log文件中。
- 4. 查看和解读测试结果: 看延时、丢包率是否满足要求。
 - o 网络延时 < 100ms
 - 网络丢包率< 0.5%



快速入门·快速入门



云呼叫中心 快速入门·号码申请

2.号码申请

2.1. 第三方线路申请

申请流程

前提

您已经开通的云呼叫中心服务。

一: 云呼叫中心使用合作伙伴号码的付费方式

对已经开通云呼叫中心服务的用户,在云呼使用第三方线路的号码,您需要

- 1.通过云市场或线下支付号码月租和通信费给云市场商家或号码供应商。

阿里云呼叫中心平台的**平台费用**详细费用信息,可参考资费说明中的平台费用。

注: 第三方线路申请通过后请通过钉钉联系云呼服务支持(钉钉号: cccsupport2)同学

二:第三方供应商提供的号码资费

1、供应商:北京xx通信有限公司(具体价格以申请通过后群里实际咨询为准)

号码类型	资费说明	行业限制	呼叫限制
400号码	可选: -: 3000元/3年, 资费0.12 元/分钟, 包含25000分钟 呼入话费, 三年有效 -: 5000元/3年, 资费0.1元/ 分钟, 包含50000分钟呼 入话费, 三年有效 -: 7000元/3年, 10000元/3 年, 15000元/3 年, 3000元/3 年, 5000元/3年,	不限行业	只支持呼入, 不支持呼出

快速入门·号码申请 云呼叫中心

号码类型	资费说明	行业限制	呼叫限制
普通固话号码	号码费用包含两部分: 1.号码年租,单号码年租420元/年; 2.号码套餐费用即预存通话费,司号码库号码定价。套餐研存号码定价。套额小准有,资费0.11元/分钟0.16元/分钟。要费0.11元/分钟,最高支持30坐席使用。 7000元/年,资费0.11元/分免费,最高支持30坐席使用。 10000元/年,资费0.11元/分免费,最高支持30坐席使用。 10000元/年,资费0.11元/分免费,最同支持30坐席使用。从分免费,最高码需要预算,最后高码需要预算,是一年月租以及话费)	只支持回访类, 金融、医 美、增值等回访视具体情 况而定	时间段限制:6:00-22:00 单个号码外呼频次限制: 一天3-5次 盲呼地区:新疆、西藏
外显手机号码 (单号码只有3-5个并发, 所以需要按照坐席数量申 请对应数量的号码,申请 号码数量5个起)	号码费用包含两部分: 1.号码年租:单号码年租300元/年/号 2.套餐价格: 单号码月低消150元/月,年低消1800元/年,资费0.12-0.15元/分钟	可以做营销类,不做金融, 医美,增值	时间段限制:6:00-22:00 单个号码外呼频次限制: 一天2次 盲呼地区:新疆、西藏

2、供应商:深圳市xx通信技术有限公司(具体价格以申请通过后群里实际咨询为准)

说明 行业限制	呼叫限制
---------	------

云呼叫中心 快速入门·号码申请

号码类型	资费说明	行业限制	呼叫限制
外显手机号码 (1.单个号码每月最低要 求消费20元话费 2.单个地 区要求最低申请10个)	号码月租35元/月 通信费:0.13元/分钟 黑名单库检索的费用0.005 元/分钟	金融、保健品、盲呼禁止 接入	时间段限制:8:00-21:00 单个号码外呼频次限制: 根据客户的情况而调整, 常规的是48小时1次,24 小时1次,24小时2次 盲呼地区限制:新疆、西藏

3、供应商:上海xx信息科技有限公司(具体价格以申请通过后群里实际咨询为准)

号码类型	资费说明	行业限制	呼叫限制
普通固话号码	月租:20元/月 通信费:0.12元/分钟	回访类	时间段限制:8:00-21:00 单个号码外呼频次限制: 一天2次
	月租:20元/月 通信费:0.13元/分钟	精准营销类	育呼地区限制:北京、新疆、西藏
	月租:35元/月 通信费:0.12元/分钟	回访类	时间段限制:8:00-21:00 单个号码外呼频次限制: 一天2次
外显手机号码	月租:35元/月 通信费:0.13元/分钟	精准营销类	一大2八 盲呼地区限制:北京、新 疆、西藏
外显手机号码或者普通固 话号码	单独询价	预测试外呼	单独咨询

4、供应商:上海xx易科技有限公司(具体价格以申请通过后群里实际咨询为准)

号码类型	资费说明	行业限制	呼叫限制(不通行业 限制不同,以群里运 营商给的结果为准)
------	------	------	-------------------------------------

号码类型	资费说明	行业限制	呼叫限制(不通行业 限制不同,以群里运 营商给的结果为准)
普通固话号码	通信费用: 0.1-0.15元/分 钟	支持行业:装修、财税、 催收、医美、汽车、会 销、回访、建筑、通知、 房产、游戏、招商、招聘 、贷款、	时间段限制:9:00-20:00 单个号码外呼频次限制: 一天1次 盲呼地区限制:北京、新疆、西藏

5、供应商:上海xx电子商务有限公司(具体价格以申请通过后群里实际咨询为准)

号码类型	资费说明	支持行业	呼叫限制
普通固话号码	月租: 20元/月 通信费用: 0.12元/分钟	1.会员回访:会员关怀、服务回访、市场调研 2.保险推广:车险、医疗险,保险代理 3.企业生产:办公协作 4.服务营销:法律咨询、活动、企业产品推广、交友相亲 5.生活服务:保洁/保姆/月嫂、健身、瑜伽 6.人力资源:面试通知、人员招聘	时间段限制:8:00-21:00 单个号码外呼频次限制: 一天2次(具体看业务) 盲呼地区限制:新疆、西 藏

三:申请的合作伙伴的号码类型说明

云呼合作的第三方合作伙伴提供的号码类型有以下几种:

普通固话: 可用作外呼和呼入场景, 不同城市地区会有不同的区号

400号码:是仅用作呼入场景的号码,被叫承担所有的来电接听费用。广泛用于多行业售前售后服务咨询方面。

95号码:属于是全网呼叫中心号码,在申请之前需要办理全网呼叫中心增值电信业务经营许可证。

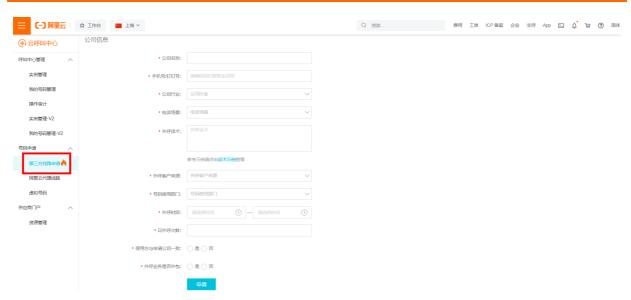
虚拟手机号码:属于是全网呼叫中心号码,在申请之前需要办理全网呼叫中心增值电信业务经营许可证。

国际电话号码:全球100多个国家和地区的固话以及800号码。部分国家和地区需要当地的近3个月的物业账单证明以及地址。可单独申请呼全球的外呼线路。

四:提交申请材料,申请号码

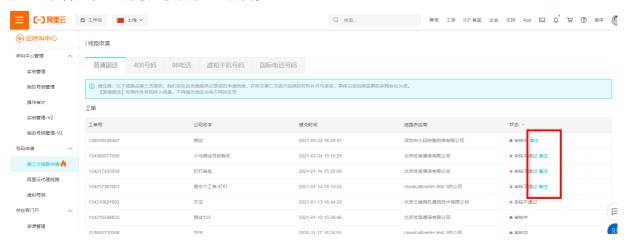
1.点击第三方线路申请-更多可开通号码,选择对应的供应商申请号码,填写对应的资质信息后提交等待审核。

云呼叫中心 快速入门·号码申请



2.提交信息审核**通过**后,请入群(钉钉群群号:44752480)联系云呼服务支持,会拉钉钉群和运营商直接 对接,号码也是在群里由运营商进行下发。

注: 可在备注中查询审核进度及不通过原因。



五: 开始使用

运营商开通完毕以后,群内(钉钉群群号:44752480)联系云呼服务支持同学,将号码导入云呼平台进行使用。

- 呼叫中心控制台号码管理查看号码是否导入成功
- <mark>呼叫中心控制台</mark>实例管理点击访问地址,进入到呼叫中心坐席工作台 -> 号码管理,添加号码,绑定NR语音服务流程、技能组即可,坐席登录工作台界面进行服务。

2.2. 阿里云代理线路

2.2.1. 申请阿里云代理400号码

阿里云400号码(工信部要求400号码只能呼入,不能呼出)是云呼叫中心提供的一站式号码购买代理服务,在云呼叫中心即买即用,统一账单,无缝集成。产品特点如下:

灵活&优惠: 所有云呼资费模式都能使用,并提供各种档位优惠语音包。

三免: 免400号码月租、免底号费用、免长途费

易用:号源丰富(普号、靓号)、一站式在线自助购买、即买即用、统一账单高效管理:呼叫记录被叫号码显示为400(非底号),便于业务管理、查询和报表

一、申请400号码流程

运营商规定:申请阿里云云呼400号码,首次购买期为3个月。

申请流程概述

1、提交资质,阿里云代理线路-400资质管理-提交资质,填写400资质所需要的信息,等待资质审核通过。 提交入口: https://ccc.console.aliyun.com/qualication



2、资质审核通过后,在线选择号码,**我的号码管理V2-号码-购买阿里云号码**,然后选择400号码,提交申请,购买400号码入口: https://ccc.console.aliyun.com/number

注意:填写信息申请后,需补充提交经办人材料。7天内未提交,号码将被释放



3、补充经办人材料。在选定完成后需要在**我的号码管理中**找到所选定号码提交经办人材料。

云呼叫中心 快速入门: 号码申请



补充说明

1.提交企业资质补充说明

提交公司和法人信息,提交以后等待后台审核,审核时间大概3-5个工作日。

企业信息



注意:

• 企业有效期为无固定期限的按照10年以后的时间进行提交。

快速入门·号码申请 云呼叫中心

法人信息

* 法人姓名:	营业执照上的法人姓名 0/3	
* 手机号码:	请输入手机号码	
* 法人证件:	请选择证件类型	V
* 证件有效期:	起始日期 - 结束日期	111
* 证件号:	身份证或护照号码	
* 上传资料:	4 4	
	身份证正面 身份证反面	
	照片示例:身份证正面、身份证反面 支持jpg、png、gif格式的图片,每张图片不大于5M	1B。
* 申请说明:	请描述您的业务场景	
		0/500

2.申请400号码补充说明

400号码的收费介绍:具体费用介绍请查看云呼叫中心资费说明。

400号码档位介绍,请选择合适档位的400号码申请:

400号码类型	月最低消费(元/月)
普通400号码	375
优选400号码	750
精选400号码	1,500
金牌400号码	2,500
白金400号码	5,000

云呼叫中心 快速入门·号码申请

400号码类型	月最低消费(元/月)
VIP400号码	12,500
VVIP400号码	20,000

注意: 申请以后需要在7天内完成补充材料的提交, 否则号码会被释放。

使用公司: 选择您所需要购买号码的公司名

运营商: 选择号码运营商

400商务套餐:选择您合适档位的400号码 选择号码:选择一个您看中的400号码



3.提交经办人材料的补充说明

- 1) 提交经办人材料然后下载PDF文件模板,进行盖章和材料的补充。
- 2) 再次进入页面以后会保留上次所填经办人信息,选择经办人的姓名以后,可自动补充完整。
- 3) 提交企业送审材料(<mark>办理授权书、业务受理单、安全服务协议、信息安全承诺书</mark>),等待运营商后台审核。审核通过,400号码申请就完成了。

申请号码:4009030191,截至日期:2019- 提交经办人资料	
* 经办人姓名:	认证材料测试123
* 手机号码:	132
*法人证件:	港澳居民来往内地通行证
* 证件有效期:	2019-04-01 - 2019-05-31
* 证件号:	23456789
*上传资料:	ManagerCert 照片示例:身份证正面、身份证反面 支持pg、png、gif格式的图片,每张图片不大于5MB。
2.下载模板	
资料模板下载:	下载PDF模板
3.提交企业资料	
* 送审资料提交:	十 十 十 十 十 か理授权书 业务需求单 安全服务协议 信息安全承诺书
	请将下载的模板中,自动生成的材料填写完整,彩色打印盖章后上传照片示例:办理授权书、业务需求单、安全服务协议、信息安全承诺书支持jpg、png、gif格式的图片,每张图片不大于5MB。

二、使用400号码

注意:号码购买完成以后提交工单联系我们或加入钉钉群(群号:44752480)咨询云呼专员,进行**号码路由配置**才能绑定云呼设置的IVR。

三、常见问题及注意事项

- 1.通信部规定400号码不能做外显号码,所以只能进行400呼入功能。
- 2.未创建呼叫中心实例:新建呼叫中心实例选择400号码,完成创建即完成号码的自动绑定(云呼创建的默认Welcome流程)
- 3.已经创建了呼叫中心实例:从<mark>实例管理</mark>访问地址进入,号码管理界面添加400号码绑定IVR就完成了。

2.2.2. 申请阿里云代理固话号码

云呼叫中心 快速入门·号码申请

呼叫中心实例必须绑定一个可以作为呼入呼出的电话号码,所以使用呼叫中心系统的前提是有一个语音号码。由于运营商要求每个号码都需要进行实名认证,所以需要您提交企业资质。

通知:阿里云代理线路的固话当前没有资源,禁止申请,建议申请第三方线路的固话。

一、提交企业资质

注意:由于相关法律法规限制,个别行业和场景是无法申请企业资质号码的,所以在提交企业资质前,请您阅读业务开展规范 ,自行检查您使用呼叫中心所开展的业务是否符合要求。请您阅读 企业资质审核标准,根据要求来提交相关资料,相关图片资料我们页面上有示例,相关信息如果错误,企业资质将被退回修改。

打开 <mark>阿里云代理线路</mark> 页面,普通资质管理页面点击**提交新资质**,进入到提交资质页面,填写企业资质提交后,我们会在3-5个工作日内审核完毕,请您耐心等候。



1)在申请新的企业资质时,需要选择对应的号码用途和场景,并提供对应的外呼话术示例及供应商。

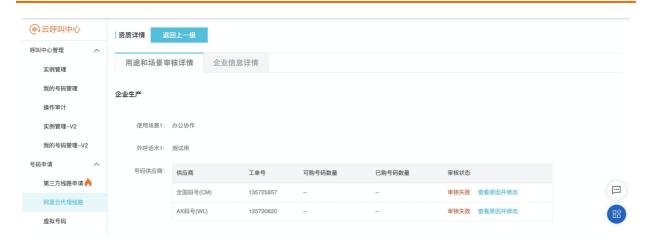
注意:

- 1. 如您实际外呼的内容和话术示例不符,业务可能会被关停。
- 2.不支持自然人独资企业申请



2) 查看资质工单审核结果,阿里云代理线路-普通资质管理页面,点击详情查看审核详情

快速入门·号码申请



3)如果存在没有提交的供应商,也可以在资质审核通过以后,点击页面上的拓展供应商,拓展填写新的供应商。



二、购买阿里云固话号码

上面第二步的工单审核完成通过之后,请钉钉添加联系云呼服务支持:cccsupport2,进行对接后续的号码申请流程,为您提交号码申请工单。

特别说明:需要申请阿里云的其他号码类型的话,都需要等待普通资质管理页面提交的资质工单审核通过后才可以进行号码申请的,请知悉。

三、注意事项及常见问题

1. 语音号码月租如何续费?

购买号码时首次购买仅支付了三个月的号码月租,在号码到期前会多次通过短信、邮件的形式提醒主账号,请您及时续费以免号码停机影响您的业务。也建议您直接设置开通<mark>自动续费</mark>。

2. 语音号码呼入呼出的并发量是多少?

一个语音号码是可以多个客服同时外呼的,没有并发上限,但是建议一个号码外呼并发量控制在20以下,否则可能会触发运营商的拦截策略;同时一个语音号码也是可以多人同时呼入的,没有上限。

云呼叫中心 快速入门·号码申请

并发量指一个语音号码被同时使用的量,比如外呼并发量就是指同一时刻有多少坐席在使用该号码进行外呼通话。

3. 我可以提交多个公司的企业资质嘛?

每个阿里云主账号可以提交多个企业资质,但是相同企业名称相同归属地的企业资质只能存在一个。

4. 语音号码如何与自有的400进行绑定?

点击查看 如何绑定400号码