

## 400号段与外呼系统的关系？

产品名称	400号段与外呼系统的关系？
公司名称	陕西佰灵通通信技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	陕西省西安市高新区天谷八路211号环普科技产业园G4幢研发楼1—1
联系电话	02936208888 13227777510

## 产品详情

### 一、400电话与呼叫中心的关系

从严格的定义上说，呼叫中心与400电话是两个单独的产品——400电话只是呼叫中心可选择的一种的接入号码，还有其他的号码可以接入呼叫中心使用，例如：800号码、400号码、1或9开头的短号码等，400电话也是属于此类特殊号码，需要企业去电信运营商（或者代理商）处申请，以作为自己呼叫中心的接入号码。

### 二、呼叫中心能接入的特殊号码

#### 1、400号码：

400号码长达10位，是电信运营商推出的一种主被叫话费分摊电信增值业务，目前已广泛用于各个领域和行业的售前、售后客户服务。一个400号码可以绑定企业原有的多个实体电话，企业对外只需公布一个全国统一的400号码即可，简洁易记。并且400号码对全国各地的主叫用户免除长途费，只收取本地市话费，使得用户拨打企业电话的意愿更强。

目前400号码的几大号段分别是中国电信的4008号段、4009号段；中国联通的4000号段、4006号段；中国移动的4001号段、4007号段。

#### 2、800号码：

全称为国际国内受话人集中付费业务，与400电话类似的是，无论拥有800号码的企业在全国范围内有多少分支机构，均可使用这个号码作为自己唯一的号码。800号码的主要特征是由被叫方（也就是拥有800号码的企业）集中支付电话费用，而主叫方不付费用。这种话费收取方式一方面增强了用户的来电意愿

，但也显著提升了企业的话费成本，所以800电话近几年已经逐渐被400电话取代。

### 3、1或9开头的短号码：

可以用来作为接入号，还需要绑定相关的固定电话线路。中国移动的官方电话10086、工商银行的官方电话95588就是属于此类。

## 三、什么是400电话呼叫中心

简而言之，400电话呼叫中心是将400电话和呼叫中心相结合，接入400号码使用，对于400号码的申请，企业除了在运营商处申请，还可以在具有代理资质的呼叫中心服务商处申请，例如老牌呼叫中心厂商合力亿捷，同时还可以搭建400电话呼叫中心，实现语音导航、话务分配、来电弹屏、通话录音以及数据统计等功能。

1、来电弹屏：客户来电时，可以看到号码和归属地，若是老客户，会显示历史通话记录和工单记录，这些可以帮助坐席掌握来电客户信息，提高接待效率。

2、智能语音导航：语音导航可以实现用户分流个引导，\*常见的是IVR语音导航，也是400电话呼叫中心\*典型的功能，客户可以根据其按键提示获得相应服务，这一功能合理应用可以为客户接待奠定良好基础。

3、ACD话务分配：ACD话务分配包括排队和呼叫分配两个模块，排队模块可以实现留言排队以及重要客户优先排队等，呼叫分配模块可以根据客户地区、呼入时间、坐席忙线状态等要求将来电均匀分配给坐席，保证客户能得到合适的服务，有利于客服工作效率\*大化。

4、数据统计：客服的每通电话都有录音，后台管理功能可以实时查询通话记录，了解当前坐席工作情况，并可以统计坐席工作数据，例如接通率、排队情况、满意率、通话详情等，企业可以根据需要导出不同类型报表，为客服考核与管理提供数据支持。

呼叫中心系统是企业与客户沟通的重要平台，企业能通过400电话呼叫中心的各种功能，例如来电弹屏、语音导航、话务分配、后台管理等及时满足企业不同的客服需求，提高工作效率。

感兴趣的朋友可以微信或来电联系，来电请说在顺企网看到的，谢谢！