

## 400 电话的主要功能

发布时间： 2017-06-07

编者按：400 电话是企业标配之一，那么企业 400 电话的功能有哪些呢？接下来，企业服务汇小编将通过详尽的 400 电话的功能介绍帮助您了解，具体包括：IVR 语音导航，彩铃，通话录音，客户留言等。



### ➤ 什么是 400 电话

什么是 400 电话呢？其实 400 电话是传统 800 电话的一种升级版，400 和 800 电话的区别在于 400 电话是一种主被叫话费分摊电信增值业务，目前已被企业广泛使用。需要说明的是，400 电话并非一般的“电话”，而只是一个长达 10 位的中转号码而已，并不需要企业额外安装任何的硬件设备。

企业只要把号码开通，然后通过后台绑定手机、固话等通讯设备就可以接听来电。并且由于 400 电话的通话资费由企业和拨打 400 电话客服的用户分摊，并且由企业代用户支付长途

话费，体现了企业的责任感和实力，因此一个 400 电话客服号码也在某种程度上成为了企业信誉和实力的象征。

## ➤ 400 电话的功能有哪些

目前企业主要通过运营商或者代理商两种渠道来办理 400 电话业务。前者是指中国电信、中国联通、中国移动这三大运营商（详细说明可见：《400 电话三大运营商信息》），但是它们更多地将精力放在传统的电话和宽带业务上，而将超过八成的业务量都分发给各地的代理商。

在 400 电话的功能上，运营商原始的 400 电话业务仅仅会提供最基础的“号码+通话”服务，并没有什么辅助功能。但是经由底下的一级代理商接手后，事情则大有不同——这些一级代理商规模较大并且拥有专业的技术研发团队，会针对企业用户的需求研发自己的电话管理系统，并在其中添加丰富的实用辅助功能。最典型的功能有以下几种：

### （一）IVR 语音导航

IVR 语音导航估计是大家在日常生活中感受得最深的 400 电话的功能；大家平常在拨打一些机构后听到的“咨询 xx 问题请按 5”、“转接人工客服请按 1”之类的语音导航实际上就是运用了 IVR 语音导航系统。

企业的 400 电话客服在设置好了 IVR 功能后，来电用户会在彩铃之后听到一段导航类的语音，帮助用户在不需要转接进入人工台的情况下就通过 IVR 导航进入需要的部门。相应地企业也可以简便地提高客服工作效率。

### （二）彩铃

彩铃也是常用的 400 电话的功能。企业的 400 电话客服在开通了彩铃企业后就可以将录制好的个性化欢迎词添加到用户来电提示音中，可以用来提高用户的体验。

### （三）通话录音

如果办理了此项业务，每次由人工话务员接听的对话内容都会自动被 400 电话客服的后台系统纪录下来，在通话结束之后企业可以自行登录管理后台下载和收听。除了帮助企业保存重要的语音资料外，此业务还可以用来考察公司内部接待人员的服务态度和工作情况，方便开展业务自查。

#### （四）客户留言

在开通了客户留言功能后，如果企业的热线电话因为特殊原因（比如遇到占线或是非工作日等情况）无法接听客户来电，400 电话客服系统会自动语音提示来电的客户进行留言。通过 400 电话系统后台语音信箱的记录，企业可以查看通话录音，从而方便进行处理或回电。这样不仅大大提高了用户满意度，同时也降低了订单流失率。

#### （五）数据统计

在 400 电话客服的后台系统中，企业可以查询到详细的通话记录（数量、时长等）、客户满意度以及客户资料信息等等数据，方便企业对自己的通话活动和客户资源进行管理。

除了上述基础的 400 电话的功能外，400 电话客服还能帮助企业实现一些比较特殊的需求，比如说防伪查询：企业可以事先在 400 电话客服的系统后台导入防伪码的信息，客户拨打电话并根据提示输入防伪码后就可以进行自动查询，不再需要人工服务。通过这种方式不仅能够提高效率，也能留给客户更加权威可信的印象。此外这些服务商还可以提供定制化的服务，以满足不同行业不同种类的企业需求。

