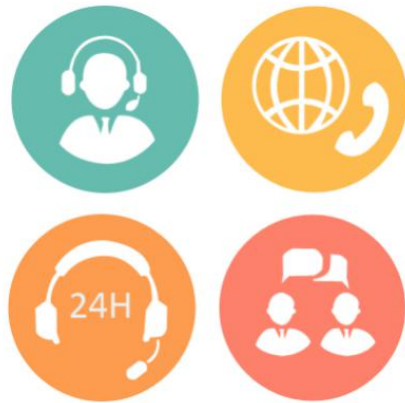


1010 电话功能说明

发布时间： 2017-11-16

编者按：1010 电话就是以 1010 开头的 8 位电话号码，在国内被很多企业作为统一号码使用。目前很多企业还不清楚 1010 电话功能有哪些，今天企业服务汇就为您详细介绍 1010 电话功能，帮助您解决 1010 电话申请与选购上的疑问。



1010 号码是中国联通为国内大中型企业推出的名企热线业务，其能为集团客户提供全国范围内的唯一主、被叫号码。除了号码资源外，服务商还会为集团客户提供呼叫中心平台租用、坐席人工外包、数据统计，以及后续的管理服务。在 1010 电话申请之后，客户不需要组建内部专用的电话网络，也不需要购买其他的相关硬件设备，就可以迅速建立起全国范围的呼叫中心。

接下来我们通过对 1010 电话功能的介绍帮助大家认识 1010 是什么电话。

➤ 1010 电话功能

（一）统一号码显示

与一般的 400 电话只能接听来电不同：1010 电话既可以接听也可以外呼。并且在外呼时，1010 电话统一显示为“0+区号(用户平台所在地区号)+1010xxxx”号码，方便用户进行甄别，提高企业外呼接听率。

（二）IVR 语音导航

IVR 语音导航是重要的 1010 电话功能。所谓 IVR 就是指当用户打进电话时，会听到由企业设置好的一段录音。录音会先朗读一段开头欢迎词，然后会对用户给出导航提示，比如“售前咨询请按 1，售后服务请按 2……”等等。企业用户可以自行编辑符合标准的语音逻辑，为用户提供自动语音欢迎词和多级菜单交互服务。

（三）坐席功能

■ **呼叫转移：**当用户拨打企业的 1010 号码遇忙或者无人应答时，可把呼叫依次转接到事先设定的另一目的呼叫中心。企业也可根据主叫用户所在的地理位置来选择呼叫转接的目的呼叫中心。

■ **通话监管：**企业在使用 1010 电话时，可以对进行中的通话进行监听、拦截，另外还可以设置不同客服人员的各种权限（包括功能操作权和数据访问权）。

■ **软电话：**通过在电脑上安装电话模拟软件，客服人员插上耳麦设备即可通话。这个 1010 电话功能帮助企业省去购置话机等专业通讯设备的费用，直接通过电脑和耳麦就可以进行通话。不过其缺陷在于通话质量没有传统电话稳定，较为依赖企业的网络环境。

（四）通话成本控制

■ **呼叫分配：**企业可以自行设定规则，将用户来电分配至不同的目的地呼叫中心上。这个 1010 电话功能适合在多地设置有呼叫中心的企业，能够有效降低企业的长途电话费用（一般来说当异地客户来电时，企业要替来电的用户承担长途电话费用）。

■ **呼叫次数限制：**企业的呼叫中心在可以限定一段时间内（通常以月/周为单位）的最大来电接听数量，以精准地控制通话成本。当接听数到达所设上限时，后续用户来电会自动转接到留言。

■ **地区限制**：可按照长途区号限制某地区用户对企业呼叫中心的拨打（比如企业在该地区没有实际业务，可以节省不必要的长途电话费用）

■ **黑名单**：可以将被标记的骚扰用户加入黑名单，这样可以屏蔽其来电，避免企业受到频繁骚扰。

（五）数据统计

数据统计是基础的 1010 电话功能之一，包括对整个企业呼叫中心通话数据的统计，比如：接通率、排队情况、满意率、查询检索、通话详情、IVR 按键规律统计等等，方便企业对整体的呼叫业务进行分析。

➤ 小结

1010 电话功能可以分为统一号码、IVR 语音导航、坐席功能、通话成本控制、数据统计这五个部分，属于企业呼叫中心相关的基础功能。如果企业需要更加丰富多样的通话功能，可以选择自建或者外包专业的呼叫中心，通过系统的接口来扩充更加丰富多样的呼叫中心功能。

