# 主叫号码对接流程

## 一、整体流程

**1、对接时间**：若要**购买新号码**，包括「线路对接」和「线下合同签署」，正常需要**1~2周**的时间。

**2、对接前提**：建议您的账号内有「**审核通过的话术模板**」，便于后续对接。

**3、对接流程**：如下图



## 二、信息收集统计表

**注**：填写前，请您务必阅读「三、流程说明」及「四、常见问题」。并提供符号“☑”，便于您编辑。

|  |
| --- |
| **客户信息** |
| **公司名称\*** |  |
| **负责人信息** | 称呼\* |  |
| 职位 |  |
| **负责人联系方式\*** | 手机号\* |  |
| 微信号 |  |
| **外呼需求** |
| **行业\*** | □银行 □保险 □电信运营商 □能源 □教育 □通信 □电商 □消费金融□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **场景\*** | □营销 □通知 □定向催收 □会议邀约 □用户关怀 □客户回访 □问卷调查□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **外呼话术** | **欢迎语**话术**\*** |  |
| **关键流程**话术**\*** |  |
| **被叫号码来源\*** |  |
| **被叫号码个数** | **每日**外呼量**\*** |  |
| **整体**外呼量**\*** |  |
| **号码需求** |
| **主叫号码需求\*** | □**购买新号码** □使用自有号码（固号/手机号） □有自己的呼叫中心和号码资源 |
| **主叫号码类型\*** | □固号 □手机号 |
| **主叫号码个数\*** |  |
| **主叫号码归属地\*** | 请具体到「**省-市**」 |

## 三、流程说明

### 1、外呼需求审核

#### （1）为什么要审核？

百度智能外呼定位于「辅助企业智能化服务」，严格遵守国家政策及法律法规，坚决抵制为了业务指标而对客户进行电话骚扰的行为。因此设置需求审核步骤，以不对客户进行令人反感的骚扰为审核标准。

#### （2）审核什么？

**① 行业**：请您在统计表内选择或填写所属行业。

百度侧明确不支持「**保健品、股票**」等行业的外呼，其他行业需结合具体外呼场景做进一步的审核。

**② 场景**：请您在统计表内选择或填写外呼场景。

百度侧明确「**不支持盲打式营销**」场景，百度智能外呼定位于辅助业务，以不对客户进行令人反感的**骚扰**为审核标准。

**③ 外呼话术**：请您在统计表内填写「欢迎语」及「关键流程」的话术文本。

**④ 被叫号码来源**：请您在统计表内填写被叫号码来源。

百度侧仅支持对「**会员客户**」的外呼服务，每个被叫号码都需要有**注册证明**。

**⑤ 被叫号码个数**：请您在统计表内填写预估的「每日外呼数量」和「整体待外呼数量」。

#### （3）如何保障审核效果？

除了在主叫号码对接前，会对外呼需求进行审核之外，仍有以下两个后续流程能够保障审核效果：

**① 严格的话术审核**：在百度智能外呼平台上配置的每一套话术，在进行批量外呼之前都需要提交到百度侧进行审核，百度运营团队会对每一个配置细节进行「**标准的机器审核**」和「**100%的人工审核**」，并在24小时内反馈客户审核结果。若审核不通过，则无法进行批量外呼。

**② 定期的抽检机制**：百度会定期对线上客户的外呼结果进行抽检，若发现有客户对其「非会员用户」进行「盲打式营销」，会立即对账号进行**封禁处理**。

### 2、号码需求对接

### （0）主叫号码需求

请您在统计表内选择主叫号码需求：「购买新号码」、「使用自有号码」或者「有自己的呼叫中心和号码资源」

**① 购买新号码**：**无需技术对接**，只需在统计表内选择或填写清楚「主叫号码类型」、「主叫号码个数」、「外呼并发量」和「主叫号码归属地」

**② 使用自有号码**：需要技术对接，且需要有「一定的技术能力」和「一定的客户体量」，请将「客户信息」和「客户资质」填写完成后，直接[提交工单](http://ticket.bce.baidu.com/?_=/#/ticket/create~productId=177&questionId=553&channel=2)。

**③ 有自己的呼叫中心和号码资源：**需要技术对接，且需要有「一定的技术能力」和「一定的客户体量」，请将「客户信息」和「客户资质」填写完成后，直接[提交工单](http://ticket.bce.baidu.com/?_=/#/ticket/create~productId=177&questionId=553&channel=2)。

### （1）对接方式一：购买新号码

**① 主叫号码类型**：请您在统计表内选择采购类型。

**a. 固号**：可选，资源充足。

**b. 手机号**：可选，资源充足。

c. 95号码：线路资源极少，且费用较贵，运营商审核十分严格；若业务量特别大（每天至少外呼上万通），且固号和手机号确实无法满足您的需求时，可以[提交工单](http://ticket.bce.baidu.com/?_=/#/ticket/create~productId=177&questionId=553&channel=2)。

d. 400号码：由于运营商规定，400号码仅能作为呼入使用，不能在外呼场景使用，故无法申请。

**② 主叫号码个数**：请您在统计表内填写采购个数。

主叫号码若每日外呼过多，有被运营商封号的风险，请根据需求衡量主叫号码个数，或根据真实使用情况逐步增加。

**③ 主叫号码归属地**：请您在统计表内填写采购号码的号码所属地，具体到「省-市」。

### （2）对接方式二：使用自有号码

① 基本情况：若您想要「使用自有号码（固号/手机号）」，需要双方进行技术对接。

由于涉及到呼叫中心系统和客户线路的对接，实施交付成本较高，且易受客户网络环境等因素的影响，会导致不可预测的问题，请您知晓。

② 申请条件：若您坚持「使用自有号码（固号/手机号）」，需满足以下两个条件：

a. 业务量足够大：每天至少外呼上万通。

b. 稳定的带宽保障：客户号线设备所在的网络到互联网有稳定的带宽保障，1M能跑15路左右的并发呼叫，且需要保障等是双向带宽。

### （3）对接方式三：有自己的呼叫中心和号码资源

① 基本情况：若您想要「用自己的呼叫中心和号码资源」，需要双方进行技术对接。

由于涉及到呼叫中心系统和外呼系统的对接，实施交付成本较高，请您知晓。

② 申请条件：若您坚持「用自己的呼叫中心和号码资源」，需要您的业务量足够大。

### 3、测试试用、线路对接

在线路审批和对接之前，呼叫中心可以提供测试号码，供客户在一定时间内试用，试用通过后开始走正式的号码审批和对接流程。

一二线城市的测试号码在1-2天内即可申请到账号内，三四线城市需一周左右时间。

试用阶段仅收取机器人费用，不收取主叫号码线路费用。

### 4、合同签署、服务开通

**商务合同需要线下签署**，既能约束双方，又能方便财务对账。

服务开通后，客户可以正式开展外呼业务，机器人系统和呼叫中心线路系统开始计费。

## 四、FAQ

### Q1：如何计费？

线路费用主要包括两部分：主叫号码**月租费+通话费**；若对并发量有额外要求，可能会收取并发费用。

计费标准与市场价格基本一致，月租费大概「每个月几十元」左右，通话按分钟计费，大概「每分钟一毛钱」或「每分钟一毛二」左右。

当前无法直接报价，首先需要根据您的需求匹配线路，待线路确定后

### Q2：是否有其他计费方式？

当时**没有**支付月租费后可以「随便打」的计费方式。

除「按分钟计费」外，某些线路也可以支持「按6s计费」，具体是否支持需要等线路确定后才能知晓。

### Q3：如何充值？

呼叫中心会有专门的平台或专门的客服，来查看或询问话费余额，并进行充值。

### Q4：是否有余额提醒？

呼叫中心会有短信或人工提醒，来保障您的账户上有一定的话费余额，能够满足近期需求。

### Q5：外呼时显示的是真实号码还是虚拟号码？

呼叫中心提供的都是「客户真实申请的号码」，不是虚拟号。

即您申请的是哪几个主叫号码，到时候外呼显示的就是这几个号码。

### Q6：客户能否「回拨」外呼使用的主叫号码？

客户可以手动回拨电话，但是由于这是外呼机器人专用线路，无法回呼成功。