

# 钉钉智能办公电话



2016-12-12

## 什么是智能办公电话？

- 1、中国联通在钉钉内提供的办公电话服务，企业或者组织在线申请固定电话，无需部署设备、无门槛安装，员工用钉钉拨打电话，对外显示统一号码
- 2、运营商高质、高清通话
- 3、通过钉钉绑定手机、可拨打中国大陆地区手机号码
- 4、支持拨号盘拨打、客户电话可以添加外部联系人，客户信息一个不漏；来电智能转接，客户来电直接对应专属客户经理
- 5、外部来电呼入，转接到员工手机
- 6、企业购买通话时长后，本地长途统一资费，每分钟0.096元，员工拨打使用分钟数，将从企业账户中扣除，拨打范围和额度可设置、支持话单查询，管理方便

## 什么场景需要智能办公电话

### 企业新搬办公室

- 免安装，无需安装固话，买交换机和布线

### 客服电销团队

- 多地办公，多人同时拨打，统一号码对外服务，在PC上也能发起电话

### 外派人员联系客户

- 随时随地，在手机上使用公司电话给客户打电话

### 每月给员工报销电话费

- 取消报销，直接为员工设置拨打额度，用多少设置多少，节省话费

## 什么场景需要智能办公电话

### 员工离开公司，客户电话流失

- 外部联系人全掌握，导出话单，告知身份，客户再也不丢失

### 公司客服电话语音质量不高

- 中国联通的官方业务，质量安全有保证

### 话费太贵、成本太高

- 长途，市话都是9分6/每分钟，免月租，后续充值送，成本再降30%

### 呼入找不到人

- 智能找人，自动分配分机号，设置人工查号，后续还可自定义语音导航菜单



## 客户数据全掌握

康帕斯

用钉钉智能办公电话做业务沟通，写电话小记，客户统统纳入公司管理，一个丢不了



## 提高客户接通率

北京帮你说互联网科技有限公司  
呼叫中心在哈尔滨，公司总部和客户都在北京，客服用统一号码，接通率提升50%

## 运营商官方业务

杭州维渐肥科技有限公司

以前买的呼叫系统因为业务违规被叫停，现在是联通官方业务，质量安全有保证



## 控制话费

北京阁润科技  
不再拉电话线，买交换机，员工也不报销话费了，给员工设置额度，导出话单，对话费有效掌控

## 外派人员打电话

中国人保财险莱芜市分公司

外派人员也可以用公司号码打电话，可以看到每个电话对应的客户信息和通话数据



## 资费说明



- 企业以低资费统一购办公电话分钟数，员工使用办公电话，直接在企业账户里扣除相应通话时长。员工只需要接听系统来电，无需自己花钱。如果员工手机套餐里接听系统电话需要付费，由运营商照常收取
- 资费标准：每分钟0.096元/每分钟

# 充值和发票

- 手机端：企业管理员进入办公电话微应用进行充值，充值后约10分钟内到账
- 充值金额直接进入企业账户，用于扣减拨打分钟数
- 发票由联通开具的增值税普通发票，在线下载电子发票

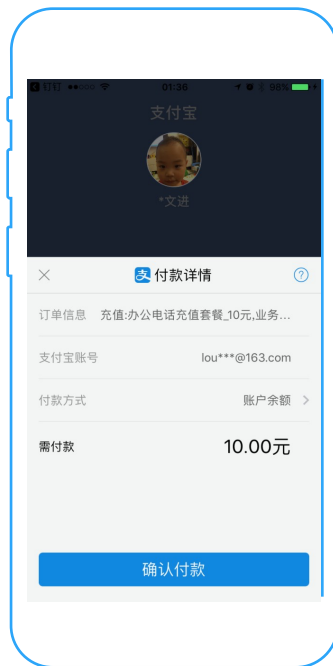
## • 进入充值



## • 选择充值金额



## • 支付宝支付





## 设置拨打额度，让企业安心充值，方便员工使用，还不多花钱

- 设置员工每月拨打分钟数，超过就无法使用办公电话
- 限制只能拨打同事和外部联系人

## 话单统计和导出



- 按照组织架构查询部门使用分钟数
- 标记哪些非公事电话
- 可以导出话单，在EXCEL进行话费分析

通话时间	主叫部门	主叫姓名	主叫号码	被叫部门	被叫姓名	被叫号码	被叫身	通话时
2016-11-23 21:43:32	音视频	刘力	186xxxxxxxx	音视频	穆伦	156xxxxxxxx	同事	4分43秒
2016-11-23 19:42:17	音视频	刘力	186xxxxxxxx		穆伦	156xxxxxxxx	同事	1分4秒
2016-11-24 11:35:27	权益与拉新	荣彩	186xxxxxxxx			156xxxxxxxx	其他	41秒
2016-11-23 10:42:51	权益与拉新	荣彩	186xxxxxxxx		西灵	156xxxxxxxx	同事	21秒

## 如何开通



## 如何开通智能办公电话：

- 管理员或子管理员在微应用中点击底部“+”进行添加
- 2步开通智能办公电话：通过企业实名认证（钉钉高级认证）和选号
- 仅限开放城市：20个开通省份：北京、上海、重庆、浙江、江苏、山东、福建、江西、天津、四川、安徽、陕西、河北、云南、海南、山西、广东、内蒙、宁夏、云南、湖北部分城市（武汉、恩施，荆州，黄石）
- 必须通过高级认证企业，满足工信部实名认证要求
- 11月之前通过的高级认证企业，需要补充材料：公司地址、法人身份证号码、认证公函
- 个体工商户暂不支持

## 如何开通

# 实名认证审核最多1个工作日完成

- 完成企业实名认证
- 根据企业所在地选择当地号码（40个号码可选）
- 确定后不可更改
- 开户成功



# 支持搜索找人直接呼入、使用拨号盘拨打两种方式

操作路径：消息页面—电话标识

- 支持使用拨号盘或者搜索发起电话
- 输入号码可以直接保存到外部联系人



# 如何快速发起

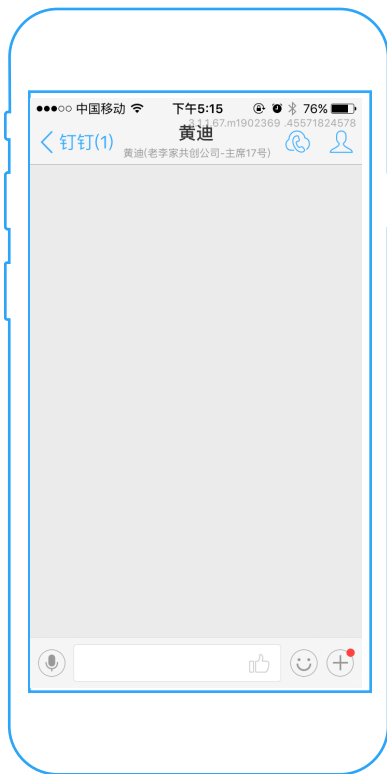
除了使用拨号盘或者搜索发起电话外，还有更多方式可发起钉钉电话

• 个人资料可直接发起

• 群聊可选人发起

• 单聊可直接发起

• 钉邮可选人发起



## 非网络电话，通过办公电话平台呼叫主被叫形式拨打

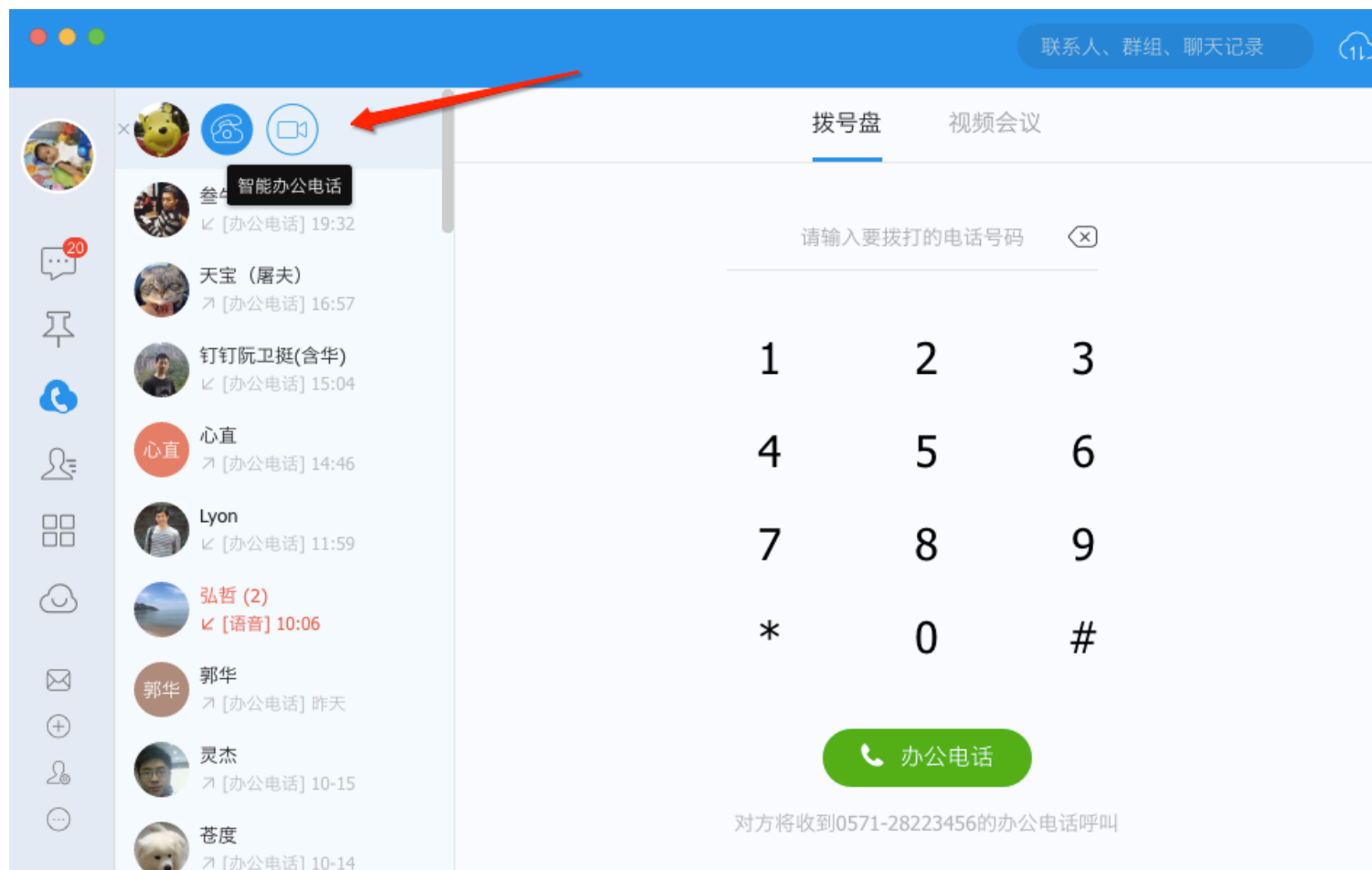
- 智能办公电话发起呼叫
- 平台呼叫主被叫



可以对企业通讯录以及外部联系人、手机通讯录、钉钉好友，拨打电话，电话拨出后，会立即收到平台呼入电话（如果手机号与办公电话号码归属地一致则显示办公电话号码，若不一致，显示手机归属地平台号），确认接听后，办公电话会接通被叫手机，接听方会显示主叫的办公电话专属号码

- 智能办公电话由中国联通提供服务

- 1、PC端支持使用拨号盘拨打办公电话，
- 2、电脑端通话记录与手机端通话记录一致，支持快速发起智能办公电话



## 智能找人方案

- 漏接转接：小熊打给张总，张总漏接，张总回拨漏接的固定电话号码，接通后，会自动播报：小熊5分钟之前给你打了电话未接通，将为你转接他的电话
- 专属客户经理：小熊把李总设置为外部联系人，李总拨打公司固定电话，接通后会自动播报：小熊是你的客户经理，将为你转接他的电话



## 分机号找人方案

### 开通企业办公电话，系统自动分配分机号

- 新开通企业，开户后，自动为企业分配分机号员工设置服务时间
- 已开通企业，自动分配分机号，如果已维护分机号，则不覆盖已有分机号
- 已开通企业，新入职员工，自动分配分机号

### 分机号分配规则：

- 激活100人以内：8开头，3位分机号，如果已满，改成9开头，再满再从1开始；
- 激活101-1000以内：8开头，4位分机号，如果已满，改成9开头，再满再从1开始；
- 激活1000人以上：8开头，5位分机号，如果已满，超过改成9开头，再满再从1开始；
- 按照员工id排序，自动过滤尾号4

### 如需修改分机，操作方式如下：

单个修改：企业管理后台-通讯录-搜索或者找到需要变更的员工-编辑-修改分机号

批量修改：企业管理后台-通讯录-批量导出通讯录-修改分机号-批量导入

注：用户自行修改分机号，不能重复维护

## 设置人工服务转接



### 设置人工服务

- 设置人工服务人员，仅限设置1人
- 设置服务时间
- 是否开启双休日、法定节假日停止服务
- 操作路径：微应用-办公电话-设置
- 企业管理员可设置

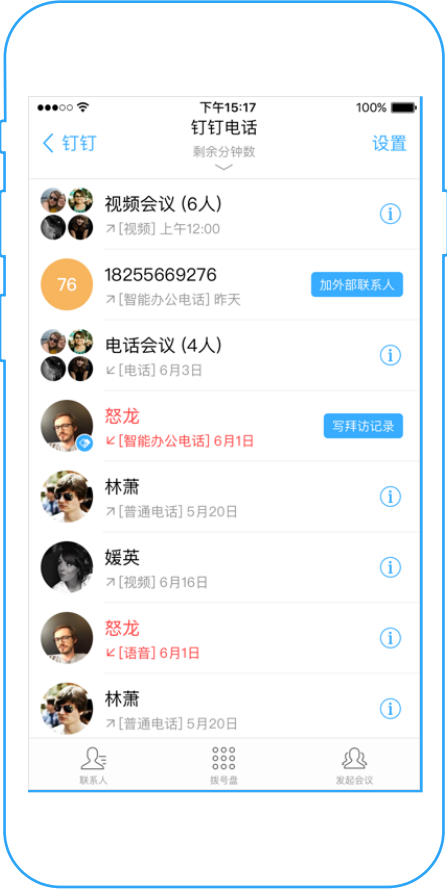
### 语音导航

- 人工接听请按0，5秒未操作自动转接人工服务

### 后续支持：

自定义语音导航菜单

# 客户为中心的智能办公电话



- 客户号码一键添为外部联系人，发起电话更方便
- 打完电话写拜访小记，重要细节不遗漏
- 自动记录业务往来，客户跟进记录一目了然

## 如何显示号码

### 拨打对方手机如何显示号码

系统	是否安装钉钉	对方是否是同事	显号	备注
安卓	是	是	号码会显示公司名称，同时展示拨打人的名片（显示姓名，公司，职位）	要打开安卓钉钉悬浮窗设置
安卓	是	否	号码会显示公司名称，但是会推送拨打人的名片（显示姓名和公司）	同上
安卓	否	N / A	只显示固定电话号码	
苹果	是	是	号码会显示公司名称，同时推送消息（大熊正在拨打您的电话，请注意接听）	打开钉钉消息推送
苹果	是	否	号码不会显示公司名称，同时推送消息（大熊正在拨打您的电话，请注意接听）	同上
苹果	否	N / A	只显示固定电话号码	

加入官方交流群

## 扫码加入智能办公电话官方交流群



也可屏幕截图二维码，在钉钉聊天窗口上传图片，长按图片识别二维码进群