



Local Number 企业云总机

产品说明书

V1.2

产品运营中心

北京优音通信有限公司



目 录

| | |
|----------------------|----|
| 1. 产品简介..... | 1 |
| 2. 产品构成..... | 1 |
| 3. 产品优势..... | 2 |
| 3.1. 产品特色与优势..... | 2 |
| 3.2. 竞品对比..... | 2 |
| 4. 产品模式..... | 3 |
| 4.1. 模式一：企业总机..... | 3 |
| 4.2. 模式二：直线电话..... | 6 |
| 4.3. 模式三：sip 对接..... | 8 |
| 5. 应用场景..... | 9 |
| 5.1. 微型客户..... | 9 |
| 5.2. 小型客户..... | 10 |
| 5.3. 中型客户..... | 11 |
| 5.4. 大型、集团客户..... | 11 |
| 6. 业务办理..... | 12 |
| 6.1. 业务过程..... | 12 |
| 6.2. 注意事项..... | 13 |

1. 产品简介

LocalNumber (本地号码, 简称 LN 产品) 是一款通过使用本地固话号码, 帮助企业组建办公通讯网络的产品, 提供企业总机和直线电话两种类型的通讯服务。

LN 产品使用运营商的固话号码或手机号码接入, 在云端配置办公通讯网络, 使用企业员工手机、固定电话或其他电话作为分机终端。LN 产品不仅具备传统企业总机与直拨电话的通话功能, 还提供更多增值服务, 如企业彩铃、挂机/漏话短信、通话录音、电话会议、黑名单、自服务门户管理等。

LN 产品通过云技术提供企业通讯服务, 能够让企业快速开通与部署办公通讯网, 同时免除了购买设备、施工布线和日常维护等繁重工作。LN 产品还支持使坐席电话、移动云坐席作为分机终端, 满足多种办公场景的需要。

2. 产品构成

LN 产品通常包括以下部分:

- 号码: 本地固话号码;
- 套餐: 多种不同类型套餐灵活组合选用;
- 终端: 多种类型终端任意选择, 如移动云坐席、坐席电话, 也可使用自有手机/固话;
- 服务: 赠送常用基础功能, 选购多种增值功能;

3. 产品优势

企业总机或直线电话采用的是全国范围（港澳台除外）的码号，一经办理，不会变更。
企业内部分机自行设定，灵活更改和扩容，即使员工出现变动也不会对企业业务造成影响。

3.1. 产品特色与优势

- 提供全国多个省、市、地区的固话号码备选，覆盖范围广；
- 固话号码可用于企业总机号码或直拨电话号码；
- 帮助企业组建跨地域私有通讯网；
- 云端管理与维护，企业无需采购设备，无需布线，申请一个或多个号码即可，在云端配置整个通讯网络；
- 支持使用多种电话终端，如软电话，硬件话机，手机/固话等，使用软电话能够提供通讯录、通话记录、客户管理等实用功能；
- 最大支持百万数量级分机号码；
- 分机号码可绑定多个接听终端，满足各种工作场景使用；
- 提供办公环境常用的企业组织架构、电话会议、语音留言等功能；
- 提供自服务管理平台，让企业更加方便的进行通讯管理；

3.2. 竞品对比

| | 传统 PBX | IP PBX | LN 产品 | 友商产品 |
|------|-----------------------|-----------------------|----------------|-----------|
| 初期购入 | 需要购置硬件设别与施工布线，成本数千至数万 | 需要购置硬件设别与施工布线，成本数千至数万 | 无需购置设备或布线，按需购买 | 无需购置设备或布线 |



| | | | | |
|-------|-------------|-------------------|-------------------|----------|
| 号码类型 | 固话号码 | 固话号码 | 固话/手机号码 | 固话号码 |
| 部署难易度 | 时间以周为单位，难度高 | 时间以周为单位，难度高 | 当天开通，客服指导，难度低 | 一般情况难度较低 |
| 直线功能 | 部分支持 | 支持 | 支持 | 支持 |
| 网络呼叫 | 不支持 | 支持 | 支持 | 支持 |
| 维护 | 企业自身专人维护 | 企业自身专人维护 | 优音专业运维维护 | 友商运维维护 |
| 扩容 | 需要新设备、新布线 | 根据设备不同，方案和成本都有所区别 | 一秒扩容，按需扩容 | 不易扩展 |
| 接听终端 | 普通话机 | IP 话机 | 手机/固话/坐席电话/移动云坐席等 | 终端类型比较少 |
| 增值业务 | 无 | 少量且固定 | 完善且不断丰富的增值业务 | 服务项较少 |
| 码号资源 | 由企业自行找运营商申请 | 由企业自行找运营商申请 | 码号资源丰富 | 比较欠缺 |
| 系统容量 | 由硬件设备决定 | 由硬件设备决定 | 容量大，并发多 | 容量小，并发少 |

4. 产品模式

4.1. 模式一：企业总机

4.1.1. 产品介绍

企业总机使用方式：开通一个或多个 LN 号码作为总机号码对外使用，内部设置多个分机号码提供给员工使用。企业内部形成一个独立、私有的办公通讯网络，员工之间通过直接拨打分机号码免费通话，对外统一使用总机号码与客户联系。

4.1.2. 产品服务

| 分类 | 功能项 | 功能描述 | 服务费 (元/月) |
|------|-------|--|--------------|
| 基础服务 | 振铃方式 | 分机号码可以绑定 1-3 个接听终端，支持来电顺震或同震（后期支持）。 | 0 |
| | 企业彩铃 | 客户拨打企业总机号码，接通后播放企业定制的欢迎语和转接分机提示。 | 0 |
| | 语音信箱 | 客户拨打企业总机号码，转接分机无法接通时，通过语音信箱进行留言。 | 0 |
| | 通话录音 | 企业总机号码的所有通话（呼入与呼出）都会自动进行录音。录音保留 6 个月，可以随时查询、听取和下载。 | 0 |
| | 黑名单 | 企业可以为总机号码设置来电黑名单，通讯平台会自动拦截黑名单中号码的来电，保护企业免受骚扰。 | 0 |
| | 挂机短信 | 客户拨打企业总机号码，结束通话后，自动发送一条关怀短信给客户（仅针对手机号码）。短信内容由企业定制并符合运营商的短信发送要求）。 | 0 |
| | 漏话短信 | 客户拨打企业总机号码，转接分机号码失败后，自动发送一条提醒短信给企业预留手机号码，通知企业员工有遗漏的客户来电（包括来电时间和号码）。 | 0 |
| | 来电提醒 | 受国家政策影响，客户来电转接至企业分机号码时，可能无法通过来电显示功能看到真实电话号码，通过来电提醒功能，即可直观看到客户来电时的真实号码，来电提醒功能有短信提醒、微信提醒和云坐席工具提醒等几种方式。 | 0 |
| | 自服务门户 | 企业开通总机号码后，即可通过登录自服务门户网站进行各种业务配置与信息查询。 | 0 |
| 增值服务 | 电话会议 | 提供企业专属电话会议服务（后期支持）。 | 50 |
| | 短信群发 | 企业通过自服务门户，为客户发送营销或关怀短信。短信需要报备并符合运营商的短信发送要求。 | 50 |
| | 国际呼叫 | 企业开通国际呼叫功能并设置允许呼叫的国家后，即可通过分机直接外呼其他国家的电话号码。 | 50 |



| | | | |
|--|--------|--|----|
| | 分机黑白名单 | 企业内部分机号码可以设置呼叫黑/白名单，用于限制或允许其他分机号码拨打某个分机号码（后期支持）。 | 50 |
| | Sip 对接 | 企业可以使用 SIP 对接方式，将所有的客户来电转接到企业自有交换机或呼叫中心进行管理。 | 50 |

4.1.3. 套餐资费

| 企业总机 | | | |
|---------------|--------------|-----|--------------|
| 语音套餐 (元/年) | 月低消 (元/月) | 含分机 | 资费 (元/分钟) |
| 2400 | 200 | 2 | 0.12 |
| 5400 | 450 | 5 | 0.11 |
| 9600 | 800 | 10 | 0.1 |
| 16800 | 1400 | 20 | 0.09 |
| 36000 | 3000 | 50 | 0.085 |
| 60000 | 5000 | 100 | 0.08 |

【注意事项】

1. 合约期至少签署一年。
2. 通话资费：呼入免费，呼出或转呼长市统一。
3. 通话范围：全国（不含港澳台）；
4. 配套服务：基础服务（赠送），增值服务（选购）。
5. 增加分机单独收费，按以下收费标准：

| 分机号码 (个) | 5 | 10 | 20 | 50 | 100 | 200 | 500 |
|-------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 费用 (元/月) | 60 | 100 | 160 | 300 | 500 | 800 | 1500 |

【注意事项】

标配：移动云坐席；

选配：优音电话坐席：

a, 预存话费送话机（1800 元/年赠送 1 部优音话机）按套餐内费率 b, 单独购买优音话机（300 元/部）免收配置服务费，接听与外呼 c, 自备话机一次性收取（150 元/部）配置服务费；

手机/固话（收取转呼费用，仅接听）；

6. 终端选择：移动云坐席(免费)、优音电话、绑定手机/固话接听。

4.2. 模式二：直线电话

4.2.1. 产品介绍

直线电话使用方式：开通一个 LN 号码直接使用，不再扩展分机号码。直线电话通常只绑定一个或多个接听终端，来电直接振铃与接听，外呼时直接拨打电话号码。绑定多个接听终端时，按绑定顺序振铃或同时振铃，多个接听终端之间不支持互拨与转接。

4.2.2. 产品服务

| 分类 | 功能项 | 功能描述 | 服务费 (元/ 月) |
|------|------|---|------------------|
| 基础服务 | 振铃方式 | 直线电话可以绑定 1-3 个接听终端，支持来电顺震或同震（后期支持）。 | 0 |
| | 企业彩铃 | 客户拨打直线电话号码，接通后播放企业定制的欢迎语。 | 0 |
| | 语音信箱 | 客户拨打直线电话号码，转接无法接通时，通过语音信箱进行留言。 | 0 |
| | 通话录音 | 直线电话的所有通话（呼入与呼出）都会自动进行录音。录音保留 6 个月，可以随时查询、听取和下载。 | 0 |
| | 黑名单 | 企业可以为直线电话设置来电黑名单，通讯平台会自动拦截黑名单中号码的来电，保护企业免受骚扰。 | 0 |
| | 挂机短信 | 客户拨打直线电话号码，结束通话后，自动发送一条关怀短信给客户（仅针对手机号码）。短信内容由企业定制并符合运营商的短信发送要求）。 | 0 |
| | 漏话短信 | 客户拨打直线电话号码，转接号码失败后，自动发送一条提醒短信给企业预留手机号码，通知企业员工有遗漏的客户来电（包括来电时间和号码）。 | 0 |
| | 来电提醒 | 受国家政策影响，客户来电转接至直线电话号码时，可能无法通过来电显示功能看到真实电话号码，通过来电提醒功能，即可直观看到客户来电 | 0 |



Local number 企业云总机/DID

| | | | |
|------|-------|--|----|
| | | 时的真实号码，来电提醒功能有短信提醒、微信提醒和云坐席工具提醒等几种方式。 | |
| | 自服务门户 | 企业开通直线电话号码后，即可通过登录自服务门户网站进行各种业务配置与信息查询。 | 0 |
| 增值服务 | 短信群发 | 企业通过自服务门户，为客户发送营销或关怀短信。短信需要报备并符合运营商的短信发送要求。 | 50 |
| | 国际呼叫 | 企业开通国际呼叫功能并设置允许呼叫的国家后，即可通过直线电话直接外呼其他国家的电话号码。 | 50 |

4.2.3. 套餐资费

| 直线电话 | | |
|---------------|--------------|--------------|
| 语音套餐 (元/年) | 月低消 (元/月) | 资费 (元/分钟) |
| 600 | 50 | 0.15 |
| 1200 | 100 | 0.13 |
| 2400 | 200 | 0.12 |
| 3600 | 300 | 0.11 |
| 6000 | 500 | 0.1 |
| 9600 | 800 | 0.09 |

【注意事项】

1. 合约期至少签署一年。
2. 通话资费：呼入免费，呼出或转呼长市统一；
3. 通话范围：全国（不含港澳台）；
4. 配套服务：基础服务（赠送），增值服务（选购）；
5. 终端选择：
 - a 移动云坐席(免费)。
 - b 优音电话坐席:1, 预存话费送话机（1000元/年赠送1部优音话机）按套餐内费率2, 单独购买优音话机（300元/部）免收配置服务费，接听与外呼3, 自备话机一次性收取（150元/部）配置服务费。
 - c 绑定手机/固话接听。

4.3. 模式三：sip 对接

4.3.1. 产品介绍

Sip 对接使用方式：开通一个 LN 号码之后，优音云平台和企业自有通信平台进行 sip 对接。呼入的呼叫将全部转给企业自有通信平台，由企业自有通信平台组织接听；企业外呼的呼叫也将全部由企业自有通信平台组织并送给优音云平台，由优音云平台负责转接。

4.3.2. 产品服务

| 分类 | 功能项 | 功能描述 | 服务费 (元/月) |
|------|-------|--|--------------|
| 基础服务 | 通话录音 | 企业总机号码的所有通话（呼入与呼出）都会自动进行录音。录音保留 6 个月，可以随时查询、听取和下载。 | 0 |
| | 自服务门户 | 企业开通总机号码后，即可通过登录自服务门户网站进行各种业务配置与信息查询。 | 0 |
| 增值服务 | 短信群发 | 企业通过自服务门户，为客户发送营销或关怀短信。短信需要报备并符合运营商的短信发送要求。 | 50 |

4.3.3. 套餐资费

| | | | | | | |
|---------------|------|------|------|------|------|-------|
| 语音套餐 (元/年) | 1200 | 2400 | 3600 | 6000 | 9600 | 14400 |
| 资费 (元/分钟) | 0.16 | 0.15 | 0.14 | 0.13 | 0.12 | 0.11 |

1. 合约期至少签署一年。
2. 通话资费：呼入免费，呼出或转呼长市统一；
3. 通话范围：全国（不含港澳台）；
4. 配套服务：基础服务（赠送），增值服务（选购）；
5. SIP 对接：
 - a. sip 对接客户自有系统，每并发 100 元/月。

- b. sip 对接优音云客服，收取坐席费用免收并发（坐席含并发数）。
- c. sip 对接 IAD 设备，每并发 100 元/月。

5. 应用场景

5.1. 微型客户

5.1.1. 适用模式

微型客户一般只有一两个坐席，可采用直线电话模式：

| | | |
|------|---------|---------------------------|
| 外部通话 | 客户-->终端 | 客户拨打直线号码后，来电直接转给预先指定的某个终端 |
| | 终端-->客户 | 直拨客户真实号码 |
| 内部通话 | 不支持 | 不支持 |



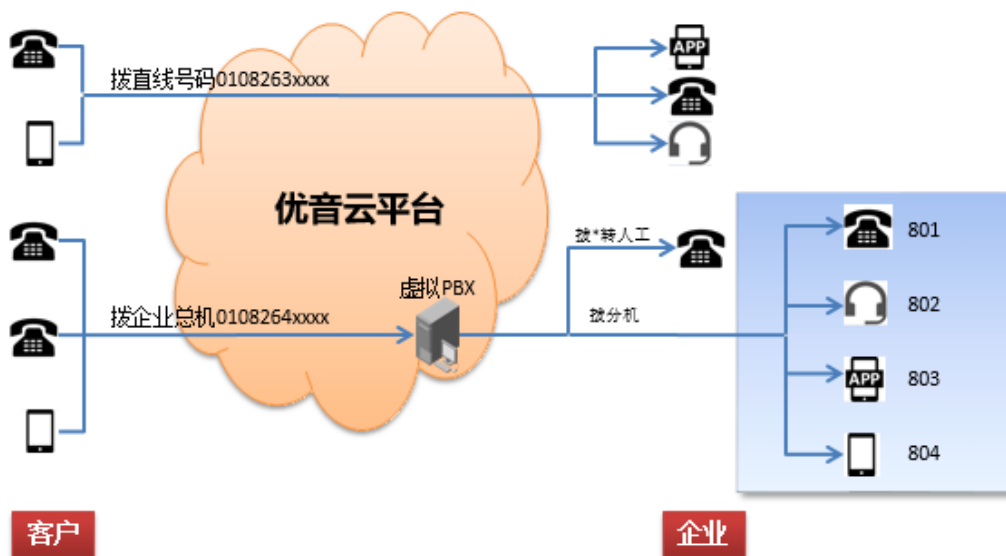
5.2. 小型客户

5.2.1. 适用模式

小型客户一般拥有一间办公室和若干坐席，可根据需要采用直线电话或企业总机模式。

企业总机：

| | | |
|------|---------|---|
| 外部通话 | 客户-->分机 | 客户拨打企业总机后，可直接拨坐席分机号，与员工通话 客户拨打企业总机后，可拨前台分机号，请前台帮助二次转接 无法接通时，可进行语音留言 |
| | 分机-->客户 | 直拨客户真实号码 |
| 内部通话 | 分机-->分机 | 直拨分机号码 |

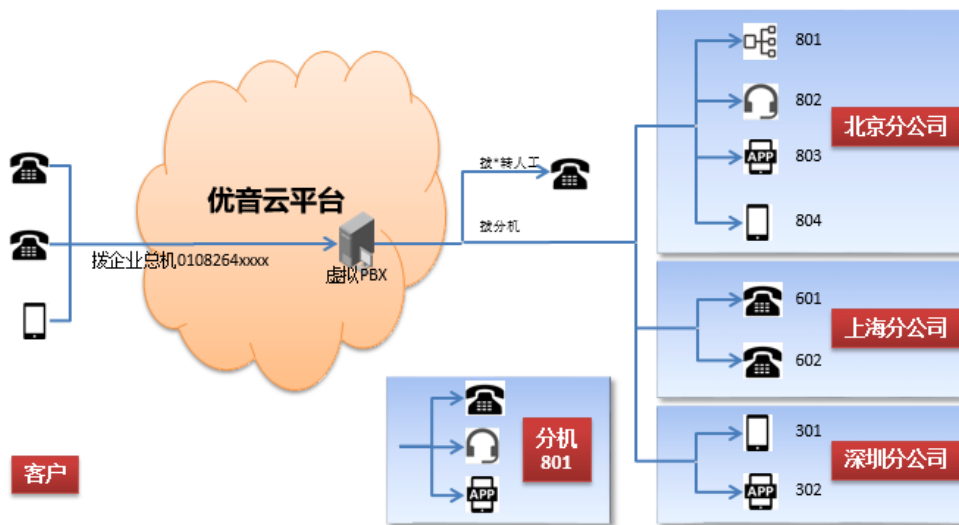


5.3. 中型客户

5.3.1. 适用模式

中型客户一般在多地拥有办公室，各地均有若干坐席，可采用企业总机模式：

| | | |
|------|---------|---|
| 外部通话 | 客户-->分机 | 客户拨打企业总机后，可直接拨坐席分机号，与员工通话 客户拨打企业总机后，可拨前台分机号，请前台帮助二次转接 无法接通时，可进行语音留言 |
| | 分机-->客户 | 直拨客户真实号码 |
| 内部通话 | 分机-->分机 | 直拨分机号码 |



5.4. 大型、集团客户

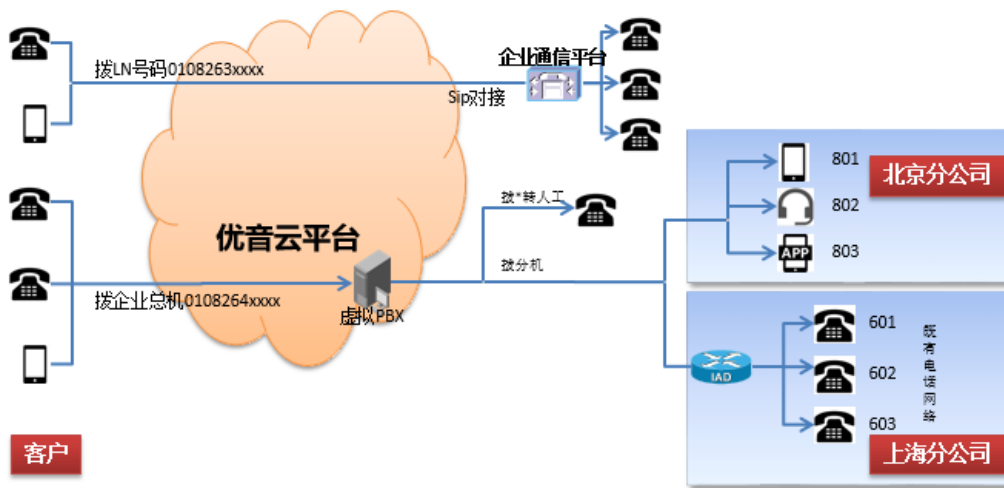
5.4.1. 适用模式

大型、集团客户一般在多地拥有办公室，各地均有若干坐席，且办公室可能既有电话网络，

可采用企业总机模式，在既有电话网络的办公室增加 IAD 设备；也可采用 sip 对接模式。

Sip 对接:

| | | |
|------|---------|--|
| 外部通话 | 客户-->企业 | 客户拨打 LN 后, 呼叫经优音云平台送给企业自有通信平台, 由企业自有通信平台组织接听 |
| | 企业-->客户 | 企业外呼客户的呼叫由企业自有通信平台组织并送给优音云平台, 由优音云平台负责转接 |
| 内部通话 | 不支持 | 企业内部通话由企业自有通信平台支持 |



6. 业务办理

6.1. 业务过程

商务洽谈->签署合约->运营商占号->录入系统->设置套餐资费->占号->开户(审核、激活)

->客户使用 (各项功能) ->自服务业务管理->业务变更

6.2. 注意事项

【号码申请条件/限制】

- 企业用户
- 不提供新疆、西藏地区号码

【开户资料提交】详细资料请查看“LN 业务受理要求”

- 营业执照原件拍照或彩色扫描件
- 法人身份证正反面原件拍照或彩色扫描件
- 若不是法人亲自办理，需提供经办人身份证正反面原件拍照或彩色扫描件
- 办理人手持营业执照和身份证的半身照
- 真实落地号码（目的码）实名制承诺书
- 电信用户入网承诺书
- 授权委托书
- LN 业务受理单模板