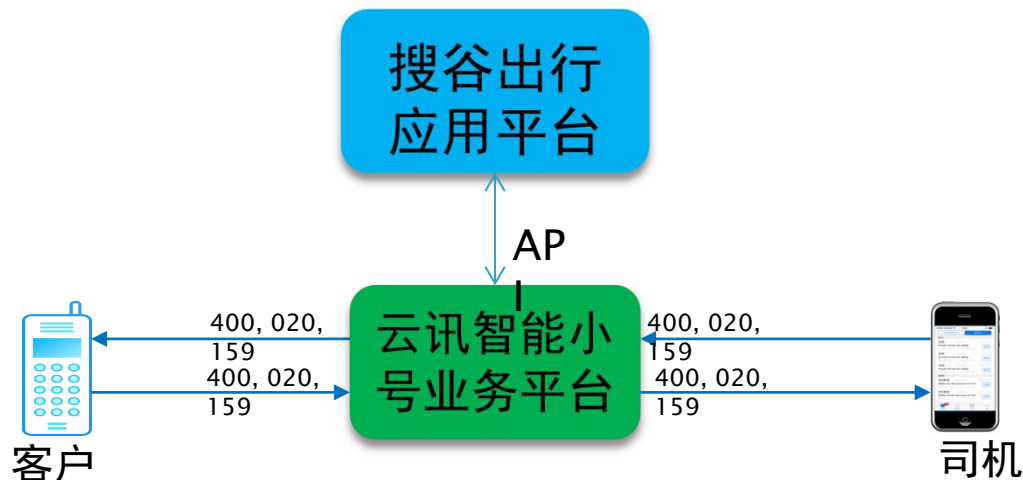


讯众 智能小号业务简介

2022年3月3日

平台概述

- ▶ 云讯智能小号业务为搜谷出行提供以下能力
 - 各类号码资源（400号码、重点城市的市话号码，手机号码）和相应的通信能力
 - 在通信资源上延伸出的号码隐藏、录音监控等增值能力



关键功能

▶ 隐藏号码

- ✓ 搜谷出行需要小号平台完成双向的号码隐藏功能，但同时尽量不影响双方通信。
- ✓ 对客户隐藏司机的真实号码，而使用平台上动态分配的号码替代。对司机隐藏客户的真实号码，而使用平台上动态分配的号码替代。

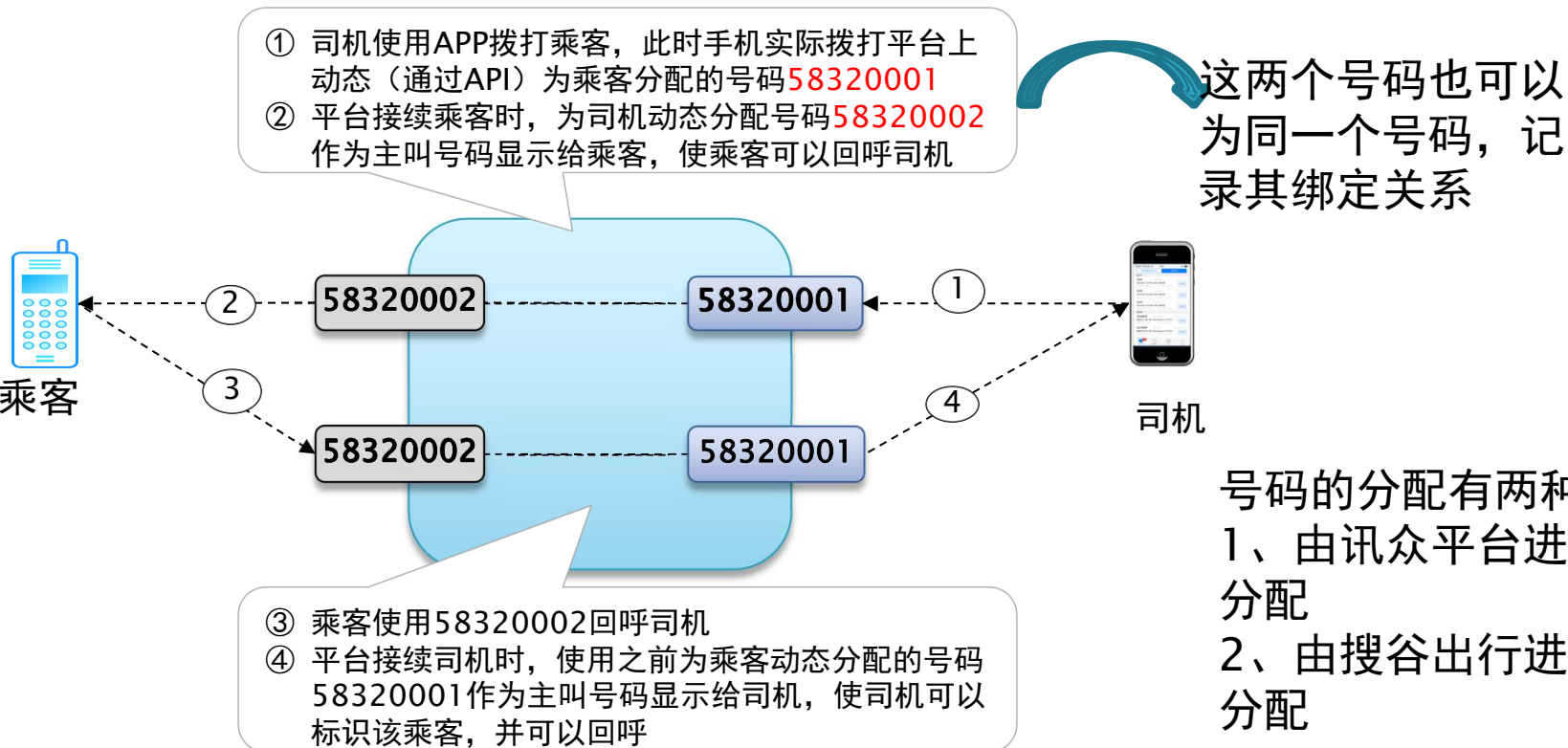
▶ 监控录音

- ✓ 话务平台对通信过程全程监控
- ✓ 详细话单及完整呼叫轨迹
- ✓ 全程录音，包括通话及接续过程

▶ 开放接口

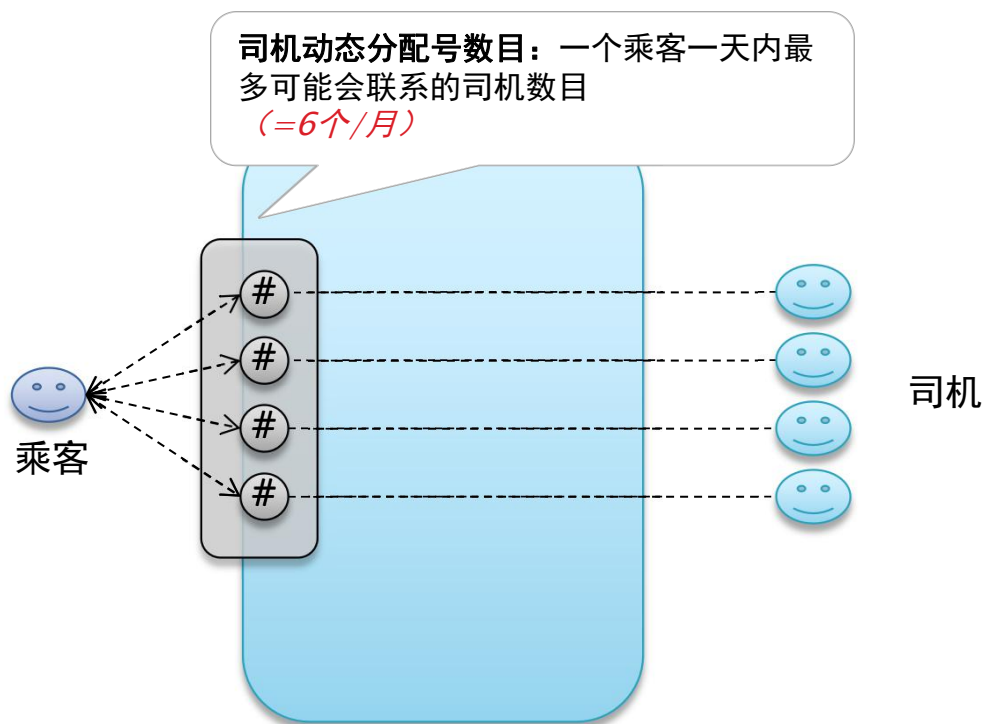
- ✓ 实时话单上传
- ✓ 实时号码查询

业务场景示意

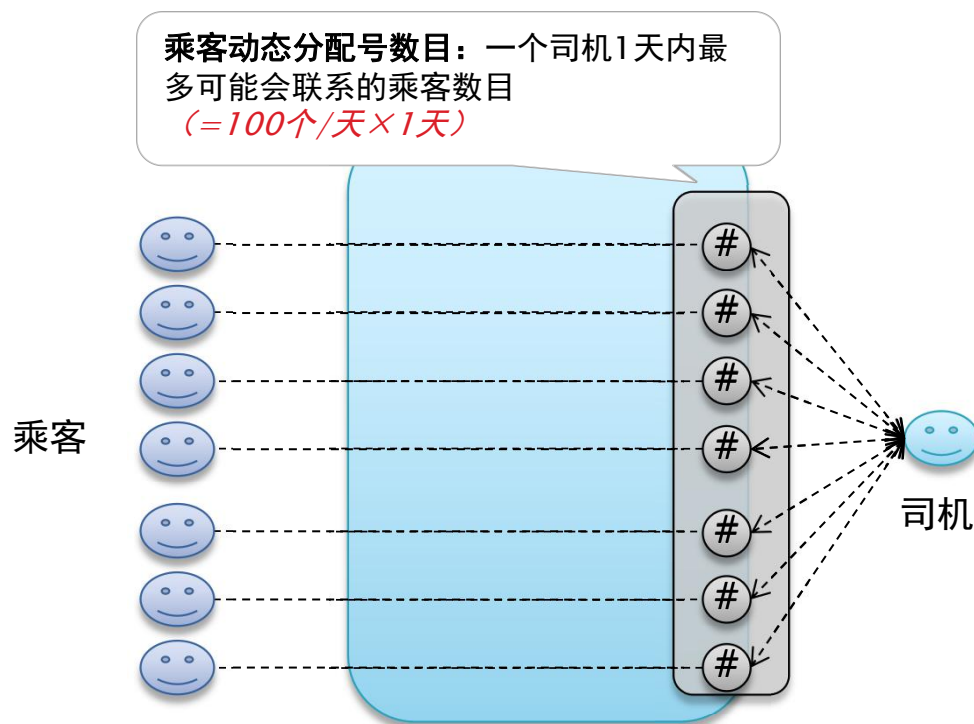


方案一：由云讯进行号码分配，搜谷出行仅在发起呼叫的时候通过接口获取到接入码，后续通话全部由云讯平台独立完成

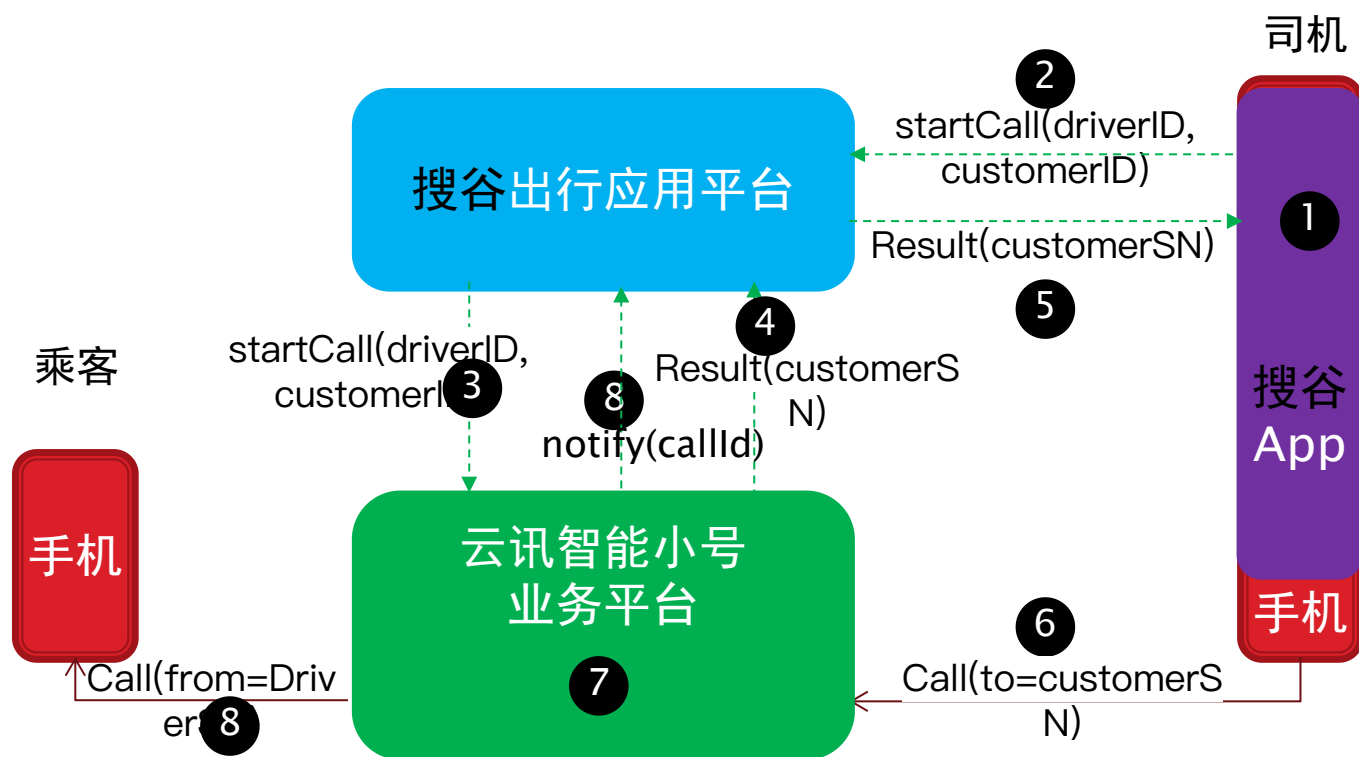
号码资源占用示意---司机号码需求



号码资源占用示意---乘客号码需求



发起呼叫

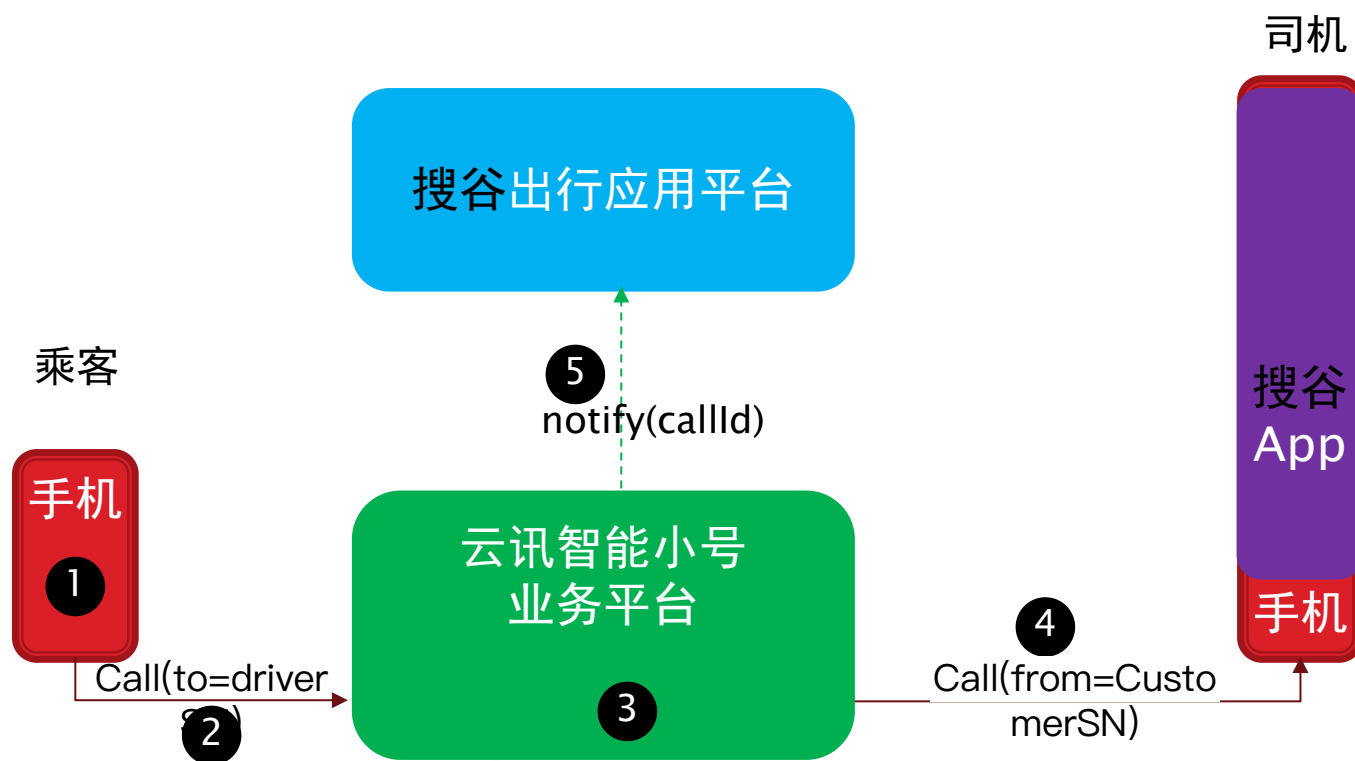


业务流程一

过程描述

1. 乘客约车成功，司机在搜谷出行的APP上点击乘客；
2. APP向应用平台提交预约呼叫请求，其中包含乘客ID和司机ID
3. 应用平台向话务平台提交预约呼叫请求，其中包含乘客电话号码和司机电话号码。
4. 话务平台记录预约呼叫（司机号码--》乘客号码）向应用平台返回确认信息，其中包含司机可以看到的乘客的号码信息等；
5. 应用平台向APP返回确认信息，其中包含司机可以看到的乘客的号码信息等；
6. APP调系统拨号盘拨打该号码，接入话务平台；
7. 话务平台根据主叫号码（司机号码）查找预约记录取出乘客号码
8. 话务平台根据乘客号码呼叫乘客，同时主叫号码设为司机的业务号或分配号
9. 在接通和通话结束之后，话务平台向搜谷出行应用平台实时进行状态通知；

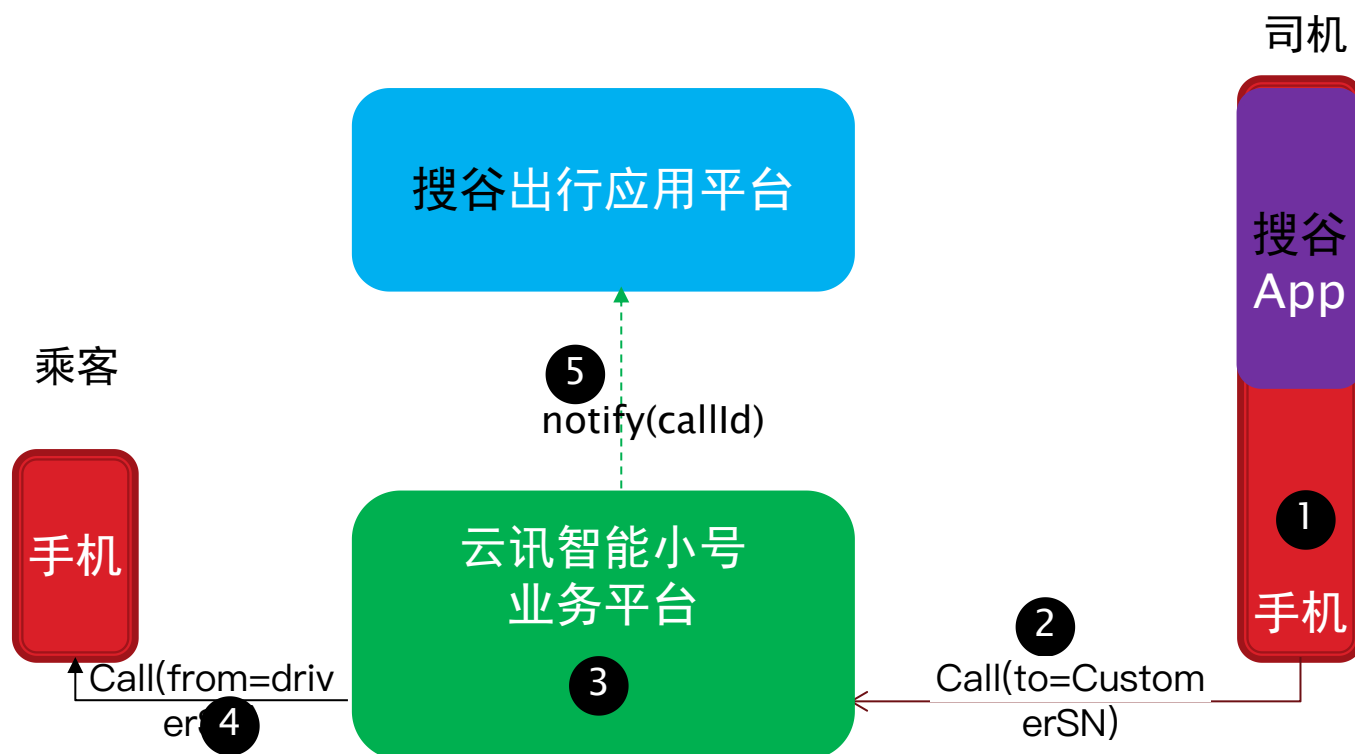
乘客回拨



业务流程二

1. 乘客在手机上根据呼叫记录回拨司机
2. 乘客手机向话务平台发起呼叫，被叫号码为司机业务号
3. 话务平台根据被叫号码（司机业务号或分配号）查找之前的呼叫记录取出司机真实号码以及给乘客分配的号码
4. 话务平台根据司机真实号码呼叫司机，同时主叫号码设为乘客的随机号
5. 在接通和通话结束之后，话务平台向搜谷出行应用平台实时进行状态通知；

司机回拨



业务流程三

1. 司机在手机上根据系统呼叫记录回拨乘客
2. 司机手机向话务平台发起呼叫，被叫号码为乘客随机号
3. 话务平台根据被叫号码（乘客随机号）查找之前的呼叫记录取出乘客真实号码，以及司机业务号或分配号
4. 话务平台根据乘客真实号码呼叫乘客，同时主叫号码设为司机业务号或分配号
5. 在接通和通话结束之后，话务平台向滴滴出行应用平台实时进行状态通知；

方案二：由搜谷出行进行号码分配，云讯通过接口调用获取真实号码和号显号码

业务流程

1. 司机在搜谷出行APP上发起呼叫，搜谷平台给乘客分配一个随机号
2. 司机手机向话务平台发起呼叫，被叫号码为乘客随机号
3. 话务平台收到呼叫后，调用接口，携带司机号码、乘客随机号，向搜谷出行发起请求，搜谷出行返回乘客真实号码以及给司机分配的随机号；
4. 话务平台根据乘客真实号码呼叫乘客，同时主叫号码设为司机业务号或分配号；
5. 在接通和通话结束之后，话务平台向搜谷出行应用平台实时进行状态通知；

由于号码的对应关系是由搜谷保存，云讯平台仅处理呼叫相关，所以所有的呼叫处理流程是类似的，都是需要通过接口去搜谷获取被叫真实号码以及号显号码

资费---详细费用待定

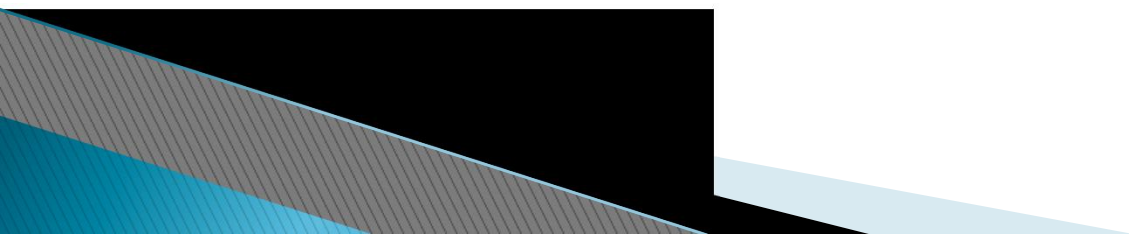
费用名称	服务内容	费用周期	标准资费
IVR	录制铃音	每条	100元/条
号码费	DID号码	每月（不包含通话时长）	20元/月/个
	400号码	每月（包含400分钟的通话时长）	60元/月/个
	移动号码	每月（不包含通话时长）	20元/月/个
通信费	400号码/固号	>200万分钟	0.13元/分钟
		<=200万分钟	0.15元/分钟
		<=50万分钟	0.2元/分钟
		<=10万分钟	0.25元/分钟
	移动号码	每分钟	0.2元/分钟
特殊功能服务费	1、号码保护	每话单	0.02元/话单
	2、智能路由转接ACD	每分钟	0.02元/分钟
	3、录音	每话单	0.1元/话单
定制开发费	提供定制化接口开发和服务	次	1500元/人/天
现场支持	提供专家级的现场支持服务	次	1700元/人/天

号码资源一览表---待补充

- ▶ 请补充讯众当前的号码资源情况，包括城市以及资源类别（固话、移动号、400号）
- ▶ 如果是固话号码，对于号码没有什么特殊要求
- ▶ 如果是移动号码，则要求进行实名认证

移动号方案的重点

- ▶ 给每个司机分配一个固定的移动虚拟号，但是需要进行实名认证，以后司机和乘客联系时都可以用该虚拟号进行联系。
- ▶ 给乘客分配复用的固话号码（该号码的回收周期可以定义），便于在一定时间内可能同时有多个乘客需要联系；



Q&A

谢谢观看！