400电话后台操作手册

适用于已经开通400服务的企业用户。本手册介绍账号登录、通话记录查询、绑定号码备案和接听设置，帮助您完成日常后台操作。不同运营商和平台版本的菜单名称可能略有差异，请以实际开通的后台为准。

本公开版仅使用通用操作说明，不含客户资料、真实账号、密码或客户后台截图。

一 账号登录与安全

企业主账号

企业主账号通常称为 boss 账号，具有企业后台管理权限。在开通后提供的登录页面，按实际账号信息输入用户名和密码。账号格式通常为“boss@您的400号码”。不要把格式示例作为真实账号使用。

坐席账号

坐席人员使用管理员创建的账号登录，账号格式通常为“工号@您的400号码”。坐席权限和可使用的功能由企业管理员设置。如无法登录，请先确认当前使用的是主账号还是坐席账号。

找回或重置密码

企业主账号：点击登录页的“忘记密码”，按提示完成验证码验证，通过预留安全手机接收短信验证码，再设置新密码。收不到验证码时，请先确认安全手机是否仍在使用。

普通坐席账号：由企业管理员登录主账号，进入“系统管理 → 用户管理”，找到对应坐席并使用“重置”功能。重置后的密码应通过安全方式交给本人。

登录注意事项

反复输入错误账号或密码可能触发临时锁定，请按页面提示处理。在共享设备上不要保存密码；使用完毕退出账号。账号仅交给获得授权的经办人员，不在群聊或公开页面发送密码。

如不清楚后台入口、账号格式或安全手机状态，请联系客户经理核实，不要反复尝试。

二 查询通话记录

企业管理员可通过通话记录了解来电情况，并根据需要查询已接电话、未接电话或语音信箱。可见范围取决于账号权限和实际开通的功能。

查询步骤

1 使用具有相应权限的账号登录后台。

2 打开“通话记录”，选择需要查看的记录类型，例如“已接电话”或“未接电话”。

3 先设置查询时间范围，再填写需要的筛选条件并执行查询。没有找到记录时，先检查日期和筛选条件，不要直接判断为来电丢失。

4 在结果中查看对应记录。如需进一步处理，依据后台提供的功能和当前账号权限操作。

导出记录

后台提供导出功能时，可将筛选后的记录导出为 Excel。请先缩小到实际需要的时间范围，再导出并核对内容。不要为了核对少量来电而导出不必要的全部记录。

记录中的隐私信息

话单可能包含来电号码、接听号码及通话时间。导出文件仅供获得授权的业务人员使用，不应放到公开网站或无关群聊。向客户经理反馈问题时，优先说明发生时间和现象；需要截图时遮盖无关号码和账号信息。

查不到记录时先检查

确认是否选对记录类型、时间范围及账号；检查是否误保留上一次查询条件。如果仍无法定位，请联系客户经理协助，并提供必要的时间范围和问题描述。

三 绑定号码与接听设置

绑定号码是实际接听400来电的电话。先完成绑定号码所需的实名与备案审核，再进行坐席关联和接听配置。具体材料及可绑定的号码类型以所选运营商要求为准。

绑定和配置顺序

1 打开“实名认证”中的绑定号码实名页面，提交需要绑定的电话。

2 按后台提示提交对应材料，等待审核结果。不要把实名材料上传到公开选号页面。

3 审核通过后，进入“系统管理 → 用户管理”，通过编辑功能关联坐席与已审核的号码。

4 进入“通信设置 → 坐席设置”，新增或选择绑定号码，设置接听策略并保存。完成后进行一次实际来电测试。

直接绑定模式

适合无需按部门分流的企业。将坐席加入对应400号码的接听配置中，来电按照所选顺序转接。每次来电通常只会呼叫一个绑定电话，并不是所有电话同时响铃。

按时间或地区接听

需要分时段或分地区接听时，可根据后台提供的时间策略、地区策略设置不同坐席。设置好时间段或按周规则后须保存，坐席才会按对应条件接收来电。修改后应核对工作时间和非工作时间是否都配置完整。

可用接听顺序

先后顺序：依次尝试绑定电话，遇忙或无人接听时转下一号码。
随机顺序：随机选择接听号码，遇忙或无人接听时继续尝试。
平均接听：按设定周期内的已接次数分配，接听较少的坐席优先。
轮询接听：参照上一通来电的接听顺位，继续分配下一坐席。

以上策略是否可用，以实际后台和所开通套餐为准。

四 日常使用常见问题

哪些电话可以绑定

通常可绑定正常使用的实体手机或固定电话，但需完成相应实名审核。部分线路或号码类型可能受运营商限制。填写固定电话时应包含区号。

绑定电话能否更改

可以提交更改。新号码需按要求完成实名审核后再绑定，实际生效时间以审核结果为准。操作前先确认备用接听安排，避免配置过程中漏接来电。

绑定后会影响原电话吗

绑定后，原电话仍可正常使用，并具备接听400转接来电的能力。当电话正在通话时，同时呼入可能出现忙线。可结合其他坐席和转接顺序安排接听。

接听来电怎样收费

400通话费用按所选套餐计费；绑定电话自身是否另收接听或漫游费用，取决于该电话的资费规则。请分别确认400套餐和绑定电话的收费情况，不要把两者混为一项。

所有坐席都忙时会怎样

可能听到用户忙、请稍后再拨的提示。请检查绑定电话状态、接听顺序及当前策略，必要时联系客户经理协助排查。

能否绑定境外电话

原操作说明不支持直接绑定国外电话。国内手机在境外接听，还取决于国际漫游开通状态和手机自身资费；出境前应先向对应运营商确认。

如何获得帮助

服务热线：010-86483167
在线选号与客户经理咨询：https://400ee.xiaohuaerai.com

反馈问题时，请说明所处操作步骤、发生时间和页面提示。不要发送账号密码；截图只保留处理问题所必需的信息。