

VCS 文档



【版权声明】

版权所有©百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司。 未经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制、传播本文档内容，否则本公司有权依法追究法律责任。

【商标声明】



和其他百度系商标，均为百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司的商标。 本文档涉及的第三方商标，依法由相关权利人所有。未经商标权利人书面许可，不得擅自对其商标进行使用、复制、修改、传播等行为。

【免责声明】

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导。 如您购买本文档介绍的产品、服务，您的权利与义务将依据百度智能云产品服务合同条款予以具体约定。本文档内容不作任何明示或暗示的保证。

目录

目录	2
产品描述	3
产品描述	3
入门指南	3
快速入门	3
产品定价	4
产品定价	4
操作指南	4
多用户访问控制	4
号码管理	5
申请开通	6
用户服务协议	6
电信用户入网承诺书	6
百度智能云语音通话服务条款	7
常见问题	10
常见问题	10

产品描述

产品描述

产品介绍

语音通话服务（Voice Conversation Service）是面向具备平台开发能力的企业客户，通过互联网接入形式，提供即时语音通信能力的PAAS产品。客户通过SIP方式即可调用百度语音通话产品的基础通信能力，该产品支持包括智能外呼、智能IVR、呼叫中心、语音通知等多种应用场景。

核心概念

- **VOIP**：基于IP的语音传输，IP电话即网络电话，使用VOIP的应用如呼叫中心。
- **SIP协议**：IP电话信令协议，主要目的是解决IP网中的信令控制以及同软交换的通信。SIP中存在请求消息的路由和响应消息的路由，SIP建立和终止多媒体通信有5个方面：
 - 用户位置：确定用于通信的终端系统
 - 用户可用性：确定被呼叫者参加通信的意愿
 - 用户能力：确定使用的媒体和媒体参数
 - 会话建立：“响铃”方式建立会话
 - 会话管理：包括传输和终止会话、修改会话参数以及调用服务
- **SIP对接**：以网络方式连接电信运营商语音业务平台和用户电话终端，众多IP电话、用户代理、网络代理服务器、VOIP网关、媒体服务器和应用服务器都在使用SIP

优势

- **标准**：基于标准SIP协议与企业客户语音系统对接。
- **简单**：企业一点接入，使用多归属地的语音通信资源。
- **高容**：海量并发，按需分配资源，降低企业客户使用门槛。
- **安全**：全量录音、智能质检，满足企业合规性要求。

应用场景

适用所有需要基础语音通信能力的场景，包括呼叫中心、智能外呼、智能IVR、语音通知等，全面涵盖企业通讯、交通出行、物流快递、电商、O2O、生活服务、互联网医疗等众多领域与行业。

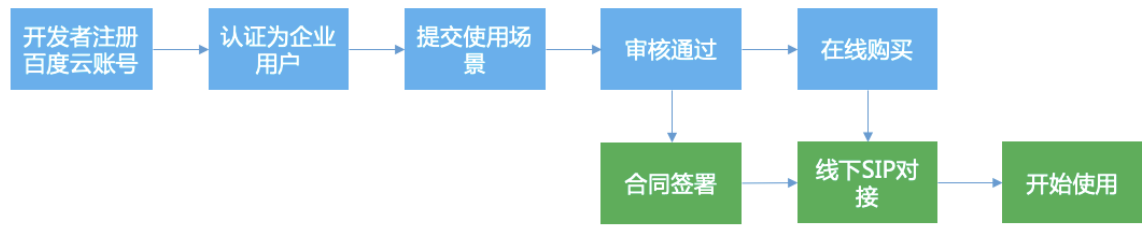
入门指南

快速入门

快速入门流程

本文介绍如何使用控制台快速创建一台BCC实例，学习连接实例，和删除实例，用时大约五分钟。

基本操作流程如下图所示：



- 1.注册及实名认证：注册百度智能云账号，并完成企业实名认证。
- 2.提交使用场景：申请开通，并提交使用场景
- 3.审核通过：审核通过后，可以选择直接购买，也可以签署线下合同进行购买。
- 4.线下SIP对接：提供IP等信息进行线下对接使用。调试成功后，即可开始使用。

产品定价

产品定价

☞ 计费规则

根据自然月内的号码月租费用和通话费用计费，号码月租费刊例价：15元/个/月，通话费用刊例价：0.2元/分钟。

操作指南

多用户访问控制

☞ 介绍

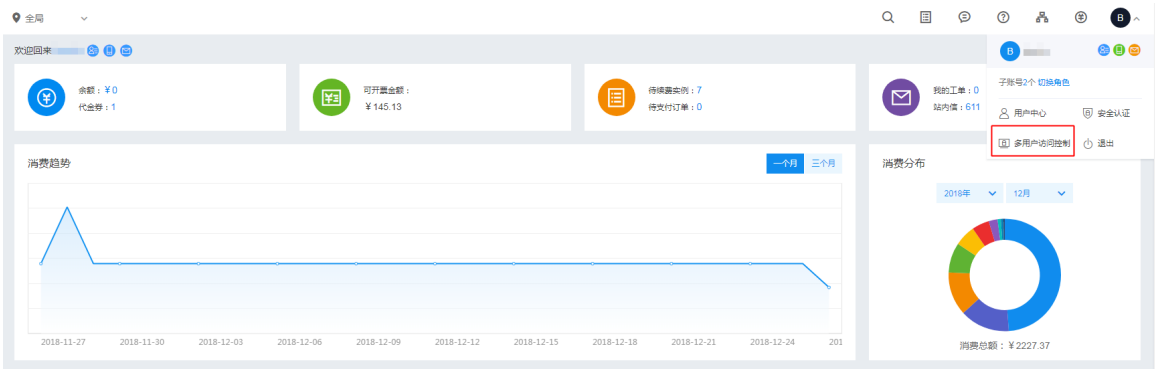
多用户访问控制，主要用于帮助用户管理云账户下资源的访问权限，适用于企业内的不同角色，可以对不同的工作人员赋予使用产品的不同权限，当您的企业存在多用户协同操作资源时，推荐您使用多用户访问控制。

适用于下列使用场景：

- 中大型企业客户：对公司内多个员工授权管理；
- 偏技术型vendor或SaaS的平台商：对代理客户进行资源和权限管理；
- 中小开发者或小企业：添加项目成员或协作者，进行资源管理。

☞ 创建用户

- 1. 主账号用户登录后在[控制台](#)选择“多用户访问控制”进入用户管理页面。



- 2. 在左侧导航栏点击“用户管理”，在“子用户管理列表”页，点击“新建用户”。
- 3. 在弹出的“新建用户”对话框中，完成填写“用户名”和确认，返回“子用户管理列表”区可以查看到刚刚创建的子用户。

☞ 配置策略

VCS支持系统策略实现产品级权限控制。

- 系统策略：百度智能云系统为管理资源而预定义的权限集，这类策略可直接为子用户授权，用户只能使用而不能修改。

系统策略

系统策略包含管理权限策略，权限范围详细如下：

策略名称	权限说明	权限范围
AI_VCSFullControlAccessPolicy	完全控制管理VCS的权限	查看号码列表、查看号码详情、购买号码

用户授权

在“用户管理->子用户管理列表页”的对应子用户的“操作”列选择“添加权限”，并为用户选择系统权限或自定义策略进行授权。

说明：如果在不修改已有策略规则的情况下修改某子用户的权限，只能通过删除已有的策略并添加新的策略来实现，不能取消勾选已经添加过的策略权限。

子用户登录

主账号完成对子用户的授权后，可以将链接发送给子用户；子用户可以通过IAM用户登录链接登录主账号的管理控制台，根据被授权的策略对主账户资源进行操作和查看。



号码管理

在开通了产品之后，进入控制台，可以看到号码管理页面。在号码管理页面可以查看当前号码保有情况以及对应的价格。



购买号码

注：在购买之前，务必联系对应的客户经理或者工作人员，确认购买情况。

点击购买号码按钮，进入选择号码页面，在当前页面可以选择对应的号码和数量。选择完成后，结算支付即可等待工作人员审核开通。

注：

- 在提交之后，由于号码发放日即开始扣月租费用，因此在提交订单后，请尽快联系工作人员。以免造成经济损失。
- 待号码审核开通之后，请主动联系工作人员进行线下对接使用。

返回号码管理

购买号码

1 选择号码

2 确认订单

3 在线支付

4 支付成功

购买须知：从号码发放日开始扣月租费用。提交订单后请尽快联系工作人员

号码选择

号码	号码月租费(元/月/个)	通话费用单价(元/分钟/个)	数量
金融理财类	15.0	0.2	0
金融贷款类	15.0	0.2	0
金融精准回访类	15.0	0.2	0
少儿教育邀约类	15.0	0.2	0
少儿教育精准回访类	15.0	0.2	0
新车拉新类	15.0	0.2	0
新车精准回访类	15.0	0.2	0
游戏类	15.0	0.2	0

申请开通

登录[百度智能云官网](#)，点击右上角的“管理控制台”，快速进入控制台界面。

第一次使用的时候，需要申请开通产品。勾选“同意《百度智能云语音通话服务条款》和《电信用户入网承诺书》”选项之后，点击“申请开通产品”按钮，即可。

百度智能云 控制台总览 全局

Q 图 备注 工单 文档 企业 财务 生态

语音通话 ALVCS

语音通话产品是面向具备平台开发能力的企业客户，通过互联网接入形式，提供即时语音通信能力的PaaS产品；客户通过SIP方式即可调用百度语音通话产品的基础通信能力。该产品支持包括智能外呼、智能IVR、呼叫中心、语音通知等多种应用场景。

同意《百度智能云语音通话服务条款》和《电信用户入网承诺书》

申请开通产品

服务使用流程

开通语音通话

下单购买

线下对接

开始使用

相关产品

智能外呼

号码隐私保护服务

用户指南

语音通话帮助文档

在申请开通之后，联系自己的客户经理或者提工单留下自己的联系方式，会有对应的工作人员联系您。

用户服务协议

电信用户入网承诺书

为使用语音通话服务，您应当阅读并遵守《电信用户入网承诺书》（以下简称“本协议”）。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容。无论是否实际阅读本协议，您通过网络页面点击确认本协议或实际使用语音通知服务，均表示您与百度智能云已就本协议达成一致，并同意接受本协议的全部约定内容。

- 一、 用户使用电信接入业务时，遵守国家有关法律、法规和各行政规章制度。不开展任何违法、违规业务。
- 二、 用户不利用电信网络开展各种形式的非法VOIP和国际来、去话及转话业务。
- 三、 用户不利用提供的电信网络资源从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪行为。

四、 用户不利用电信网络传播妨碍社会治安和宣传封建迷信、淫秽黄色等信息；窃取、泄露国家秘密、情报或者军事秘密；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；组织邪教活动、联络邪教组织成员破坏国家法律、行政法规实施。

五、 用户不利用电信网络非法截获、篡改、删除他人电子邮件或者其他用户数据资料，不得侵犯公民通讯自由和通讯秘密。

六、 用户不利用电信网络进行盗窃、诈骗、敲诈勒索。

七、 未经有关部门批准，用户不开设各类服务站点（包括BBS、WWW、FTP等）。

八、 用户有义务对电信网的运行安全和信息安全进行宣传教育，依法实施有效的监督管理，防范和制止利用电信网进行的各种违法活动。

九、 用户承诺，在使用电信接入业务前，已获得本业务所必需的资质、许可和授权，包括但不限于外呼号码所有人的明确授权，因此造成平台损失的，用户承担全部责任并赔偿平台由此受到的全部损失。

十、 用户发现接入的电信网有违法犯罪行为和有害信息时，要及时采取措施，停止传输有害信息，并及时向有关机关报告。

十一、 用户有义务协同电信运营商配合管理，查处违法犯罪行为和有害信息。

十二、 用户使用电信接入业务时，承诺不使用自动语音外呼以及不按号段外呼。

百度智能云语音通话服务条款

您使用本服务应当阅读并遵守《百度智能云用户服务协议》《百度智能云隐私政策》及本服务条款。如《百度智能云用户服务协议》与本服务条款不一致之处，优先适用本服务条款。您按语音通话服务的开通要求提交相关资料后，百度智能云经审核通过后将为您开通语音通话服务。您点击确认本条款或实际使用语音通话服务的，表明您与百度智能云已就本条款达成一致。

🔗 定义

- **“协议”**系本协议，包括所有的附件和构成本协议的其它文件（如补充协议等）以及[百度官网](#)所示的《用户服务协议》和其他产品相关的协议（包括但不限于产品服务等级协议，使用规范，产品服务条款等）；协议附件与主协议均具有同等法律效力。
- **“产品服务”**系指百度官网所示产品对应的技术服务，具体信息请参见百度官网或管理控制台产品文档，本协议中也称“服务”。
- **“工作日”**系指中国大陆法定工作日。
- **“协议金额”**系指根据协议约定，您应付给百度的款项。
- **“上线”**系指本产品通过测试，经双方认可后投入使用。
- **“下线”**系指因协议期满或您在百度智能云账户余额不足或其他原因所引起的百度停止提供产品服务的行为。

🔗 声明、陈述与保证

双方分别向对方声明、陈述和保证：

1. 任何一方有权签署本协议并已经获得履行本协议所需要的全部资质、许可和授权（例如：您申请语音通话能力的，应符合工信部关于《电话用户真实身份信息登记规定》中相关要求，如实登记真实身份信息，并同意百度将相关实名登记材料提供给运营商备案。若发现您资料不真实或无效的，百度有权拒绝提供本服务，若您违反实名制相关规定给百度造成损失的，您应承担赔偿责任）；双方保证将签署或获得一切必需的文件或许可，并采取一切必要的行动以使本协议规定的条款顺利履行。
2. 双方签署的协议符合现行有效的法律法规或对业务运作有重大影响的任何法院、管理机关或政府组织的任何判决、裁定或规定，本协议亦不损害任何第三方的合法权益。
2. 在本协议期限内，任何一方若与第三方发生合并、并购、主体变更等事件，任何一方的承继主体应继续履行本协议项下该方未完成的义务。

🔗 您的权利义务

1. 您可在法律允许及本合同约定的范围内，使用百度提供的产品服务；您在签署本合同时已明确了解百度所提供服务的內容并已知悉百度官网关于该产品服务的详情介绍、SLA、使用方法等全部资料。
2. 您可以享受百度按照现有技术和条件标准提供的产品服务，百度尽合理努力保证服务的连贯性和安全性。
3. 协议期限内，您可以享受百度提供的如下您服务：
 - 百度为您提供7×24小时的在线工单服务系统，解答您在使用中的问题。
 - 百度将于您联系故障联系人后24小时内消除您非人为操作所出现的故障并恢复技术服务的正常使用，但因您原因和/或不可抗力以及非百度控制范围之内的事项除外。
4. 消耗及计费明细以百度出具系统账单为准。您应当按照本协议约定的时间支付协议金额。如未在约定时间付清，百度有权利单方面终止向您提供百度智能云服务，同时保留追讨欠款法律权利。
5. 您不应在百度智能云产品或平台上安装、使用盗版软件；您对自己的行为（如自行安装的软件及进行的操作等）所引起的结果承担全部责任。
6. 您对自己存放在百度智能云平台上的数据以及进入和管理该平台上各类产品与服务的口令、密码等等完整性和保密性负责，您账号下发生的行为将全部视为您行为。因您自身维护不当或保密不当所引起的一切损失和后果均由您自行承担。
7. 您对自己存放在百度智能云平台上的数据、信息内容负责。如因上传、发布的公开信息违反法律法规、部门规章或国家政策，百度有权直接更改或删除上述内容同时有权停止为您提供产品服务，由此造成的全部结果及责任由您自行承担。
8. 您了解百度无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如百度智能云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），您同意：即使百度提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为百度违约。您同意和百度一同合作解决上述瑕疵问题。
9. 数据备份系您的义务和责任。百度不完全备份用户数据，亦不对用户数据备份工作或结果承担任何责任。
10. 您在使用百度服务时承诺遵守《网络安全法》、《电信条例》等法律法规及相关国家政策，维护互联网秩序和安全，不得从事违法违规行为也不得为上述行为提供便利。上述禁止行为包括但不限于：
 - (1) 实施涉嫌博彩、赌博、“私服”、“外挂”等非法互联网活动或其他欺诈、误导行为；
 - (2) 发布违法、违规、虚假信息或未经接收方许可进行商业短信、邮件发送或其他骚扰式营销行为；
 - (3) 实施侵害百度或第三方肖像权、名誉权、隐私权、知识产权等任何合法权益的行为；
 - (4) 以过度负荷或其他任何方式导致网络中断，或实施未经授权的截取、盗用、干扰或监测等违法行为；
 - (5) 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等；
 - (6) 实施任何改变或试图改变百度产品服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；
 - (7) 利用技术或其他手段破坏、扰乱百度的运营或影响他人对百度产品服务的使用；
 - (8) 利用任何技术手段或以任何方式对百度平台和数据进行破译、破解等行为，刺探或试图获取百度用户个人信息或相关用户信息。
 - (9) 其它可能给百度造成不良影响或损失的行为。
11. 为实现本合同目的，如需您提供其终端用户或任何第三方的相关信息（包括但不限于用户或第三方的个人信息、mac地址、IMEI、idfa），您保证其收集和提供上述信息的行为已遵循合法、正当、必要的原则，已明示收集、使用信息的目的、方式和范围且已获得对应自然人的明确授权。百度有权对您获得授权的情况进行现场核查，您应予配合。
12. 如您使用百度的智能外呼服务的，您保证不得利用百度平台进行任何骚扰您的外呼行为，并承诺遵守附件一产品订单协议中的具体使用规范。
13. 未经百度书面许可，您不得将百度所提供产品或技术服务（包括但不限于程序、接口、软件、源代码、工具、文档）转售、

转租或提供给其他任何第三方使用。

14. 您如违反本协议条款约定，需自行承担法律后果；如因此给百度造成损失，您应全额赔偿。

🔗 百度权利义务

1. 百度为您提供百度智能云产品服务，有权按照百度资费标准，向您收取费用；
2. 百度所提供产品服务的具体信息请参见百度官网或管理控制台产品文档。
3. 百度开票事宜以百度官网公布的信息为准。百度有权要求您提供开具发票所需的各项资质证明。如因您资质未能提供或提供迟延导致发票迟延交付的，百度不承担责任。
4. 百度有权对您使用百度产品服务的情况进行监督和独立判断，如经由内部审核、通知、举报等途径发现您在使用百度所提供的产品服务时违反本协议的任何约定，百度有权要求您改正或直接采取一切百度认为必要的措施（包括但不限于更改或删除您上载的内容、暂停或终止您使用网络服务的权利、终止向您提供部分或全部产品服务），以减轻您不当行为给百度造成的影响及损失。您在接到百度通知后3个工作日内仍未更正的，百度有权停止向您提供此产品服务。由此造成的损失，您自行承担。
5. 依据《非经营性互联网信息服务备案管理办法》第二十三条规定，如备案信息不真实，将关闭网站并注销备案。您承诺并确认：您提交的所有备案信息真实有效，当备案信息发生变化时将及时到备案系统中提交更新信息，如因未及时更新而导致备案信息不准确，百度有权依法对接入网站进行关闭处理。

🔗 计费模式

- 百度提供的产品服务所对应计费模式参见官网所示，如本协议附件中另行约定计费模式，则计费模式以协议附件为准。
- 您使用百度产品服务前需预充值，百度将按照百度官网所示该产品服务对应扣费规则进行扣费，您需保证其账户在百度扣费时金额充足，如您账户金额少于百度应扣费金额，百度有权立即停止服务。
- 百度待上述费用到账后为您开通服务开始计费
- 当您需对服务内容进行变更或停止服务时，须向百度提出书面申请，甲乙双方应按照变更情况据实进行结算
- 扣费、及账单生成时间规则详见百度官网。
- 百度为您提供余额不足提醒服务。具体提醒服务及处理方式详见百度官网。
- 因您百度智能云账户余额不足，百度有权停止提供产品服务，由此产生的相关损失，百度不承担任何责任。
- 协议有效期内，您购买的产品服务甲乙双方以您在百度智能云账户中购买的订购订单为准。
- 关于购买产品服务的消耗明细，双方邮件对账，如您有明确证据表明百度数据有误，需在收到账单日内提出，否则视为默认账单，不再追溯。

🔗 违约与赔偿责任

1. 本协议任何一方违约均须依法承担违约责任。
2. 您应遵守本协议与附件一订单及相关的规则、规范等，并对涉及的折扣优惠内容予以保密，否则，因违反本条给百度造成损失，您应全额赔偿。
3. 如果确因百度原因造成您不能正常使用百度产品服务的，百度向您赔偿相应损失。具体赔偿标准参见百度官网公示。

🔗 免责声明

鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于百度违约，不负赔偿责任：

1. 您由于下述原因无法正常接受产品服务的情况：
 - 您遭到黑客攻击，导致数据丢失，服务中断；

- 您由于自身系统、网络配置变更导致数据丢失，服务中断；
 - 您由于自身程序bug导致的您服务不可正常使用；
 - 其他由于您自身原因导致的服务异常情况。
2. 百度在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务，且已提前通知您；
3. 非百度原因导致的Internet上的通路阻塞，造成您网站访问速度下降等服务异常或中断。包括但不限于：
- 地震、爆炸、洪水、烟熏、瘟疫等不可抗力；
 - 战争、类似战争行为、敌对行为、武装冲突、恐怖活动、谋反、政变等情况；
 - 罢工、暴动、民众骚乱或恶意行为；
 - 核裂变、核聚变、核武器、核材料、核辐射及放射性污染等；
 - 政府行为、电信部门技术调整、政府管制等；
 - 其他百度智能云官网所示相关协议中的免责范围。

🔗 责任限制

1. 一方无需就对方特殊的、偶然的、间接的、附带的损害和损失（包括但不限于：预期利益、利润、商业机会、营业中断、资讯丢失等）向对方承担责任。
2. 在履行本协议时，百度对因第三方的作为或不作为而给您或者其他第三方造成的损失不负责任。
3. 任何情况下，百度对本协议所承担的违约赔偿责任总额不超过违约产品服务对应之服务费总额。

常见问题

常见问题

🔗 什么是语音通话服务？

语音通话服务是面向具备平台开发能力的企业客户，通过互联网接入形式，提供即时语音通信能力的PaaS产品。客户通过SIP方式即可调用百度语音通话产品的基础通信能力。

🔗 语音通话可免费体验吗？

抱歉，语音通话服务暂不支持免费体验。

🔗 语音通话能实现多路通话同时进行吗？并发限制是多少？

语音通话可以实现多路通话同时进行。由于运营商管控策略的不同，并发数量会存在差异，通常一个固话支持5-10并发，一个手机号支持3并发，具体的要根据需求匹配的线路属性来定。