

语音通话

产品介绍

文档版本 01
发布日期 2024-10-16



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

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，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

目录

1 功能详解	1
1.1 语音回呼功能详解.....	1
1.2 语音通知功能详解.....	5
1.3 语音验证码功能详解.....	10
2 产品规格	15
3 典型使用场景	18
4 企业资质审核标准	19
5 权限管理	21
6 服务使用声明	23

1 功能详解

- 1.1 语音回呼功能详解
- 1.2 语音通知功能详解
- 1.3 语音验证码功能详解

1.1 语音回呼功能详解

能力体验

用户Jack在浏览网站时，通过应用软件呼叫客服人员，呼叫请求上报至语音通话平台。语音通话平台分别呼叫主叫Jack和客服Sophia，使主叫和被叫互相通话。详细体验过程如[图1-1](#)所示。

图 1-1 语音回呼业务体验流程



语音回呼能力可以应用在以下场景。

- 在线打车：司机接到客户打车需求，一键拨通打车客户，快速进行沟通，隐藏真实号码，防止信息泄露。



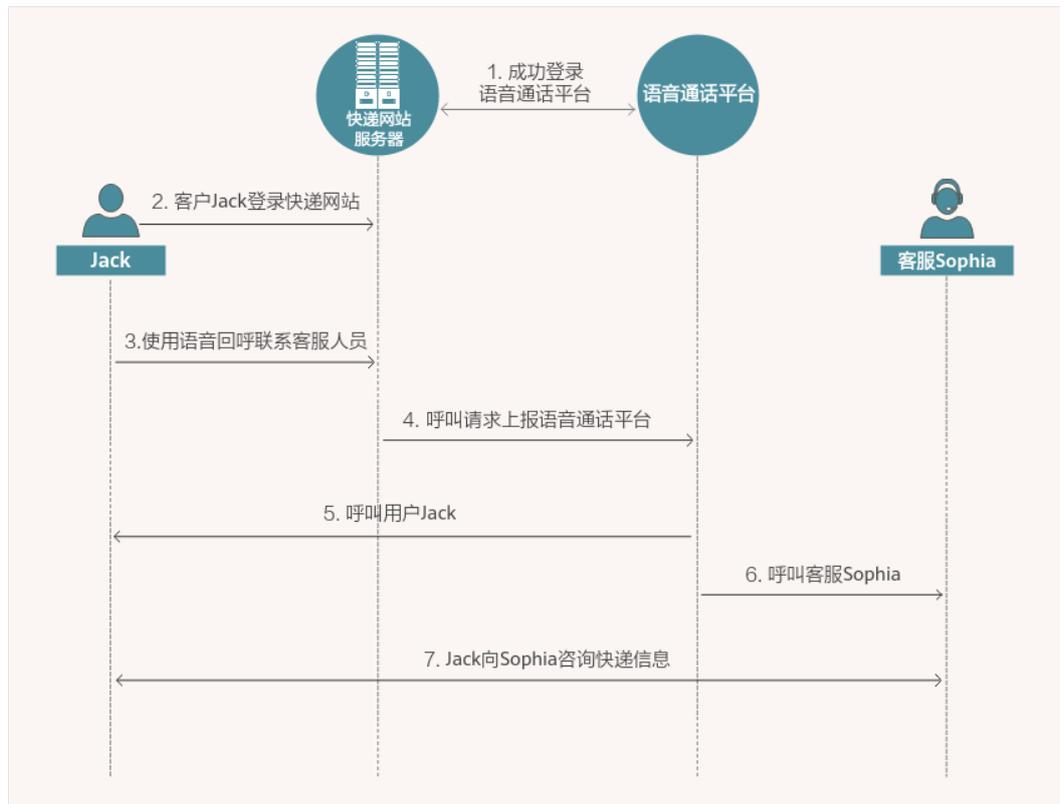
- 快递服务：扫描订单，一键拨通对方，准确高效。



能力实现流程

Jack在某快递官方网站浏览快递信息，有疑问需要电话咨询客服人员，Jack在网站输入自己的电话号码使用语音回呼业务联系客服人员，整个业务流程如图1-2所示。

图 1-2 语音回呼能力实现流程



前提条件

快递网站服务器与语音通话平台对接正常，并根据实际情况开启录音功能。

须知

该录音功能涉及个人用户通信内容。建议您只有在所适用法律法规允许的目的和范围内方可启用相应的功能。在使用、存储用户通信内容的过程中，您应采取足够的措施以确保用户的通信内容受到严格保护。

录音功能会涉及用户的通信内容，请确保更换的录音提示音满足当地法律法规的要求。

步骤1 快递网站服务器成功登录语音通话平台。

步骤2 Jack登录快递网站服务器。

步骤3 Jack输入自己的号码使用语音回呼业务联系客服。

步骤4 语音回呼请求上报至语音通话平台。

说明

快递网站服务器调用“[语音回呼场景API](#)”实现整个呼叫过程。

步骤5 语音通话平台呼叫Jack。

步骤6 语音通话平台呼叫客服Sophia。

📖 说明

若快递网站开启了录音功能，在呼叫接通后，语音通话平台给通话双方播放录音提示音，提示内容为：本次呼叫将被录音。

步骤7 Jack向客服Sophia咨询物流信息。

---结束

- 呼叫过程中，快递网站服务器可通过接收“呼叫状态和话单通知”API发送的消息获取Jack和Sophia的通话过程中的状态通知（如振铃，接听，挂断）。
- 呼叫完成后，快递网站服务器可通过接收“呼叫状态和话单通知”API发送的消息获取Jack和Sophia通话的话单记录。

📖 说明

获取状态通知和话单记录需要开发者在语音通话平台[设置状态接收url和话单接收url](#)。

- 若通话过程已被录音，呼叫完成后，快递网站服务器可调用“录音文件获取API”下载录音文件。

1.2 语音通知功能详解

能力体验

业务公司发现用户Jane使用的某业务已欠费，于是通过语音通知功能向Jane发送欠费通知，请求上报至语音通话平台。语音通话平台呼叫Jane，并在Jane接听后播放业务公司设置的语音内容，通知Jane的欠费金额，并提示根据音频播报信息按对应的数字键可进行业务相关操作。详细体验过程如[图1-3](#)所示。

图 1-3 语音通知业务体验流程



语音通知能力可以应用在以下场景。

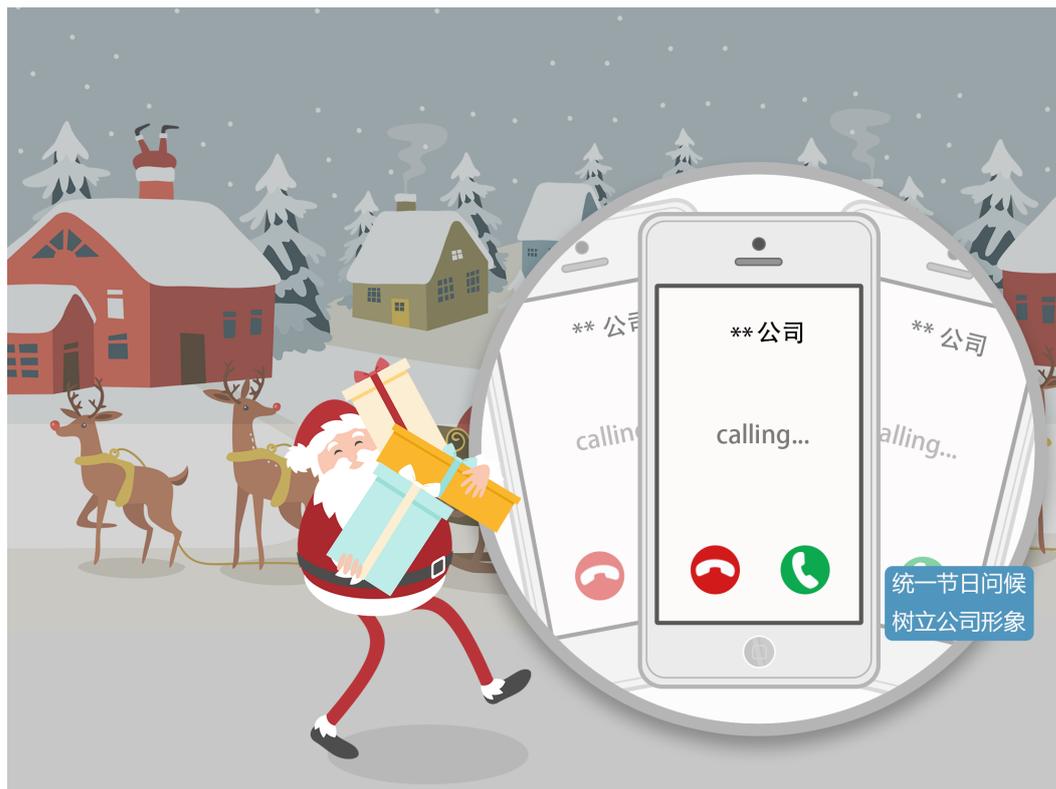
- 紧急通知：总公司有重要通知要紧急通知到各分公司的负责人，使用语音通知确保负责人能接到通知并节省了人力。



- 电话催费：业务公司设定系统一旦发现用户欠费，就调用语音通知功能通知用户欠费的金额并告知尽快缴费。



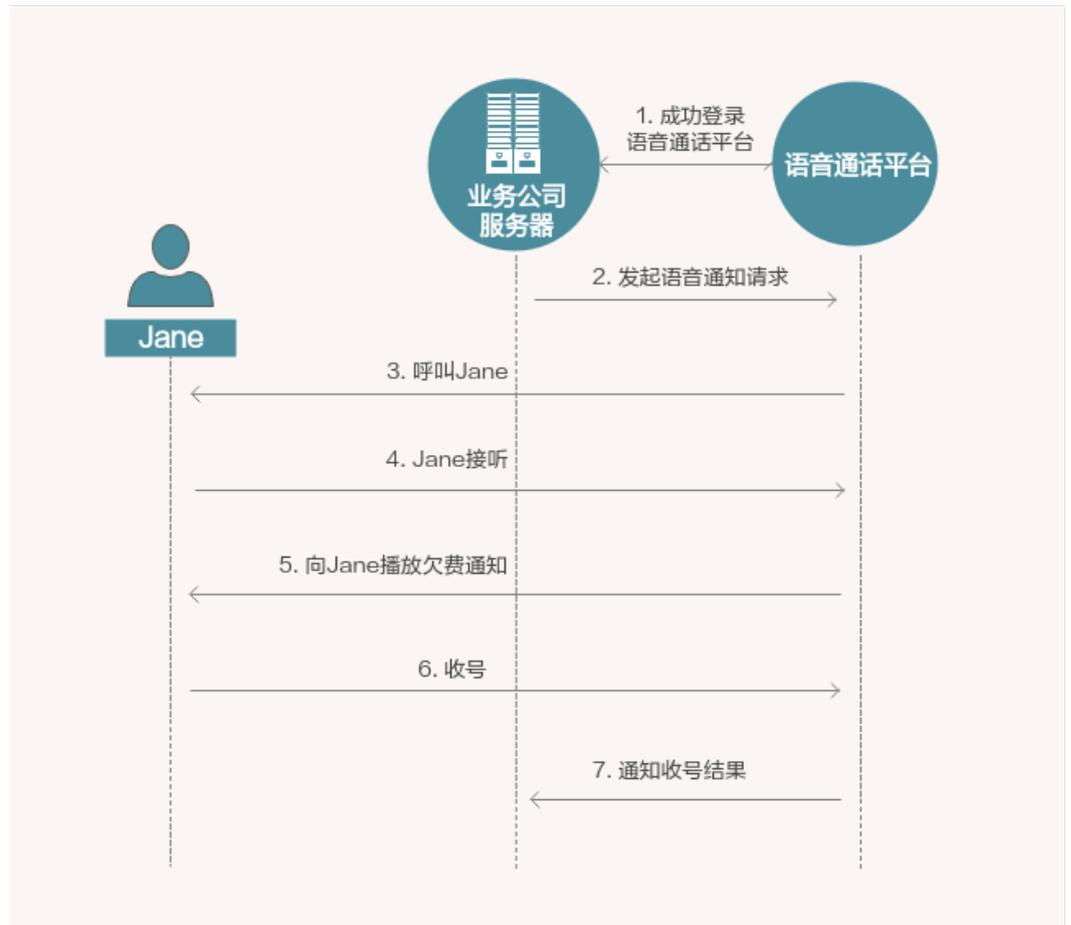
- 统一的节日问候：企业在节日调用语音通知功能，给所有大客户播放预先录制好的节日问候语音。



能力实现流程

- 业务公司发现用户Jane使用的某业务已欠费，于是通过语音通知功能向Jane发送欠费通知，整个业务流程如图1-4所示。

图 1-4 语音通知能力实现流程



前提条件

业务公司服务器与语音通话平台对接正常。

- 业务公司服务器成功登录语音通话平台。
- 业务公司服务器发起语音通知请求，请求语音通话平台向Jane播放业务公司定制的欠费通知。

📖 说明

业务公司服务器调用“[语音通知API](#)”实现整个呼叫过程。

- 语音通话平台呼叫Jane。
- Jane接听。
- 语音通话平台向Jane播放业务公司定制的欠费通知。
- Jane按照欠费通知中的提示输入号码，语音通话平台收号。
- 语音通话平台将收号结果通过“[呼叫状态和话单通知](#)”API 发送给业务公司服务器。

📖 说明

业务公司服务器接到收号结果后的处理由业务公司自行实现，不在语音通知API提供的能力范围内。

- 呼叫过程中，业务公司服务器可通过接收“呼叫状态和话单通知”API 发送的消息获取此次通话过程中的状态通知（如振铃，接听，收号结果，挂断）。
- 呼叫完成后，业务公司服务器可通过接收“呼叫状态和话单通知”API 发送的消息获取此次通话的话单记录。

说明

获取状态通知和话单记录需要开发者在语音通话平台[设置状态接收url和话单接收url](#)。

1.3 语音验证码功能详解

能力体验

Jane需要注册打车软件账号，在注册界面输入手机号码后，点击“获取语音验证码”，随后就收到了来电，接听电话即可获取验证码。详细体验过程如图1-5所示。

图 1-5 语音验证码业务体验流程

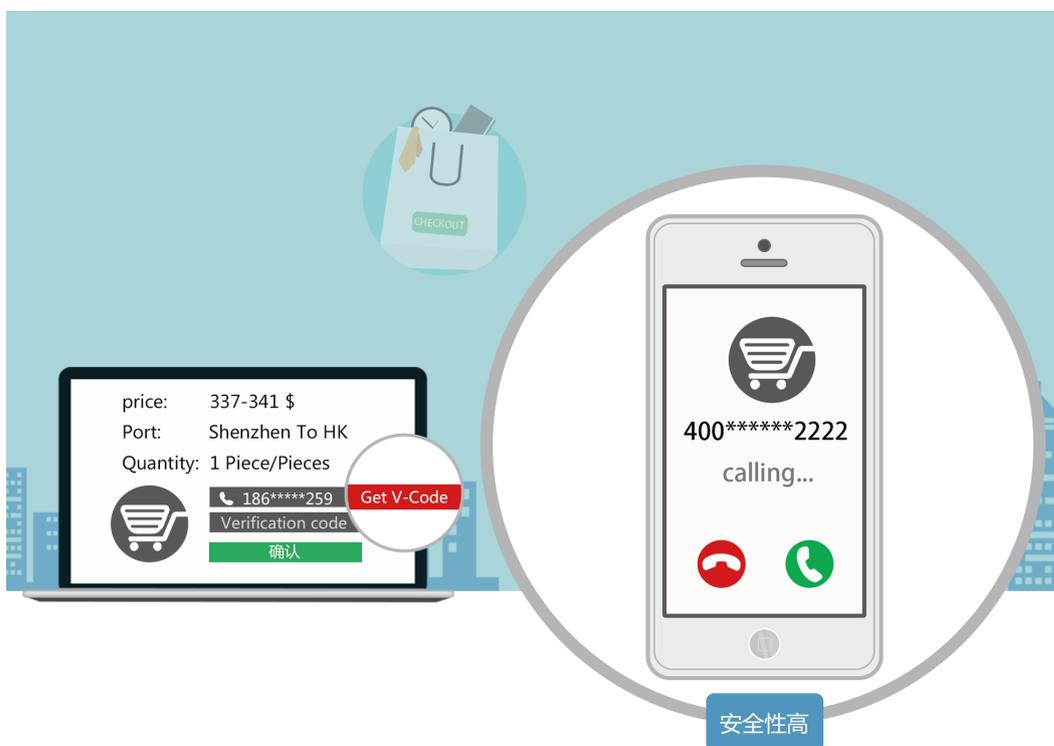


语音验证码能力可以应用在以下场景。

- 一键注册：用户输入手机号码，获取语音验证码并填写后即可完成注册，方便快捷。



- 电子商务：电子商务网站在用户登录时使用语音验证码验证用户的身份，安全性高。



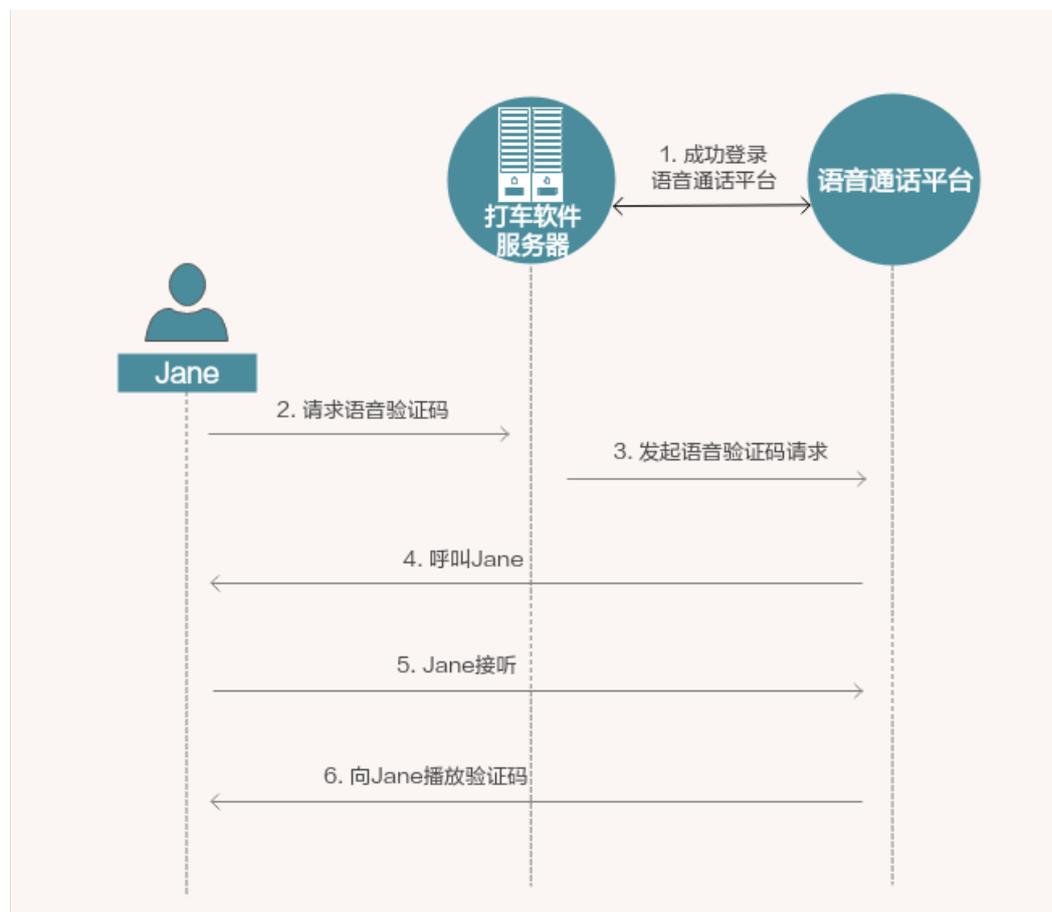
- 线上购票：线上购票网站在用户下单前要求输入语音验证码，可以防刷单。



能力实现流程

Jane注册打车软件输入电话号码后获取语音验证码，整个业务流程如图1-6所示。

图 1-6 语音验证码能力实现流程



前提条件

打车软件服务器与语音通话平台对接正常。

步骤1 打车软件服务器成功登录语音通话平台。

步骤2 Jane注册打车软件，输入电话号码后，点击“获取语音验证码”。

步骤3 打车软件服务器发起语音验证码请求，请求语音通话平台向Jane播放语音验证码。

📖 说明

打车软件服务器调用“[语音验证码API](#)”实现整个呼叫过程。

步骤4 语音通话平台呼叫Jane。

步骤5 Jane接听。

步骤6 语音通话平台向Jane播放语音验证码。

---结束

- 呼叫过程中，打车软件服务器可通过接收“呼叫状态和话单通知”API 发送的消息获取此次通话过程中的状态通知（如振铃，接听，挂断）。
- 呼叫完成后，打车软件服务器可通过接收“呼叫状态和话单通知”API 发送的消息获取此次通话的话单记录。

说明

获取状态通知和话单记录需要开发者在语音通话平台[设置状态接收url](#)和[话单接收url](#)。

2 产品规格

功能特性		语音回呼	语音通知	语音验证码	进一步了解
录音相关	是否支持录音功能	是	否	否	语音通话是否支持录音功能？
	录音文件保存时间	7天	-	-	录音文件可以保存多久时间？
	录音文件格式	A-Law、8000Hz 采样、64kbps 比特率、单声道的“.wav”文件	-	-	录音文件什么格式？
放音文件&语音模板相关	语音模板是否支持下载	-	否	-	如何查看语音模板内容？是否支持下载或迁移？
	TTS的声音类型	-	青年女声	-	语音通知中TTS的声音是什么类型的？是否支持自定义？
	一个语音通知最多可以播放几个语音文件	-	5个	-	一个语音通知最多可以播放几个语音文件？格式是什么？
	语音模板内容是否支持小数	-	是	-	语音模板内容支持小数吗？
	放音文件格式	A-Law、8000Hz采样、64kbps 频率、不大于2M的单声道的Wave文件			放音文件的音频格式要求是什么？

功能特性		语音回呼	语音通知	语音验证码	进一步了解
业务相关	语音通话是否可免费体验	否			语音通话可免费体验吗？
	个体工商户和政府类项目能否使用	否			个体工商户和政府类项目能使用语音通话服务吗？
	能否实现多路通话同时进行	是			语音通话能实现多路通话同时进行吗？并发限制是多少？
	能否给物联网卡打电话	否			语音通话服务可以给物联网卡打电话吗？
	IAM用户能否使用语音通话服务	是			IAM用户能使用语音通话服务吗？
号码相关	是否支持固话号码	是			语音通话是否支持固话号码及手机号码？如何申请？
	是否支持号码标记	否			语音通话怎么进行号码标记？
	A账号下的号码是否可以转给B账号使用	否			语音通话一个华为云账号下的固话号码可否转给其它企业的华为云账号使用？
	固话号码和绑定号码的归属地必须与企业归属地相同吗	否			固话号码和绑定号码的归属地必须与企业归属地相同吗？
	是否支持95号码	否			语音通话是否支持95号码？
	能否提供号码证明	否			语音通话能否提供号码证明？
	主被叫号码归属地是否有区域限制	是			语音通话的主被叫号码归属地是否有区域限制？
应用相关	是否支持修改应用	是			语音通话应用是否支持修改、删除？
	是否支持删除应用	否			
	最多可添加几个应用	5个			语音通话最多可添加几个应用？

功能特性		语音回呼	语音通知	语音验证码	进一步了解
呼叫状态 和话单通知相关	地址是否支持http	是			如何配置和接收呼叫状态和话单通知？地址是否支持http？
	接收呼叫状态和话单通知后是否需要返回响应消息	是			接收呼叫状态和话单通知后需要返回响应消息吗？
	接收呼叫状态和话单通知，参数区分大小写吗	是			接收呼叫状态和话单通知，参数区分大小写吗？
	呼叫状态通知支持重推吗	否			语音通话的呼叫状态通知和话单通知支持重推吗？
	话单通知支持重推吗	是			

3 典型使用场景

业务	简介	应用场景
语音 回呼	语音回呼，用户使用语音回呼软件呼叫另一方，语音通话平台依次呼叫主被叫号码，建立通话，实现主被叫号码间的点对点通信。	企业客户回访，快递派件等。
语音 通知	SP调用语音通知API，语音通话平台发起呼叫，给用户播放自定义的语音文件或TTS合成语音文件，并可进行收号，获得应答信息并反馈给SP。	事件提醒，告警通知，快递通知等。
语音 验证码	SP调用语音验证码API，语音通话平台发起呼叫，给用户播放语音验证码。	APP/网页登录，支付验证，动态验证码等。

4 企业资质审核标准

- 添加“语音回呼、语音通知、语音验证码”的企业模板需要准备以下材料。

序号	名称	规范性要求
1	企业名称	填写全称并和营业执照的名称保持一致。
2	营业执照代码或组织机构代码	与营业执照或组织机构代码证保持一致。
3	营业执照或组织机构代码证	提供最新的营业执照复印件并加盖红色企业印章。
4	单位联系电话	带区号的固话或公司联系人的手机号码。
5	法人姓名	与营业执照上的保持一致。
6	法人身份证	提供有效期内的身份证复印件并加盖红色企业印章。
7	场景描述	请根据实际情况填写。 示例：用户物联网设备出现问题时，会通过语音通知提醒用户。
8	具体话术报备	请根据实际情况填写。 示例：告警通知：请注意，您的物联网设备出现故障，设备xxx正在告警中，编号xxxx。
9	预估日通话次数	请根据实际情况填写。 示例：一万次/日。
10	秒级峰值并发需求	请根据实际情况填写。 示例：50并发。
11	其他材料	例如企业授权书、企业证明材料等。

序号	名称	规范性要求
12	承诺书	<ul style="list-style-type: none"> ● 用户名称请填写企业名称。 ● 落款处必须要有法定代表人签名。 ● 加盖企业公章和填写日期。 ● 全部填写完成后以图片的形式上传。
13	申请函	号码申请公函： <ul style="list-style-type: none"> ● 横线处必须填写管理员（经办人）姓名，注意与上传身份证上的姓名一致。 ● 落款处必须要有管理员（经办人）姓名，身份证号和日期，并盖上企业公章。 ● 全部填写完成后以图片的形式上传。
14	经办人身份证人像面	提供有效期内的身份证复印件并加盖红色企业印章。
15	经办人身份证国徽面	
16	经办人手持身份证照	<ul style="list-style-type: none"> ● 复印件并加盖红色企业印章。 ● 需要保证手持身份证上的信息清晰，且手持身份证照片不能为镜像照。
17	经办人手机号码	请填写经办人手机号码。
18	经办人联系地址	请填写经办人联系地址。

5 权限管理

如果您需要对华为云上购买的通信云服务资源，为企业中的员工设置不同的访问权限，以达到不同员工之间的权限隔离，您可以使用统一身份认证服务（Identity and Access Management，简称IAM）进行精细的权限管理。该服务提供用户身份认证、权限分配、访问控制等功能，可以帮助您安全的控制华为云资源的访问。

通过IAM，您可以在华为云账号中给员工创建IAM用户，并授权控制他们对华为云资源的访问范围。例如您的员工中有负责软件开发的人员，您希望他们拥有通信云服务的使用权限，但是不希望他们拥有删除通信云服务等高危操作的权限，那么您可以使用IAM为开发人员创建用户，通过授予仅能使用通信云服务，但是不允许删除通信云服务的权限，控制他们对通信云服务资源的使用范围。

如果华为云账号已经能满足您的要求，不需要创建独立的IAM用户进行权限管理，您可以跳过本章节，不影响您使用通信云服务的其它功能。

IAM是华为云提供权限管理的基础服务，无需付费即可使用，您只需要为您账号中的资源进行付费。关于IAM的详细介绍，请参见《[IAM产品介绍](#)》。

通信云服务权限

默认情况下，管理员创建的IAM用户没有任何权限，需要将其加入用户组，并给用户组授予策略或角色，才能使得用户组中的用户获得对应的权限，这一过程称为授权。授权后，用户就可以基于被授予的权限对云服务进行操作。

通信云服务部署时通过物理区域划分，为**项目级服务**。授权时，“作用范围”需要选择“**区域级项目**”，然后在指定区域（如华北-北京一）对应的项目（cn-north-1）中设置相关权限，并且该权限仅对此项目生效；如果在“所有项目”中设置权限，则该权限在所有区域项目中都生效。访问通信云服务时，需要先切换至授权区域。

如表 [通信云服务系统角色](#) 所示，包括了通信云服务的所有系统角色。由于华为云各服务之间存在业务交互关系，当通信云服务的角色依赖其他服务的角色实现功能时，给用户授予通信云服务的角色时，需要同时授予依赖的角色，通信云服务的权限才能生效。

表 5-1 通信云服务系统角色

策略名称	描述	依赖关系
RTC Administrator	对消息&短信、隐私保护通话、语音通话的所有执行权限。	-

表5-2列出了语音通话平台常用操作与系统权限的授权关系，您可以参照该表选择合适的系统权限。

表 5-2 常用操作与系统权限的关系

操作	RTC Administrator
添加/修改/删除企业	√
添加/修改应用	√
添加/修改号码订购	√
添加/修改/删除放音文件	√
添加/修改/删除语音模板	√

相关链接

- [IAM产品介绍](#)
- [创建用户组、用户并授予通信云服务权限](#)

6 服务使用声明

使用语音通话服务如果出现违法违规或者损害到相关他人权益的行为，平台将保留最终追究的权利！请严格遵守规范要求，加强自身业务安全，健康使用语音通话相关服务。具体请点击查看[语音通话服务使用声明](#)。