
广东移动企信通云服务平台 FAQ

当前版本: *Version 1.0*
修改日期: *2012/07*

文档名称: 广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期: 2012-07-24
版本: V1.0	版权所有: 中国移动通信集团广东有限公司
	页数: 1 of 9

文档更新记录

版本号	更新日期	更新内容	更新人
V1.0	2012/6/30	创建初始版本	

1. 如何开通企信通？

答：可以在线开通，也可以通过拨打免费咨询电话 10086 转人工服务预约开通，还可以到任何一家移动营业厅办理开通企信通。

2. 忘记密码该怎么办？修改密码又应如何处理？

答：如忘记密码，建议通过动力 100 (www.gd.10086.cn/group) 点击“密码重置”输入集团编码、用户名、注册手机，资料输入正确，点击“我要取回密码”，新密码会下发到注册手机处；修改密码则需通过登录动力 100 后进行修改。

3. 如何上传通讯录？

答：企信通通讯录分为个人通讯录、企业通讯录。其中个人通讯录上限 3000 人，企业通讯录上限 5000 人。

- 个人通讯录；--个人设置>个人通讯录，浅蓝色工具条中点击“导入”，进入用户通讯录导入界面，点击“文件模板下载”按钮获取到模板文件编辑，选择文件点击上传即可导入。
- 企业通讯录；--企业设置>通讯录管理，浅蓝色工具条点击“导入”，进入用户数据上传界面，点击“文件模板下载”按钮获取到模板文件编辑，选择文件点击上传即可导入。

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司
	页数：3 of 9

4. 什么是白名单？如何添加白名单？

答：白名单为了控制短信的接收群体范围，用户需要首先定义一个能够接收群发短信的群体，这个群体的手机号码列表称为“白名单”。添加白名单，用户登录后，选择左侧菜单中的“白名单 > 白名单维护”，进入白名单维护功能界面，即可进行添加和导入白名单。白名单添加或导入成功后，需通知移动客户经理进行审批，待客户经理审批后，才能成为有效的白名。

5. 短信群发、批量发送有什么区别？

答：短信群发一能针对同一短信内容发给多个手机号码的发送。批量发送一是针对不同手机号码接收不同短信内容的发送。在操作上，只需要新开一 EXCEL 文件，A 列为号码，B 列为短信内容，上传后进行批量发送。

6. 为什么发送的短信收不到？

答：收不到短信，原因较复杂，常见有手机内存满、手机不在发送范围、手机异常、账号发送权限、手机号码是否屏蔽了短信等，如果手机状态正常而收不到短信，需要向客户经理或客服热线反映故障，调查原因。

7. 如何设置、修改短信签名？

答：企信通的短信签名分为“企业签名”和“用户签名”。所有企业在开通企信通后都必须有且只有一个企业签名，在提交企信通开通资料信息时及包含

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司
	页数：4 of 9

企业签名信息，如需修改，需要联系移动客户经理，提交修改企业签名申请即可；用户签名可以由企业管理员自由控制，可以在“企业管理>短信签名”功能页面设置用户签名是否显示，如果显示，则用户签名内容是来自账号注册时的用户名信息。重新登录页面后生效。

8. 定时短信已点击发送，是否可以进行修改？如何修改？

答：定时短信如还没到定制的时间，短信发送前可进行定时时间、发送内容的修改。打开收发记录>定时发件箱>进行修改或删除。

9. 为什么“定时发件箱”里面的定时短信消失了？

答：发送定时短信后首先会进入“定时发件箱”列表中，方便用户修改定时发送时间等信息，当定时短信发送出去后，将会在“定时发件箱”移除，用户可在“发件箱”中查询到，已经发送的短信。

10. 批量发送、短信群发、定制发送有什么区别？

答：批量发送是指针对不同手机号码发送不同短信内容。可以把要发送的短信做成文本文件或者 EXCEL 文件，然后进行上传，需要注意每个手机号码不能为空，相同内容的手机号码连续排列。

➤ 短信群发用于向企业通讯录（个人通讯录）中的多个人员和部门（用户组）发送相同的短信内容。

➤ 定制发送是指可针对字段进行动态组合形成短信发送内容。可以把要发

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司 页数：5 of 9

送短信做成 EXCEL 文件，选择好上传文件后，指定好栏目名称位置、手机号栏目位置，文件被上传后，将进入文件发送格式定义页面，可选择各发送字段，左边的文本框可以输入文字信息，和该行选择的字段动态地组合成发送内容进行短信发送。

11. 为什么日程安排中未显示刚才设置的日程提醒？

答：设置的日程提醒时间不在本周内，或者是在添加日程提醒的时候误点击了返回按钮而导致添加未成功。

12. 新企信通短信发送、接收范围是全国吗？

答：在正常情况下，目前新企信通的短信发送、接收范围是广东省内中国移动号码。但如果企业用户有需要将短信发送的范围扩展到全国，可向所属的地市公司申请“全网发送”功能，“全网发送”功能的开放具体审批权在各地市公司。各地市公司会根据企业用户的资质情况进行资格审批。

13. 新企信通能发联通、小灵通的短信吗？

答：在正常情况下，由于运营商之间网关的限制，目前暂时还不能发联通和小灵通的短信。但如果企业用户有需要将短信发送的范围扩展到其他运营商，可向所属的地市公司申请“外网发送”功能，“外网发送”功能的开放具体审批权在各地市公司。各地市公司会根据企业用户的资质情况进行资格审批。

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司
	页数：6 of 9

14. 新企信通能发彩信吗？

答：由于计费系统的原因，暂时不能发彩信。

15. 开通新企信通需要几个工作日？

答：您的资料提交上去后，一般需要 3 个工作日能够开通。具体情况按各地市处理速度。

16. 新企信通业务是如何收费的？

答：新通信只包含短信流量费，按集团客户短信套餐收取，详情见下表：

套餐项目	基本月租（元）	包含网内短信（条）	超出部分的网内短信资费（元/条）
套餐 1	20	220	0.1
套餐 2	50	555	0.1
套餐 3	150	1700	0.1
套餐 4	300	3500	0.09
套餐 5	500	6200	0.09
套餐 6	1000	13000	0.08
套餐 7	1500	20000	0.08
套餐 8	3600	50000	0.08
套餐 9	7200	105000	0.08

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司
	页数：7 of 9

套餐 10	13000	200000	0.07
套餐 11	30000	500000	0.06
套餐 12	50000	1000000	0.05

各地市实际情况有所不同，请按照地市实际情况作为资费标准。

17. 如何知道用户是否已经收到短信？

答：在短信已发送箱里面可以查到发送的短信状态为“接收成功”就表明用户收到短信。

18. 发送失败或对方没有收到的短信也收费吗？

答：发送失败或对方没有收到的短信是不收费用的，移动只对接收成功的短信收费。

19. 有时候，系统会突然转向登录页面或者提示查找不到页面，为什么？

答：因为系统长时间（30 分钟）不用，系统超时。

20. 短信长度怎么算？

答：对于普通的短信发送，新企信通的短信每条最多 70 个字符（包括签名），超过 70 个字符短信将被拆分为多条；如果是支持长短信的短信发送，则每条

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ	日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司 页数：8 of 9

短信可支持 500 个字。

文档名称：广东移动企信通云服务平台 FAQ		日期：2012-07-24
版本：V1.0	版权所有：中国移动通信集团广东有限公司	页数：9 of 9