

企业呼叫中心不该只是热潮，企业如何正确建设自己的呼叫中心？

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：呼叫中心,企业呼叫中心

内容概要：

近两年企业呼叫中心很流行，那么作为企业呼叫中心的运营者——各企业究竟应该怎样正确建设自己的呼叫中心？企业呼叫中心对企业来说不该是一个热潮，它的目的是要帮助企业去赚钱，是企业一个长远的投资，将会对企业带来长远的大影响。什么是企业呼叫中心以前企...

正文：

近两年企业[呼叫中心](#)很流行，那么作为[企业呼叫中心](#)的运营者——各企业究竟应该怎样正确建设自己的呼叫中心？企业呼叫中心对企业来说不该是一个热潮，它的目的是要帮助企业去赚钱，是企业一个长远的投资，将会对企业带来长远的大影响。

什么是企业呼叫中心

以前企业的客户服务很简单。客户如果要去银行办事，就派人亲自跑到附近的分行，找银行相关部门接待受理。电子化以后，客户不用跑腿，电话、电子邮件、传真，先进工具越来越多，所以，银行必须要有企业呼叫中心，现在竞争就从面对面的服务态度转变到通过呼叫中心对客户的服务中来。结合弈聪软件公司多年的工程和技术经验会给用户最好的方案，但是作为企业，或者其他计划建设呼叫中心的机构单位，必须在规划呼叫中心方案时考虑周全。

现在企业对待企业呼叫中心有三种情况：

第一种是企业不懂企业呼叫中心用来做什么，怎么做，但是因为看到现在呼叫中心很热门，于是凑热闹弄一个；

第二种是自己不知道怎么规划、设计和管理企业呼叫中心，先不做，看人家怎么做；

第三种是自己不懂，但企业领导看得清楚，明白企业呼叫中心的重要性，一定要做，于是请专业公司承建。

企业呼叫中心需要拿来主义

对于中小型企业，企业呼叫中心建设需要从简单的呼叫中心开始，先建起来，然后再根据企业具体情况做分析。企业工作流程不一定要全部改掉，我们可以用拿来主义的方法，流程进行优化。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com