

集团通信及企业呼叫中心系统如何才能成为企业运营的“利润中心”？

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

关键词：集团通信,企业呼叫中心

内容概要：

集团通信及企业呼叫中心系统在企业中如何定位?这个问题乍看起来有些可笑。，但现实生活中，这类问题恰恰又是集团通信及企业呼叫中心系统管理者经常必须面对的，企业管理者不得不常常停下来思考这样带根本性的问题。集团通信及企业呼叫中心系统在各行各业的...

正文：

[集团通信及企业呼叫中心](#)系统在企业中如何定位?这个问题乍看起来有些可笑。，但现实生活中，这类问题恰恰又是集团通信及企业呼叫中心系统管理者经常必须面对的，企业管理者不得不常常停下来思考这样带根本性的问题。

集团通信及企业呼叫中心系统在各行各业的有效运用远比我们大多数人想象的要丰富得多，集团通信及企业呼叫中心系统的管理者应当对市场应用有一个广泛深刻的了解。同时集团通信及企业呼叫中心系统的出资者或上级管理者也应具备这方面的知识与视野。

除了“集团通信及企业呼叫中心系统需要建立赢利模式”这个迷思外，企业管理者面临的另外两个不幸的问题是，一方面很多企业苦于集团通信及企业呼叫中心系统也在不断烧钱，另一方面很多人，专家或厂商在宣称“集团通信及企业呼叫中心系统必须是利润中心”，更有人写道“客户是最大的利润中心”，成本中心和利润中心都是企业整个战略下的具体布局。如果每个部门都是利润中心，当然听上去很伟大，但现实中很少见到，特别是当创造利润的销售是从外部客户而非内部客户而来。一个公司如果把财务，市场，人事等部门变成一个利润中心就太勉为其难了。

对于集团通信及企业呼叫中心系统，情况有所不同，因为其功能与结构相差可以很大。但是不能认为一个集团通信及企业呼叫中心系统在企业中被作为成本中心核算就不正常。利润中心也不等同于赢利。也可以有巨大负效益的利润中心。一个企业将其集团通信及企业呼叫中心系统定义为成本中心或者利润中心应取决于其整体战略要求与定位。硬将一个成本中心转化成利润中心来管理将令给管理者和座席代表带来困扰。管理者应该对集团通信及企业呼叫中心系统的正确定位有清醒的认识，不要跟风唯上，做不能兑现的“蓝图”。对更多人来说，也可能要学一些基本的财务概念。

一般说来，在实施客户关系管理战略中，不少企业将不同功能的集团通信及企业呼叫中心系统整合在一起，让客户面对一个电话号码，一种服务标准(所谓contact center概念)。一个整体集团通信及企业呼叫中心系统之所以能这样做是由于技术的发展使得这种整合成为可能。但服务与销售需要完全不同的技能群组，让同一组人掌握全部是不符合企业经济效益与个人潜能发展的。所以即使是服务的销售也应由专门的电话销售团队去完成。

让集团通信及企业呼叫中心系统“单兵作战”在目前的中国应该是不很适宜的。如何设计包括集团通信及企业呼叫中心系统/电话营销渠道在内的Go-To-Market模式是很多企业决策者与经理人必须掌握的一门基本功。很多大型企业的集团通信及企业呼叫中心系统还仅仅停留在后端服务型集团通信及企业呼叫中心系统层次，少数有着营销型集团通信及企业呼叫中心系统的企业也往往只会用作销售线索的记录转发。特别是一些依靠分销渠道的企业更会担心集团通信及企业呼叫中心系统的营销一定会与分销渠道相冲突。此外，集团通信及企业呼叫中心系统的座席代表与实地销售代表也不应该是独立的团队而应是互相支持帮助，一个衡量指标而责任有所侧重的团队。

正确地认识集团通信及企业呼叫中心系统在整个企业中的定位十分重要，绝对不要不切实际地去追求“利润中心”的定位，而应着眼于“Go-To-Market”模式的设计及集团通信及企业呼叫中心系统在其中的潜在巨大作用。

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