

关键词：企业呼叫中心,企业呼叫中心建设

内容概要：

随着企业对服务逐渐重视，很多企业开始意识到企业呼叫中心的作用，开始意识到企业呼叫中心作为客户服务水平和沟通效率的基本平台，并且有越来越多的企业开始利用企业呼叫中心外呼方式销售自己的产品。在此背景下，很多企业，无论规模大小，都有建立自己企业呼...

正文：

随着企业对服务逐渐重视，很多企业开始意识到企业呼叫中心的作用，开始意识到企业呼叫中心作为客户服务水平和沟通效率的基本平台，并且有越来越多的企业开始利用企业呼叫中心外呼方式销售自己的产品。在此背景下，很多企业，无论规模大小，都有建立自己企业呼叫中心的想法。企业呼叫中心最初是由大型电信运营商和银行等高端行业的客户服务、大型的外包企业呼叫中心发展而来。随着市场竞争的日益加剧，它正以前所未有的速度，在非高端行业，或者说企业级用户中普及。但是企业呼叫中心与高端企业呼叫中心有根本的区别。如果简单地用高端企业呼叫中心的概念来套用企业级，不但会浪费大量投资，更不会达到企业上企业呼叫中心的初衷。

## （一）企业选择企业呼叫中心的误区

当前，企业呼叫中心的潜在用户由于受市场宣传力度强大的高端厂商的影响，在企业呼叫中心方案选择时有产生很多误区，结果在价格、应用价值和投资回报方面越来越迷茫，或者选择了错误的方案，给企业带来很大的损失。比如，现在还有企业在选择方案时还存在“高、大、全”的误区：

有的人认为规模越大的企业呼叫中心越好。事实上，在保证稳定性情况下，系统可扩的规模越大，成本越高，并呈指数上升。比如一个企业，一期只上十几个坐席，再发展也不可能超过50个坐席，但他们希望系统的最大稳定规模能达到几百线。这就意味着他要多付出至少5倍以上的钱。

有的人认为功能越多，越复杂越好。实际上，很多高端企业呼叫中心的复杂功能，企业级用户当前用不上，以后也永远都用不上，安装上去也消化不了。但是这些多余的功能不但要多付出几倍的购置支出，而且系统的安装、实施、使用和维护带来很多麻烦。换句话说讲，买得起，也消化不了。很多分布式的花样，随着技术的发展都开始一体化，选择的余地也更多了。

公司越大的、越知名，价格越高，其企业呼叫中心的产品越好。对高端的，大型企业呼叫中心的用户，这个道理是对的。但是对于企业级用户，很难在这样的公司中找到成熟的适用的产品。这是因为这些公司往往不是新技术的最先采用者，而是在传统交换机技术上开发的企业呼叫中心产品，成本很高，价格下不来。正像电脑发展的历史一样，只有采用新的、整合的或者集成技术，成本才能下来，才能普及，同时不牺牲功能。

## （二）当前市场上企业呼叫中心平台的比较

目前，主要三种：一是基于传统交换机的，这是最传统的模式，突出特点是性能稳定。目前高端企业呼叫中心主要还是采用这种模式。二是基于板卡，主要应用在用户只需要具备基本企业呼叫中心功能的地方，价格低廉，但稳定性和功能化方面有欠缺。第三是基于软交换一体化平台的，采用最先进的CTI技术，将企业呼叫中心的所有功能整合在一体机上。基于一体化的平台目前主要应用于中端客户，部分一体化厂商如集时通讯已经开始推出电信级稳定性大规模的高端用户产品。从国内企业级的实施案例看，IP一体化分布式企业呼叫中心平台在中端市场应用已经成熟，在CTI技术发展迅速的今天，企业级用户一定能够在一体化平台中找到即承担得起，又能完全满足长期需求的产品。

## （三）选择企业呼叫中心的关注点

与较高端的企业呼叫中心相比，企业呼叫中心有其独特的要求，这也是各企业在选择企业呼叫中心平台时应予以关注的重点：

### 1) 无须很高的企业呼叫中心的管理、运营和维护能力

企业呼叫中心对企业只是一个部门，这个部门与企业的其他部门协同工作，才能发挥它的作用。企业不可能在运营、管理和维护方面投入很高的人力、资金和成本。这就要求企业呼叫中心不能过于庞大和复杂。企业呼叫中心应尽可能将复杂的技术和接口封装起来，尽量采用整合的设备和软件，管理工具和界面尽可能“傻瓜化”。

### 2) 设置、扩容、升级要灵活、快速、低成本

企业的业务、流程、规模变化很快，与高端企业呼叫中心相比，企业的企业呼叫中心要能快速适应市场进行调整和变化。这就要求当企业呼叫中心需要进行调整时（如座席、IVR、ACD等），维护或管理人员就能根据需求方便地配置系统。因此，其系统管理工具不仅需要可以灵活地更改系统的各种设置，而且还必须简单、易学和易用。同理，如果升级扩容时长时间停止企业呼叫中心的运

营，必然给企业带来损失。因此其升级扩容时，要能够简单的增加硬件和软件升级就可以实现。一个成熟的企业呼叫中心的扩容在一天之内就可以完成，甚至几个小时。

### 3) 与企业整体的通讯系统能够很好的融合

企业呼叫中心对企业只是一个部门，这个部门与企业的其他部门协同工作，才能发挥它的作用。如果想尽可能一次解决客户的问题，这就需要企业呼叫中心与企业的电话系统融为一体，前台和后台可以协同工作。当需要设立非客服中心平台的专业座席时，可以方便地将普通分机电话升级为座席电话。

### 4) 实施快速，快速见效，能解决企业紧迫问题

对效益就是生命的企业来说，企业呼叫中心平台的安装、实施以及投入运营的时间当然是越快越好。显然，对于高端企业呼叫中心动辄需要以数周来计算的建设周期，企业往往会支付额外的时间成本。一个适用于企业的企业呼叫中心应该是可以在一周甚至数天内就可建成并运行的。

### 5) 足够的稳定性和科学的容灾机制

稳定性是企业呼叫中心运行的一个最重要的指标。但稳定性不是越高越好，世界上没有绝对稳定的系统，更高的稳定性必要付出更高的代价，关键是这个代价付出能否获得更高的回报？因此，实践中更应该关注当系统瘫痪，或者突然断电时，企业呼叫中心恢复运行的时间、容灾方案的自动化程度。目前，好的企业呼叫中心容灾机制已经能够做到像恢复交换机一样，只需按一个启动键甚至运用自动机制即可瞬间恢复系统。

### 6) 能够与不断发展的企业信息管理系统无缝对接

这些年，企业的信息化管理发生着日新月异的变化。为了实现很好的应用性，企业呼叫中心前台必须能够随时与企业推陈出新的业务应用软件、CRM和ERP等无缝对接。因此适用的企业呼叫中心必须能够提供成熟的，便捷的开发接口。

### 7) 高性价比，没有间接成本的风险

高性价比的企业呼叫中心，一定是在合理的直接成本之外，有效降低了间接成本的比例。这些间接成本包括个性化定制和呼叫业务的二次开发的成本、实施的时间和成本、系统维护和管理成本等除了直接成本的支出，一个企业呼叫中心的专业管理资源很少的企业级用户，即使能买得起一个高端企业呼叫中心，但是能否消化，或者说把企业呼叫中心的平台用起来也是个严重的问题。多余的，用不起来的功能，对企业也是个负担，增加企业的管理成本，甚至造成管理的混乱。

## 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](mailto:admin@xaecong.com)