

集团通信系统,企业呼叫中心系统尤其是企业呼叫中心建设战略规划的三个层面

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

关键词: 集团通信系统,企业呼叫中心系统,企业呼叫中心建设

内容概要:

集团通信系统、企业呼叫中心系统的战略规划是一个复杂的规划过程,企业呼叫中心建设更需要一定的时间和过程,需要全面分析企业所处行业的特点和竞争对手对集团通信系统、企业呼叫中心系统的采用和运作情况,以及企业内部整体经营战略、客户服务部门与其它部门...

正文:

[集团通信系统](#)、[企业呼叫中心系统](#)的战略规划是一个复杂的规划过程,[企业呼叫中心建设](#)更需要一定的时间和过程,需要全面分析企业所处行业的特点和竞争对手对集团通信系统、企业呼叫中心系统的采用和运作情况,以及企业内部整体经营战略、客户服务部门与其它部门的关系等来综合确定集团通信系统、企业呼叫中心系统的使命和目标。具体来讲,集团通信系统、企业呼叫中心系统战略涉及客户战略、业务规划和技术规划三个层面。



1、业务规划: 集团通信系统、企业呼叫中心系统的规划之本

业务规划主要是定位集团通信系统、企业呼叫中心系统提供的业务类型,如只是咨询和信息服务型主要为客户提供产品咨询和信息服务,还是售后服务型主要提供售后支持和服务,或电话营销型主要做产品市场推广、商机挖掘和电话销售,或外包型将自己的业务外包给专业的集团通信系统、企业呼叫中心系统。

不同的业务规划,将会形成不同的系统建设需求重点,如售后服务型主要是解决大量呼入和知识库的建设等,电话营销型的重点则是外拨和调查问卷管理、商机管理等,外包型则主要是考虑如何选择合适的服务提供商及如何协调相互的关系等。

2、客户战略: 集团通信系统、企业呼叫中心系统的规划之源

有些企业建立集团通信系统、企业呼叫中心系统,往往把工作中心放在关注集团通信系统、企业呼叫中心系统的技术和设备上,一开始就受非常大的局限。其实,建立集团通信系统、企业呼叫中心系统,尤其是企业呼叫中心建设,首先应该谈到的是企业客户战略,只有具备了清晰的客户战略,才能清楚地找准集团通信系统、企业呼叫中心系统的战略定位。

要实行客户战略,首先要分析我们客户的特点和企业所在行业的特点,逐步建立起“以客户为中心”的企业理念,确定如何建立市场营销体系?如何细分你的客户群?如何为不同的客户群提供差异化的策略?业务发展战略?客户关系建立与发展规划?以及客服中心定位成本中心/利润中心、与目标、客服中心制度和企业文化、客服中心管理和运营模式等。

3、技术规划: 集团通信系统、企业呼叫中心系统的规划之魂

技术规划则是根据客户战略和业务规划,考虑相应的技术实现策略,如接入方式规划是否考虑综合需要电话、传真、短信、web接入、email接入、视频接入等全部或部分接入方式,是需要自动外拨还是有人工外拨?是否需要Internet集团通信系统、企业呼叫中心系统?是集中建设还是分散建设等?

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