

了解企业呼叫中心系统的特点和优势，为中小型企业构建呼叫中心系统

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

关键词：企业呼叫中心系统

内容概要：

中小企业在构建企业呼叫中心系统时，往往需要考虑企业呼叫中心系统的建设成本、企业呼叫中心系统的部署难度和呼叫中心产品性能等多重因素。但市面上大部分企业呼叫中心产品建设成本高昂，同时部署和呼叫中心平台维护等隐性成本也居高不下，因此大部分中小企业...

正文：

中小企业在构建企业呼叫中心系统时，往往需要考虑企业呼叫中心系统的建设成本、企业呼叫中心系统的部署难度和呼叫中心产品性能等多重因素。但市面上大部分企业呼叫中心产品建设成本高昂，同时部署和呼叫中心平台维护等隐性成本也居高不下，因此大部分中小企业管理人员面对呼叫中心仅停留在“构想”阶段。



面对国内中小企业信息化平台的特点及现状，企业呼叫中心系统的低成本、易部署、多场景应用(客户服务、电话营销和语音通知等)和免维护等诉求将成为呼叫中心产品发展的主流趋势。对呼叫中心厂家而言，如何实现呼叫中心产品和中小企业信息化平台建设需求的紧密贴合和互动将成为一个重要问题。

中小企业在构建信息化平台的过程中，尤其是在构建企业呼叫中心系统的时候，不乏有许多困难和疑惑，而呼叫中心使中小企业的服务体系更加高效、灵活和规范。弈聪软件认为，面向中小企业的呼叫中心产品不仅可以解决企业与客户之间的通信问题，而且还可以构建客户服务和电话营销等业务应用场景，同时还应具有录音、报表和数据挖掘等多重监管机制。

首先呼叫中心系统可以实现企业与客户的零距离、无障碍沟通，快速响应客户各种业务需求，提高服务质量和员工工作效率，并为客户提供高效、个性和灵活的应用服务，促进客户满意度和忠诚度的不断提升。

其次呼叫中心系统可以帮助中小企业构建多元化个性化的营销体系，电话营销和数据挖掘可以为企业带来更多的销售机会和蓝海商机，不断增加中小企业的盈利能力。

第三，多场景业务应用是企业呼叫中心系统的一个特点，一个适应中小企业信息化需求的呼叫中心产品，不仅支持多种通信方式，而且还具有完善业务平台功能，通过不同模块的搭配和组合可协助中小企业构建不同的应用场景，如客服中心、电话销售中心和语音通知等。

第四，中小企业服务流程复杂多变，单一的语音通信方式已无法支撑现有的客服及营销体系。而基于软交换的呼叫中心产品可以解决中小企业面临的通信问题，除了支持常规的语音通信，而且还具有电子传真、短信和邮件等功能，企业管理人员可根据业务流程及客户特点灵活选择，如基于短信的客户关怀和市场营销。

第五，企业呼叫中心系统同时也是企业的客户服务管理中心，可很好的管理客户和工作人员，可协助管理人员实现客户服务的有效跟踪和管理，还需具有录音、报表和专业话术等多种监管机制，使客服人员的服务职业化、专业化和标准化。

通过上面五个方面的阐述，大家应该更了解企业呼叫中心系统的一些特点和优势了，更应该了解呼叫中心产品的特点必须紧密贴合国内中小企业对信息化平台的需求，建设成本、部署周期、性能维护和多场景业务应用已成企业级呼叫中心市场的主流诉求。同时呼叫中心厂家也应不断完善现有产品，实现产品、企业和受众客户三者之间的良性互动。

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