

企业在建设自己的企业呼叫中心系统，首要条件是关注系统的稳定性

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

关键词：呼叫中心系统

内容概要：

随着企业不断地摸索，建设自己的客服中心是很重要的，那就是要建立自己的企业呼叫中心系统。而建设的过程中服务系统的稳定性也是相当重要的。在呼叫中心系统的选型中，首先要关注系统的稳定性能。稳定性的要求体现在两个方面，即不间断运行的要求和性能的要求...

正文：

随着企业不断地摸索，建设自己的客服中心是很重要的，那就是要建立自己的企业呼叫中心系统。而建设的过程中服务系统的稳定性也是相当重要的。在呼叫中心系统的选型中，首先要关注系统的稳定性能。稳定性的要求体现在两个方面，即不间断运行的要求和性能的要求。

一般情况下很多呼叫中心系统，都是要求7*24小时不间断运行的，但有的企业是在一般的工作日之内运行的，这些企业都要求呼叫中心系统的稳定性很高，任何一个功能极大丰富的企业呼叫中心，只要稳定性不够，都不能让客户满意。包括以下部分：1、硬件如果发生故障，电话无法打进呼叫中心；2、CTI服务器如果发生故障，所有电话相关的软件无法工作；3、ACD如果发生故障，所有电话无法分配到坐席，也就是客户无法和坐席通话；4、IVR如果发生故障，所有电话进入呼叫中心后，无法听到自动语音，想和坐席通话也不可能；5、录音服务器如果发生故障，所有电话录音都没有了，对于电话营销的公司，录音丢失意味着销售成果的丢失；6、座席软电话如果发生故障，无法接听电话，无法进行坐席业务软件的操作，无法外拨电话。

对于企业来说，人员组织的成功是很重要的，呼叫中心系统稳定性强更是必要的。从客观角度来看就是留住用户的驻足。稳定性在呼叫中心系统运行中的一个最重要的指标。系统的稳定性固然是越高越好，但是更高的稳定性必然就必须付出更高的代价。一般来说，系统的稳定主要是由软硬件两部分组成，硬件和软件的设计合理性与产品化的程度，以及各功能组件与硬件的配合，设计时一体化的考虑都对系统的稳定性有很大的影响。

一般来说，前些年由于科技水平不是很高，在呼叫中心行业的标准还不统一的情况下，多厂商产品的集成，肯定会降低系统的稳定性，同时系统的恢复也是很复杂的过程。西安锐信在为客户提供的呼叫中心系统中，全部都在7*24小时不间断运行中，最早的用户已经运行了长达10年的时间，目前还在正常运行。呼叫中心系统可扩充性：企业应该首先考虑清楚，在呼叫中心运营的生命周期里，呼叫中心最大的座席可能是多少？这个厂商的平台能否方便、顺利地升级到这个规模。升级的成本和时间也要考虑。

LinkCallCenter呼叫中心系统具有良好的可扩充性，呼叫座席即可由现有的几个座席无缝扩充至200席。

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