

关键词：企业呼叫中心

内容概要：

笔者从2001年接触企业呼叫中心开始已经有12、3个年头了，也算是比较老的企业呼叫中心行业的从业人员了。之前一直做技术，做来做去发现企业呼叫中心就那么点东西，就会出现迷茫，尤其是在市场竞争如此激烈的情况下，尽管企业呼叫中心各个厂商时不时地提...

正文：

笔者从2001年接触企业呼叫中心开始已经有12、3个年头了，也算是比较老的企业呼叫中心行业的从业人员了。之前一直做技术，做来做去发现企业呼叫中心就那么点东西，就会出现迷茫，尤其是在市场竞争如此激烈的情况下，尽管企业呼叫中心各个厂商时不时地提出些新概念、新玩意，但也只是吸引眼球的招数，产品本身其实没什么变化，从这个角度来看，企业呼叫中心从当时的新奇事物已经变得家喻户晓了。但自从开始做产品之后，从另一个眼光看，其实企业呼叫中心行业这些年也在经历着不小的变化，尤其随着互联网以及移动互联网的发展和普及，越来越改造着人们获得知识、服务、商品等等的行为习惯，传统通过电话的方式获取服务的客服中心越来越无法满足客户的行为需求。



先说说技术的发展变化，因为企业呼叫中心在一开始出现时技术是推动行业发展的动力。诚如一些人讲企业呼叫中心分为第一代、二代、五代等，其实讲的是企业呼叫中心技术的发展，或者是完全站在一个企业呼叫中心中间件厂商的角度提出来的，一般是这么归纳的：

第一代：热线电话，没有企业呼叫中心中间件，可能就是一部或几部电话，甚至接入号码都不统一；第二代：板卡型企业呼叫中心，基于传统的语音板卡后面增加CTI的方式软路由排队控制呼叫及坐席的状态；第三代：基于传统PBX的企业呼叫中心，实际上在现在看来其实和板卡型企业呼叫中心差别不大，在CTI足够成熟的情况下，优势并不明显；在当时来看实际上为了区分大、中、小型企业呼叫中心的选择以及传统行业公司资金、面子的博弈问题而进行的选择；第四代：基于IP架构的企业呼叫中心，但实际上对于如果没有多媒体业务应用推出的话，实际上和基于电路的企业呼叫中心本质不大，只是在坐席分布等功能上有一定的优势，但也带来安全和语音质量的问题，当然随着中国宽带用户的普及，IP架构的企业呼叫中心确实有传统PSTN模式的企业呼叫中心无法比较的优势；第五代：基于IP架构（SIP协议）的多媒体企业呼叫中心，这个在第四代的基础上增加了一些业务上的思路、想法，比如视频、Web呼叫、电子传真、电子邮件等，但实际上真正用到全通道的企业呼叫中心的传统行业公司凤毛麟角，而且也更多的只是探索，对于传统行业公司来说真正能带来什么价值其实只有自身知道了。[NextPage]

当然估计还有厂家会再总结第六代、第七代等下一代企业呼叫中心的定义，比如把云计算结合起来，阐述核心服务器上应该是云计算架构的，但实际上目前云计算企业呼叫中心更多的是从商业模式上来阐述的，而对于绝大多数传统行业公司客户而言，实际上对于服务器是否是云计算的核心技术如虚拟化、并行计算等关注度并不大。

随着企业呼叫中心行业的发展，企业呼叫中心在各行各业逐步普及，这个时候传统行业公司客户的关注角度发生了极大的变化。在行业发展初期，大多数传统行业公司在建立企业呼叫中心动机更多的是竞争对手上了我也要上，企业呼叫中心的好处更多的是从厂商的咨询忽悠过程中得到的，至于建起来后究竟怎么用只好慢慢摸索。对于已经建好的企业呼叫中心传统行业公司，关注得更多是如何提高运营效率、如何提高客户满意度、如何节约成本、如何发展客户等等，于是统计报表、排班、监控录音、电销管理、业务培训、知识库、工作流等产品受到传统行业公司的热捧；对于仍未建立企业呼叫中心的传统行业公司对企业呼叫中心也不陌生了，也更为理性了，开始关注建立企业呼叫中心的意义、投入产出和日后运营的问题了。

再来说说市场的变化。行业的发展初期，金融、电信、政府等行业是最早建立企业呼叫中心的，而提供企业呼叫中心产品及平台的无非就是AVAYA、Alcatel、华为、中兴、Genesys等国内外知名的大传统行业公司。随着市场的发展，越来越多的行业 and 传统行业公司开始选择建设企业呼叫中心，这也带来了国内一批知名企业呼叫中心传统行业公司的发展，比如青牛、讯鸟、合力金桥等，在2002年-2008年都取得了高速的发展，同时也涌现了更多优质的企业呼叫中心平台提供商，包括商路通、华云天下等等，而传统行业公司的分布也逐步从北京、上海、深圳等一线城市扩大到了成都、天津、杭州等二线城市里。最近这两年，市场逐步出现饱和，业内人士普遍感到了些压力，产品的创新能力及传统行业公司客户的引导能力考验着厂商的智慧。

最后再说说企业呼叫中心的商业模式，这块的变化实际上是比较大的，尤其是2010年后所有厂商都在炒作云计算概念，乃至扩展到云企业呼叫中心。而传统行业公司也逐步在了解和尝试使用的过程中慢慢接受云企业呼叫中心这种新的使用模式。之前传统行业公司在想获得企业呼叫中心平台需要接触企业呼叫中心平台的技术提供商，并在选择方案后购买PBX、语音板卡、CTI服务器、IVR服务等等，并放在自己的机房内并由自己招聘的技术人员负责日常的维护，而云企业呼叫中心模式则是由企业呼叫中心平台厂商建设一套共享的平台并负责维护和升级，由众多的传统行业公司共享这套统一平台即可，不需要传统行业公司自己单独购买企业呼叫中心的软硬件设备，也不需要自己运维，只需要按月甚至按天的方式租用即可，这大大降低了传统行业公司建设企业呼叫中心的建设周期、建设难度和投资风险。据权威机构给出的行业趋势说明，云企业呼叫中心的租用模式逐渐将成为传统行业公司拥有企业呼叫中心的主流方式。

但不管商业模式如何变化，技术如何演进，传统行业公司决策要拥有企业呼叫中心前必须要认清企业呼叫中心的商业价值，靠传统的以电话方式为主的企业呼叫中心正在对传统行业公司失去吸引力，即便是加上电子邮件、Web呼叫等也只是相应的补充，这是远远不够的。企业呼叫中心要想更好更快地发展，必须要创新，以适应时代的发展。我们把眼光放广放宽一点，随着互联网以及移动互联网的发展和普及，越来越改造着人们获得知识、服务、商品等等的行为习惯，比如电子商务B2C和O2O等模式、微博、微信、QQ等社交化媒体，这都已经是现代人最常见的生活方式。而技术的发展也为互联网及移动互联网的发展提供了更快更多的便利，比如移动通讯3G及乃至4G的技术和普及、智能手机的普及、电脑、WiFi、宽带的普及等等，这必然促进企业呼叫中心必须与互联网和移动互联网进行紧密融合。

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