



中国通信网(12-12-05)



云计算结合呼叫中心 全面提升企业运营效能

中国通信网

时间：2012-12-05

信息来源：IT运维网

在庞大的互联网市场上，隐藏了无限商机，企业开拓这个市场时，呼叫中心是最佳的辅助工具之一。近年来，呼叫中心的发展不断进步，它不仅结合了最先进的云计算技术、突破硬件设备上的限制，更能创造、融合各种服务模式，全面提升企业的运营效能。

中国互联网使用量激增有助电子商务发展

在中国，互联网的使用量持续上升，对电子商务行业的发展有很大帮助。截至2011年12月底，中国网民已达到5.13亿，互联网普及率提升了4%，达到38.3%。在此环境下，我们深信呼叫中心是企业扩展互联网业务的极佳平台，并且享有各种运营上的灵活性。

以往只有大企业才能有能力和自建呼叫中心，因为一个设有几十个座席的呼叫中心，往往需要数十万、甚至是数百万人民币的建设成本，这是中小企业很难负担得了的。而随着云计算技术的普及，并且实现与呼叫中心技术的集成，中小企业利用较少的投资及管理成本享受更优越的呼叫中心服务成为可能。

虚拟化技术大幅降低投资成本

云呼叫中心的最大特色，是硬件、软件也通过虚拟化技术以服务的形式进行提供。目前知名的信息通信技术服务提供商第一线集团，已经有这样的成熟服务提供。对于IT成本不多的中小企业，只需向服务提供商支付一个基本的呼叫中心座席使用费，便可直接省去人员管理、维护IT系统的巨大时间及资金投入。



我们认为这种使用模式非常重要，使用该模式，IT人员不必每天检查众多服务器是否运作正常，他们只需专注个别使用平台的软件运作，及时调配企业数据中心的资源，最终可以让中小企业可腾出更多时间及资源，专注于日常的销售规划及企业运营上。

植入更多网络资源提高呼叫中心灵活性

传统呼叫中心的另一缺点是当企业销售高峰期过后，闲置的座席数目太多，令企业在管理、维护上面临很大的负担。云呼叫中心彻底解决了这个难题。由于软、硬件都通过虚拟化技术以服务形式来提供，可使得企业在空间及时间上都享有很大的弹性，中小企业可按运营的实际情况，随时向服务提供商要求增、减呼叫中心资源。同时，云呼叫中心也可植入更多网络资源，包括录音、监控、数据库等，让员工可实时找到多元化的数据，为客户提供专业的售前、售中及售后服务。

我们预计，企业借助云呼叫中心的优势来提升运营平台的整体工作效率和客户服务体验将是未来的大势所趋，从当前的网店、餐饮、娱乐、物流等行业纷纷使用云呼叫中心的案例上，我们也可看到这种趋势。只要企业运用得宜，我们有理由相信，云呼叫中心绝对可以成为他们的“盈利中心”！