



网络通信中国网(11-06-16)



[资讯中心](#) [新闻中心](#) [人物观点](#) [行业应用](#) [政府机构](#) [能源产业](#) [金融机构](#) [应用分类](#) [统一协作](#) [数字监控](#)

当前位置：网络通信中国网——中国下一代企业通信专家 -> 新闻中心 -> 市场分析

云计算为呼叫中心产业注入新动力

2011-06-16 13:31:43 来源:网络通信中国网 作者:【大 中 小】

关键词：云计算 呼叫中心

[融合通信应用调查](#) [需求登记](#) [产品选型](#) [在线投稿](#) [加入收藏](#) [发表评论](#) [推荐阅读](#)

云计算所掀起的信息产业革命浪潮正席卷全球，它所带来的不仅是技术的革新和设施的换代，更将带来全新的使用习惯和商业模式。

云计算所掀起的信息产业革命浪潮正席卷全球，它所带来的不仅是技术的革新和设施的换代，更将带来全新的使用习惯和商业模式。根据美林证券的预测，2011年，云计算销售收入将达到1600亿美元；而Forrester Research则预测，全球云计算市场规模将在2020年增至2400亿美元。

而另一方面，随着信息技术向企业经营活动的渗透日渐增强，呼叫中心渐渐向企业的销售和售前环节转移，呼叫中心正由成本中心向盈利中心转型，企业对呼叫中心的需求正释放出空前强大的活力。有咨询机构预测，2011年，中国的呼叫中心市场将逼近创纪录的450亿美元。

于是，一个新的问题随之产生：云计算对于呼叫中心的运营管理是否会有所帮助呢？

中小企业福音

当前，ICT技术和产业正朝着IP化、扁平化、多媒体、低碳节能、安全易用、统一协作等方向快速演进。作为ICT产业生态的一个组成部分，呼叫中心也正随着产业大势快速跃迁。在我们所熟知的云计算三大服务模式架构（IaaS、PaaS、SaaS）下，呼叫中心也正诞生出呼叫中心系统即服务（Contact Center System as a Service, CCSaaS）的全新模式。于是，吸收了云的理念，以及多媒体、IP化的潮流，下一代呼叫中心（Next Generation Contact Centre）正从神州大地拔地而起，红遍全国各地。

在众多需求中，中小企业对呼叫中心的需求尤为迫切。迫于有限的财务实力，中小企业对自建呼叫中心只能望洋兴叹，因为这种模式要考虑机房、电路、硬件、软件、操作流程等因素，初期硬件投入巨大，后期坐席升级也极其昂贵。而选择呼叫中心运营商的服务，则往往要保证足够的数量，如果数量偏少，那么中小企业需要支付额外的不必要开支。



网络通信中国网(11-06-16)

云呼叫中心的出现，缓解了中小企业的这一压力。在云模式下，呼叫中心可以做到硬件、软件虚拟化，并将接入、录音、筛选、监控等功能全部放入云端，网络资源可以做到按需配置、按需管理和调度。这样以来，工作人员无需知道后台运行几台服务器，只需在标准平台上安装软件，就可以灵活构建企业自己的呼叫中心，而且可以根据企业的业务和人员需求进行灵活扩展。这无疑将大大提高业务的上线速度，并保证良好的可扩展性。

IaaS和SaaS率先实践

作为IT服务外包领域的领军者，第一线安莱十分注重云计算技术的引入和实践。我们专注于为企业客户提供IaaS（例如为呼叫中心系统提供虚拟服务器的云端专属寄存服务）和SaaS服务（即CCSaaS，通过按月出租收费的形式帮助客户最大化地利用呼叫中心系统的价值）。

在IaaS方面，去年9月，第一线安莱联合Dell和VMware，共同推出了云端专属寄存服务（Cloud Dedicated Hosting, CDH）。云端专属寄存服务在配备戴尔虚拟化Equallogic网络存储解决方案的戴尔刀片服务器上运行，并利用VMware的vSphere提供基础设施即服务平台（IaaS），一种高性能、可扩展、按需的IT平台，快速、灵活地响应不断变化的业务需求。该服务主要针对中小型企业用户，帮助他们通过使用云端资源代替维护其自身的服务器、存储、操作系统和网络。

云端专属寄存服务是采用裸金属虚拟化（bare-metal virtualization），可在每个虚拟机上运行自己的操作系统，存储完全与硬件和其它虚拟机隔离，因而具有更好的安全与稳定性。此外，当发生服务器硬件故障时，该服务也可快速、自动重启虚拟机。而其提供的容错选项能在两个独立的服务器上同时运行两个虚拟机实例，并能进行不停机的无缝切换。

在SaaS方面，第一线安莱提供了独具特色的CCSaaS。在这一模式下，客户无需前期投资，以支付月租的形式即可享有世界级呼叫中心的设施及系统兼享免费维护；同时，易于配置、执行快速，能很快添加新的客服座席，不受能力及技术限制，随时享受卓越灵活性及简便扩展；而其开放平台可提供良好的兼容性，易于与现有的CRM和ERP系统整合；具备尖端电话操作解决方案，如IVR、远程通话录音和监控应用；同时提供无间断、全天候的技术支持。

当然，云计算呼叫中心从兴起到普及，也是一个渐进化的过程。例如，在标准化层面，云呼叫中心刚刚起步，产业链各主体和标准化机构需要在硬件接口、软件平台、服务形态等方面做出安排；而在运营模式、人才培养、行业协作和产业配套政策方面，无论是相关政府机构，还是各设备和服务供应商，也需要统一行动目标，加快云呼叫中心产业的扩张。