

关键词：企业呼叫中心,企业呼叫中心建设

内容概要：

企业呼叫中心大致分为两种，其一企业呼叫中心又称客户服务中心，是指综合利用先进的通信及计算机技术，对信息和物资流程优化处理和管理，集中实现沟通、服务和生产指挥的系统。企业呼叫中心作为企业直接与客户联系和沟通的前端，正是企业提升服务，了解客户需...

正文：

企业呼叫中心大致分为两种，其一企业呼叫中心又称客户服务中心，是指综合利用先进的通信及计算机技术，对信息和物资流程优化处理和管理，集中实现沟通、服务和生产指挥的系统。企业呼叫中心作为企业直接与客户联系和沟通的前端，正是企业提升服务，了解客户需求，提升客户满意度的有效武器。通过信息共享，能快速、准确地满足用户查询和申报服务，使服务量和服务质量都大大提高；而建立用户专属的服务档案和人性化的服务体系，能极大提升客户满意度，从而促进用户忠诚度。此外，利用企业呼叫中心建立的庞大客户资料库，企业还可以进行电话、网络推销和市场调查，挖掘潜在用户，真正使得企业呼叫中心从单纯的成本中心转化为利润中心。其二企业呼叫中心又称外呼营销中心，是指综合利用先进的通信及计算机技术，对大批量的号码进行外呼作业，可有效过滤无效号码，把接通的电话分配给座席，座席摘机即可和客户沟通，大大程度了减少了坐席人员的拨号及手动记录的过程，更多的时间让座席和客户去沟通，实现了外呼速度快，极大程度上提高工作效率，直接有效的转换成公司利益。

具体的讲，企业呼叫中心对企业有以下好处：

1、提升品牌形象，建立一站式服务平台

通过企业呼叫中心将企业内分属各职能部门为客户提供的服务，集中在一个统一的对外联系“窗口”，最终实现一个电话解决客户所有问题的目标。

2、提升工作效率，提高服务质量

企业呼叫中心能有效地减少通话时间，降低电话费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来电转接到正确的分机上，通过企业呼叫中心发现问题并加以解决。同时,自动语音应答系统可以提供7*24小时自动查询业务，将企业员工从繁杂的重复工作中解放出来，去管理复杂、直接和客户打交道的业务，提高工作效率和服务质量。

3、降低企业成本，节约开支

通过全国联网的企业呼叫中心以及先进的网络技术，企业可以组成全国性的内部电话网络，企业内部电话无需或者只需很少的费用，从而节约了大量的长途电话费用，为企业降低了运行成本。

4、选择合适的资源

根据员工的技能、员工的工作地点、根据来话者的需要、来话者的重要性、根据不同的工作时间/日期来选择最好的同时也是最可接通的业务代表。

5、提高客户服务质量

自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。在呼叫到来的同时，企业呼叫中心即可根据主叫号码或被叫号码提取出相关的信息传送到座席的终端上。这样，座席工作人员在接到电话的时候就得到了很多与这个客户相关的信息，简化了电话处理的程序。这在企业呼叫中心用于客户支持服务中心时效果尤为明显，在用户进入客户支持服务中心时，只需输入客户号码或者甚至连客户号码也不需输入，企业呼叫中心就可根据它的主叫号码到数据库中提取与之相关的信息。这些信息既包括用户的基本信息，诸如公司名称、电话、地址等，也可以按照以往的电话记录，以及已经解决的问题与尚未解决的问题。这样双方很快就可进入问题的核心。企业呼叫中心还可根据这些信息智能地处理呼叫，把它转移至相关专业人员的座席上。这样客户就可以马上得到专业人员的帮助，从而使问题尽快解决。

6、留住客户

一般地客户发展阶梯是：潜在客户→新客户→满意的客户→留住的客户→老客户，失去一个老客户，所受到的损失需要有8-9个新客户来弥补，而20%的重要客户可能为您带来80%的收益，所以留住客户比替换他们更为经济有效。企业呼叫中心集中公司的所有客户信息资料，并提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

7、通过精确服务，不断满足客户多元化的需求

不断地寻找、吸引新客户是营销的重要内容。企业呼叫中心可帮助企业建立专业的电话营销中心。座席人员通过点对点的沟通采集到大量的用户个人信息、需求信息及产品使用信息，从而形成用户数据库，并可通过积累的信息分析用户的需求特点，通过语音、电邮等用户方便接受的形式有针对性的为用户提供产品及服务，满足其个性化需求，理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

8、关注重点客户，提升客户价值

20%的客户创造80%的效益。企业呼叫中心可以对客户分级，进行有效的管理。关注重点客户的需求，对重点客户的反馈优先反应，找出重点客户的需要并满足他们的需要。企业呼叫中心提供客户信息，并根据业务分析等，帮助您判断最有价值客户，从而提高重点客户服务水平，达到留住客户的目的。

9、带来新的商业机遇

理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

由此可见，企业呼叫中心在市场竞争中扮演着重要角色，拥有企业呼叫中心无疑成为企业的一个重要砝码，使企业腾飞的一个助推器。

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