

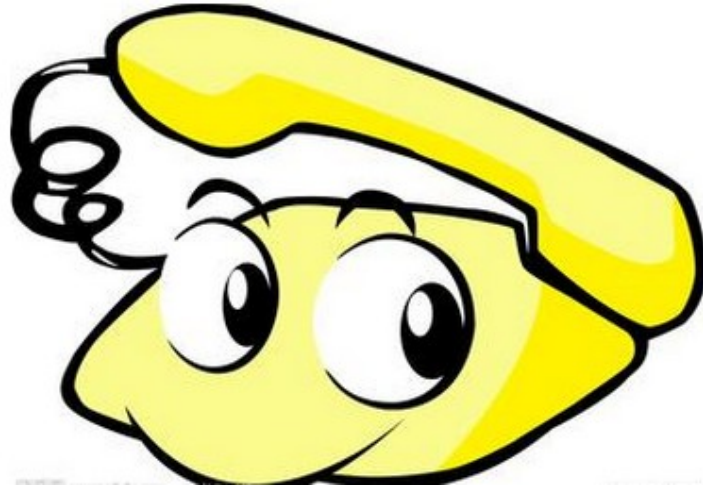
关键词：企业呼叫中心系统,企业呼叫中心

内容概要：

企业呼叫中心系统现在已经成为越来越多的大中企业成为了重要的一部分。企业呼叫中心是一个企业不管对外界还是内界联系的一个按钮，企业呼叫中心更是被越来越多的企业作为推广宣传，营销自己企业产品或者服务的重要途径。眼下互联网发展对电信、通讯企业的影响...

正文：

[企业呼叫中心系统](#)现在已经成为越来越多的大中企业成为了重要的一部分。[企业呼叫中心](#)是一个企业不管对外界还是内界联系的一个按钮，企业呼叫中心更是被越来越多的企业作为推广宣传，营销自己企业产品或者服务的重要途径。



眼下互联网发展对电信、通讯企业的影响不可谓不大。一方面是通讯手段即通道的影响；另一方面是数据。很多电信企业实际上最大的问题是在他们的网络上。从大数据中得到内涵和价值，是很重要的，特别是从刚才说到的多渠道，所以这里出现了几个层面的问题，对企业来说是一个挑战。

第一个层面，因为是多渠道，所以我们需要的是对每一个独立渠道，客户和企业之间的交互过程进行分析与了解。第二个层面是我们同时要同时对这些客户和企业之间的交流进行分析。这样我们才有可能知道一个完整图像，客户真正的需求是什么。

抓住客户的需求点，从多方面的考虑企业能为客户提供什么，客户是否会需要。实时地与客户接触在关键点，对客户的要求作出合理的反馈。知道是从哪而来，朝哪而去，这样的一个反馈，才是客户服务的真正关键所在，也就是对大数据的一个最大的价值。

呼叫中心建设的优势主要有：设置、扩容、升级要灵活、快速、低成本

企业的业务、流程、规模变化很快，与高端呼叫中心相比，企业的呼叫中心要能快速适应市场进行调整和变化。这就要求当呼叫中心需要进行调整时（如座席、IVR、ACD等），维护或管理人员就能根据需求方便地配置系统。因此，其系统管理工具不仅需要可以灵活地更改系统的各种设置，而且还必须简单、易学和易用。同理，如果升级扩容时长时间停止呼叫中心的运营，必然给企业带来损失。因此其升级扩容时，要能够简单的增加硬件和软件升级就可以实现。一个成熟的企业级呼叫中心的扩容在一天之内就可以完成，甚至几个小时。

呼叫中心对企业只是一个部门，这个部门与企业的其他部门协同工作，才能发挥它的作用。如果想尽可能一次解决客户的问题，这就需要呼叫中心与企业的电话系统融为一体，前台和后台可以协同工作。当需要设立非客服中心平台的专业座席时，可以方便地将普通分机电话升级为座席电话。

## 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