

关键词：企业呼叫中心系统

内容概要：

随着企业呼叫中心系统的不断普及，很多人以前认为的企业呼叫中心系统是一个贵族的产品，有的人说企业呼叫中心系统的建设成本高，企业呼叫中心系统的运营成本更高，这种概念在一些企业中没有了，这些问题也成了很多人渴望知道的内容，所以这里给大家介绍一些关...

正文：

随着企业呼叫中心系统的不断普及，很多人以前认为的企业呼叫中心系统是一个贵族的产品，有的人说企业呼叫中心系统的建设成本高，企业呼叫中心系统的运营成本更高，这种概念在一些企业中没有了，这些问题也成了很多人渴望知道的内容，所以这里给大家介绍一些关于企业呼叫中心系统的内容。



一、运营问题

企业呼叫中心系统特别是客服型企业呼叫中心系统、与ERP和CRM等IT系统不同，需要有专门的运营部门，而对于许多中小规模企业呼叫中心系统初始阶段在这方面是零，既要进行系统选型，业务流程梳理，还要搭建运营部门，很难保证需求的准确性，而需求的准确性是保证自建型企业呼叫中心系统成功的关键。

二、选型难度

这个难度来自三个方面，第一个是在招标的时候，发标企业在企业呼叫中心系统建设和运营方面经验缺乏，甚至没有经验；第二个是企业呼叫中心系统系统复杂，包含通信系统和IT系统，企业不可能是IT方面的专家，而通信系统的技术门槛远大于IT系统。第三个是厂商在投标过程中可能过度承诺，很多厂商抱着先把单子拿下来的想法来应标，过度承诺自己的能力，拉高企业的期望，在项目建设的初期就埋下了地雷，等客户发现问题，已经上了贼船，变更决策需要付出巨大的沉没成本，只好退而求其次。这三个因素造成企业呼叫中心系统的选型成本很高，企业要花费大量的时间来规划自己的业务，来学习企业呼叫中心系统技术，考察业内的成功案例，才能找到真正适合自己的厂商。

三、建设成本问题

随着企业呼叫中心系统规模的增大，单个坐席的建设成本是递减的，这是由于企业呼叫中心系统的建设是有一个起步价的，而这个起步价是和坐席规模无关的，大规模的企业呼叫中心系统摊薄了这个成本。同时，为了今后的业务扩展，系统规划的时候必须考虑平滑的升级，预留处理能力。当然，“7777企业呼叫中心系统搬回家”，市场上也出现过许多通过功能减项来实现超低成本的建设方案，但基本上都是过眼云烟，鲜有成功的案例；中小规模企业呼叫中心系统麻雀虽小，但五脏俱全，在功能上是马虎不得的。

四、系统的升级换代

随着公司的业务发展，中小规模企业呼叫中心系统将面临两方面的挑战，一方面是系统规模的扩大，另外一方面是业务流程的调整，这些挑战不可避免带来系统的升级换代，而对于中小规模企业呼叫中心系统来说，这又将是一笔不菲的费用。

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,MSSQI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