

## 呼叫中心让电子商务焕发新活力

2011年05月09日 15:07

来源：通信产业网

0人参与 0条评论 [打印](#) [转发](#) [字号](#) [T](#)

【通信产业网讯】电子商务产业的异军突起，正在成为经济发展的新亮点。从国家层面来说，“十二五”期间，电子商务将被列入战略性新兴产业的重要组成部分，而从消费者角度来说，电子商务所带来的便捷性和经济实惠，正吸引着越来越多的人参与其中。

在电子商务不断深入发展的今天，成功的电子商务企业中，呼叫中心的作用至关重要。对此，第一线安莱公司就表示，由于一些网上商店不能提供完善及专业的客服，使很多消费者常会遭遇不愉快的网上购物体验，从而降低了客户在该网店的重复购买率。

因此，选择适合自己的呼叫中心便成了电子商务企业发展的关键一环。作为领先的信息通信技术服务提供商，第一线安莱的外包呼叫中心服务就可以帮助企业运营外包呼叫中心，从而提升业绩。

### 电子商务与呼叫中心走向融合

不管企业规模的大小，呼叫中心都可以帮助其提升销售效率和用户体验。尤其在近年来互联网和通信技术的快速发展下，呼叫中心的多级交互式语音导航、自动呼叫分配(ACD)以及客户关系管理(CRM)系统，可以很好地构架出为客户服务的平台，有效弥补电子商务在互动交流方面的“短板”。

事实上，呼叫中心不只是一个电话交互中心，网购客户采取的交互方式可以是电话、即时通信、网络电话(含未来的3G语音与视频交互)、短信或邮件等。

此外，要真正实现电子商务与呼叫中心的融合，还需要进行电子商务的“全程”整合，如：呼叫中心、ERP、进销存、CRM、仓储、物流系统等等。这样一来，呼叫中心与诸多系统的整合就成了其行之有效的关键所在。

如此种种，也给企业建设呼叫中心提出了挑战，不过传统呼叫中心初始建设成本高、项目周期长、而且很复杂；此外，企业的服务流程也会随着业务发展不断调整，而传统呼叫中心系统结构同样需要随时调整。这些都使得电子商务企业要构建一个良好的呼叫中心并非易事。

为此，第一线安莱推出了低投入、低风险的外包呼叫中心服务，帮助开展电子商务平台的企业面对的呼叫中心难题。目前，第一线安莱呼叫中心的主要客户包括麦当劳、吉野家、English Town(英孚教育)、交通银行及TVB PAY VISION(无线收费电视)等。

### 吉野家成就呼叫中心应用典范

作为一家享有百年历史的著名日本牛肉饭专门店，吉野家门店规模的不断扩张，特别在北方的一些主要城市都有覆盖，它已经满足了集团订单外送的地理条件。

对于吉野家这样的连锁餐饮企业来说，若该连锁餐饮企业覆盖城市比较多，则可以成立集团的外送中心，以专业的呼叫中心来接待订餐电话，再利用现代的信息通信技术，将信息反馈至门店，从而迅速送单至客户。这样一来，其外送中心很显然能为餐饮企业形成一个新的利润增长点。

但是对于餐饮连锁企业来说，要求其投入巨资成立专门的呼叫中心需要周详考虑，一方面餐饮业的资金应该用于门店的扩张，另一方面，要运营成功一个呼叫中心绝非易事。

结果，吉野家选择了与第一线安莱合作，利用第一线安莱专业的外包呼叫中心服务成立外送中心，开展其订单外送的业务。第一线安莱的外包呼叫中心根据吉野家需求定制，由经验丰富的呼叫中心管理团队设计并开展运营，加上按订单收费的灵活付费方式，实现了低投入、低风险的外包呼叫中心建设，而吉野家每得到的每一笔外呼订单，便意味着一笔新增收入。据统计，此举预计可为北京吉野家带来10%业绩的提升。

尽管吉野家是一家传统连锁餐饮企业，但它所应用的呼叫中心对于那些立足传统行业、并欲拓展电子商务的企业同样适用。因为第一线安莱的外包呼叫中心通过网络平台、短信平台、在线工具等，做到真正的联络中心，而非传统的呼叫中心。 ●