

雲端結合呼叫中心 全面提升企業營運效能

2013/01/07 - 賴姿倩

龐大的網際網路市場隱藏了無限商機，像Social CRM需求越來越多，但許多公司仍舊需要通過電話來與客戶保持聯絡並提供幫助。只是，建立一個客服呼叫中心成本太高，而且在用戶體驗和訊息化方面也無法跟上現在的互聯網發展進程。

企業在開拓此市場時，呼叫中心是最佳的輔助工具之一。而近年來呼叫中心的發展不斷進步，結合了最先進的雲端技術，突破硬體設備上的限制外，更能創造、結合各種服務模式，全面提升了企業的營運效能。

大陸網路使用量急增 電子商務蓬勃發展

在大陸，網際網路的使用量持續上升，而電子商務也持續蓬勃發展；截至2011年12月底，大陸網民的數目已達到5.13億人口，網際網路普及率提升了4%，達到38.3%。在這個情況下，相信呼叫中心是企業擴展電子商務事業的最佳平台，並享有各種營運上的靈活性。



放大

以往只有大型企業能負擔呼叫中心的建置與營運成本，一個設有幾十個座席的呼叫中心，往往需要數十萬、甚至是數百萬的設置成本，這是中小企業未必能負擔的IT項目；而隨著雲端應用的普及化，近來亦整合到呼叫中心之上，中小企業可利用較少的投資及管理成本，便可得到集團等級的呼叫中心服務。



雲端運算平台衍伸出許多服務新商機。

虛擬化技術 大幅降低投資成本

雲端呼叫中心的最大特色，是硬體、軟體也可透過虛擬化技術來節約成本，對於IT成本不多的中小企業，只需向服務供應商繳付基本的呼叫中心座席使用費，直接省卻人員派遣管理、維護IT系統的成本及時間。

這種使用模式對企業有顯著的效益，IT人員不必每天檢查眾多伺服器是否運作正常，他們只需專注個別使用平台的軟體運作，調配企業數據中心的行動，讓中小企業可騰出更多時間及資源，專注於日常的銷售規劃及營運上。

植入更多網路資源 提高呼叫中心靈活性

傳統呼叫中心的另一缺點，是當企業銷售高峰期過後，閒置的座席數目太多，令企業在管理、維護上面臨很大的負擔。雲端呼叫中心便徹底解決了這個難題，軟、硬體都透過虛擬化技術來控制，令空間及時間上都享有很大的彈性，中小企

可按營運的實際情況，隨時向服務供應商要求增、減呼叫中心使用的IT資源。



雲端呼叫中心也成為許多企業在服務客戶選擇之一。

同時，雲端呼叫中心也可植入更多網路資源，包括錄音、監控、數據庫等，讓員工可即時找到多元化的資料，為客戶提供專業的售前、售中及售後服務。

企業借助雲端呼叫中心的優勢，提升營運平台的整體工作效率和客戶服務體驗將是未來的大趨勢，從現時的網店、餐飲、娛樂、物流等行業紛紛使用雲端呼叫中心便可略知一二。企業只要運用得宜，雲端呼叫中心絕對可以成為他們的「盈利中心」。

第一線集團將現有在北京、上海、廣州的5個呼叫中心據點結合雲端數據中心的雲端平台與技術，提供許多知名企業在大陸以有效成本開拓內需市場。