

系统规模有哪些？

产品名称	系统规模有哪些？
公司名称	陕西佰灵通通信技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	陕西省西安市高新区天谷八路211号环普科技产业园G4幢研发楼1—1
联系电话	02936208888 13227777510

产品详情

如今呼叫中心系统是企业客服中心*为常见的配置，一般企业都会根据自身业务的需要，来搭建不同坐席规模的呼叫系统，而根据业务数量与坐席规模的不同，其也会分为大、中、小型这类不同的系统搭建方案。因此选多企业在搭建客服呼叫系统时，需先要确定自身客服中心的规模，从而选择合适的搭建方案。

（一）呼叫中心系统规模

呼叫中心系统

1、大型呼叫系统规模：

1

目前一般认为企业坐席数量超过100就属于大型客服规模，*典型的就大型政府单位或是跨国企业，但对于一些业务量较多的服务类或电销类企业来说，其坐席往往都会达到上千位。一般这类企业的呼叫系统配置较为庞大，而且对人力物力的投资都很高，在系统功能上基本不会存在任何问题，因此企业一般都会将搭建的重点放在稳定性上，只有稳定性达到要求，才能实现大型坐席规模的呼叫场景稳定运行。

2、中等型呼叫系统规模：

1

中等型呼叫系统规模是指100坐席以内，但是大于50个坐席的客服规模，这类中型呼叫系统结构比较简单，功能上也能够满足各类企业日常工作的需求，并且投资需求比较少，因此这类规模的呼叫中心系统是

比较受中小型企业所接受的。目前热门的一些呼叫中心厂商所开发的系统大多都是这种类型，其扩容能力较强，能够十分便捷的根据用户需求来增加相应的功能等，是一种投入小，灵活性强，使用上也非常便捷的呼叫系统。

3、小型呼叫系统规模：

1

小型呼叫系统规模则是指50坐席以内的企业客服中心规模，其系统功能、使用与中等类型系统规模大致相同，只是数据服务器、坐席设备等部件上的数量与容量相应的减少一些。在投入上来讲，小型呼叫中心系统适合那些业务量不太大的企业，而这类小规模类型的系统*关键是在其扩容能力上，由于中小型企业的业务发展规模较快，因此在搭建呼叫系统时*主要是看其后期面对业务量扩展时的坐席及功能的扩容能力。

（二）不同规模呼叫中心系统搭建解决方案

在系统搭建上，大型政府单位、或国有企业、跨国企业一般都是采用自建的形式，这类方式更适合资金雄厚、对系统功能、稳定性要求较高的前提下采用。如果企业不想前期投入过多的人力物力资源，也可以选择采用外包或者托管的呼叫服务模式，一些呼叫中心服务商会给企业提供完整的软硬件设备以及后期更新维护工作，企业只需要按需按量定时付费即可。

目前市场上*热门的“云呼叫中心”就是典型，在这种云服务模式下，各类服务商在坐席功能上都是采用大型呼叫系统规模的基础上来进行搭建，而在使用上支持按需按量来对其他中小型规模的企业提供服务，因此其搭建方式十分灵活，既能够满足上千个坐席的大型企业采用，也可以支持只开通几个坐席的小型公司，不存在使用门槛，能够满足所有类型的企业需求。而对于中小型规模的企业来讲，采用云呼叫系统搭建方式*大的优势在于能够减少前期人力资金的投入，为企业减轻负担的同时，就算是少量的坐席也能够专业的技术维护支持。

感兴趣的朋友可以微信或来电联系，来电请说在顺企网看到的，谢谢！