

自助云呼叫中心的意义，从客户的价值出发

产品名称	自助云呼叫中心的意义，从客户的价值出发
公司名称	深圳自助时代科技有限公司
价格	300.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市南山区留仙大道云谷创新产业园云网孵化楼3F
联系电话	075533941315 13798404686

产品详情

自助云呼叫中心的意义，从客户的价值出发

20世纪90年代中后期，呼叫中心的概念开始进入中国。凭敏锐的嗅觉，华为早在93就开始进入寻呼的市场。07年，针对呼叫中心板块，华为端到端的团队发展到2000人。呼叫中心市场的发展令人叹为观止！

华为的呼叫中心总监王强曾在CTI论坛提到，华为坚持走一体化道路。不同一般意义上的一体化，华为是从客户价值的角度出发，走了一体化道路。他还提到，为实现客户价值推出定制服务，才能为客户提供差异化的竞争手段。呼叫中心的市场潜力

纵观欧美日本等国，制造业带来大量产值促进综合国力提升，经济成熟到一定阶段时，服务业必将大行其道。呼叫中心的意义显而易见。我们简单地从人口基数来看，你都不难发现服务业的市场潜力不容置疑。当然，呼叫中心绝非简单地，只运用于服务行业。如以呼入为主的客服中心为例，制造业、商品流通行业，汽车4S店，酒店服务、医疗服务，旅游票务等。以呼出为主的电话中心广泛应用于电子商务、金融保险、房地产等行业。关于呼叫中心未来的思考呼叫中心发展到今天，它的意义已不再是90年代末，为了简单地解决客户客服系统要求。呼叫中心有一些新使命，比如拓展成为一个信息服务中心，或者成为一个营销中心。客户如何能通过这样的手段，使企业与其他的企业之间形成差异化的竞争力？其中很关键的一点，就要求呼叫中心能为客户这种差异化的竞争力提供个性的定制服务，帮助用户最终实现他的客户价值的深度运营。

如何做好这个定制呢？定制并非简单地听从客户。呼叫中心的厂商要以用户为中心设计流程，核心要求就是从用户出发，加上业界实践的判断和经验，最终再反馈给用户。这样才能帮助客户实现定制灵活。

需要注意的是，定制服务一定是在较高水平上实现的，需要稳固的流程保障。各大呼叫中心品牌提供的自建式、托管式、外包式服务中，显然，自建式是最能帮客户进行高水平定制的。而且一个较好的定制服务的提供，一定依赖于一个较好的定制平台的架构，需要有扎实的基础。如今，各行各业深受互联网冲击，外加宏观调控的影响，客户诉求改变、竞争方式多样、价格硝烟此起彼伏，大陆市场可谓风云突

变。每一个企业，在面临市场转变时，一定会遇到一个影响企业前景与生死的鸿沟。如何帮助客户跨越这个鸿沟？针对客户关心的极细微的细小的市场，提供关键的技术和产品，帮助客户把握足够多的细分市场以后，客户才能真正掌握市场，具备更多的竞争资本。所以，成熟的呼叫中心提供的不是一个单独的产品，而是提供了一整套的一体化的解决方案，让客户突破这个市场。这也正是深圳自助时代持续努力的方向，把软硬件产品转变为提供给企业的服务，为用户提供一体化的解决方案，帮用户突破市场！
你需要什么样的呼叫中心？

最后，一个企业是否需要呼叫中心，需要什么样的呼叫中心，有三个方面的问题是你必须思考的。一是客户市场。企业产品要想实现和其他企业形成竞争甚至超越对手，客户市场是重中之重。而客户，无非是从寻找到成为，再到维护。拥有满足企业自身个性化需求的呼叫中心是非常重要的手段，包括营销系统、CRM系统、客服系统等等。这是所有企业必须去思考的问题：你需要定制什么样的呼叫中心为你的客户提供更好的服务。

二是开放性的商务模式，开放是要基于客户价值的。企业的开放能为客户带来价值，才是一个真正的开放系统。深圳自助时代在这一块做了非常多的工作，并不是简单地保证系统能够彼此对接，接口标准，而是专业高效的服务来保证随时为用户解决对内对外的价值增量。不仅仅是优质产品，配套专业的服务才能更好地实现企业内外部系统对接、以及业务处理的完全连贯。

第三方面，跟上社会大趋势，节能减排、绿色环保。从传统意义来讲，一个为企业量身定制的呼叫中心无论从占地还是能耗上都可以通过设计做到更优，会给企业带来很大的好处。如果你正在从事的行业或者你的目标行业是需求规范化和扩大化的，你可以及早考虑建立自己的呼叫中心系统；如果你已经建立了自己的呼叫中心，却在后期使用中出現很多疑难问题，你应该尽快考虑更换呼叫中心系统，你将受益匪浅。

深圳自助时代科技专注于企业级呼叫中心市场，行业应用非常广泛，在各行业都有成功案例，为企业提供高稳定性的呼叫中心及最适合企业的呼叫中心解决方案。

深圳自助时代科技有限公司专业为企业提供自建呼叫中心、托管呼叫中心、云呼叫中心系统、企业400电话、无线固话，短信服务、靓号等通信服务。

自助时代通信服务商全体员工将竭诚为您服务

长期欢迎您的随时咨询与关注：

手机/QQ/微信统一业务号码：13798404686 / 0755-61903456，全国统一咨询服务热线：400 611 3699