

## 传统呼叫中心转型全渠道蚂蚁客服云平台迫在眉睫

产品名称	传统呼叫中心转型全渠道蚂蚁客服云平台迫在眉睫
公司名称	深圳自助时代科技有限公司
价格	.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

## 传统呼叫中心转型全渠道蚂蚁客服云平台迫在眉睫

近日，工信部在《工业和信息化部关于进一步防范和打击通讯信息诈骗工作的实施意见》(以下简称《实施意见》)中要求，大力整顿和规范重点电信业务，2016年11月底前，各基础电信企业要全面完成语音专线和“400”等的排查清理。

此《实施意见》的横空出世，无疑给传统呼叫中心行业一拳重击，让非法400呼叫中心走上了末路。据某运营商高管透露，为了强有力的打击非法400呼叫中心，包括电信、联通、移动在内的所有运营商接受主动呼出收入为零的现实，大力整治非法改号、非法传递有害信息的市场行为。同时进一步加大对新申请企业的资质审核，将从根源上杜绝非法400呼叫中心的存在。

其实，此政策的出台不仅是对之前非法传统呼叫中心一次整顿，更是让很多合法呼叫中心意识到传统服务营销模式转型迫在眉睫。随着移动互联网的迅猛发展，消费者与企业的沟通渠道已不再局限于电话沟通，而是通过多种渠道、多种方式来完成企业与消费者之间的沟通。

呼叫中心整顿期，需借助其它渠道完成客户营销服务工作

随着相关部门对呼叫中心整顿的开展，各大运营商、以提供呼叫中心服务为主服务商等也开展了一系列的自查及协查工作。在此过程中，很多企业及平台的受到了不同程度的影响。很多企业纷纷表示，由于以前自己的疏忽导致相关手续并不是很齐备，造成了现在无法外呼的问题产生。由此带来的问题越发严重，使很多以外呼方式开拓市场及服务客户的企业，不得不面临市场无法开拓、客户无法服务的局面。

在这样一种情况下，就迫使很多企业纷纷通过微信、QQ等在呼叫中心之后产生的新兴渠道进行市场开拓及客户服务工作。比如，通过微信、营销QQ搭建在线客服系统做好营销服务工作。而一直依赖于传统呼叫中心开展业务的公司，对于这种突然的变化还需要一定的适应。这对于某些企业来说是一种挑战，因为这是对公司营销及客服工作内容、方式、团队的又一次调整。

自助时间科技有限公司近日也将推出全渠道蚂蚁客服云平台系统，以一体机为载体，不仅可以技术上帮助企业完成平台的搭建对接，更有专业的团队能够帮助企业高效、快速的完成从传统呼叫中心转型成为全渠道蚂蚁客服云平台统一营销服务平台模式的服务体系。

移动客服已然出现，呼叫中心不再是唯一渠道

随着移动互联网技术及硬件设备的快速发展，电话沟通已经不再是唯一沟通渠道。包括移动网站、第三方APP如QQ、微信、微博等的出现和崛起，使网络沟通更加便捷。同时由于沟通渠道的不断拓展，也使用户对企业在营销服务效率的要求上也不断攀升。这就需要企业在微信、QQ、400电话、网站、APP等众多渠道同时部署自己的在线营销服务系统及人员，只有这样才能够满足来自不同渠道用户的需求，完成企业对用户的各项营销及服务工作。而400呼叫中心也将从原来的主力渠道变成众多渠道之一。

据某研究机构分析，到2017年中国SaaS客服市场中全媒体客服需求的企业数将达到12.3%，而语音呼叫中心模式的客服工作将从2014年的80.6%下降到68.1%。

## 沟通方式平行运营，全渠道蚂蚁客服云平台统一营销服务大势所趋

从技术角度来说，微信、QQ、400电话、网站、APP等众多渠道基本属于平行运营的沟通方式。如想进行全渠道蚂蚁客服云平台统一营销服务，就需要将所有渠道整合到同一平台进行管理，可以说所有渠道进行统一、高效的管理将是未来发展的新方向。而从目前SaaS客服市场的角逐者们来看，大部分平台都已经实现了微信、400电话、网站、APP等渠道的统一接入和管理，比如之前提到的智齿、小能、网易七鱼等，而云软ImCC更是将营销QQ接入了自己的全渠道蚂蚁客服云平台统一营销服务平台。

除此之外我们不难发现，在企业与用户沟通的过程当中，会有更多的功能需求需要对接。比如工单系统、CRM系统、OA系统等第三方常用高效办公及营销应用。只有这样才能够完全满足企业日常经营过程中的全网接入、全网服务、全网营销的需求，为客户提供更加高效、优势的营销及服务。

所以说，传统呼叫中心政策收紧，从某种角度上来说正是促使传统服务营销模式快速转型的契机。抓住机会不仅不会让企业的营销服务工作遇到困扰，恰恰相反会给企业带来更多的商机，帮助企业实现传统呼叫中心营销服务模式到全渠道蚂蚁客服云平台统一营销服务模式的快速转型。

深圳自助时代科技有限公司专业为企业提供400电话、手机彩铃、挂机短信推广宣传、无线固话、蚂蚁客服云平台、云外呼系统、云呼叫中心、托管呼叫中心、自建呼叫中心等通信系统服务产品

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