关于电话机器人的采购须知

产品名称	关于电话机器人的采购须知
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

呼叫中心具体可分为三大类：自建呼叫中心、托管呼叫中心、外包呼叫中心。这三者主要区别是：自建呼叫中心，企业全权负责；托管呼叫中心，是企业自己拥有人工座席，只需要租用呼叫中心系统即可；外包呼叫中心，全权交给外包公司。来分析针对中小型企业如何选择合适的呼叫中心。托管呼叫中心对中小企业的优势：1、系统开通时间成本低，无需支付系统建设成本：系统建设周期缩短，系统部署灵活，基本上1——2到工作日即可开通，座席没有空间限制，可放置在任何数据网络和电话网络畅通的地方。用户可用托管型呼叫中心根据需求快速开通呼叫中心业务，省去繁杂的呼叫中心系统开发、设备选型等，而且可随时关停业务。2、运维也由托管呼叫中心公司负责：呼叫中心系统涉及通信技术和IT技术等多方面的集成技术，对具有一定规模的呼叫中心，运营维护难度大，对运维团队要求较高。而托管型呼叫中心公司一般具有相应的运维技术员，他们可提供专业良好的运营维护，保障系统稳定运行。3、托管呼叫中心提供整体呼叫中心解决方案：根据客户需求来提供提供合适的个性化的解决方案。托管呼叫中心存在的劣势：运营成本较高：托管型呼叫中心的设备、运维人员、管理可以是托管型呼叫中心公司的，随着呼叫中心运营的持续，运营成本会大大超过自建呼叫中心的初期建设投资。对有呼叫中心经验的企业优势不突出，在其传统呼叫中心业务层面托管服务优势不明显。呼入语音导航功能(IVR)：客户来电时实现语音自动引导服务，呼入流程自行设计，可自由编辑各种语音文件、设定自动语音应答流程，可实现24小时电话自动语音咨询服务，使用户能随时得到企业的信息服务，查询级数不受限制，在听取语音导航过程中客户还可随时转接到人工进行接听。流程中可设置将来电呼叫转移到第三方电话(如手机)，分别设置上/下班流程（指定时间流程），自动区别会员/非会员来电转不同流程，来电留言。选择自建呼叫中心还是托管呼叫中心、外包呼叫中心，主要取决于企业自身的需求以及企业的规模，一般来说，政府、银行、大型企业等对呼叫中心要求较高的单位，可选择自建呼叫中心。这样主动权在自己手上。对中小企业，对成本很是在意，对呼叫中心其他方面要求次之，可选择托管型呼叫中心、外包型呼叫中心。