

小型呼叫中心的發展趨勢

作者：冠宇國際 陳銘宏 副總

● 呼叫中心簡介

“呼叫中心” (Call Center) 又稱為客戶服務中心，是一些公司或企業為服務客戶而設立的。早在 80 年代，歐美等國的電信企業、航空公司、商業銀行等為了密切與客戶聯繫，應用電腦的支援、利用電話作為與客戶交互聯繫的媒體，設立了“呼叫中心”，也可叫做“電話中心”，實際上就是為客戶服務的“服務中心”。

早期的呼叫中心，主要是為了諮詢服務的作用。開始是把一些客戶的呼叫轉接到應答台或專家。隨著要轉接的呼叫和應答增多，開始建立起互動式的語音應答 (IVR) 系統，這種系統能把大部分常見問題的應答由機器、即“自動電腦語音”應答和處理，這種“呼叫中心”可稱為是第二代呼叫中心。

現代的呼叫中心，應用了電腦電話集成 (CTI) 技術使呼叫中心的服務功能大大加強。CTI 技術是以電話語音為媒介，客戶可以通過電話機上的按鍵來操作呼叫中心的電腦。接入呼叫中心的方式可以是客戶電話撥號接入、傳真接入、電腦及數據機 (MODEM) 撥號連接以及網際網路網址 (IP 位址) 訪問等，客戶接入呼叫中心後，就能收到呼叫中心任務提示音，按照呼叫中心的語音提示，就能接入資料庫，獲得所需的資訊服務。並且存儲、轉發、查詢、交換等處理。還可以通過呼叫中心完成交易。

“呼叫中心”把傳統的櫃檯業務用電話自動查詢方式代替。“呼叫中心”能夠每天 24 小時不間斷地隨時提供服務，並且有比櫃檯服務更好的友好服務介面，客戶不必跑到營業處，只要通過電話就能迅速獲得資訊，解決問題方便、快捷、增加客戶對企業服務的滿意度。

● 呼叫中心特點

呼叫中心的技術是通過電話系統連接到某個資訊資料庫，並由電腦語音自動回應設備或人工座席將客戶需要檢索的資訊直接播放給客戶。其傳統的接入媒體是指語音電話，隨著技術的進步，接入媒體的形式擴展到視頻、電子郵件等形式，逐步發展成一種“資訊中心”，使客戶能夠容易地獲取各種所需的資訊。

● 呼叫中心的種類

典型的呼叫中心包含了電信訊號處理、自動話務分配、自動語音應答、呼叫、網絡和資料庫整合等多種複雜的技術。

提供基於交換機方式的廠商傳統上是生產專業交換機的廠商。80 年代以來, 交換機廠家採取了以下發展策略: 在增強線路能力的基礎上開放交換機的控制介面, 以標準的軟、硬體格式提供 CTI -Link, 集成成熟的語音產品作為語音服務平臺。因此此方案走的是一條基於 CTI -Link 標準、專業通信和電腦廠家利用各自優勢分工合作的路。

與此同時, 基於電腦方式的語音板卡以超乎尋常的速度發展起來了。由於電腦的價格優勢和軟體發展人員的數量優勢, 在不到十年的時間裏, 語音卡發展了語音、傳真、信令、匯流排等全系列產品, 並形成了幾個語音匯流排標準, 在一些需求巨大的自動語音市場完成了一些成功的應用, 如自動總機、語音查詢、傳真回復等。這種 CTI 技術的發展是由語音卡生產廠商(如 Dialogic、NMS 等)和應用軟體發展商共同推動的。

在建立具體的呼叫中心系統時, 主要有兩種實現技術可供參考:

- (一) 基於交換機方式: 由交換機設備完成前端的語音接續, 即客戶的電話接入; 處理能力較大, 性能穩定, 適於建構規模超過 50 個座席以上、較大的呼叫中心系統, 但同時成本也較高, 一般的企業無法承擔。
- (二) 基於電腦語音卡方式: 由電腦通過語音卡整合, 完成對客戶撥入呼叫的控制。處理規模較小, 性能不太穩定, 適於建構規模較小的系統, 其優點是成本低廉、設計靈活。

● 呼叫中心應用的發展趨勢:

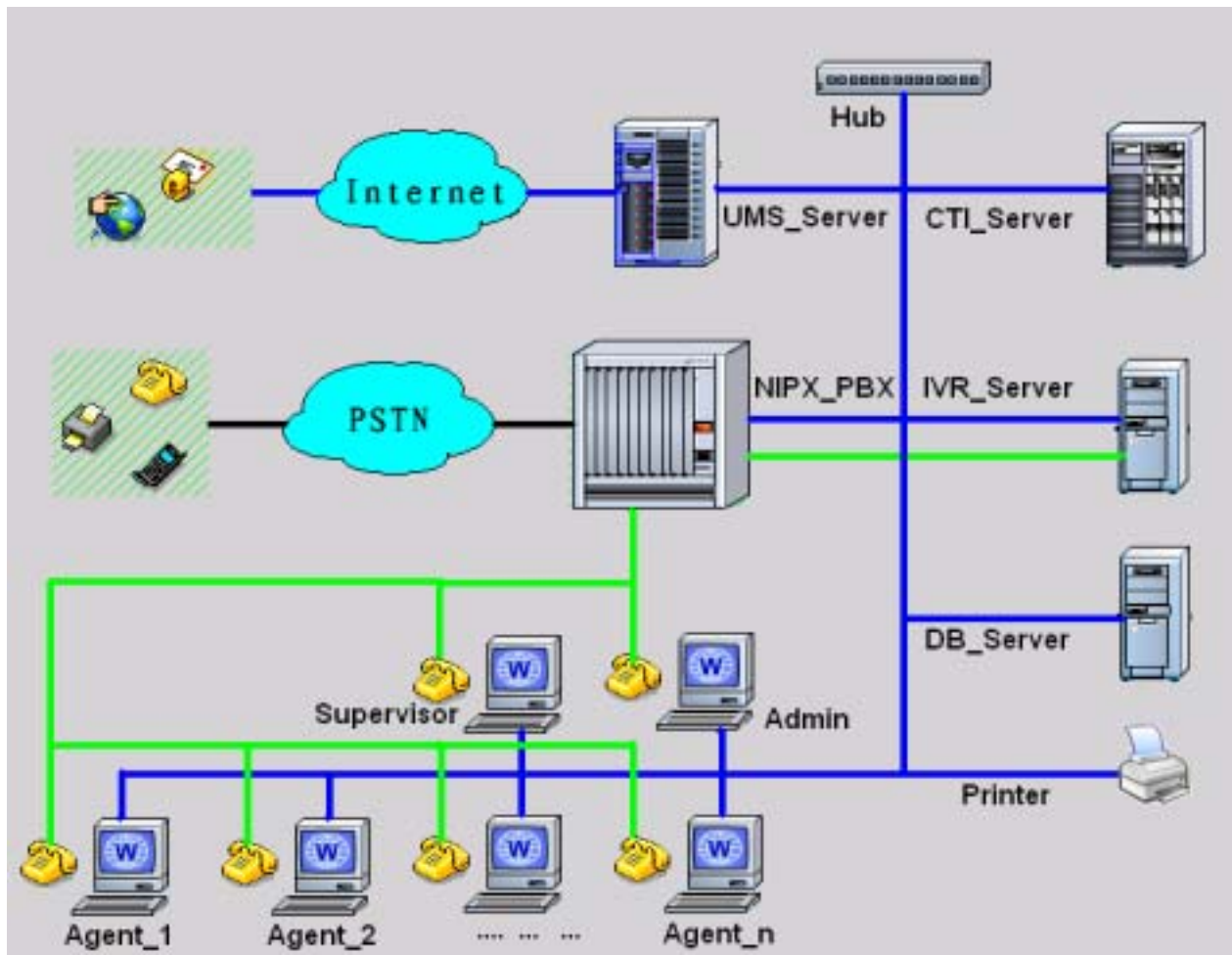
呼叫中心作為提升客戶服務品質和溝通效率的基本方式, 最初是由大型電信運營商和銀行等高端行業的客戶服務、大型的呼叫中心發展而來。由於市場競爭越來越激烈, 提升客戶服務的質量和效率也成為各行業、各中小型規模的公司和企業的迫切需求。由於中小型公司的數量龐大, 競爭劇烈, 對於呼叫中心系統的需求也日益增加, 但是一般中小型公司的呼叫中心與大企業的大型呼叫中心有根本的不同。比如規模不同、想達到的目的不同、需要的功能不同、技術環境和管理環境也不同意。用大型呼叫中心的概念來套用中小型公司的應用, 不但會浪費大量投資, 更不會達到一般中小型公司實施呼叫中心系統的目的。

● 小型呼叫中心的特點和要求

1. 穩定且便宜的交換機系統: 企業需要一台功能完善, 系統穩定的交換機系統以滿足公司內各部門業務聯絡的客戶的需求。不但要求系統有足夠的穩定性並且交換機的價格必須便宜企業能夠負擔。最好是有大型呼叫中心用交換機的穩定度, 但是只需

花費電腦語音卡的價格。

2. 功能要簡單、實用、不複雜：一般座席代表的技能沒那麼專業，有時還要同時兼非座席代表的工作，功能要簡單，實用，不複雜，客戶端軟體須易學、易用、易維護。用不上的功能和花哨的工作介面儘量剔除掉。
3. 管理、運營和維護要簡易：呼叫中心對企業只是一個部門，這個部門與企業的其他部門協同工作，才能發揮它的作用。企業不可能在運營、管理和維護方面投入很高的人力、資金和成本。這就要求呼叫中心不能過於龐大和複雜。小型呼叫中心應盡可能將複雜的技術和介面包裝起來，儘量採用整合的、一個廠商的設備和軟體，避免多廠商設備和軟體的集成。管理工具和介面儘可能的簡易與方便使用。
4. 靈活的系統設置與業務流程設定：企業的業務、流程、規模變化很快，與電信運營商，呼叫中心外包商以及大型的銀行等相比，企業的規模越小，越要能快速適應市場進行調整和變化。這就要求當小型呼叫中心需要進行調整時（如座席、IVR、ACD等），維護或管理人員就能根據需求方便地配置系統。因此，企業級呼叫中心的系統管理工具不僅需要可以靈活地更改系統的各種設置，而且還必須簡單、易學和易用。
5. 擴充和升級要靈活、快速和低成本：小型呼叫中心一般不可能花錢準備一套備份系統。企業在升級擴充時長時間停止呼叫中心的運營，必然給企業帶來損失。因此小型呼叫中心在升級擴充時，要能夠簡單的增加硬體和軟體升級就可以實現。
6. 安裝、實施以及投入運營要快：小型呼叫中心實施要快速且有效，以解決企業緊迫的問題。
7. 整合能力要強：企業的資訊管理系統在不斷地發展，呼叫中心的前臺必須能夠與企業的業務應用軟體、CRM 和 ERP 等很好地、快速地連接和集成。因此小型呼叫中心必須提供成熟的，便捷的開發介面，以方便企業相關應用系統的整合應用。



文件資料由冠宇國際電訊股份有限公司提供