

统一通信助力HSIPCC驶向蓝海 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/0/2021_2022__E7_BB_9F_E4_B8_80_E9_80_9A_E4_c99_444.htm 统一通信与呼叫中心

HSIPCC(恒生IP呼叫中心)的成功归于恒生十五年的坚持不懈，以及恒生深厚的行业沉淀所获得的客户认可和支持。但当前呼叫中心已经逐渐进入红海市场，如何通过营养补给，让老树吐新芽，焕发新生，继续保持行业领头羊地位，一度是恒生通信上下思考的重要议题，在这里，我们可以告诉大家，这个营养品就是统一通信UC(Unified Communication)。那么统一通信与呼叫中心到底有什么关系呢，有人说：统一通信呼叫中心=企业营销力，有人说：统一通信呼叫中心=联络中心，有人说：统一通信开始向呼叫中心渗透。无论怎么说，各人的视角不同，理解深度不同，描述也会差异。恒生通信认为：呼叫中心 统一通信=满足客户未来发展需求的联络中心。统一通信是企业通信发展史中处于比融合通信更深层次的发展阶段，其核心目的是在网络融合的基础上，实现媒体融合、通信方式融合。随着计算机技术和通信技术的发展，通信方式得到了极大的丰富，当我们处于各种信息的包围之中，面临着各种通信手段和方式的选择困惑，在不同地点、时间、网络条件、终端类型情况下，如何选择最有效的通信方式，从而保持通信的连续性和业务处理的高效及时性，满足企业和客户的各种需求。由此可见，统一通信不是一种技术，而是一种需求和一种网络、通信技术发展的必然期望结果。这种思想需要实实在在的落地，通过业务应用的承载，才能真正地得到体现，从而反过来推动统一通信自身的发

展。呼叫中心主要以传统语音作为沟通通信方式，其系统中包含更多的是传统语音技术的痕迹。当前通信方式日益丰富，我们有想过如果我们要求客户的客户，仅限于单纯的传统电话进行服务，他们的神态会怎样吗？呼叫中心的本质是企业与其客户建立正常沟通服务的正规界面，客户的习惯在变，实际需求在变，他们越来越习惯于多种通讯方式，习惯于网络操作，甚至于网络成为了生活的一部分。那么，我们的产品自然也要相应地变，而且必须变！而呼叫中心作为企业通信中最为广泛的应用，自然是最好的统一通信承载体。如果说统一通信开始向呼叫中心渗透，不如更恰当地说是呼叫中心自身发展需要，自然而然并轨发展的结果。当然，呼叫中心的“呼叫”两字是有点过时了，“联络”更适合。不管你用语音、即时消息、视频、传真、语音信箱、短信、彩信还是其他什么新类型，至少能预见的是，十年可以保持不变。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com