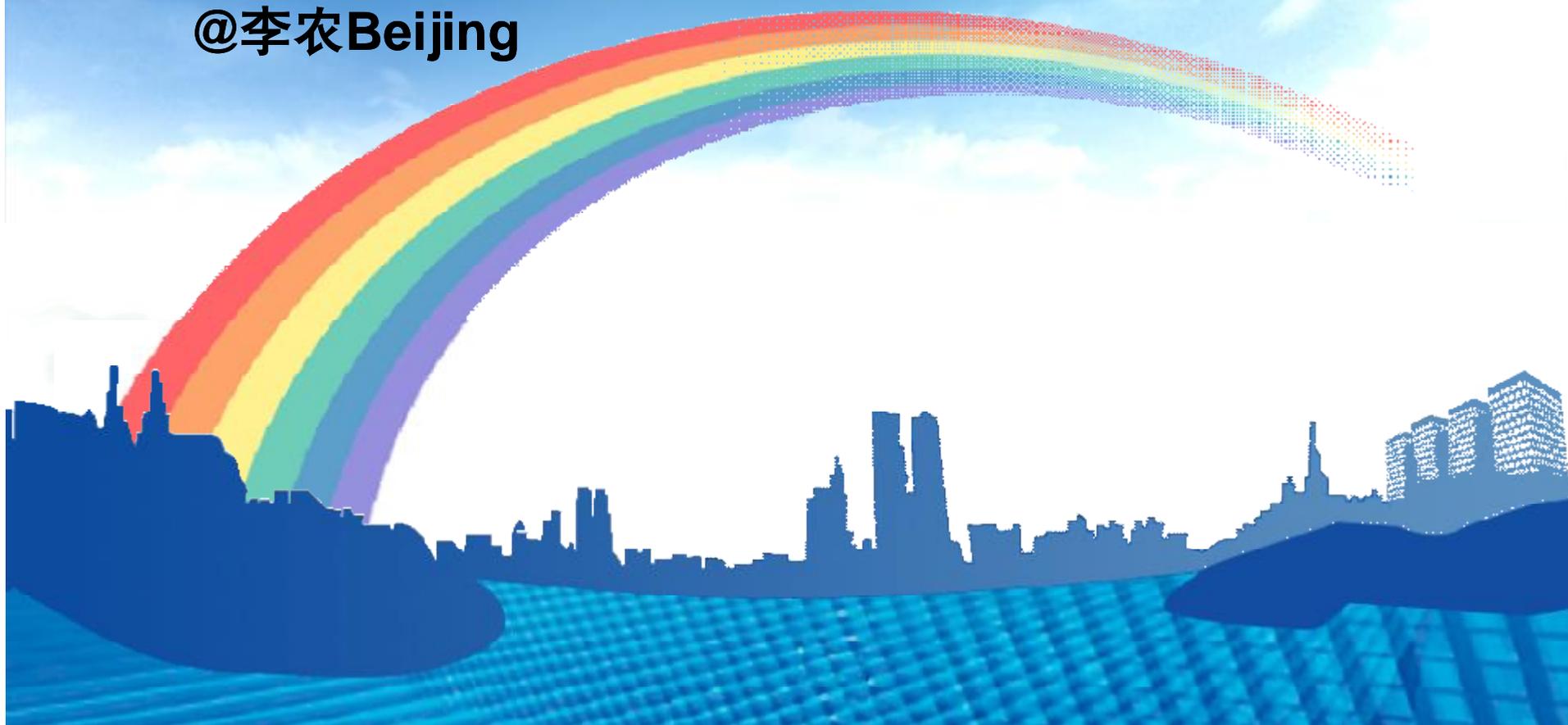




Change Your Words, Change Your World

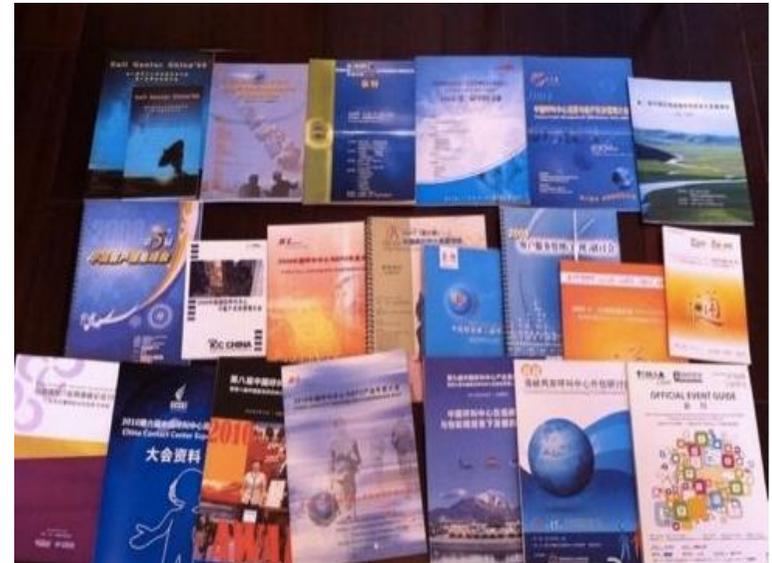
联络中心的云服务

@李农Beijing



回顾我在呼叫中心行业这13年

- 1999年，以CTI技术为核心的呼叫中心代表未来发展方向
- 2000年，呼叫中心的数字化管理
-
- 2003年，如何构建一个有效的外拨系统
- 2004年，美国消费者保护法对预测外拨的影响
-
- 2007年，客户联络中心迈入统一时代
- 2008年，新经济环境下企业与客户沟通之道
- 2009年，联络中心与统一通信的整合
- 2010年，从“联络中心”向“全景中心”的转变
- 2011年，社会化媒体发展对客户服务和营销的影响



我们为什么来到这里？



李农Beijing

<http://weibo.com/linong88>

北京, 海淀区 | 公司: Avaya | [添加自己的博客地址](#)
摄影, 旅游, 生活, 工作一个都不能少..... [修改](#)

走进办公室，看着这熟悉的环境，想到这5年多的时光，心中无限感慨，今天是我在Avaya工作的最后一天，刚刚给同事发了感谢信，祝福我的同事，祝福Avaya，谢谢你们让我在这里度过5年多美好时光。同时也谢谢线上过去5年支持我，帮助我，鼓励我，关注我的朋友，你们的厚爱永记心中！



+加标签

1月31日11:05 来自新浪微博

转发(52) | 收藏 | 评论(98)

微博达人评论可以获得达人积分啦！今天你拿满分了么？[了解达人积分详情>>](#)

同时转发到我的微博

评论

全部 | 认证用户 | 关注的人

共98条



呼叫中心51Callcenter: 农总龙年新气象哦。//@喝点儿可以: 期待农总的到来，预祝合作愉快 🙌🤝 (2月6日 10:57)

删除 | 回复



okone: 祝福农总! (2月3日 10:08)

删除 | 回复



湛可庆: 农总，感谢您为我们AVAYA带来的变化，在新的征程上，祝您一帆风顺、马到成功! (2月2日 17:10)

Change Your Words, Change Your World

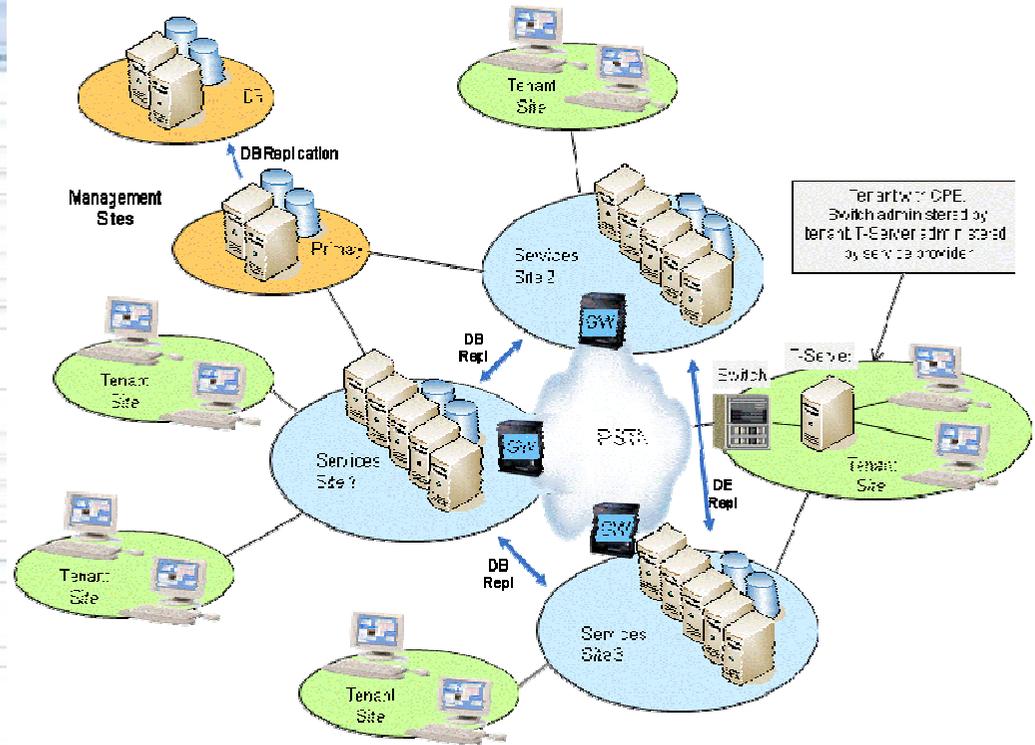
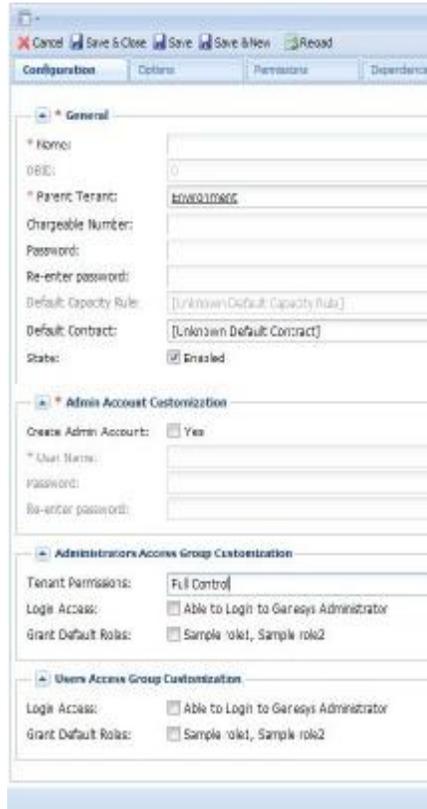


我们的梦想

- **为呼叫中心行业创建崭新的商业模式，提供云联络中心解决方案和联络中心的云服务**
- **为我们的客户节约成本，只支付那些你需要和使用的**
- **按需取用，满足业务波动的需要，最大程度地减少对预测的依赖性**
- **实现资源有效利用，快速尝试新技术**
- **让我们的客户专注在他的核心业务上**
- **让你的客户，客户体验更简单，更灵活，更快速**

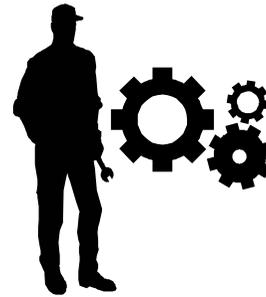


如何实现联络中心云服务



云联络中心解决方案特点

- 支持服务商 / 多租户模型
- 可预先定义服务种类
- 可预先定义硬件和软件配置
- 可预先定义业绩与服务水平
- 模块化扩容能力与高灵活性
- 将所有渠道整合在一个平台，包括呼入，呼出，邮件，文本交谈，社会化媒体....
- 实现系统管理, 服务管理, 租户管理
- 实现灾备与高可靠性



谁会需要联络中心云服务



如果你要降低固定资产



如果你需要更快的项目实施能力满足市场的变化



如果你想很容易地尝试新的技术和新的业务



如果你的业务量有波动，希望按需所用实现系统的灵活性和扩展行



如果你想花更少的钱在联络中心IT运维管理上



如果你是外包运营商面对变化的市场希望以更少的投入获得世界级的解决方案

我们对市场的承诺

- **和合作伙伴，集成商重新建立互惠的商业模式**
- **向原有客户提供更好的维护服务和扩容服务**
- **全力开展对新客户，新技术的推广**
- **将公司从产品销售公司向技术服务公司转型**
- **与Genesys共同投资兴建美国本土以外的第二个大规模测试中心**
- **为呼叫中心行业创建崭新的商业模型，提供云联络中心解决方案，联络中心云服务**



亿迅公司(eSOON)简介

- 成立于1999年，在北京、上海、广州、香港和台北拥有分公司和办事处
- 公司60%以上员工为技术人员
- 在两岸三地拥有超过300家客户，包括电信、银行、保险、政府、流通、企业、航空、运输、公共服务等14个行业，总坐席规模超过5万席
- 是Genesys和Nuance企业市场在中国最大的合作伙伴，拥有专业工程师超过所有代理总和
- 2011年8月被香港上市公司“中国智能交通”100%收购，整个交易在2012年3月完成



北京



上海



广州



香港/澳门



台北

感谢



李农Beijing

88 17930 3369
关注 粉丝 微博

Icons for share, voice, like, and reply.

参加新公司新址揭幕仪式，我们今天真的还很小，但我们有目标，有方向，有这批想做事的年轻人，我们相信如果一个新的商业模式可以给呼叫中心行业带来价值，我们一定会成长，给我们一些时间。



+加标签

2月24日17:17 来自iPhone客户端

转发(35) | 收藏 | 评论(39)

@李农Beijing

Nong.li@esoon.com

微博达人评论可以获得达人积分啦！今天你拿满分了么？[了解达人积分详情>>](#)

同时转发到我的微博 评论

全部 | 认证用户 | 关注的人 共39条

 范甦-企业网 **V**: 外包乃至云，无论在产品市场还是资本市场，空间都比硬件自建大许多！关注，祝福！（2月25日 23:32）

删除 回复