



雲端客服平台商機起飛 晉泰、CosmoCom 聯手佈局大中華市場

隨著產業結構與商業模式的快速改變，客服中心（Contact Center）力抗全球不景氣，成為近年來成長最快的業務領域之一，相關的IT解決方案因運而生，立足於雲端運算的雲端客服平台更成為大勢所趨。深耕雲端運算基礎架構的晉泰科技，就引進全球雲端客服平台第一品牌的CosmoCom，合力佈局方興未艾的大中華市場。

知名市調公司的Frost & Sullivan研究報告就指出，亞太區是客服產業的高成長區域，2010年的席次建置已達220萬，預估2017年將可達420萬，年複合成長率為9.5%。亞太區企業對多點客服中心虛擬化的強烈需求，因而更偏好採用IP技術；此外，以使用席次計費的代管服務模式，也因成本、彈性與延展性等優勢而廣獲青睞。

先進的IP技術、創新的雲端模式

CosmoCom有高達75%的營收都是來自雲端代管模式，同時也是全球電信業者與服務供應商建置雲端客服平台的第一選擇，包括歐洲的BT和Orange、日本的NTT、印度的Tata Group，以及台灣的中華電信，都是CosmoCom的客戶。他們利用CosmoCom的雲端客服平台，結合自身的特色與增值，以線上服務的形式提供給企業客戶使用。

Enghouse Systems Limited.公司Enghouse Interactive事業部CosmoCom事業群技術長Stephen E. Dellutri表示，許多頗具規模的企業客戶都以雲端客服平台來取代自建客服中心的傳統作法，例如：知名的旅遊網站Expedia。Stephen E. Dellutri說：「因為網路及人力的優化所節省的成本固然重要，但這些知名企業更重視雲端模式帶來的敏捷度與創新力，包括回應持續改變的市場需求，快速推出新產品或促銷方案；因應愈來愈多的混合式訊息媒介如語音、郵件及社群媒體，提供多媒體客戶服務。」

然而，傳統的客服中心（Contact Center）方案是以電腦電信整合（CTI；Computer Telephony Integration）軟體來連接各種不同的系統，不僅架構複雜、投資高昂，同時也極為脆弱不穩。相較之下，CosmoCom提供的是標準化的IP（Internet Protocol）解決方案，所有功能元件及模組均已預先整合，電腦對電腦的直接整合（CCI；Computer to Computer Integration）作法不僅全面囊括語音、電子郵件、網站等各種不同的通訊媒介，還能一舉解決舊式環境的多重問題。

Mr. Dellutri指出，美國一向是客服產業的重要市場，過去三年來，EMEA（歐洲、中東與非洲）及亞太區出



CosmoCom大中國地區總經理 邱啟裕



晉泰科技整合服務事業群總經理 黃文宏



Enghouse Systems Limited.公司
Enghouse Interactive事業部CosmoCom事業群技術長Stephen E. Dellutri

現更多創新應用。隨著客服產業的發展愈來愈蓬勃，再加上軟體服務化（SaaS）的趨勢，預期雲端客服平台在未來兩年內就可能躍居主流。

雲端客服展現成本、彈性與延展性優勢

不論任何行業，必然都會面臨淡/旺季或尖/離峰的兩極狀況，以線上遊戲為例，寒暑假期間就要投入更多客服人員。但客服中心牽涉極其複雜的電腦及電信軟硬體，還要整合多重應用程式如客戶關係管理（Customer Relationship Management）與商業智慧（Business Intelligence），再加上業界標準、技術及方案快速地推陳出新，無論是升級、更新或維護都會成為沈重的負擔。

晉泰科技整合服務事業群總經理黃文宏說：「自建或擴建客服中心的作法，必須曠日費時才能上線運作，而且要預先因應旺季或尖峰時段，投資設置更多的客服席次。相反地，採用雲端服務的形式，就能因應實際需求，立即且彈性地增加客服席次，建置時間或成本都更為划算。」

CosmoCom以彈性的流程設計工具，輕鬆整合多重地點與多種角色使用者，更能滿足客服委外的大勢所趨。Mr. Dellutri指出，CosmoCom在全球與多家電信業者及服務供應商合作建置雲端客服平台，讓委外者及承包者使用相同的CosmoCom解決方案來執行客服作業。

另一方面，委外者可能同時將客服業務外包給多家承包者，而這些承接者本身各有不同的客服系統，在缺乏共同指標的情形下，很難評量承接者執行客服作業的績效。CosmoCom的解決方案則能集中處理不同系統的客服作業數據，讓委外者進行績效評估及管理承包者。

客服產業成長可期，晉泰以專業深耕市場

據估計，中國大陸的客服中心建置仍方興未艾，2010年約有45萬席次，預估2020年保守估計會成長一倍以上，至少約有100萬席次的商機。CosmoCom大中國地區總經理邱啟裕表示：「中國大陸官方現正積極推動由製造業轉進服務業，晉泰科技在雲端運算的專業能力及大中華市場的完整佈局，最能符合CosmoCom為雲端技術加值的期望。」

成立超過16年的晉泰科技在雲端運算基礎架構的專注與專業首屈一指，持續引進多樣化的軟硬體及網路整體解決方案，提供優質的建置、整合及維運服務，讓服務供應商能專注在拓展業務、企業營運及創新商業模式。

Mr. Dellutri進一步說明，CosmoCom甫於今年三月被Enghouse Systems Limited.購併，CosmoCom領先的技術與願景，加上Enghouse Systems Limited.穩健的資金與管理，可望成為晉泰深耕大中華雲端客服市場的兩大助力。

隨著宅經濟、網路經濟與虛擬通路的推波助瀾，對於客服的要求會愈來愈高，進而帶動對新一代解決方案的需求。晉泰科技將鎖定電信業者、服務供應商與客服委外承包商為主要合作對象，此外，CosmoCom在國外協助社群雲端（Community Cloud）如醫療保健、長期照護、線上遊戲所建立的服務模式與經驗，也會伺機引進。

