**托管呼叫中心与云呼叫中心的区别**

呼叫中心在历经十几年的发展，技术不断成熟。同时，企业对呼叫中心的认知和需求也愈加成熟和普及，到目前为止，中小企业对呼叫中心的不同程度使用的普及率也有了较大幅度的提升，有近几十万家企业，以不同形式应用呼叫中心服务于客户或进行营销等工作。而呼叫中心从十年前的昂贵成本中心到今天普及到中小企业的简单易用的通信管理工具，它的普及，与呼叫中心的托管式服务或呼叫中心电信运营模式息息相关。

托管运营模式的诞生和普及，使得中小企业群体能够快速零成本拥有呼叫中心，使用中付费的服务方式使得中小企业降低了投入风险，同时也让运营服务商能够在快速扩大客户规模的规模化服务中共享资源、提高投资利用价值进而找到了盈利模式。

无论模式的创新还是技术的创新，想得到市场的认可、客户的认可，根本所在还是要踏踏实实做客户需要的东西，概念的创新能够赢得短暂的关注，而若想赢得客户的信赖需要的是站在客户的角度为其提供他所需要的东西，同时竭尽所能，做好它，长久地做好它，长久持续的专注打造的专业，才能够给客户带来真正的价值。

现如今关于呼叫中心的叫法多种，如：托管呼叫中心、云呼叫中心;那么，托管呼叫中心与云呼叫中心本质上有什么不同，我们又该如何区分呢?

**1、托管呼叫中心**

是指通过远程座席功能，将呼叫中心座席分租给位于不同地点的不同企业来使用。使用托管型呼叫中心的企业不用购买任何软、硬件设备，就可以根据需要建立起呼叫中心。通俗地讲，托管是种为企业客户提供服务的方式或者说企业部署使用呼叫中心的种方式。托管服务商或者托管技术商，建设个呼叫中心系统，以托管方式，让企业客户远程使用呼叫中心，可以是个企业客户也可以是多个企业客户，同时以收取其服务费用的方式获取收益。对企业客户而言，租用的方式减少了建设的成本和维护的成本。

**2、云呼叫中心**

云呼叫中心是伴随云计算的应用而产生的，起步相对较晚，在用户数量增长迅速但仍然落后于传统呼叫中心，但随着中小企业信息化的普及应用，中小企业市场对云呼叫中心的优势认知接受程度越来越高，云呼叫中心按需付费，投入成本低，使用风险低的优势将越来越为广大中小企业管理者认可，市场增长潜力巨大。