



電話系統上雲端 客戶體驗再進化

議程重點

- 1 「數位轉型」為何少不了語音服務？
- 2 哪些企業需要雲端電話系統？

數位轉型為何少不了

語音服務？

步入雲端時代 語音為何沒被取代？

處理緊急狀況

安撫投訴的客人、貨物或商品延遲、幫長輩叫醫療專車、天災人禍臨時狀況

專業的服務

B2B 服務、技術支援、法律或理財顧問



不是有LINE語音嗎？

現今手機普及，通訊軟體（OTT）多半免費而且功能多元，為何公司還是需要總機和個人分機？

OTT 語音無法用在公務上的原因

- 必需要先互為朋友
- 無法顯示公司來電號碼或回撥
- 沒有總機、來電排隊、轉接等功能

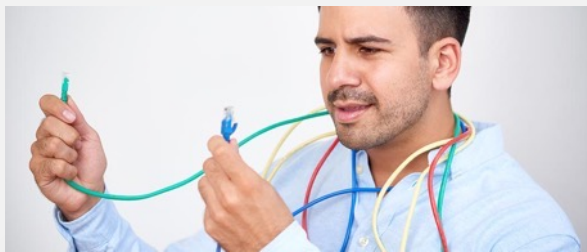
客戶的經驗分享

名片上印有公司代表號和分機號碼，看起來較為正式。



以往申裝傳統企業電話系統都怎麼做？

至少要處理三件事



申請電信門號，甚至需申請E1線路。

申請複雜



採購硬體設備，包括總機、電話機。

高額支出



辦公室佈電話線，完工後難以調整。

缺少彈性

日後可能遇到的問題

- 設備故障與維修。
- 辦公室搬家時要處理移機事宜。
- 公司擴編要升級或更換硬體。
- 開新分公司或門市時要想辦法串內線。
- 無法享受最新雲端技術所帶來的便利，如行動分機。

數位化並不代表轉型

要有效率的改善、營收的增加、成本的降低、才算真轉型



- 不須電話佈線。
- 有機會支援行動分機。

但一樣得採購和維護設備
且需要派專業 IT 人員負責管理。

- 不須電話佈線。
- 純雲端服務，免採購硬體，免擔心維修問題。
- 支援各種裝置，如行動 APP、PC APP、IP 電話機。
- 線上管理後台，一般員工即可自行管理。
- 透過 API 與各種雲端服務整合，讓企業資料與通訊功能更加完整。

改善有限，等同做半套

成本降低、效率提升 大幅改善！

傳統語音客服系統較耗人力 資訊也無法整合

人為疏失難預防

通話重點由客服手動 key 在其他文件，效率較低且容易出錯。

團隊資訊不同步

重要的客戶資訊無法有效整合，主管或其他部門同仁也沒有統一管道可以了解客戶近況。



語音客服數位轉型 全面掌握客戶資訊

雲端客服更顯專業

結合電話系統與客戶資訊庫，來電的同時看到客戶的購買和歷史紀錄。

即時記錄、資訊不掉棒

客服通話中即可註記重點和追蹤事項，雲端資訊同步更新。



雲端系統整合才能全面提升效率

Cloud PBX 可藉由 Cloud API 技術，與雲端型的 CRM、ERP 或 POS 進行整合。比起用一般的 CTI 硬將傳統 PBX 設備整合至先進的雲端 CRM 系統，雲端整合更能讓所有工具相輔相成，發揮最大效益。



哪些企業需要雲端電話系統？

新創公司

省下總機設備和話機的費用，創業維艱，錢就該花在刀口上。

適用情境：

新創產業

共享辦公室



KLOOK

EIP TV
東森分眾傳媒

DOTDOT
GLOBAL

Bot Bonnie

gogoout



節省創業成本



輕鬆建置公司電話系統



隨業務成長動態調整

公司搬家、擴充、交換機老舊

隨著業務成長，公司總會遇到人員擴編或辦公室搬遷的情況。同時，之前所購買的交換機不但開始老舊故障，甚至會面臨維修不易的窘境…

適用情境：

業務成長、團隊擴編

舊總機維護終止

學校跨棟、跨樓層

VOLKSWAGEN
GROUP TAIWAN

親子天下
Education · Parenting
Family Lifestyle

foodpanda

台灣三井不動產

世久營造
A W E C

ORANGE SEAN
嚴選

QDii



換區不用換號



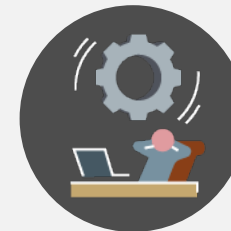
新辦公室格局

不受限



免停機，對內對外

聯絡不停擺



IT 管理更輕鬆



無需重新佈線、
設定



行業 網路開店平台

解決方案 EVOX Connect 雲端客服中心功能

- 搬家中維持客服運作
- 團隊共用雲端客戶資料庫
- 來電顯示客戶購買和通聯歷史

辦公室搬家就是「數位轉型」的絕佳時機



由於沒有實體設備，所以無須擔心搬家時因為移機造成服務中斷。即使是在移動的路上，也能透過行動分機隨時接聽電話，維持客服單位的運作。

閱讀詳細客戶案例故事：<https://blog.evoxglobal.com/tw/testimonials/qdm>

拓展多據點

拓展分公司、門市時，不想花重金添購設備、處理串內線等麻煩事。

適用情境：

臨時工地(營造業)

中央廚房-門市(連鎖餐飲)

物流倉儲

臨時專案(行銷、零售)



台灣三井不動產



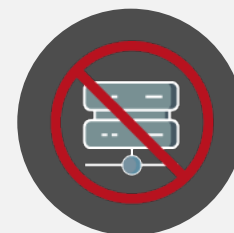
全球分公司互
打免費



分公司自行運作



一套系統管理
所有據點



分公司不須添購
總機設備



快速創建分公司
電話系統



桃城雞排
TAO CHICKEN

行業 餐飲業

解決方案 EVOX 多據點管理

- 一套系統管理所有門市
- 自動排序分配假日的大量電話
- 錄音保障雙方權益

只要一條網路線就能解決一切

https://account.evov.com.tw/

EVOX 易喂 | 系統 | 自動總機 | 使用者 | 桃城雞排 (復興店)

分公司

4個分公司

總公司名稱	總公司號
桃城雞排總店	222

分公司名稱	分公司號
桃城雞排 (中正店)	682
桃城雞排 (忠孝店)	685

分公司資訊

登入分公司管理平台

EVOX 服務

直撥號碼

+886 2556 8899

閱讀詳細客戶案例故事：<https://blog.evovglobal.com/tw/testimonials/tao-chicken>

行動辦公

外勤人員需要比公務手機更靈活與方便的電話通訊方式。

適用情境：

外勤人員(快遞業、運輸業)

編輯採訪、業務(媒體行銷)

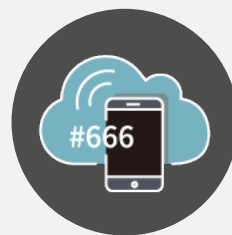
專業人員(人力顧問)

開放式辦公室

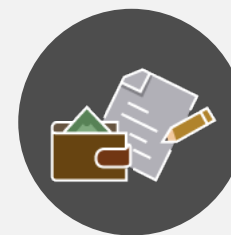


VOLKSWAGEN
GROUP TAIWAN

MOBILE01



手機接分機



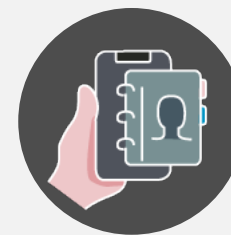
無須報帳通話費

親子天下
Education · Parenting
Family Lifestyle

KLOOK



無須桌上話機



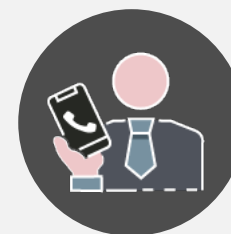
員工通訊錄帶著走

IMC 精英

安行國際租賃



撥出顯示
公司號碼



專業企業
電話功能



遠距辦公

疫情催生了遠距辦公的熱潮，雲端通訊讓員工在家辦公無縫接軌，確保公司服務運作。

適用情境：

遠距客服人員

在家上班



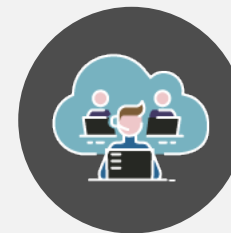
在家接聽公司
代表號的電話



在家以公司代
表號撥出



遠端管理
電話總機



雲端客服團隊



行業 雲端人資系統

解決方案 EVOX 雲端總機

- 遠端辦公因應方案
- 線上後台輕鬆管理
- 行動分機不漏接重要電話

EVOX 成為「遠端工作」的最後一塊拼圖



閱讀詳細客戶案例故事：<https://blog.evovglobal.com/tw/testimonials/femas-hr>

雲端系統整合

將電話通訊與 CRM、ERP、POS 等雲端服務串聯，達成以客戶為中心的360度全方位管理。

適用情境：

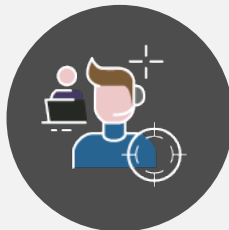
已有 CRM/ERP/POS 的大型企業



自動同步通話紀錄至
資料庫中



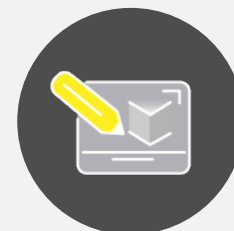
使用原有系統，員工
不必重新適應



快速將來電配給正確
的服務人員



省下傳統 CTI
的高額費用



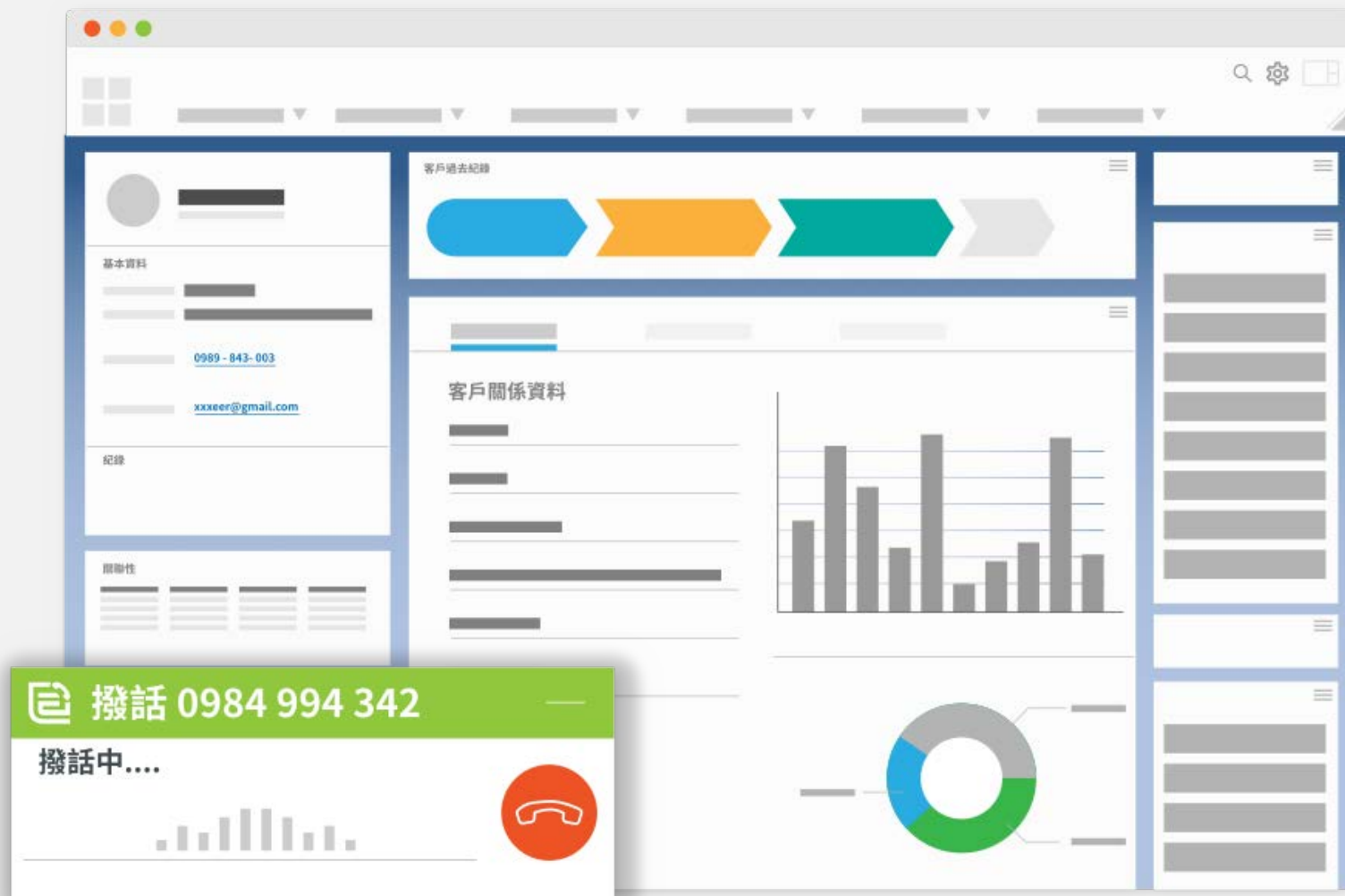
高度客製化



解決方案 EVOX Connect 與
Salesforce CRM 整合

- 取代老舊傳統總機系統
- 客服團隊在家工作
- 與既有 CRM 系統整合

EVOX 整合既有 CRM 系統，資訊更完整



EVOX / EVOX Connect

雲端通訊解決方案

- 快速建置公司的電話與客服系統，建立專業形象。
- 100% 純雲端，免拉線、免設備、免維修。
- 使用行動分機，便於外出洽公，遠距工作。
- 支援多據點與分公司，輕鬆串好內線。
- 提供線上管理後台，隨時調整立即生效。
- 雲端系統整合，商機無限。

與您同行 與時俱進



www.evoxglobal.com

Enova

EVOX

核心理念

打造一個與時俱進的商務通訊平台，在這瞬息萬變的世界，幫助企業搭建溝通的橋樑，完成數位轉型的最後一塊拼圖。

超過 25 年的專業

憑藉多年在 VoIP 通訊技術上的硬實力，結合雲端技術的軟實力，一步步研發出「雲端商務電話」和「雲端客服」等服務。

雲端生態圈合作

結合電信廠商（遠傳、宏遠）、企業應用服務（CRM、ERP、PMS）和商用通訊設備廠商（IP 電話、Gateway、耳機和東訊總機），致力打造

SaaS 雲端

The image features a soft green gradient background. On the left side, two hands are shown in silhouette, one above the other, cupping a bright, glowing orb. The orb has a lens flare effect, radiating light. The overall mood is warm and appreciative.

THANKS
EVOX