

2007中国企业语音通信(呼叫中心) 市场研究报告介绍



目录

- CTI, Frost & Sullivan公司介绍
- 报告研究方法
- 参与人员
- 报告目录
- 报告主要发现
- 呼叫中心回顾



CTI论坛介绍

- CTI论坛（www.ctiforum.com）网站2000年3月20日正式开通
- CTI论坛是定位于CTI、呼叫中心和CRM领域的专业性资讯网站
- CTI论坛经过7年多来的发展，目前日页面浏览量已达30万左右，独立IP数约15,000个



Frost & Sullivan公司介绍

- 弗若斯特·沙利文是一家国际知名的咨询公司。公司开办四十多年来，本着“客户为伴，创新为谋”的宗旨，凭籍其对市场的精准了解为包括世界一千强的公司、新兴公司和投资机构在内的客户群提供了全面的市场咨询服务。
- 公司从事包括行业研究、市场战略、增长咨询和企业培训在内的多项业务，以多种渠道帮助客户实现业务增长。



Frost & Sullivan 企业部业务范围

- 
- ✓ PBX/IP-PBX/交换机
 - ✓ Centrex/IP- Centrex
 - ✓ Messaging/Speech Technology
 - ✓ Collaboration Systems & Service
 - ✓ Conferencing & Collaboration/会议系统
 - ✓ Contact Centers/呼叫中心

From a Global Perspective

2007中国企业通信（呼叫中心）市场研究报告



Frost & Sullivan 企业部业务种类

- ✓ 第一类 增长研究服务 (Growth Partnership Services)
- ✓ 第二类 增长咨询服务 (Growth Consulting Services)
- ✓ 第三类 培训服务(Corporate Training)
- ✓ 第四类 发展研讨会(Growth Workshops)
- ✓ 第五类 行业测评及标准制定支持(Industrial Evaluation and Standard Constitution Support)
- ✓ 第六类 评奖(Awards)

2007增长研究报告列表

类别	名称
电话系统市场	✓2006年中国企业电话系统市场
	✓中国企业电话系统市场-2007年第一季度
	✓中国企业电话系统市场-2007年第二季度
	✓中国企业电话系统市场-2007年第三季度
	✓2006年中国企业电话系统服务市场
	✓2006年中国统一通信报告
	✓2006年中国企业电话系统应用软件市场
	✓2006年中国电话系统服务市场
会议系统市场	✓2006年中国网真市场透析
	✓2006年中国网络会议软件/服务市场
	✓2006年中国语音会议服务
	✓2006年中国视频会议端点
	✓2006年中国视频会议基础架构系统
呼叫中心市场	✓2006年中国呼叫中心应用软件市场
	✓2006年中国外包呼叫中心市场
	✓2006年中国托管式呼叫中心市场
	✓2006年中国呼叫中心评估报告

报告研究方法

翔实数据积累

- CTI论坛7年来积累的所有中国呼叫中心相关新闻、呼叫中心大部分厂商的产品技术资料、行业技术动态分析。
- Frost & Sullivan历年中国以及全球相关厂商、最终用户及行业数据积累和分析。

深度的一手访谈

- 近百家企业通信、呼叫中心产品提供商、软件开发商、系统集成商、最终用户的技术主管及CEO面对面深度访谈。
- 各方行业资深人士面对面或电话访谈。

科学的分析方法

- 系统化方法分析处理数据，国际化视野预测市场趋势。
- 首次推出中国大陆市场竞争势态分析。



部分走访名单

- ✓交换机厂家：Avaya、Cisco、Alcatel、Nortel、Siemens、华为、中兴等。
- ✓一体化平台厂商：奥迪坚、英立讯等。
- ✓板卡厂家：Dialogic、NMS、深圳东进、杭州三汇等。
- ✓系统集成商：合力金桥、PCCW、中软安人等。
- ✓软家开发商：科胜通、Witness、上海宇高、深圳友邻、NICE、上海过河兵等。
- ✓中间件厂商：Genesys、青牛、讯鸟、三友亚星、商路通、奈科科技等。
- ✓外包服务商：九五太维、Teleperformance、诚伯、上海易方等。

参与人员



Lindsay Xie

ICT Consulting Manager

Frost & Sullivan China

.Lindsay Xie (Linxi Xie) is the leader of Frost & Sullivan China ICT Enterprise operation. She is responsible for business development, department management, and research pertaining to enterprise services and enterprise equipment in China.

.Working experience Frost & Sullivan US, Singapore and China enhance Lindsay with a global perspective and comprehensive skill to provide professional services to clients. Born in china, her forte lies in understanding the unique market in China and deploying different methods to extract relevant and salient information for clients. She had lead research & consulting projects in many areas, such as market feasibility study, due diligence, and marketing sizing. She has experience in corporate planning, branding as well as performance evaluation for healthcare services.

.Lindsay has worked with enterprise equipment companies on market analyses that are leading players in specific field, such as Avaya, Cisco, Genesys, Alcatel, Nortel etc.

参与人员



- 自动化专业硕士。十几年数据通信和电信行业中的软件开发、技术管理和项目管理工作经验。从1994年起，分别在泰国、中国(包括香港)和加拿大等国的CTI企业工作。历任软件工程师、高级软件工程师、高级系统工程师、系统工程部经理和事业部经理等职。在国内曾任职于中兴新太数据通信有限公司、美国NISSI公司和香港汇卓科技公司，负责公司呼叫中心、CRM等产品的相关工作。2003年加入CTI论坛。

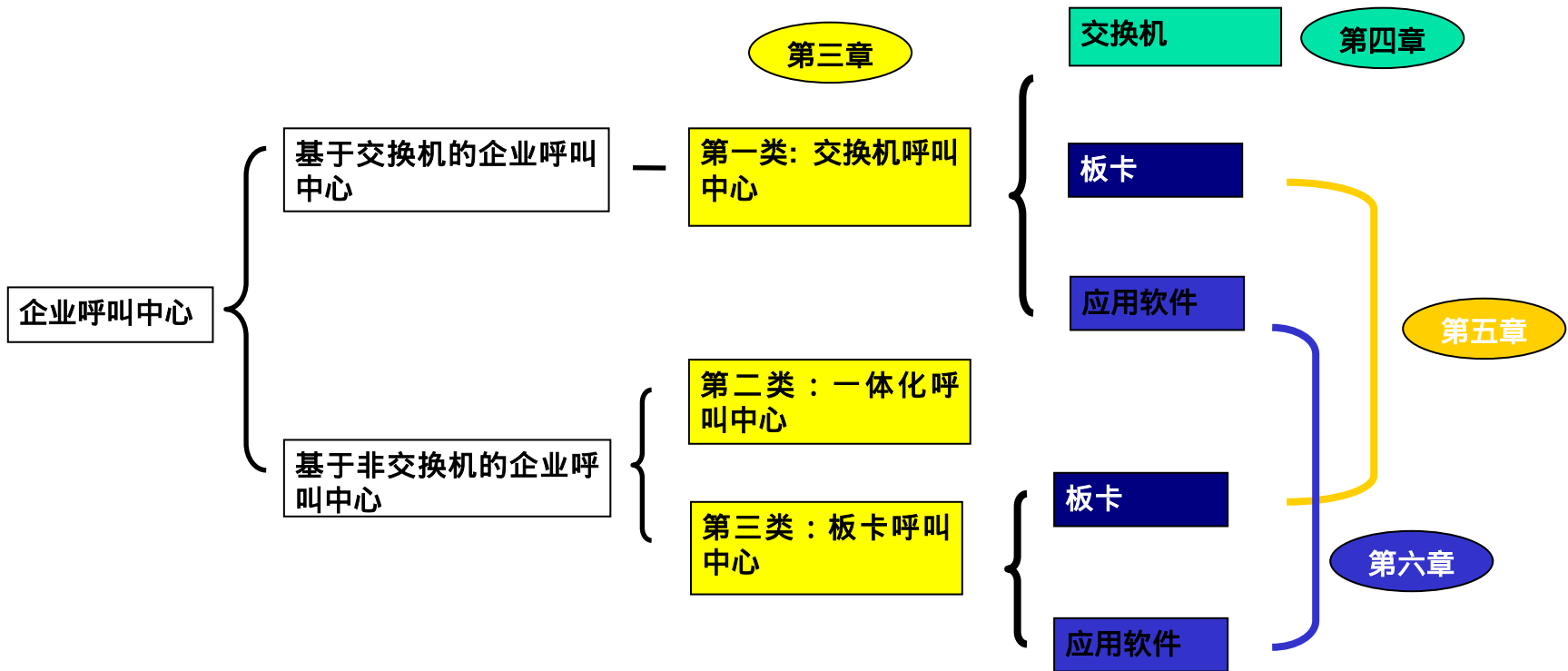
秦克旋
CTI论坛副总经理兼市场
总监



报告目录

- 第一章 报告摘要
- 第二章 企业通信概述
- 第三章 中国呼叫中心总览
- 第四章 中国呼叫中心的交换机市场
- 第五章 中国呼叫中心的板卡市场
- 第六章 中国呼叫中心的应用软件市场

报告目录





主要发现

- 总体趋势：
 - 企业级呼叫中心的建设热潮带动了我国呼叫中心产业的第二个发展高峰，但这个高峰不像第一个由电信、金融及政府带动的高峰那样，其将是漫长的和理性的。
 - 呼叫中心已由原来主要应用于客服，趋向于越来越多用于营销和主动式客户关怀，从而给予了呼叫中心更强劲的发展动力。



主要发现

- 总体趋势：呼叫中心监控,优化系统逐渐变为热点

- 随着中国呼叫中心行业的快速发展,客户对呼叫中心的建设正在由以技术(设备)为核心向以管理为核心进行转变。越来越多的呼叫中心管理者逐步意识到必须建立起科学化的质量管理体系,才能最大限度满足客户对服务的要求,降低运营成本,提高竞争能力。因此,加强呼叫中心的质量监控和管理已经成为提升呼叫中心综合竞争能力的一项重要工作和核心内容。由此衍生出对录音监控、人力排班、客服代表培训等产品的极大需求量。



主要发现

■ 总体趋势：中小企业

- 纵观中小型企业呼叫中心市场启动以来的两年，我们可以清楚地看到由于该市场的非计划性和需求不明确性，使很多企业在建立呼叫中心的初期带有尝试的心态。因此企业级呼叫中心的要求是不仅投入少，见效快，还要具有很好的可扩展性，同时还能与企业的常规及IP通信平台有效地融合。
- 再有，中小企业作为呼叫中心建设的后来者，更多的是把呼叫中心看做是企业的集客户服务、业务处理及市场销售的信息服务平台，而不仅仅是只能提供客服的平台，所以对呼叫中心的各方面期望值都要高。
- 没有呼叫中心建设标准造成用户在选择上的困难，但有了标准却又缺乏可执行性。



主要发现

- 厂商特征：
 - 呼叫中心正进入第二发展阶段，即品牌的确立阶段，第三阶段的市场细分局面正在形成，但还未成型。
 - 企业级呼叫中心的建设需求的旺盛，使得高低端市场细分趋势加快。
 - 本地厂商会在灵活性、本地化、客户化、售后服务和价格上与外来厂商竞争。外来厂商则在品牌、稳定性、多功能上略胜一筹。
 - 产业链、竞合格局。
 - 进军海外。



主要发现

- 厂商特征：
 - 交换机厂商：
 - 瘦身
 - 渠道
 - 开放
 - 一体化厂商：
 - 分布
 - 一体化交换机
 - 板卡厂商：
 - 回归



主要发现

- 厂商：
 - 中间件厂商：
 - 平台化
 - 分布式管理
 - 集成商：
 - 扩大行业影响力



主要发现

- 技术趋势：
 - (1) IP化
 - (2) 与语音技术结合

语音技术包括语音识别和语音合成技术等，通过这些技术，使计算机可以同座席人员一样，完成自动的语音服务。这将大大地解放生产力，并将开发出互联网的语音界面。

近几年来，虽然Voip、语音识别(ASR)、语音合成(TTS)等与呼叫中心相关的CTI技术有所突破，但整体而言，呼叫中心方案没有太大的技术突破。在可以预见的将来，随着宽带、NGN、视讯技术以及其它计算机领域和通信领域新技术的不断涌现，这些新技术在呼叫中心应用也会大大推进呼叫中心的技术进步。



主要发现

■ 技术趋势:

■ (3) 与数据挖掘技术结合

呼叫中心更多地侧重于与用户的接入界面，当获取了各种用户数据之后，就产生了如何处理这些数据并从中抽取有用信息的问题。这就需要与数据仓库和数据挖掘技术进行结合，以产生科学的分析结果。

■ (4) 与CRM技术整合

在数据仓库和数据挖掘技术基础上，要构建起能够为用户提供一对一服务的方式，满足业务的个性化服务趋势，提高企业的竞争力。



主要发现

■ 技术趋势:

■ (5)更多得利用技术手段促进运营管理规范化

基于IT 技术，将被实践证明行之有效的管理经验和管理工作制作成信息化工具，来提升运营管理水平，提高工作效率，改进服务质量。

■ (6)演化成分布式业务系统

呼叫中心技术是提供增值业务的一种形式，采用CTI技术可以提供一种分布式的业务节点功能，因此，会对现有的网络结构造成冲击。分布式呼叫中心在许多重点行业，大中型呼叫中心中使用的越来越普遍。

■ (7)发展为完整的电子商务平台

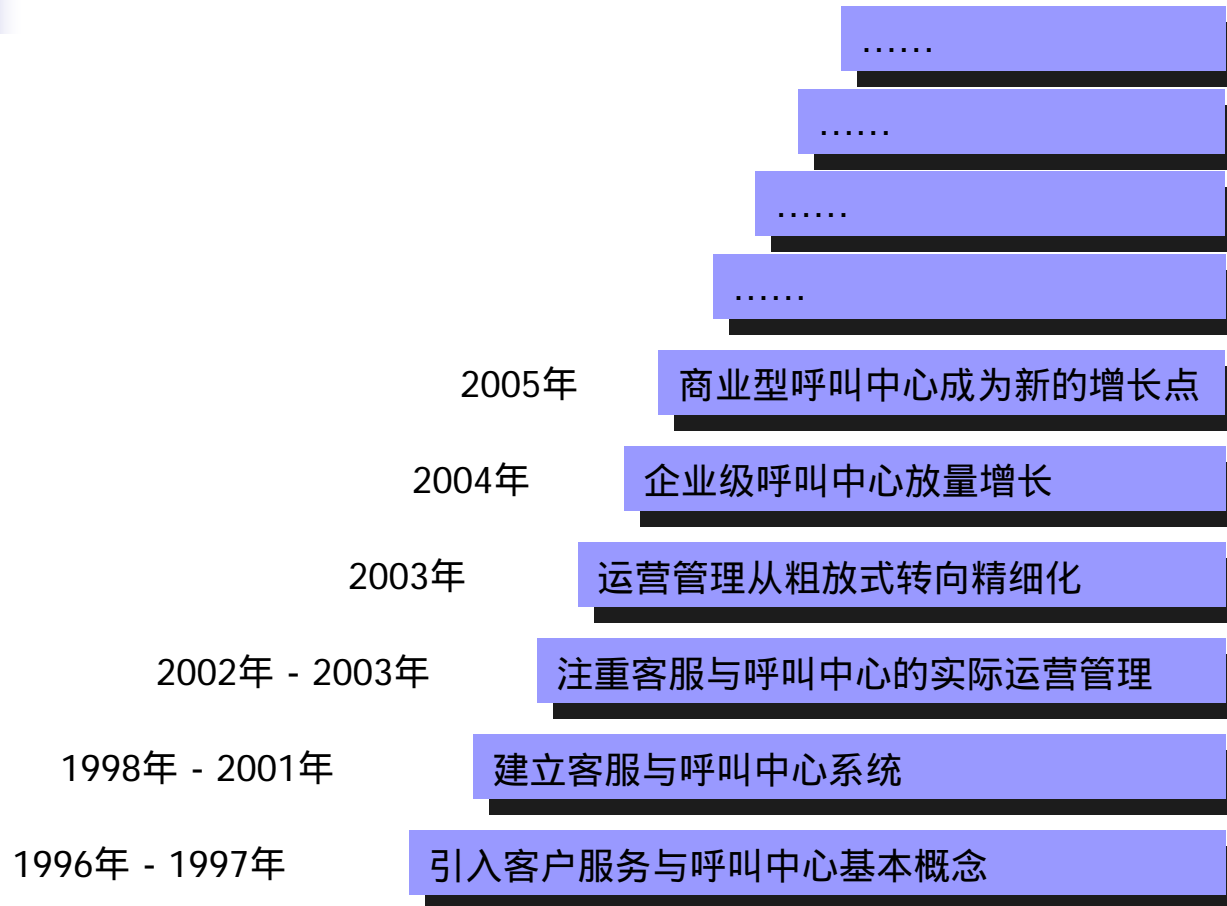
呼叫中心提供了一种信息流的模型，配合相应的资金流和物流，就可以构建完整的电子商务平台。这样的信息流的建立，并不一定要局限在互联网中，它具有更加广阔的应用领域。



主要发现

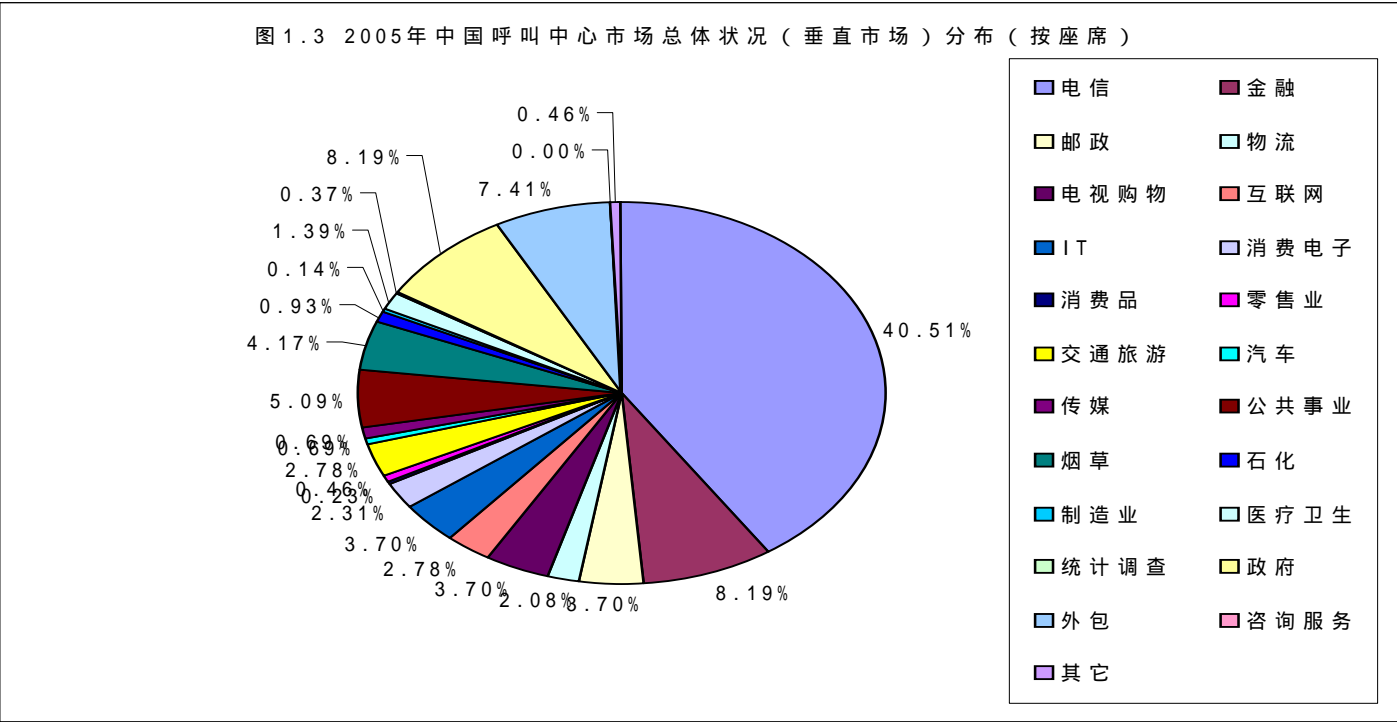
- 垂直市场分类及概况：
 - 电信
 - 金融
 - ...
 - 外包

呼叫中心发展回顾



呼叫中心市场现状

- 截止到2005年底，中国呼叫中心座席总数达到216,000个，市场规模达到255.3亿元。



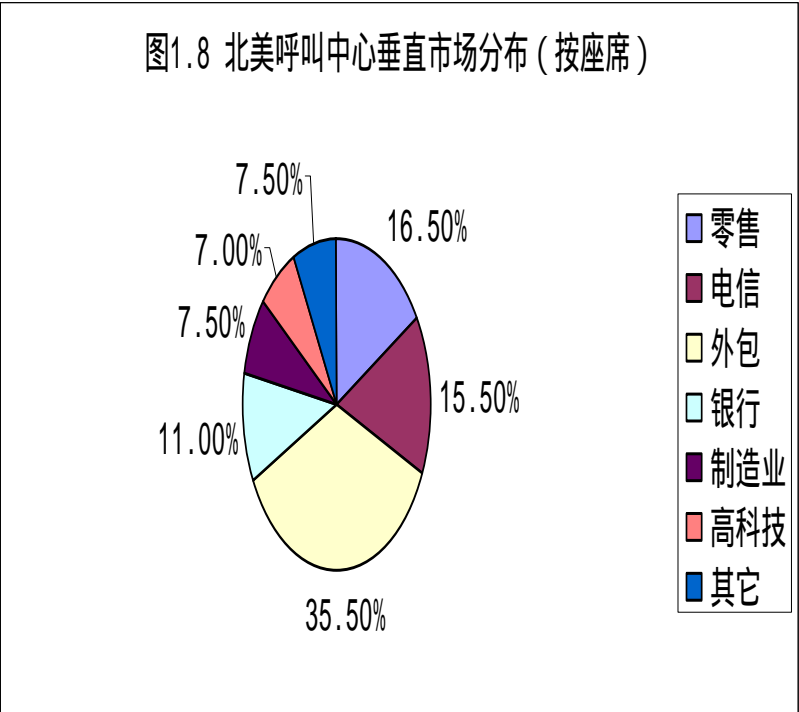
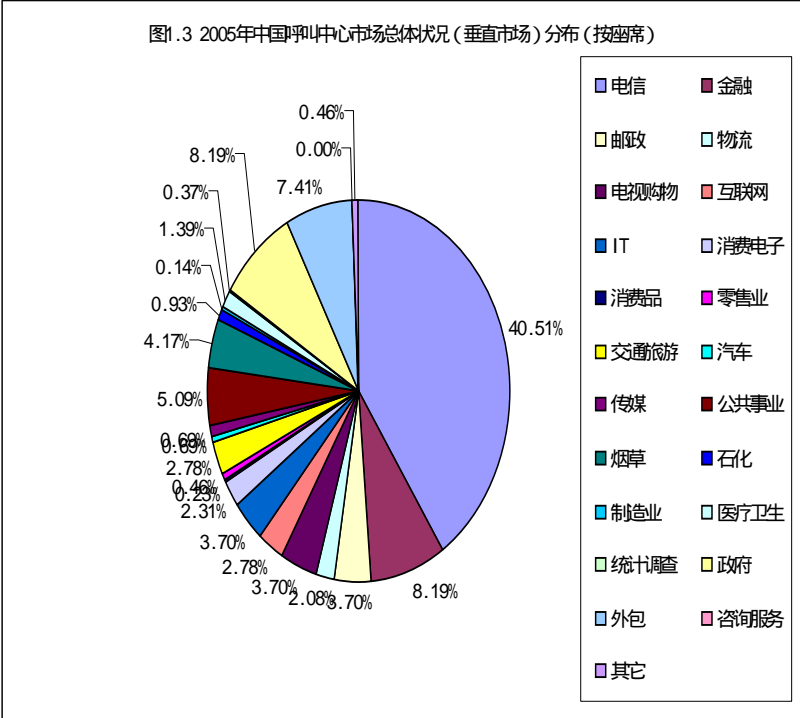
数据来源：CTIForum.com 2006年6月

呼叫中心发展趋势

	中国	香港	台湾	新加坡	澳大利亚	美国
每万人座席拥有数	1.66	17	25	35	80	100以上
中国完全达到这些国家水平时中国所拥有的座席规模	21.6万	221万	325万	455万	1040万	1300万
考虑农村不发达地区因素，仅仅中国城市要达到这些国家水平时中国所拥有的座席规模（减少75%）		55.25万	81.25万	113.75万	260万	325万

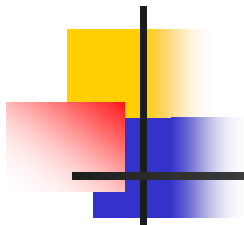
数据来源：CTIForum.com 2006年6月

呼叫中心发展趋势



座席数 = (216000 * 40.5%) / 15.5% = 564387

数据来源: CTIForum.com 2006年6月 & Datamonitor



谢 谢 ！