

融合信息应用 远见成就价值

——中国电信大力推进呼叫中心产业发展

中国电信集团公司

2009年10月

1

呼叫中心外包服务现状及发展趋势

2

中国电信呼叫中心外包服务

3

中国电信优势

1. 产业发展前景广阔

■据市场研究公司Global Industry Analysts (GIA)最新研究报告称，全球呼叫中心市场2010年的收入预计将达到1950亿美元。

■根据Frost & Sullivan预测，至2011年亚太区呼叫中心外包市场达203亿美元。

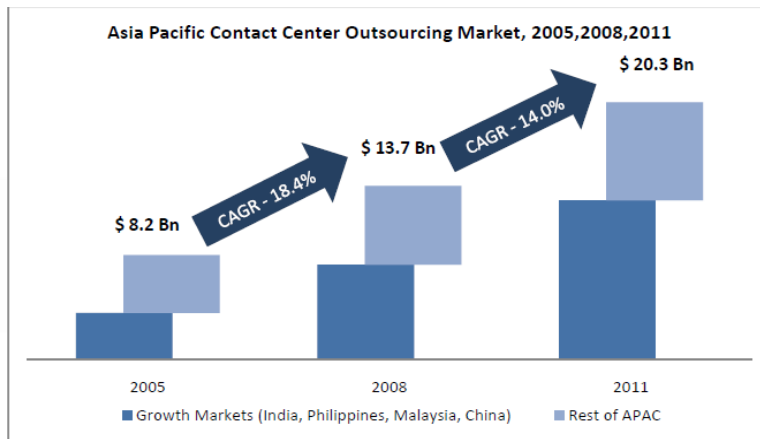


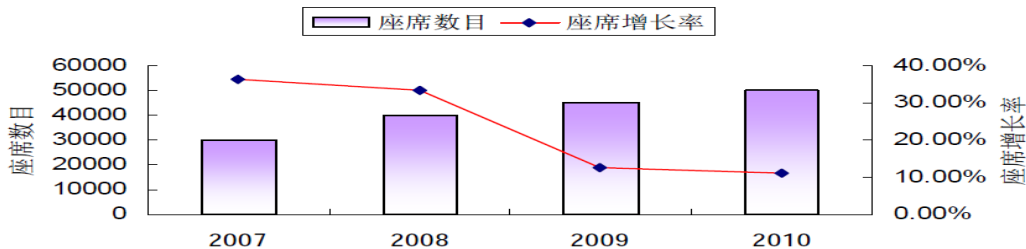
表 3.1 2007-2010 年外包呼叫中心市场发展趋势分析

年	累计座席数	座席增长率 (%)	累计投资额 (亿元)	投资增长率 (%)
2007	30000	36.36%	58	31.82%
2008	40000	33.33%	72	24.14%
2009	45000	12.50%	89	23.61%
2010	50000	11.11%	107	20.22%

数据来源: CTIForum.com 2008年7月

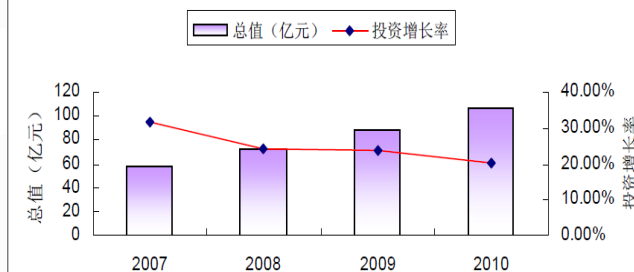
据CTI论坛预测，到2010年，中国外包呼叫中心的座席总数将达到50000个，2010年年累计收入将达到107亿元。2007年到2010年的收入复合年平均增长率为22.65%。

图3.8 2007-2010年外包呼叫中心市场发展趋势 (按座席)



数据来源: CTIForum.com 2008年7月

图3.9 2007-2010年中国外包呼叫中心市场发展趋势 (按总值)



数据来源: CTIForum.com 2008年7月

2. 从分散到整合、从综合型到专业型



统一服务号码，提升企业形象

- 逐步将各地分散的服务电话统一为特服号码，方便用户或公众使用，提升企业或政府形象



集中应用平台，提升管理效率

- 集中建设应用系统或平台，方便管理和维护
- 呼叫中心采用大集中模式集中建设，和后台业务系统接口，数据一致性好，为用户和公众提供一致性、专业化的服务



按业务细分服务号码，打造多热线品牌

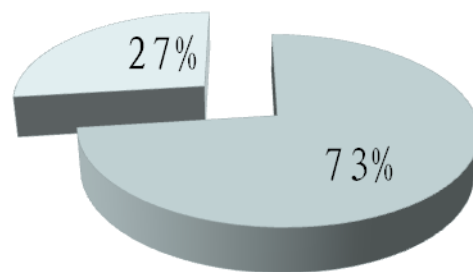
- 根据专业将服务热线分为多条热线，打造多个服务品牌，如中国人寿服务热线95519和中国人寿财险服务热线4008695519。

3. 绩效优化，提升效率

- 人力成本占70%
- 平台技术成熟，呼叫中心关注点从**系统建设**向**运营管理**转移
- 降低成本，运营管理是关键

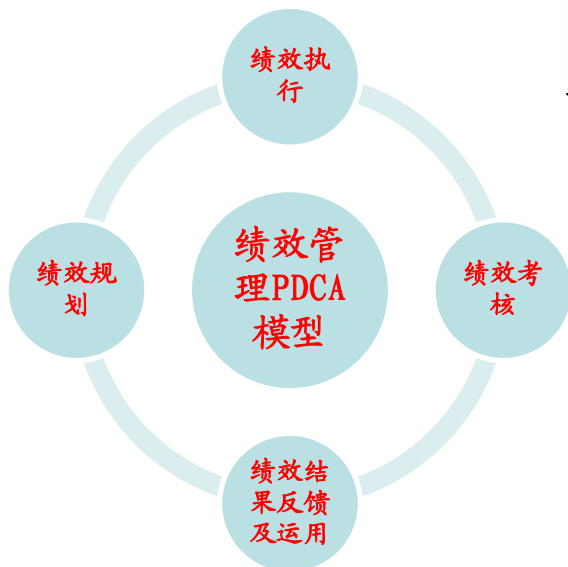
呼叫中心成本分布图

■ 人力成本 ■ 技术成本



主要关注点:

- ✓ 参照COPC、CC-CMM等标准，制定科学的KPI考核指标
- ✓ 采用先进的管理工具，如质检、录音、排版等软件，实现数字化精确化管理
- ✓ 不断进行流程优化和改善
- ✓



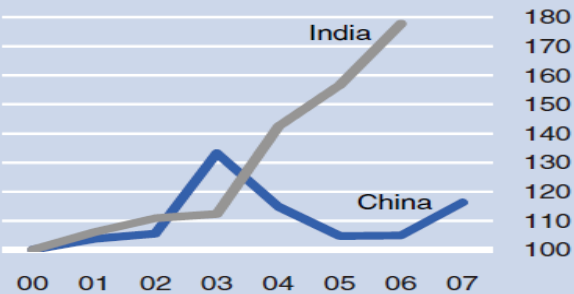
4. 呼叫中心外包国际化趋势



- ✓ 日本、韩国选择中国大陆作为其离岸外包中心基地
 - 语言、文化、运营成本优势
- ✓ 欧美企业在中国市场的呼叫中心进一步整合
 - 自建向外包转变
 - 为其全球中文用户提供服务
- ✓ 国内企业走出去，海外客户服务的延伸
 - 多语种需求，为其全球用户提供服务

- ✗ 呼叫中心高端技术和管理人才缺口大
- ✗ 呼叫中心外包竞争越来越激烈，价格非理性化
- ✗ 由于中国大陆缺乏熟练的英语高级人才，导致欧美离岸外包业务较少外包给中国大陆企业

Sleeping dragon
Export specialisation in IT-based services,
index (2000=100)



Sources: DB Research, IMF, 2008



呼叫中心外包服务现状及发展趋势



中国电信呼叫中心外包服务



中国电信优势

新形势下中国电信 对呼叫中心服务的 思考

依托中国电信网络资源及管理平台，帮助在全国分散建设呼叫中心平台的客户进行整合：

□ 建立统一服务号码

- ✓ 提供丰富的4008、800号码供客户选择，并协助在全国开通该热线

□ 提供网络资源

- ✓ 提供中继接入
- ✓ 提供专线资源，实现各平台互联

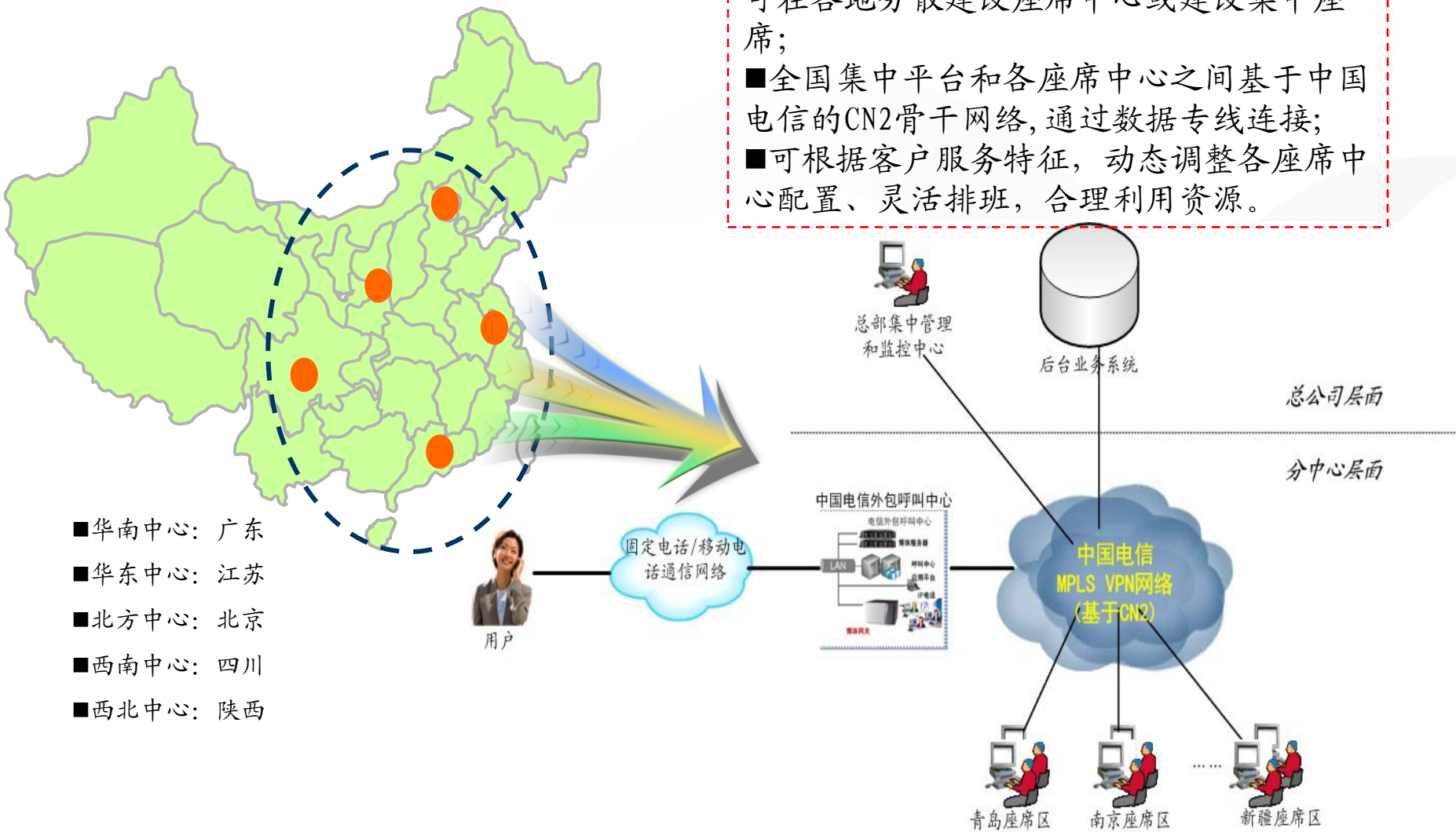
□ 协助优化资源

- ✓ 通过电信智能网平台，合理分配呼入电话，如忙时分别接入到各分散平台，闲时集中接入到某个或几个平台
- ✓ 协助客户进行呼叫电话流向分析，合理调配各平台座席资源
- ✓ 智能网语音数据准确化运营KPI



中国电信五大外包呼叫中心分布图

- 为客户提供集中呼叫中心平台解决方案，可在各地分散建设座席中心或建设集中座席；
- 全国集中平台和各座席中心之间基于中国电信的CN2骨干网络，通过数据专线连接；
- 可根据客户服务特征，动态调整各座席中心配置、灵活排班，合理利用资源。

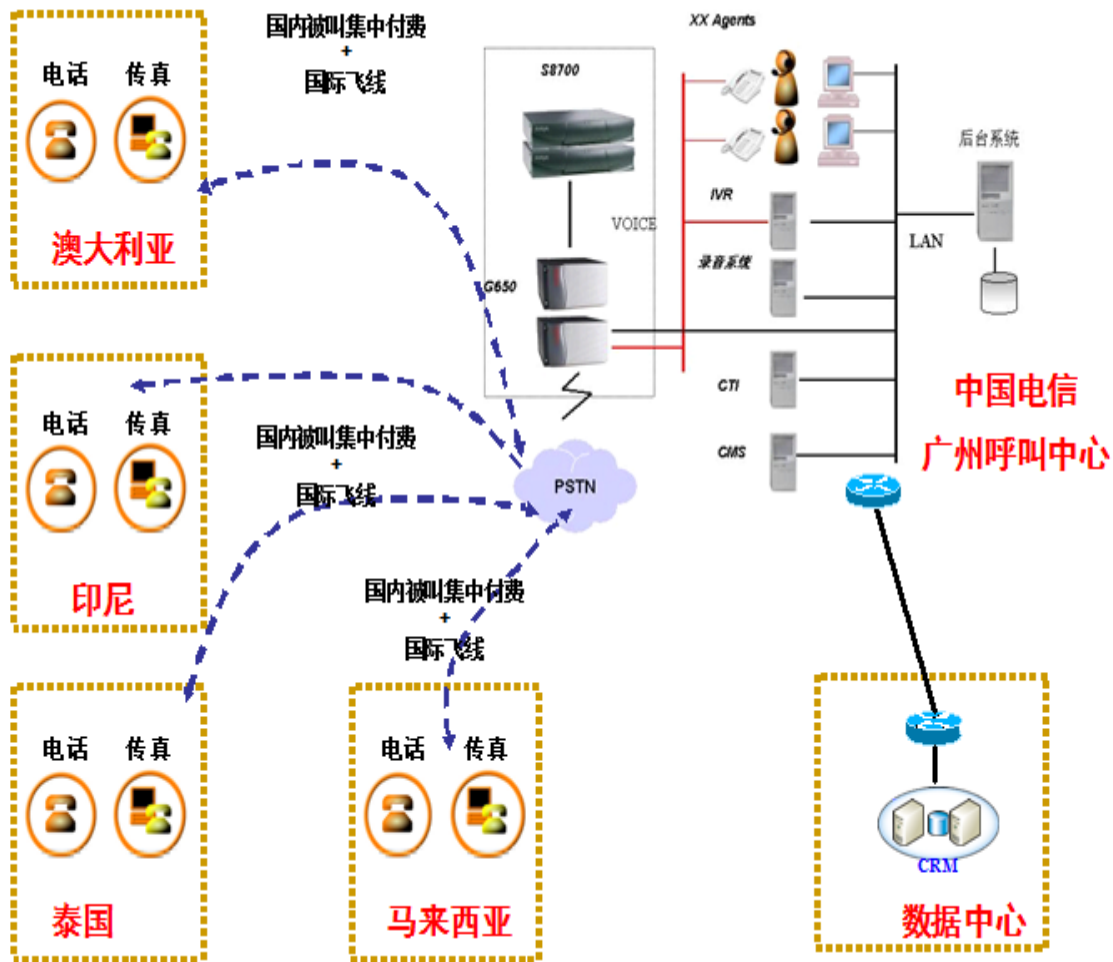


- 华南中心：广东
- 华东中心：江苏
- 北方中心：北京
- 西南中心：四川
- 西北中心：陕西

■通过和国外电信运营商合作，采用国际飞线或VOIP方式，将国际电话汇聚到国内呼叫中心平台，降低客户国际语音成本

■为客户提供中、粤语、英语、日语、韩语等语种服务

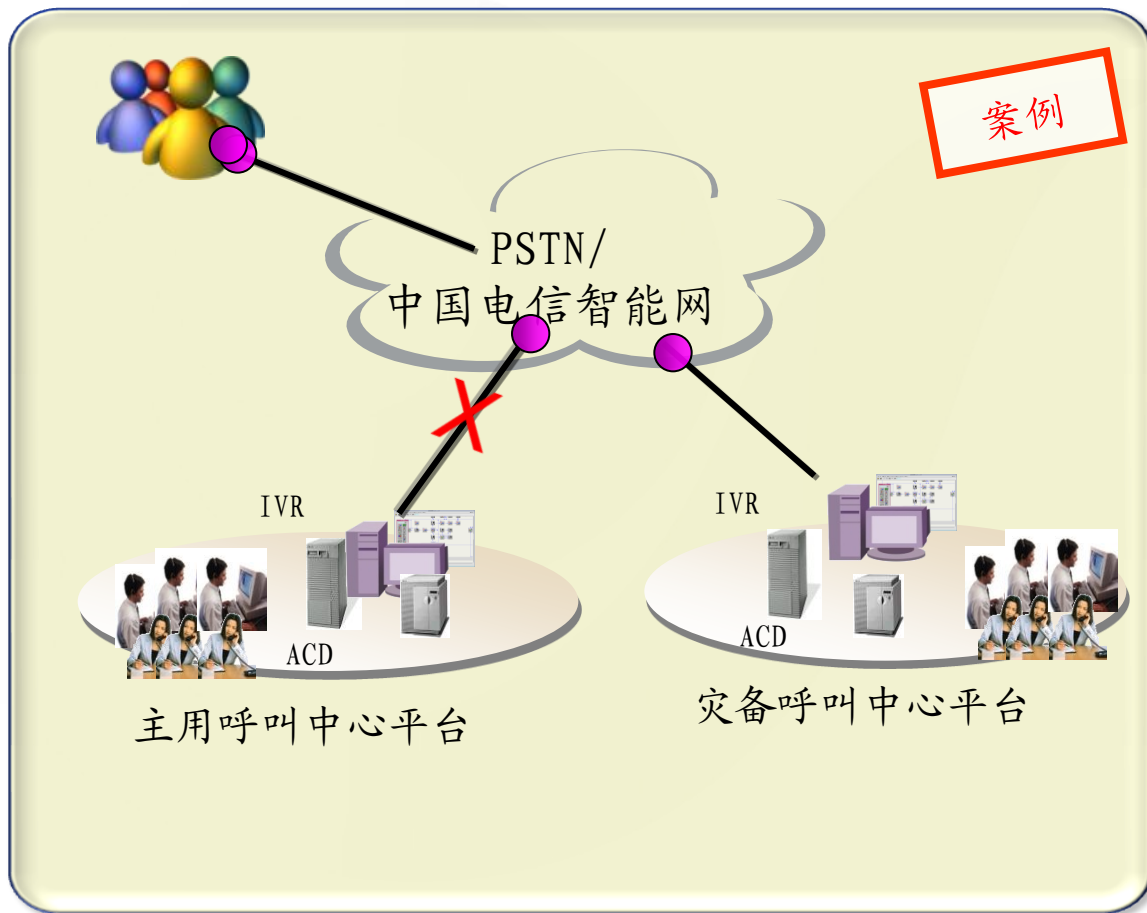
■通过合作或人力外包方式，为客户提供泰、印尼等语种服务



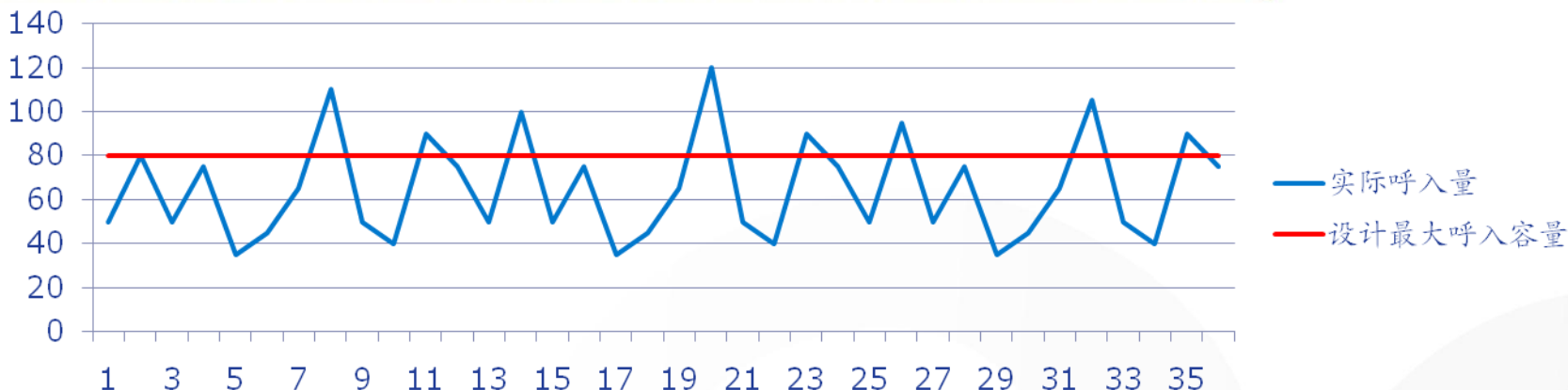


灾难随时可能发生，如美国的“911”恐怖袭击、5.12汶川地震，灾难导致当地平台毁坏时，如何保证服务热线不中断呢？

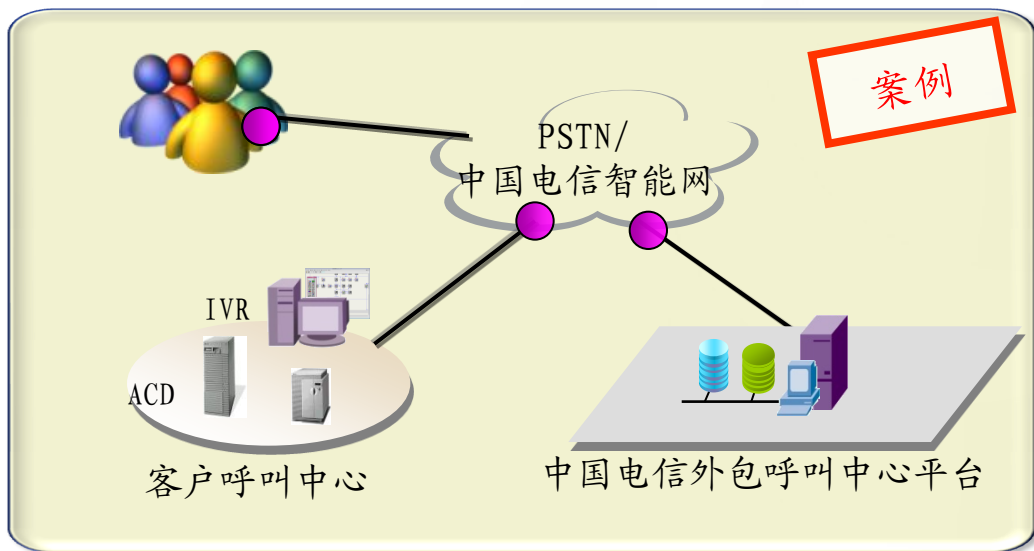
□灾备：在保证各点呼叫中心平台本身的容灾建设基础上，中国电信可协助实现跨域异地平台互为灾备平台，当大型灾难发生时，通过中国电信的智能网平台，可迅速将用户呼叫切换到另一呼叫中心平台，保证服务热线不中断。



发挥规模优势，提供呼叫中心弹性坐席服务



■突发事件等都可能话务量剧烈变化。如航空公司因为天气原因导致航班改期、春运等，都会引起话务高峰。



弹性：通过中国电信的智能网遇忙转移功能，可以将客户热线的溢出话务转移到当地中国电号码百事通平台或外包呼叫中心平台，由中国电号码百事通或外包呼叫中心来提供自动或人工服务。

降低成本

增加收入

运营绩效

- 联络中心外包、基础设施和设计
- 数据迁移
- 学习和培训服务
- 托管服务
- 绩效管理
- 流程再造
- 系统实施和集成
- 人力资源优化

技术优化

- 先进语音托管服务
- 话务员生产率
- 自动化/自助服务优化和部署
- 融合体系架构
- 软件开发
- 测试服务

联络优化

- 自动化/自助服务分析
- 客户行为分析
- 客户体验分析和改造
- 基于设备的自我关怀
- 员工满意度和忠诚度
- 企业的效益
- 多通道管理和优化
- 主动消息发送
- 员工生产率

创造营业收入

- 运行和技术改进
- 计划变更管理
- 销售和市场营销数据分析
- 销售效能

营业收入保护

- 灾难恢复计划
- 端到端忠诚度
- 端到端满意度
- 客户保留管理
- 营业收入保证

- 和国际先进外包商结成战略合作伙伴
- 参与行业组织和协会

中国电信全力支持建设一个健康、公平、充满活力的产业发展环境

- 细分行业，建立企业核心竞争力
- 提升服务品质，提供专业化服务
- 引入先进技术，提升运营管理水平
- 配合行业协会引导行业良性发展

做**呵护者**、不做破坏者；
做**促进者**、不做阻碍者；
做**共存共赢者**，不做两败俱伤者



呼叫中心外包服务现状及发展趋势



中国电信呼叫中心外包服务



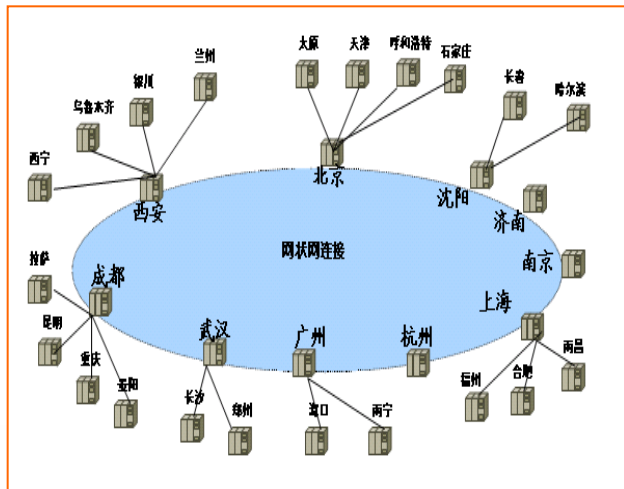
中国电信优势

全球最大的宽带互联网



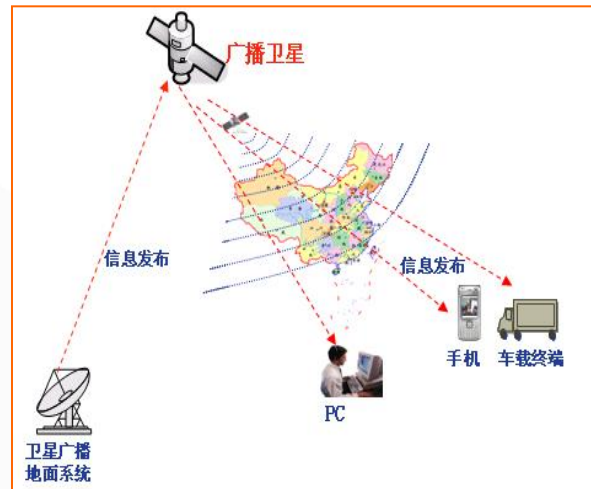
- 拥有国内Internet服务约70%以上的市场份额，互联网用户数超过4830万，是全球最大的中文信息网；
- 为客户提供窄带、宽带、专线、有线、无线等接入方式，提供新视通、互联星空等丰富应用；
- 27条国际海缆、7条国际陆缆，光缆通达80多个国家。

覆盖最广的3G网络



- 截至7月30日，已经顺利完成2009年一期无线网工程，实现了EVDO网络覆盖全国31个省、342个地市、2055个县（市）和6000多个发达乡镇的目标。
- 截至目前，中国电信3G网络从无到有，两期工程共新建、扩容EVDO室外站6.7万个，EVDO室内分布站5.0万个，新增EVDO载扇25万个。

国内运营商中独有的卫星网络



- 中国电信是目前国内唯一一个拥有卫星直播网络服务的运营商。
- 固定、移动融合广播卫星于一体的网络，能够为用户提供内容更加丰富、范围更加宽广的通信服务。

专业ICT服务能力

强大ICT研发

- ▶ 三大研究院：
 - 负责行业应用跟踪和研发
 - 新产品试验基地
- ▶ 廿一软件公司：
 - 负责行业应用的开发、集成和运营
 - 其中通过CMMI-L5 1家、L4 3家和L3 5家

专业ICT集成

- ▶ 中国电信集团系统集成公司：
 - 全国ICT业务收入排名第一
 - 各省均设有分公司
 - ISO9001质量认证
 - 信息集成壹级、涉密集成甲级、通信网集成甲级和安防工程一级资质

一站售前/中/后

- ▶ 全国三级体系：
 - >5万大客户服务人员
 - 首席客户经理机制
 - 一站式体系，一点咨询、支持、受理、结算、故障和服务
 - 全国大客户服务排名领先

集中运营分散服务

- ▶ 应用集中运营：
 - 平台和运营人员集中
 - 专业网络管理、安全运营，保障业务连续性
- ▶ 服务管理集中，分散执行：
 - 7*24小时专业呼叫中心
 - 现场服务

项目实施和售后

专业评测

产品研发

和行业的领先企业建立合作伙伴关系，进行产品和应用研发、人力资源合作、咨询服务等

众多合作伙伴

AVAYA ZTE中兴



WICRESOFT®
Ultimate Customer Experience

CONVERGYS
Outthinking. Outdoing.



Teleperformance

贝塔斯曼

优势互补，合作共赢，整合产业链，提升服务品质。



谢谢!