



中国呼叫中心行业发展与现状

The Development and Status of Call center in China



呼叫中心的定义



呼叫中心是通过语音和其各种媒体与服务对象进行沟通的平台



名词解释一



□ CTI (Computer Telephony Integration)

计算机与电话集成：是通过计算机对通话的控制系统。

□ IVR (Interactive Voice Response) :

交互式语音应答系统

□ 板卡：插在计算机总线插槽上的语音接入设备。

□ PBX (Private Branch Exchange)

用户级交换机：通过通信接口与计算机连接的语音接入设备。



名词解释二



□ SIP (Session Initiation Protocol)

是由IETF定义,基于IP的一个应用层控制协议。采用SIP协议开发的系统语音接入设备瘦身成网关设备。

□ BOP (Business Process Outsourcing)

关注企业内部运作或客户的后端活动。

□ ITO (Information Technology Outsourcing)

关注企业的IT系统。



呼叫中心行业精英们



清朝末年皇家电话局“答问处”



新中国114的发展



1950年 : 04台 8座席 30人



1961年 : 114台 16座席 38人



1976年 : 114台 24座席 50人 数据库资料7万条



1988年 : 114台 72座席 160人 数据库资料50万条



现在北京 : 116114 1500席 实现综合生活服务转型



解放前答向处话务员使用的铜轴号簿



新中国114的发展



喂，你好！
我是311号

○ 古 井

114话务员夏英，在话务岗位上已经14个年头了，她先后被评为管理局亚模式通信服务标兵，优质服务标兵。1990年、1991年连续两年荣获管理局先进生产标兵和北京市爱国立功竞赛标兵。

夏英练就了一手查号的硬功夫。她一边询问，一边接听电话，一边敲键，通话完毕，输入计算机的过程也同时结束，台里把她这种工作程序称



新中国114的发展



北京114从成本中心向利润中心转化



- **2006年**：开通机票、酒店预定。
- **2007年**：正式启动116114，同年推出英语服务、美食导航、失物招领、教育咨询和旅游务。
- **2008年**：先后开通奥运专题服务及奥运城市通、汶川赈灾捐款及寻亲热线、北京一日游预订服务、温泉票务预订服务、影讯信息查询及电影票预定、蛋糕预订和滑雪票预定。
- **2009年**：先后推出KTV预定服务、预约挂号服务、高尔夫预订服 务。
- **2010年**：先后推出杂志预定、农产品预订、鲜花预定、演出票预订和二维码优惠卷下载务。
- **2011年**：先后推出小商品团购和抢购服务、房地产信息服务和韩语信息服务。



呼叫中心的技术发展阶段



人工台和C+T：114（查号）、112（故障）、113（长途）、
117（报时）、123（天气预报）、180（投诉）、189（业务
咨询和受理）、170（话费查询）、110（匪警）和119（火警）



CTI-Computer Telephony Integration：

2000年前有CTC、CCM和Callpath

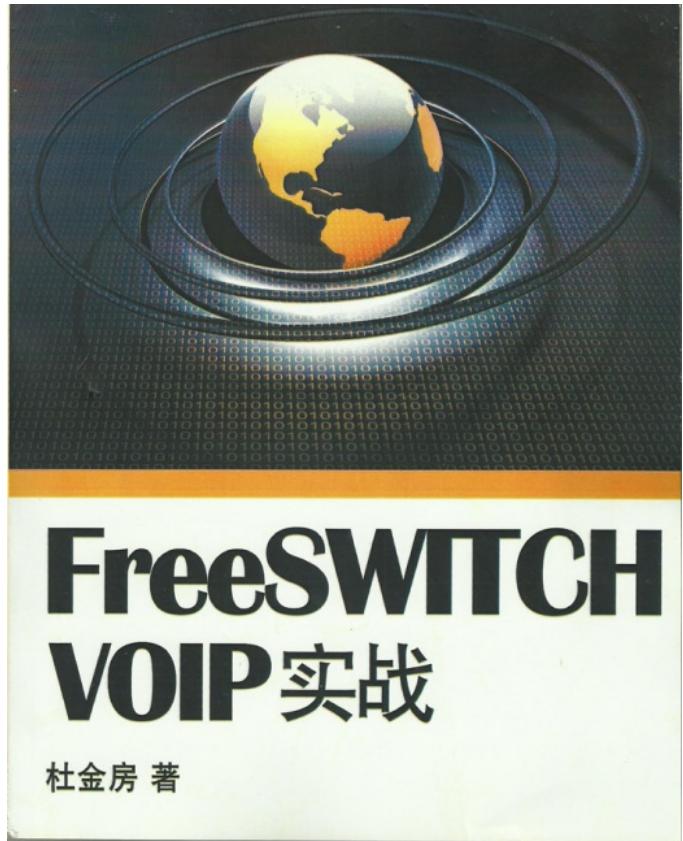
2000年之后Genesys、IML、NEXUS、Qnuse、Hilink、AIC



CTI技术的进步



- CTI技术的发展
板卡——PBX——SIP
- 目前常用SIP
- 开源
Asterisk
Freeswitch
- 收费的
Genesys SIP server
Daiologic HMP



九七工程推动了电信呼叫中心的提升



- 前中国电信率先提出把自己推向用户建立由用户监督的投诉系统
- 没搭上电信九七工程的《180电信服务质量进度检查系统》

前国家电信总局180南京邮电大学培训班



90年代后期采用CTI技术的综合客户服务中心



2000年中国联通全面启动1001呼叫中心建设



2000年起步的外包呼叫中心



金融行业呼叫中心2000年前后启动



- 95533 建设银行
- 95555 招商银行
- 95559 交通银行
- 95566 中国银行
- 95577 华夏银行
- 95588 工商银行
- 95595 光大银行
- 95599 农业银行
- 95500 太平洋保险
- 95511 中国平安
- 95518 中国人保
- 95519 中国人寿保险
- 95522 泰康人寿保险



电信、银行和保险行业呼叫中心特点



- 电信运营商采用省集中和少量地市分散。
- 中国移动已经开始尝试全国大集中，洛阳和淮安各建2万座席。
- 银行采用全国集中在几个省会，各省保留少量特色业务座席。
- 保险行业多数为电销座席，大部分采用托管模式。
- 电力全国大集中，南京和天津但坐席量不大。



Holly C6与企业级呼叫中心共同成长



- 中国大陆呼叫中心的建设是按照先电信后金融随后企业级铺开的顺序。
- 合力金桥从2003年开始企业级呼叫中心应用的研发2004年正式推出了针对于非电信类客户的HollyC6产品。
- 电信运营商呼叫中心建设告一段落。银行呼叫中心基本上被IBM、HP和UNISYS瓜分。
- 呼叫中心建设市场层次基本上形成。



从虚拟呼叫中心—托管—云



- 青牛软件04年开始研发和推广虚拟呼叫中心。
- 08年应用于平安保险上海的托管，目前35000座席客户居托管领域首位。
- 讯鸟和天润各占有10000座席左右的市场。
- 10年合力金桥成立托管分公司。
- 很多做SI的公司相继接入托管市场。
- 亿讯后起之秀，首先提出了后付费。
- 托管的优势是按需快速部署和融资性租赁模式。

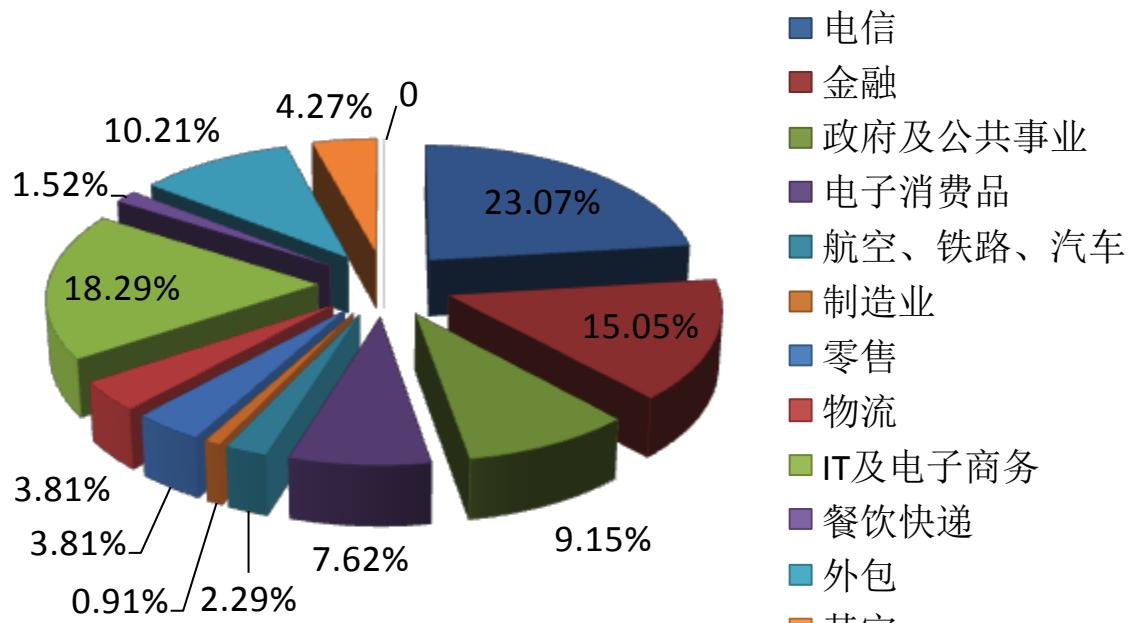


从座席拥有量看目前中国呼叫中心行业规模



全国座席总数65.6万

电信运营商	150000
金融	100000
政府及公共事业	60000
电子消费品	50000
交通	15000
制造业	6000
零售业	25000
物流	25000
IT 及电商	12000
餐饮业	10000
外包	67000
其它	28000



全国总从业人口大约100万，厂商忽略不计



从总产值看呼叫中心行业规模



□ 厂商总产值估算（2011年）

华为=9亿 AVAYA=2.3亿

(9亿+2.3亿) X2=厂商总产值=**22.6亿**

□ 2011年度，跨地区呼叫中心业务持证企业和各省呼叫中心业务持证企业实现业务收入**78.8亿元**，较2010年的66.47亿元增长了18.5%，其中跨地区企业收入23.19亿，各省企业收入55.61亿元。（摘自工信部电信研究院电信与信息服务咨询中心咨询部主任李少辉博士报告）

□ 工信部软件司副司长郭建兵在淮安CTI论坛峰会上的讲话中提到2011年中国呼叫中心行业产值为**200亿**。相当于洋河酒厂一年的产值。

□ 200亿- (78.8亿+22.6亿) =98.6亿有可能是保险电销的产值。



从专业媒体点击率看呼叫中心行业规模



呼叫中心各行业媒体和点击率（2012年7月17日）



根据 网站排名 统计数据估算网站 IP & PV 值，以下数据仅做参考之用、根据网站用户类型和比例不同会产生不同误差率	
日均 IP 访问量 [一周平均]	日均 PV 浏览量 [一周平均]
≈ 13,200	≈ 105,600
网站排名 统计的 CTI论坛:融合通信专业资讯网 国家/地区排名、访问比例 列表	
日均 IP 访问量 [一周平均]	日均 PV 浏览量 [一周平均]
≈ 3,000	≈ 12,000
网站排名 统计的 BPO??(51callcenter) 国家/地区排名、访问比例 列表	
日均 IP 访问量 [一周平均]	日均 PV 浏览量 [一周平均]
≈ 2,400	≈ 24,000
网站排名 统计的 呼叫中心世界网 国家/地区排名、访问比例 列表	
日均 IP 访问量 [一周平均]	日均 PV 浏览量 [一周平均]
≈ 1,200	≈ 1,200
网站排名 统计的 客户世界 - 呼叫中心 客户管理 数据营销 服务外包 - [http://www.ccmw.net] 国家/地区排名、访问比例 列表	
日均 IP 访问量 [一周平均]	日均 PV 浏览量 [一周平均]
相关数据不充分，无法统计。	相关数据不充分，无法统计。
网站排名 统计的 icmichina.cn/ 国家/地区排名、访问比例 列表	



从呼叫中心业内厂商的规模看行业规模



- 从员工人数看青牛 8 0 0 人。合力 4 0 0 人。
- 产值过亿的有华为、AVAYA、青牛、亿迅和合力金桥
- 产值五千万左右的有恒融、优创融联、中科软等。
- 产值一千万至五千万的有过河兵、强讯商、路通和信普飞科等。
- 产值在一千万一下的公司很多最小的1-2人。
- 有些从事甲方核心业务的SI呼叫中心只是其总业务的一小部分。
如宇信易成和信雅达等公司。
- 小公司做大的寥寥无几。大公司分裂出小公司的比比皆是。



呼叫中心行业泡沫现状



- 呼叫中心价值定位模糊。
- 现代服务业的人才；传统服务业的待遇。
- 无限夸大行业规模和前景。
- 非法经营性专业媒体和假冒挂靠政府部门的私人社团组织活动猖獗。
- 行业标准泛滥。有些非法组织伪造国际标准。
- 培训走穴现象把讲师推到价值链的最高端。
- 园区盲目一拥而上造成大量闲置资产。



福建10086给我们的启示



- 口头上服务至上；实际只注重成本。容易受到从成本中心向利润中心的误导。
- 没有人关心咨询类呼叫中心等效价值的换算。
- 以人为成本。把客服人员从编制到福利各方面都摆在非常尴尬的位置上。
- 高职业难度，低收入是呼叫中心行业一线员工流失率的根本原因。



福建10086给我们的启示



第四章



海底捞你学不会



- 呼叫中心是高职业难度相对低收入职业。餐饮业属于第职业难度相对低收入职业。核心就是对员工考核方式不一样。
- 海底捞和绝大多数餐饮服务员初中毕业文凭都没有。升职欲和呼叫中心一线员工没法比。
- 餐饮业人工成本警戒线是17%。而大多数呼叫中心的人员成本超过40%。
- 目前在中国呼叫中心还是低附加值行业。
- 多数呼叫中心企业是靠低工资成本和流失率的平衡来维持企业运营的。因此有人提出来在呼叫中心没有流失到不正常。



3%与700亿的说法不靠谱



- 《CTI世界》1999年12期（总第六期）中王黎明关于“呼叫中心对我国社会经济发展的影响（上）”一文中提到在美国就业人口中有3%的人服务于呼叫中心及相关的行业，约占人口的0.5%。后来某些人把这些数据演绎成“在美国3%的人在呼叫中心工作。”
- 700亿的年市场规模源于统计学。



呼叫中心行业的专业媒体



- 呼叫中心行业媒体包括：

D1Net、CTI论坛、51callcenter、呼叫中心世界网、客户世界、ICMIchina、福禄网、乐呼网、呼叫中国网、呼叫中心新闻、呼叫中心观察等。



经营性网站备案信息

- CTI论坛唯一具有合法经营权型媒体
- 有些媒体自称是非经营性网站，却着干经营性活动。
- 福禄网、乐呼网、呼叫中国等网站大都是为做呼叫中心培训用的。



标准、评奖和展会满天飞



- COPC、4PS、CC-CMM、CCCS、CCSO
- 4PS和CC-CMM还是穿了洋马甲的伪国际标准。
- 国际汽车制造行业流行的ISO/TS16949标准由通用、福特和克莱斯勒发起，至今被全球认可，中国大陆也不例外。
- 每年大型的展会将近十几次。很多厂商已经开始对参展产生质疑。
- 厂商自办产品发布会越来越多。效果并非理想。
- 几个奖项在评选，所有的奖项都得花钱请。



无明确的行业监管



- 行业群体太小，不能引起政府有关部门的重视。
- 行业协会和民间社团组织只敛财，不自律，不服务。政府主管部门也试图伙同山寨团体敛财。
- 专业媒体和“专家们”或多或少地都为中国呼叫中心行业的虚火上升添了柴禾。
- 长期以来没有听到过任何反面的意见。



呼叫中心行业市场饱和的迹象



- 国家开始编制个人隐私保护方面的法律法规。
- 新闻媒体开始设计有关个人隐私的保护。
- 北京保监会建立了防骚扰电话屏蔽平台。
- 一些行业的呼叫中心的呼叫量本身很低。例如电力。
- 传统朝阳行业客服座席数增长放缓。
- 电商呼叫中心增长空间很大，但是也在向网络在线服务倾斜。
- 人力资源的极度匮乏。



园区导向的误差



- 理论上呼叫中心和服务外包园区应该以业务为导向，政策仅仅是为业务服务。
- 资金为导向的园区就是变相的商业地产。
- 以政策为导向的园区中大旗企业占尽了政府的便宜。跟风企业各个惨淡经营。
- 圈地成功之后闲置的农民不可能马上就成为现代服务业的人力资源。
- 校企联合能暂时解决呼叫中心的人荒问题。



朝阳企业相继建设自己的园区



国外呼叫中心简介



监狱中的呼叫中心



加拿大呼叫中心员工待遇情况



payscale: Annual earnings full-time employees

Please consider the gross annual earnings of core employees—that is, total earnings before deductions and taxes. Include the following sources of compensation: wages, bonuses, commissions, profit sharing, and overtime pay. Omit benefits such as pensions and supplementary health coverage, and deferred compensation such as stock options.

What are the gross annual earnings of the typical core employee?

(By 'typical' we mean that about half the core employees are paid more and about half are paid less)

250 cases (Range of valid codes: 10,000-70,000)

Min = 10,000	Mean = 36,507.217
Max = 70,000	Std Dev = 11,840.177
Median = 35,000	Variance = 140,189,797.658

(Based on 235 valid cases)

Data type: numeric
Minimum code defined as valid: 10000
Missing-data codes: 999,888
Record/columns: 1/1009-1014



美国各州呼叫中心分布情况

- 加州最多，其次是纽约。
- Call Center
- Contact Center
- BPO
- VOIP运营商归类到CC行业，如视频会议。

Call Center Directory

Listing of Call Centers, Contact Centers, BPO, VOIP companies.

United States Sub-Locations

Alabama (2)	California (194)
Connecticut (5)	Delaware (5)
Florida (78)	Georgia (23)
Idaho (3)	Illinois (49)
Las Vegas (9)	Los Angeles (1)
Maryland (22)	Massachusetts (12)
Michigan (12)	Minneapolis (4)
Minnesota (6)	Mississauga (1)
Missouri (4)	Nebraska (7)
New Jersey (61)	New Mexico (3)
New York (106)	North Carolina (10)
Ohio (21)	Oklahoma (2)
Oregon (5)	Pennsylvania (21)
Phoenix (6)	Tennessee (16)
Texas (68)	Utah (8)
Virginia (37)	Washington (15)
Wyoming (2)	

园区建设咨询



职场建设要求

- 职场选址
- 职场建设规划
- 基础设施要求
- 职场环境要求
- 绿色环保要求
- IT机房建设标准与要求
- 职场建设预算

职场规划与设计要求

- 整体空间规划
- 功能区划分
- 座席布局空间
- 密度指标要求
- 空间色彩
- 消防、安防要求
- 供电与照明要求
- 空调与新风系统
- 降噪要求
- 家具设计要求
- 卫生间设计要求
- 人性化设计要求
- 环保与装饰建议

专业化职场设计

- 职场布局平面设计
- 职场重点部位装修效果设计
- 家具设计要求
- 呼叫中心环境装饰设计
- IT机房设计
- 职场环保材料应用设计

职场深化设计

- 整体空间分部位设计
- 照明、消防等15大系统设计
- 全套施工图
- 施工说明书
- 材料与预算
- 推荐施工单位
- 设计变更



光大银行武汉园区咨询案例



咨询内容：一、呼叫中心基础设施建设咨询

- (1) 现场调研；
- (2) 项目概述、设计标的基本情况、设计基本原则、设计基本理念；
- (3) 功能区整体规划；
- (4) 重点部位设计需求说明（一层改造、二层花园平台改造、卫生间改造、座席区家具设计、参观区设计、培训教室设计、饮水处理、窗帘处理、楼顶处理、倒班公寓设计、无障碍设施等）；
- (5) 装饰设计需求；
- (6) 各工程系统设计需求（供电/发电系统、室内强弱电/含照明、综合布线、给排水系统、通信系统、空调系统/含新风、消防系统、安防系统、中控系统/含一卡通、卫生系统、饮水系统、供餐系统、信息管理系统/含显示系统、广播系统、各类家具布置等）；
- (7) IT系统环境设计需求（机房环境、通信线路及信息点、发电机房、UPS机房、综合布线、楼层交换机等）；
- (8) 运营管理设计需求（座席区设计原则、业务功能区域、业务操作区域、辅导/会议区域、休息/减压区域、完全公共区域）；
- (9) 设计差异化体现；
- (10) 其他设计特色体现。

二、进度管理

三、工程招标与验收





謝 謝
Thanks

