

## 内容目录

一、前言	4
二、2023-2028年呼叫中心市场前景及趋势预测	4
2.1 我国呼叫中心行业发展现状分析	4
2.1.1 呼叫中心行业发展现状	4
2.1.2 呼叫中心行业发展特征	6
2.1.3 呼出中心行业建设特点	6
2.1.4 呼叫中心外包服务市场规模	7
2.2 2022-2023年呼叫中心行业市场运行形势分析	8
2.2.1 市场供求及其变动状况	8
2.2.2 呼叫中心行业分布及模式	9
2.2.3 呼叫中心行业市场需求状况	9
2.2.4 呼叫中心行业市场发展趋势	11
2.2.5 呼叫中心存在的问题	11
2.2.6 呼叫中心面临的挑战	12
2.3 2022-2023年呼叫中心行业市场竞争形势分析	13
2.3.1 呼叫中心行业竞争格局分析	13
2.3.2 呼叫中心行业竞争特征分析	14
(1) 行业技术特征	14
(2) 营销网络特征	14
(3) 行业经验特征	14
(4) 行业人才特征	14
2.3.3 呼叫中心行业品牌竞争情况分析	15
2.3.4 呼叫中心行业竞争态势预测	16
2.4 新形势下呼叫中心行业整体发展趋势	17
2.4.1 发展形势	17
2.4.2 发展方向	17
2.4.3 多渠道呼叫中心将成为主流	17
2.4.4 人工智能技术日益成熟	17
2.4.5 强化自助式客户服务	18
2.4.6 智能内容管理服务全面发展	18
2.4.7 AI技术将在呼叫中心业务中得到广泛应用	18
2.4.8 数据分析将成为呼叫中心业务的核心能力	18
2.4.9 呼叫中心将逐渐向智慧呼叫中心转变	18
2.5 新形势下呼叫中心行业企业发展方向	18
2.5.1 从大型化向小型化发展	19
2.5.2 从传统型向融合型发展	19
2.5.3 从集中式向分布式发展	19
2.5.4 从成本中心向利润中心发展	19
2.6 呼叫中心的技术应用与创新趋势	19
2.6.1 呼叫中心技术的应用领域	20

2.6.2 呼叫中心的创新 .....	20
2.6.3 呼叫中心的未来趋势 .....	20
2.7 呼叫中心技术及其发展趋势 .....	21
2.7.1 呼叫中心关键技术 .....	21
(1) CTI 技术 .....	21
(2) IVR 技术 .....	21
(3) 分布式处理技术 .....	22
2.7.2 呼叫中心技术发展趋势分析 .....	22
(1) 系统规模：从大型化向小型化发展 .....	22
(2) 体系结构：从传统型向融合型发展 .....	22
(3) 应用模式：从集中式向分布式发展 .....	22
(4) 系统地位：从成本中心向利润中心发展 .....	23
2.8 AI 呼叫中心市场规模及趋势分析 .....	23
2.8.1 AI 呼叫中心市场规模 .....	23
2.8.2 AI 呼叫中心市场发展趋势 .....	23
2.8.3 人工智能（AI）技术在呼叫中心中的作用 .....	24
2.8.4 智能语音技术在呼叫中心的应用研究 .....	25
2.8.5 智能语音交互技术在呼叫中心中的应用 .....	29
2.8.6 AI 语音关键技术与业务实践研究 .....	32
<b>三、呼叫中心企业主要核心竞争力评判体系 .....</b>	<b>43</b>
3.1 企业核心竞争力 .....	43
3.1.1 市场营销能力 .....	44
3.1.2 项目管理能力 .....	44
3.1.3 服务创新能力 .....	44
3.1.4 品牌形象力 .....	45
3.1.5 制度有效力 .....	45
3.1.6 战略执行力 .....	46
3.1.7 研发创新力 .....	46
3.1.8 资源整合力 .....	46
3.2 企业核心竞争力评判体系：产品力、运营力、品牌势能 .....	46
3.2.1 强产品力：消费者选择的直接动力、品牌发展的“底气”和“起点” .....	47
3.2.2 强运营力：持续良性规模扩张的基础 .....	48
3.2.3 强品牌势能：占领消费者认知资源，形成最深厚的护城河 .....	49
<b>四、呼叫中心企业打造和提升核心竞争力策略 .....</b>	<b>49</b>
4.1 核心竞争力的培育策略 .....	49
4.1.1 形成有特色的管理模式 .....	49
4.1.2 追求卓越 勇于创新 .....	50
4.1.3 培育先进的企业文化 .....	50
4.1.4 积极打造人力资本 .....	51
4.1.5 培育企业的核心人才 .....	51
4.1.6 创建学习型组织 .....	52
4.1.7 加快培育企业技术能力 .....	52
4.1.8 大力实施企业品牌战略 .....	52
4.2 企业核心竞争力的提高途径 .....	52

4.2.1	提高企业制度创新能力	52
4.2.2	提高企业技术创新能力	52
4.2.3	提高企业的管理创新能力	53
4.2.4	加强企业文化建设	53
4.2.5	把长远目标和现实规范结合起来	53
4.2.6	把现实和发展结合起来	53
4.2.7	把核心竞争力战略和改革发展战略结合起来	53
4.3	自主创新下的企业技术竞争力提升策略	54
4.3.1	自主创新技术的认识	54
4.3.2	企业技术创新存在的问题	54
	(1) 创新意识不强	54
	(2) 缺乏与社会的合作	55
	(3) 积极性不高	55
4.3.3	企业技术创新解决措施	55
	(1) 培养创新意识	55
	(2) 积极与社会进行合作	56
	(3) 投入相应的科技资源	56
	(4) 提高员工的积极性	56
4.4	世界优秀企业的四大提升企业核心竞争力战略	57
4.4.1	通过增强企业的资源整合能力来提升核心竞争力	57
4.4.2	通过增强企业的应变能力来提升核心竞争力	57
4.4.3	通过增强企业的决策、组织及管理能力的提升核心竞争力	57
4.4.4	通过改进或创新企业的技术来提升核心竞争力	58
4.4.5	通过加强企业文化建设来提升核心竞争力	58
4.5	案例：电力科技企业竞争力提升策略研究	59
4.5.1	问题的提出	59
4.5.2	电力科技企业竞争力提升策略	59
	(一) 提升战略管理水平及意识	59
	(二) 加强人力资源管理与开发	60
	(三) 加大研发投入，提高自主创新能力	60
	(四) 建设优秀企业文化	61
4.5.3	小结	61
<b>五、呼叫中心企业《打造和提升核心竞争力策略》制定手册</b>		<b>62</b>
5.1	动员与组织	62
	5.1.1 动员	62
	5.1.2 组织	63
5.2	学习与研究	63
	5.2.1 学习方案	63
	5.2.2 研究方案	64
5.3	制定前准备	65
	5.3.1 制定原则	65
	5.3.2 注意事项	66
	5.3.3 有效战略的关键点	67
5.4	战略组成与制定流程	69

5.4.1 战略结构组成 .....	69
5.4.2 战略制定流程 .....	70
5.5 具体方案制定 .....	71
5.5.1 具体方案制定 .....	71
5.5.2 配套方案制定 .....	73
<b>六、呼叫中心企业《打造和提升核心竞争力策略》实施手册 .....</b>	<b>74</b>
6.1 培训与实施准备 .....	74
6.2 试运行与正式实施 .....	74
6.2.1 试运行与正式实施 .....	74
6.2.2 实施方案 .....	75
6.3 构建执行与推进体系 .....	76
6.4 增强实施保障能力 .....	77
6.5 动态管理与完善 .....	77
6.6 战略评估、考核与审计 .....	78
<b>七、总结：商业自是有胜算 .....</b>	<b>78</b>

## 一、前言

如何评价一家企业是否具有竞争力？核心竞争力都有哪些？最重要的：如何打造和提升竞争力？相信这是绝大部分人迫切想知道的答案！

下面，我们先从呼叫中心行业市场进行分析，然后分析呼叫中心的核心竞争力评价体系，以及最重要的：怎么打造呼叫中心的核心竞争力。

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这将为您的经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

## 二、2023-2028 年呼叫中心市场前景及趋势预测

### 2.1 我国呼叫中心行业发展现状分析

#### 2.1.1 呼叫中心行业发展现状

近几年我国的人力资源费用逐渐攀升，而人工客服需求越来越大，企业迫切需求技术改革，帮助企业减轻人力成本，节省企业资源。随着移动互联网和计算机技术的发展，智能呼叫中心技术飞速发展，呼叫中心行业主要以语音服务为主，将视频、数据、CRM、IM、等服务融合起来，为用户

提供统一的服务。

目前国内的呼叫中心还主要集中分布在电信、金融、邮政等行业企业，餐饮、服装、旅游、农业等行业建立呼叫中心的步伐也在加快。在电信行业企业中，不管是中国电信、中国移动，还是中国联通几乎各个省市的分公司都建有自己的呼叫中心系统。在金融行业中，各大银行、保险公司、证券公司、信托公司、甚至不少基金都建设了自己的呼叫中心系统。国内的各大航空客货运公司，中国电力行业的各省分公司等企业也都在建设呼叫中心的行列。近几年公共事业行业也建设了不少呼叫中心，其中政府、公共事业引入呼叫中心的现象尤为突出。

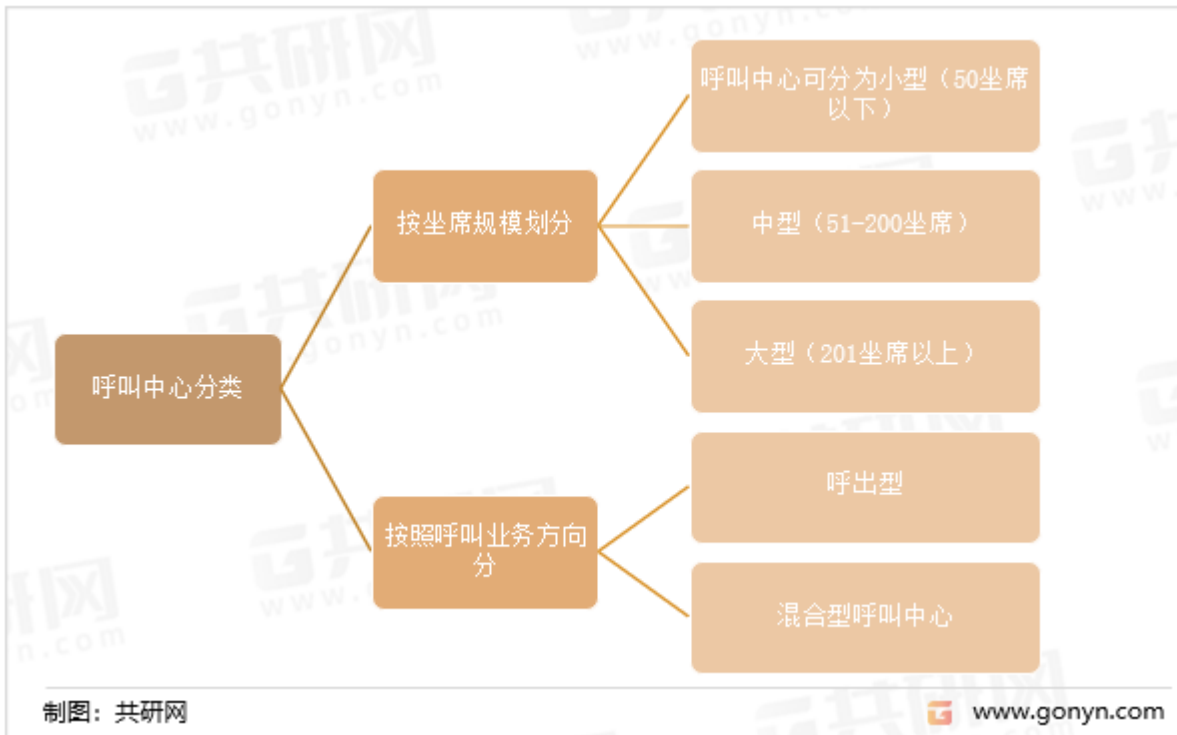
目前中国呼叫中心的模式主要有企业自建呼叫中心和外包呼叫中心。主体运营模式特征以自建模式居主流，外包模式健康发展，托管模式期待突破。全国近 77%的呼叫中心属自建，19%左右属外包模式，托管模式的呼叫中心很少。中国服务业的开放给外资提供了更多的优惠和商机，越来越多的外资进入中国呼叫外包市场，这些外资在促进中国服务外包市场繁荣发展的同时，也会加剧这个行业的竞争。

呼叫中心在中国分部具有很强地域性，主要分布在华东、华北、华南等区域，华中和西南地区是近年来呼叫中心转移发展起来的新兴地区。目前中国形成了长三角、环渤海、东三省、中部、珠三角、川黔渝六大呼叫中心产业集群，这六大集群呼叫中心坐席人员规模占全国 93%。

依托大数据、云计算和互联网计算机技术的快速发展，人工智能技术应运而生，并企业快速被应用到呼叫中心行业，智能客服、智能机器人电销等技术被研发出来。语音识别功能、文字机器人、人机对话功能等，都将被企业利用。企业利用人工智能客服不仅仅降低人工成本投入，而且还会提供给客户更高质量的服务。

呼叫中心按不同的标准划分，呼叫中心的分类不同，划分依据为四种，分别为按照呼叫业务方向分类、按照分布地点来分类、按照采用的技术分类。其中按坐席规模划分，呼叫中心可分为小型（50 坐席以下）、中型（51-200 坐席）、大型（201 坐席以上）三种；按照呼叫业务方向分，可分为呼入型、呼出型以及混合型呼叫中心。

## 呼叫中心分类



资料来源：共研网整理

## 2.1.2 呼叫中心行业发展特征

1、现有技术不断发展。随着日新月异的服务电子化和数字化趋势，呼叫中心的技术水平也在不断改进，以满足技术的需求。目前，许多公司都在利用新兴技术，如联合网络社区、智能化客户服务、语音识别、自动语音系统和自动机器人，提升客户的满意度。

2、服务优化客户体验不断发展。现代客服人员不仅仅要为客户提供及时、准确的商业信息，也要注重客户体验，把客户细心尊重当成服务的准则。为了改善客户体验，不断引入新的技术，如客服机器人、企业社交媒体和大数据等，以优化客户服务流程；同时，持续将领先的服务技术应用于行业，例如精确客户分析的机器学习、国际客服技能认证系统，以改善客户体验。


3、云计算技术应用普及。许多大型企业和中小企业已经开始进行云技术的普及。云服务可以建立灵活的客户服务网络，以实现更快速、更有效、更可靠的客户服务。企业可以通过云平台，更快地收集和分析客户反馈、客户投诉、客户满意度等与客户服务相关的信息，以改善客户服务。

## 2.1.3 呼出中心行业建设特点

呼叫中心在我国至今已有三十多年的发展历程，随着技术和经济的不断发展，呼叫中心已经渗

透到各个行业。从最初的金融、电信、航空等行业，已经辐射到电力、交通、海运、旅游、税务、商业及娱乐等数十个行业。呼叫中心呈现出从“成本中心”到“利润中心”、从单一联络渠道到多媒体联络渠道、从基本的咨询投诉到多层次的价值贡献等特点和趋势。行业的发展也呈现出规模不断扩大，技术迭代速度加快，呼出中心建设加速，呼叫中心建设向二三线城市下沉特点。

## 呼出中心建设特点

序号	特点	具体发展概况
1	技术迭代速度加快	依托大数据、云计算和互联网计算机技术的快速发展，人工智能技术应运而生，并企业快速被应用到呼叫中心行业，智能客服、智能机器人电销等技术被研发出来。语音识别功能、文字机器人、人机对话功能等，都将被企业利用。企业利用人工智能客服不仅仅降低人工成本投入，而且还会提供给客户更高质量的服务。企业为了适应新形势发展，满足多元化、现代化呼叫中心的需求，呼叫中心开始进行智能化改造新建，以“智能机器人”，“云服务”，“全渠道”，“全媒体”，“声纹识别”等新技术开始融合到呼叫中心系统中，第六代和第七代呼叫中心也正式进入市场应用阶段。此外呼叫中心系统与CRM系统结合，座席人员在电话通话的过程中，可以快速的查看客户的基本信息和历史通信情况，极大的提升了服务效率，并且可以通过呼叫中心直接把服务需求提交到公司的管理系统中，成为企业信息系统整体的一个有机组成部分，呼叫中心与CRM系统的融合显著减加速。
2	行业规模持续扩大	除技术因素外，需求大量增加也在促进呼叫中心产业快速发展。呼叫中心的目标市场最初集中在电信、金融、政府及公用事业等大型企业或用户集中的行业，呼叫中心业务需求领域纵横发展，推动了整个呼叫中心行业规模的不断扩大。呼叫中心需求前景向好，企业规模增加。
3	呼出中心建设加速	随着互联网时代的到来，对企业来说用户体验和用户口碑传播显得至关重要，企业已从卖产品为重心转战到卖服务、卖口碑为重心的战略之上。同时随着市场上同质化产品越来越多，市场竞争愈发激烈，企业如何在这高竞争环境中脱颖而出，成为重中之重。呼叫中心的应用尤其是其中的呼出中心，能够帮助企业建立电销中心，开拓全新的低成本的销售渠道，不断的挖掘潜在的新客户，服务好老客户。电销这一方式快速发展，极大的促进了中小规模的呼出中心的发展。
4	呼叫中心下沉	呼叫中心业务最早主要终于用于客户服务，而不是客户拓展，虽然能够提升企业的服务能力，树立品牌形象，但对企业造成了一定负担。尤其是近几年人工成本显著上升，企业开始不断的推动呼叫中心的技术迭代，同时将呼叫中心向企业所在周边的二三线城市延伸或是外包。较为典型的如移动、京东、联通等企业。
制图：共研网		 www.gonyn.com

资料来源：共研网整理

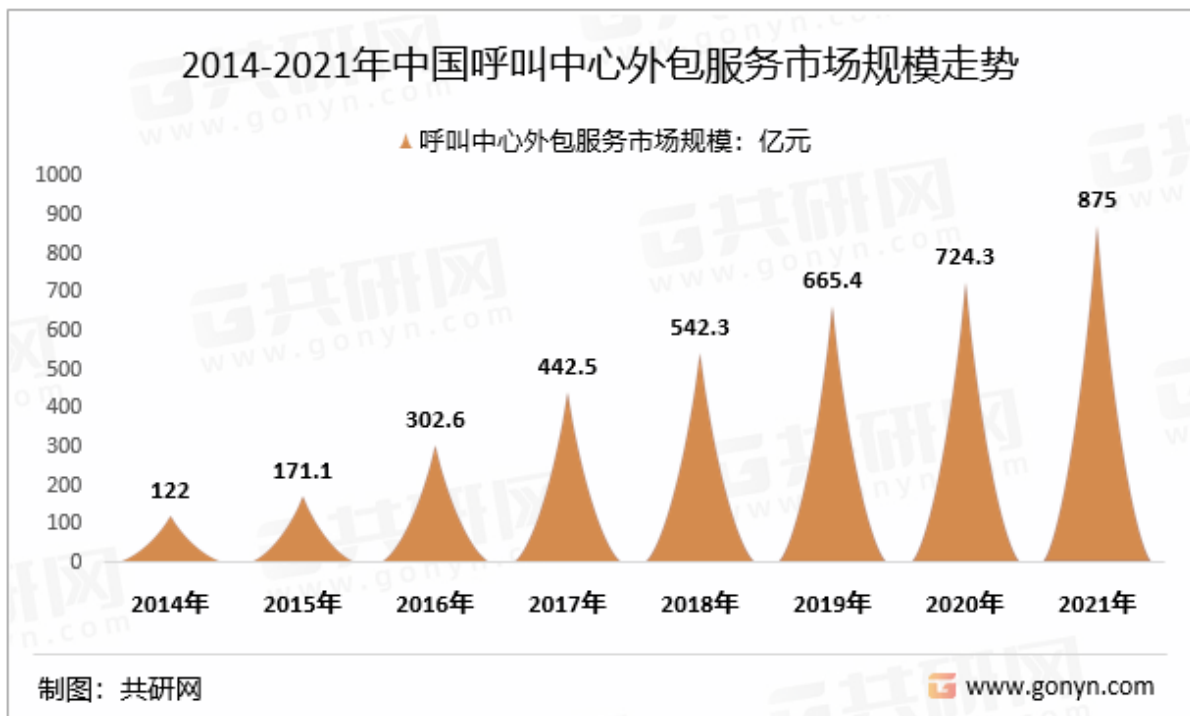
随着各个行业服务水平的提升、品牌管理的加强以及营销体系的完善，包括速递物流、电子商务、广电、能源、教育、媒体、旅游、餐饮、零售、实业制造、医药健康、政府及公共事业等众多行业对呼叫中心的需求越来越大。同时，随着其服务模式灵活性的提高，中小企业也有更强意愿利用呼叫中心提高服务质量。

## 2.1.4 呼叫中心外包服务市场规模

从运营模式来看，可以分为外包、自建、托管三种模式。为了提高效率、降低成本并提供更加优质的服务，将企业的售后服务、客户信息管理、市场调研和电话销售服务等外包给专业呼叫中心，就是呼叫中心外包。

呼叫中心外包，是服务领域的一项外包业务，即企业委托第三方全面管理或部分管理呼叫中心的业务。2014年以来，我国呼叫中心外包服务市场规模不断增长，2020年我国呼叫中心外包服务市场规模达到724.3亿元，2021年约为875亿元左右。

2014-2021年中国呼叫中心外包服务市场规模走势



资料来源：共研网整理

## 2.2 2022-2023年呼叫中心行业市场运行形势分析

### 2.2.1 市场供求及其变动状况

1. 从企业规模看，目前我国中小型呼叫中心占据了呼叫中心主要份额，大中型呼叫中心数量相对较少。



2. 从服务行业分布来看，我国电信、金融政府及公共事业三个行业近些年来在我国呼叫中心坐席数量上保持优势，但增长幅度趋于下降，整体规模的增长更有赖于其它行业坐席规模份额在逐渐增长，且增速迅猛。

3. 从应用领域延伸特征来看，随着行业的发展以及技术的进步，呼叫中心逐渐成为企业营销环节中的一个重点，很多非服务性质的呼叫中心也在不断涌现，让呼叫中心的应用领域得到了很好的延伸，比如现在一些企业拓展了呼叫中心的应用，广泛应用在营销、电子商务、市场调查、咨询等方面。

## 2.2.2 呼叫中心行业分布及模式

呼叫中心目前的行业分布十分广泛，大致可以分为九种，分别是：快递物流、工商财税、人力资源、共享办公、房产平台、教育培训、连锁酒店、安装维修和金融催收。

当前，国内呼叫中心市场主要分为企业自建、外包和云呼叫中心三种形式。

### 1 自建模式

企业自己采购相关设备，并且根据自身的情况构建或选择业务管理系统。电信、航空、银行、保险、运输、商旅等行业通常采用这种呼叫中心模式。这种模式灵活性较大，能够及时且准确的收集到客户的信息，对于以上对客户敏感的行业来说自建模式有很大裨益。

### 2 外包模式

企业将呼叫中心设备、人员、管理等所有相关事宜都整体外包给另外一个呼叫中心企业，这个企业负责企业外包出来的这块业务。某些省市的移动、电信公司、还有某些电力公司的呼叫中心就是采用外包模式。这种模式的优点在于专业的事交给专业的公司做，这样企业的呼叫中心专业化、技术化程度更高，企业可以将精力放在自己的核心竞争力上，同时可以降低运营成本，减少管理风险。

### 3 云呼叫中心

目前，企业自建呼叫中心占比仍然较大，但由于其建设和维护成本较高，以及技术和人员要求较高等因素，导致中小企业使用率较低。外包呼叫中心则受到了企业服务外包的快速发展，成为国内呼叫中心市场的重要组成部分。随着云计算和大数据技术的发展，云呼叫中心逐渐成为国内呼叫中心市场的新热点。

## 2.2.3 呼叫中心行业市场需求状况

中国的呼叫中心从 90 年代开始发展，第一代呼叫中心作用为简单的热线电话；第二代呼叫中心在第一代的基础上引入了如计算机，能够实现简单的数据分析；到了第三代呼叫中心就出现了 CTI 技术，实现了电话与计算机的互联互通；第四代呼叫中心不仅能支持多种方法接入，还采用了先进的系统，并配备大型数据库；直到最近的新一代的呼叫中心，不仅支持手机客户端、微信、微博等新兴媒介，还可以以多媒体形式语音、视频、文本、web 等接入使用、支持大数据分析、人工智能自助服务等。未来伴随着 AI、大数据、视频、5G 等新技术的到来，呼叫中心的职能将会进一步的转变。具体来讲，呼叫中心有如下几个发展趋势。

1 呼叫中心产业持续发展，业务需求广泛且规模不断扩大。

我国呼叫中心的投资规模呈快速上升趋势，2020 年我国呼叫中心外包服务市场规模达到 724.3 亿元，2021 年约为 875 亿元左右。

2 集成服务营销中心、分析应用中心于一体。

越来越多的行业和领域的需求以及技术的日益发展，使呼叫中心不仅需要基础功能，还需要结合营销服务、分析应用等各种功能于一体，并且将线上与线下连接，给客户高度个性化的贴身服务。

3 呼叫中心智能化趋势显著，将结合各种新兴技术发展。

在呼叫中心需求及规模不断增大，以及新一代科技技术渗透到各行各业，改变各领域服务需求方式的情况下。为了适应新形势发展，满足多元化、现代化呼叫中心的需求，未来的呼叫中心将结合云客服、大数据、AI 等各种高新技术，其核心业务需求有实时性、可靠性、丰富性、智能性、全连接以及安全性这几大特性。

4 呼叫中心将成为大数据的来源和应用中心。

现如今客户的地位越来越高，客户数据和客户知识对于企业来说十分重要。于是企业也对呼叫中心提出了新的要求，要求呼叫中心不仅是一个大数据存储、分析中心，而更是一个大数据的来源和应用中心，企业可以通过呼叫中心来搜集、筛选、并分析客户信息，从而更好的决策。

5 把呼叫中心、客户服务融入企业，与 CRM 结合。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/047056142105006111>