

中国运营商电子渠道服务行业市场深度调研及发展趋势与发展前景预测研究报告(2024-2029版)

报告简介

电子渠道是为了满足客户实时服务的需求，降低营业前台服务压力和服务成本，而迅速发展起来的自助式新型营销服务渠道，它以互联网技术和通信技术为基础，将产品的销售与服务数字化，让客户借助终端设备，可自助订购产品、获取服务。电子渠道最大特点在于以客户为主导，客户将拥有比过去更大的选择自由，可根据自己的个性特点和需求选取商品，并不受时间和地域的限制。电子渠道在客户服务中的比例增长迅速，客户需要多种渠道选择。客户在电子渠道上处理的业务种类逐渐增多。客户对IVR、网站和短信三种电子渠道的接受程度较高。互联网企业、银行业以及国外运营商在电子渠道方面走在了国内运营商的前列。

在面向新媒体平台的战略转型过程中，电子渠道事实上扮演了三种角色，包括实现信息发布与传播的媒介载体、衔接海量客户与价值链资源的适配门户、承载客户交互行为的社区空间，也就是三种新媒体平台模式，即新媒体传播平台模式、新媒体交易平台模式、新媒体人际交互平台模式。互联网、移动互联网的快速发展使得电子渠道成为运营商线上圈地及PK的重要战场，运营商要从基础网络运营商向综合信息服务提供商转型，需要在未来借力第三方资源，强化自身的互联网服务能力。电子渠道的便捷和相对低廉的维护费用，有利于降低运营商的运营成本。目前电信运营商在电子渠道的竞逐渐呈白热化。因此，电信运营商与第三方支付公司走向更广泛、更深入的共赢合作也就成为必然。

本研究咨询报告由北京中道泰和信息咨询有限公司领衔撰写，在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家商务部、国家发改委、国家经济信息中心、国务院发展研究中心、国家海关总署、全国商业信息中心、中国经济景气监测中心、51行业报告网、全国及海外相关报刊杂志的基础信息以及运营商电子渠道服务行业研究单位等公布和提供的大量资料。报告对我国运营商电子渠道服务行业的供需状况、发展现状、子行业发展变化等进行了分析，重点分析了国内外运营商电子渠道服务行业的发展现状、如何面对行业的发展挑战、行业的发展建议、行业竞争力，以及行业的投资分析和趋势预测等等。报告还综合了运营商电子渠道服务行业的整体发展动态，对行业在产品方面提供了参考建议和具体解决办法。报告对于运营商电子渠道服务产品生产企业、经销商、行业管理部门以及拟进入该行业的投资者具有重要的参考价值，对于研究我国运营商电子渠道服务行业发展规律、提高企业的运营效率、促进企业的发展壮大具有学术和实践的双重意义。

报告目录

第一部分 行业发展现状

第一章 电子渠道概述

第一节 电子渠道简介

一、定义与定位

二、特征与功能

第二节 渠道业务类型

第三节 电子渠道职能定位总结

第四节 发展阶段

一、传统渠道的补充

二、客户服务的重要渠道

三、服务营销的主要渠道

四、自助业务主接口

五、客户交互it中心(个人信用中心)

第五节 主要优势

一、通信运营商

二、客户

第六节 实际应用

第二章 2019-2023年中国电子渠道发展现状

第一节 电子渠道价值评估

一、市场效果评估

二、用户体验评估

第二节 电子渠道的营销模式

第三节 运营商电子渠道瓶颈

第三章 电信运营商电子渠道发展影响因素

第一节 运营商4g产品一体化及全业务运营策略的影响

第二节 移动互联网的发展给电子渠道带来的挑战与机遇

第三节 电子商务的发展对电子渠道影响分析

第四节 网络融合及业务融合的发展影响分析

第四章 2019-2023年中国电子渠道运营状况分析

第一节 电子渠道功能种类

- 一、网站
- 二、短信
- 三、wap
- 四、自助终端
- 五、热线人工
- 六、营业厅

第二节 电子渠道整体业务占比情况

第三节 电子渠道分类业务占比情况分析

第四节 电子渠道业务功能承载情况

第五节 2019-2023年中国电子渠道项目建设思路

- 一、项目概述
- 二、总体建设方案
- 三、应用系统建设方案
- 四、平台配置建议

第六节 电子渠道面临的关键问题

- 一、实体渠道的业务压力较大，电子渠道对其中部分业务存在分流潜力
- 二、部分电子渠道的使用率低，有潜在的提升空间
- 三、电子渠道的主要承载职能仍以服务为主，营销能力有待提升

第二部分 行业发展研

第五章 运营商电子渠道发展规划与策略分析

第一节 中国移动

- 一、电子渠道体系
- 二、电子渠道营收

三、电子渠道优势

四、电子渠道规划

五、电子渠道营销策略

第二节 中国联通

一、电子渠道体系

二、电子渠道营收

三、电子渠道优势

四、电子渠道规划

五、电子渠道营销策略

第三节 中国电信

一、电子渠道体系

二、电子渠道营收

三、电子渠道优势

四、电子渠道规划

五、电子渠道营销策略

第六章 电子渠道深度运营实施策略建议

第一节 全渠道协同发展战略

第二节 电子渠道精细营销策略

第三节 行业环境变化与电子渠道优化

第七章 电子渠道用户体验研究

第一节 用户特征及使用习惯

第二节 电子渠道服务体验的测量与管理

第三节 提升电子渠道客户体验的方式

第八章 运营商电子渠道改造案例

第一节 国外运营商电子渠道运营案例

一、orange渠道运营分析

二、sktelecom渠道运营分析

第二节 国内运营商电子渠道运营案例

一、浙江移动"移动+互联"模式分析

二、新疆电子渠道营销推广分析

第九章 2019-2023年中国电子渠道各省发展态势分析

第一节 北京----形成较为全面的电子渠道体系

第二节 江苏移动全面推进电子渠道体系化建设

第三节 河南省以电子渠道提升服务能力

第四节 其它

第三部分 行业发展趋势与战略研究

第十章 2024-2029年中国电子渠道发展目标实现分析

第一节 实现目标的背景

第二节 实现目标的挑战与困难

一、企业所需人才的转换

二、营销渠道模式的转化

三、客户消费方式的转变

四、企业利润来源的转型

第三节 实现目标的策略与举措

一、系统支持，技术支撑

二、渠道变革，品牌宣传

三、安全保障，服务品质

第十一章 2024-2029年中国运营商电子渠道发展前景展望与趋势预测分析

第一节 2024-2029年中国运营商电子渠道发展前景展望

第二节 2024-2029年中国运营商电子渠道发展趋势预测分析

第三节 2024-2029年中国运营商电子渠道拓展策略分析

图表目录

图表：电子渠道的发展阶段

图表：运营商价值链与定位模型

图表：电子渠道aieas营销模型

图表：渠道分类与职责目标

图表：电子渠道分类与销售模式

图表：电子渠道未来发展链条

图表：电子渠道aieas模型场景

图表：电子渠道的业务营销

图表：电子渠道的业务营销场景

图表：运营商的全渠道协同营销

图表：电子渠道自助终端故障交叉调度场景

图表：电子渠道支撑平台集成关系

图表：电子渠道支撑平台支撑架构

图表：运营商渠道结构图

图表：网站电子渠道特点

图表：2019-2023年互联网拨号用户数量

图表：2019-2023年互联网宽带接入用户数量

图表：2019-2023年xDSL用户数量

图表：2019-2023年电信业务总量

图表：短信电子渠道特点

图表：2019-2023年移动短信业务量及增长

图表：wap电子渠道特点

图表：自助终端电子渠道特点

图表：电子渠道分类业务占比情况占比情况

图表：电子渠道业务功能承载情况

图表：电子渠道的发展要求

图表：电子渠道需求分析

图表：电子渠道建设目标

图表：电子渠道统一运营支撑管理平台功能架构

图表：电子渠道技术架构

图表：电子渠道用户体验优化

图表：电子渠道业务办理能力提升

图表：电子渠道管理和运维能力提升

图表：电子渠道的渠道协同能力提升

图表：统一电子渠道接入管理平台

图表：电子渠道统一接入管理

图表：电子渠道客户交互规则管理

图表：电子渠道客户交互行为管理

图表：电子渠道统一短彩信、wappush推送

图表：电子渠道统一反馈事件管理

图表：电子渠道统一业务逻辑判断

图表：电子渠道的渠道协同

图表：电子渠道营销执行

图表：电子渠道业务分析

- 图表：电子渠道的渠道监控
- 图表：电子渠道的渠道积分管理
- 图表：电子渠道统一发布管理
- 图表：短信营业厅升级建议-短信群发
- 图表：短信营业厅升级建议-智能应答
- 图表：短信营业厅升级建议-短信知识库管理
- 图表：短信营业厅升级建议-会话管理
- 图表：短信营业厅升级建议-内容解析
- 图表：营业厅业务量占比
- 图表：营业厅厅台资源业务压力分析(分类业务)
- 图表：电子渠道业务量占比(按业务划分)
- 图表：缴费业务各渠道占比
- 图表：电子渠道分业务占比-基本服务
- 图表：电子渠道分业务占比-语音增值
- 图表：电子渠道分业务占比-新业务
- 图表：电子渠道分业务占比-套餐业务
- 图表：网站所承载业务功能占比情况
- 图表：数据业务销售占比情况
- 图表：新业务营销人工渠道电子渠道占比-以来电提醒业务为例
- 图表：电子渠道系统
- 图表：中国联通电子渠道系统
- 图表：电子渠道系统重点功能
- 图表：2013-2022年中国联通电子渠道交易额
- 图表：2013-2022年中国联通电子渠道使用用户数

图表：业务、客户、渠道三者之间的适配

图表：按需求频率和标准化程度对业务进行分类

图表：渠道协同服务示意

图表：渠道业务分流示意

图表：电信运营商电子渠道营销产业链

图表：营销管理平台的构架

图表：营销活动管理流程

图表：精细营销模式

图表：用户需求的传达形式

图表：电子渠道使用率与其他渠道使用率的对比

图表：电子渠道用户体验模型

图表：s型曲线示意

图表：电子渠道生命周期示意

图表：由bass模型到其变型的转变

图表：用户行为传播策略

图表：寻找意见领袖的基本方法

图表：sk电信的渠道策略

图表：电子渠道营销模式转型思路

图表：电子渠道营销模式分析

图表：各渠道营销思路

图表：营销活动计划

图表：渠道发展阶段

图表：江苏移动电子渠道转变没

图表：江苏移动电子渠道协同组织结构

- 图表：江苏移动电子渠道单次成本
- 图表：江苏移动各渠道活跃用户数
- 图表：各省电子渠道业务量渠道分布
- 图表：各省电子渠道业务办理量占比
- 图表：江苏移动网厅客户结构与大网基本一致
- 图表：江苏移动兄弟公司自助终端发展情况
- 图表：江苏移动ivr活跃客户情况
- 图表：江苏移动系统应用架构
- 图表：江苏移动系统架构说明
- 图表：江苏移动客户界面-功能关联体
- 图表：江苏移动客户界面-技术实现
- 图表：江苏移动基础服务平台--统一业务逻辑处理
- 图表：江苏移动统一基础服务平台--统一渠道信息管理
- 图表：江苏移动统一基础服务平台--统一智能搜索处理
- 图表：江苏移动统一基础服务平台--统一渠道接入控制
- 图表：江苏移动统一接口平台
- 图表：江苏移动运营管理平台
- 图表：江苏移动运营支撑平台
- 图表：江苏移动三层运营管理模式
- 图表：江苏移动业务需求开发流程
- 图表：江苏移动功能需求开发流程
- 图表：江苏移动营销活动开发流程
- 图表：江苏移动网站信息发布流程
- 图表：江苏移动网站界面优化流程

- 图表：2019-2023年电信业务收入
- 图表：2019-2023年电信主营业务收入
- 图表：2019-2023年移动电话用户数量
- 图表：2013-2022年3g用户数量
- 图表：2019-2023年固定电话用户数量
- 图表：2019-2023年固定电话普及率
- 图表：2019-2023年移动电话普及率
- 图表：2019-2023年电信固定资产投资完成额
- 图表：2019-2023年网民数量
- 图表：2019-2023年宽带网民数
- 图表：2019-2023年手机网民数
- 图表：2019-2023年移动通信网业务收入
- 图表：2019-2023年增值电信业务收入
- 图表：2019-2023年各月电信主营业务收入比较
- 图表：2019-2023年固定电话用户各月净增比较
- 图表：2019-2023年移动电话用户各月净增比较
- 图表：2019-2023年互联网用户各月净增比较
- 图表：2019-2023年电信主营业务收入构成
- 图表：2019-2023年电信主营业务收入构成
- 图表：2019-2023年固定本地与移动本地通话量比较
- 图表：2019-2023年固定长途与移动长途通话量比较
- 图表：2019-2023年同期东、中、西部电信主营业务收入
- 图表：2019-2023年同期东、中、西部净增固定电话用户
- 图表：2019-2023年同期东、中、西部净增移动电话用户

图表：2019-2023年电信主营业务收入排名前十名的省份

图表：2019-2023年固定电话用户排名前十名的省份

图表：2019-2023年移动电话用户排名前十名的省份

图表：宽带网络覆盖工程

图表：下一代互联网工程

图表：云计算工程

图表：宽带"村村通"工程

图表：三网融合工程

图表：物联网应用示范工程

图表：网络与信息安全能力提升工程

图表：应急保障能力提升工程

图表：互联网宽带接入发展目标分地区列表

把握投资 决策经营！

咨询订购 请拨打 400-886-7071 (免长途费) Email : kf@51baogao.cn

本文地址 : <https://www.51baogao.cn/baogao/20220419/255972.shtml>

在线订购 : [点击这里](#)