

2021年来电名片行业发展 白皮书

©2022.3 iResearch Inc.



来电名片概念：面向政企和个人客户推出的**来电增值服务**。系统通过**USSD或者闪信**将用户编辑信息推送到屏显，包括个性表达、企业信息宣传等，以保障**通话安全**，提升接听率，低成本精准进行**品牌营销**。



宏观发展环境：宏观环境向好，**市场发展潜力较大**，技术与消费需求促进行业创新与融合；政策刺激新型信息消费，培育**新产业生态**；另外**通话安全规范**、OTT竞争也进一步刺激产品及服务不断迭代。



整体发展现状：来电名片业务处于**快速发展**阶段，目前来电名片行业规模不大，仅为20亿元级，但发展增速较快。三大运营商为绝大主体，市场份额高达九成；中国电信表现突出，市场份额达到51.8%。



典型企业案例：**电信**通过智能通信服务赋能集团业务；**移动**通过和彩印增值服务，为用户提供定制通信方案；**联通**聚焦政企用户，提供通话全场景的数字化通信增值服务；**电话邦**通过号码认证搭建通信大数据库，提供整体通信解决方案；**泰迪熊移动**通过平台建立统一商业身份，打造移动端品牌商誉。



未来发展趋势：1) 产品**形态视频化**，从文字版向个性化视频版升级；2) 产品**功能全场景化**，依托交互技术，帮助个人和政企用户精准化沟通；3) **体验升级化**，服务平台不断优化，提升用户使用体验；4) **产品策略差异化**，依托内容多样的呈现方式，帮助个人和政企用户个性化展示；5) **用户市场细分化**，深耕垂直领域。

来电名片行业发展概况

1

行业典型企业案例研究

2

来电名片行业发展趋势

3

来电名片的概念界定

通过号码认证及标记实现通话业务中来电信息显示的服务

随着5G移动互联网技术的快速发展，通信业务向着全场景化、富媒体化发展，市场中出现不少应用软件提供OTT服务，通过互联网进行数据传输，因此三大运营商为优化和提升传统通话服务体系，面向企业和个人客户推出来电名片增值服务。同时，随着骚扰电话问题不断滋生，企业、政府部门等为提升拨号接通率，纷纷进行实名号码认证，开通来电名片业务。来电名片服务基于基础性通信标准及核心网络，通过USSD或者闪信将信息推送到对方手机，在政府、金融、物流等领域应用广泛。本次报告主要针对来电身份展示的增值服务，对个人和政企消费市场进行研究和分析。

来电名片：面向政企和个人客户推出的来电增值服务。系统通过USSD或者闪信将用户编辑信息推送到屏显，包括个性表达、企业信息宣传等，以保障通话安全，提升接听率，进行低成本精准品牌营销。

协助企业完成互联网+营销

来电名片

有效提升客服电话接通率，来电时直接在用户手机显示商家信息，为双方沟通构建良好环境。



来电名片业务



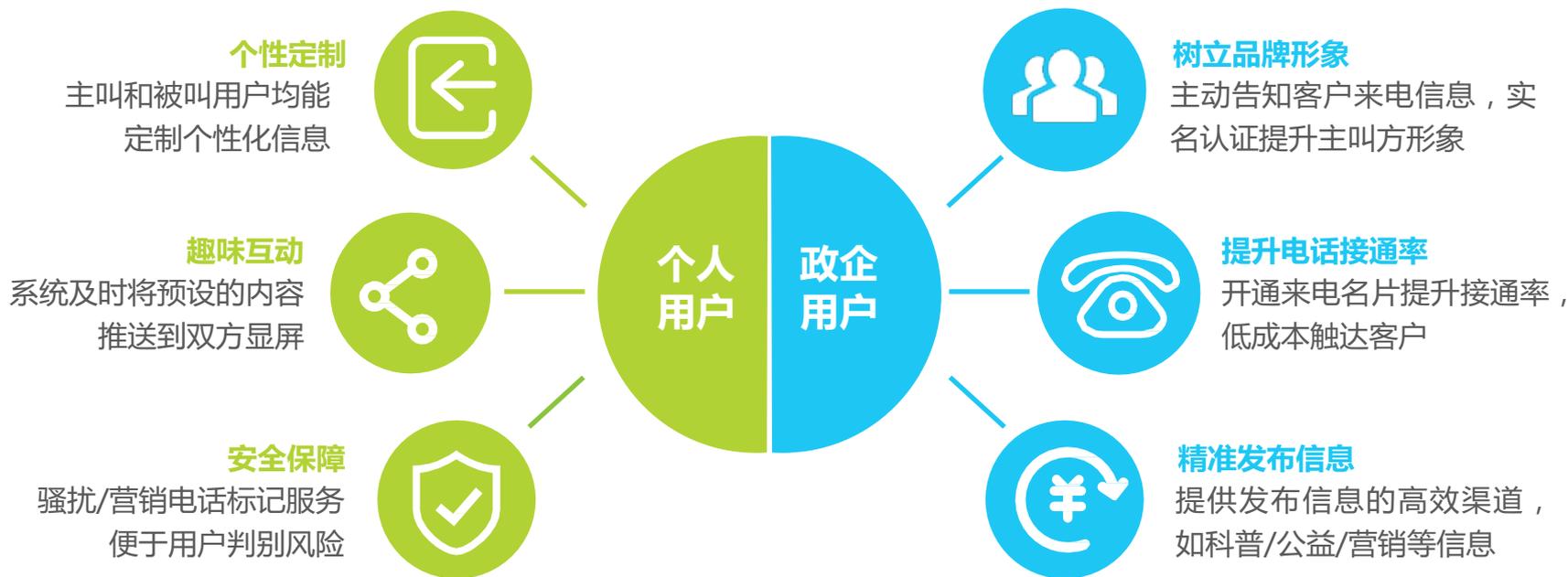
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来电名片的业务价值

降低通话风险、提升通话效率、展示主叫方形象

来电名片的客群主要分为个人用户和政企用户，不同的用户群体需赋能不同的业务价值。对于个人用户，来电名片可以进行个性化设置从而突出个人风格，实现通话双方的趣味互动；同时也是个人用户的安全保障，使个人用户免受骚扰、诈骗等来电困扰。对于政企用户，来电名片可以展现政企组织的品牌形象，提升组织的权威性，由此提高电话接通率，达到信息精准发布的目的；对于盈利性企业，可以显著提升电话营销效益，树立企业品牌形象，积累潜在客户群体。

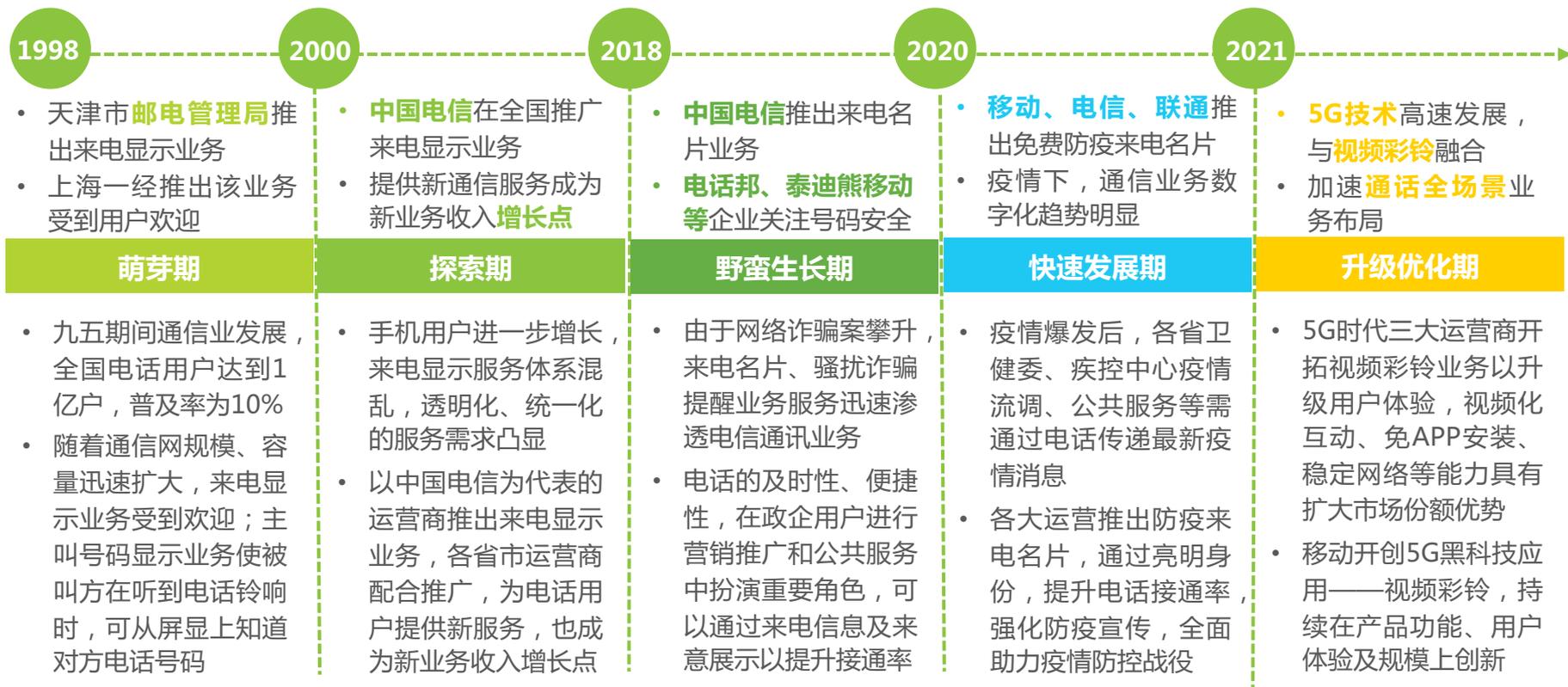
来电名片的业务价值



来电名片行业发展历程

从来电显示到来电名片，通信服务体系不断升级

随着通信网规模扩大、手机用户数量增长，来电显示业务需求不断扩大，但服务体系混乱，需要更透明化、统一化体系加速行业的变革。基于互联网技术的革新，来电显示从文本、图片到视频显示，形态不断丰富和完善；同时通信安全问题、通话场景不可替代性、突发公共卫生事件的影响，加速了来电名片在个人、政企用户中的应用，以提升接通率、营销推广或提供公共服务。在5G技术支持下，来电名片业务已持续在产品功能、用户体验及规模上突破创新。



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来电名片行业环境发展概览

宏观环境向好，市场潜力较大，进一步促进行业创新与融合

近年来，来电名片业务发展迅速，不断满足用户的真实需求，提升了基础通信业务的增服服务，拓展了传统营销渠道。宏观环境的变化影响着来电名片业务未来的发展空间：1) 多项政策出台促进通信基础设施的全面覆盖，促进业务升级和服务转型；2) 5G建设加速运营商变革；3) 通信消费平民化，消费升级促进个性化的通话服务需求，同时骚扰电话激增，急需来电名片业务清朗通信行业；4) 电话接通率低、营销成本高、信任度低、服务效率低等问题影响客户的呼出体验，疫情也一定程度促进个人及政企来电业务的增长。

来电名片行业环境分析

政策层面

- 政策管控与客诉考核加剧，营销受限
- 5G建设、云化、数字化转型加速变革
- 提速降费增加发展压力与风险，可信通信技术降低成本负担

社会层面

- 用户消费理念向多元化、垂直化、参与化、体验化变迁，推动运营商转型
- 疫情加速政府及企业的营销线上化、数字化转型



经济层面

- 疫情冲击下国民经济增速略有下滑，中小微企业经营压力大
- 新兴技术促进我国数字经济快速发展，数字经济成为拉动经济增长新动力

技术层面

- 5G技术赋能传统业务，推进业务融合、智能方案迭代，提升用户体验
- 5G技术通过加密传输、内容审核等措施，加强通信安全性

外部环境——政策环境 (1/3)

政策管控与客诉考核收紧，注重通信业高质量发展

随着通讯行业规模进一步扩大，运营商营销遭遇新一轮的政策改革，各大运营商被要求逐步取消渠道酬金并对营销活动进行管控，未经用户同意或者请求，不得发送商业性质的短信，营销通话也遭受限制，极大地压缩了电信运营商的营销空间。同时，促进信息通信业高质量发展也是工信部的专注重点。



降渠道费用，禁赠送行为

- 2019年，上级主管部门要求社会渠道费以18年为基数**三内每年下降20%**，其中渠道费不得超出套餐价值的一倍，且2022年起全部取消
- 禁止赠送、变相赠送和低于成本价销售电信产品，如话费、流量等**赠送式营销将不被允许**



营销短信、营销电话受限制

- 工信部《通信短信息服务管理规定》第十八条要求，未经用户同意或者请求，**不得向其发送商业性短信息**
- 2021年11月工信部《“十四五”信息通信行业发展规划》提出，到2025年，通信行业规模进一步壮大，质量显著提升，基本建



营销需权衡客诉与业务发展

- 《电信用户申诉处理办法》提出，电信用户对服务有异议时有权进行投诉，电信业务经营者须在15日内答复用户，用户若不满意还可**向申诉受理机构提出申诉**
- 工业和信息化部召开全国“携号转网”服务监管电视电话会议，**重点抓好携号转网服务质量**，促

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_39909

