

2019-2025年中国呼叫中心行业市场运营模式分析 及发展趋势预测研究报告

报告大纲

一、报告简介

智研咨询发布的《2019-2025年中国呼叫中心行业市场运营模式分析及发展趋势预测研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.chyxx.com/research/201810/685572.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.com

联系人: 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

呼叫中心在国内发展起步较早，市场培育相对成熟，市场体量也十分庞大，2017年国内整体呼叫中心（含云端部署与本地部署）的市场规模为6301.0亿元。由于基数大且市场相对稳定，呼叫中心市场的年复合增长率为8.4%，且在2020年后预计年复合增长率为5.5%。不过，呼叫中心系统正在经历本地部署到云端部署的迁移，目前云呼叫中心已经占据增量市场的绝大部分。

2017-2022年中国呼叫中心市场规模

数据来源：公开资料整理

智研咨询发布的《2019-2025年中国呼叫中心行业市场运营模式分析及发展趋势预测报告》共十七章。首先介绍了中国呼叫中心行业市场发展环境、呼叫中心整体运行态势等，接着分析了中国呼叫中心行业市场运行的现状，然后介绍了呼叫中心市场竞争格局。随后，报告对呼叫中心做了重点企业经营状况分析，最后分析了中国呼叫中心行业发展趋势与投资预测。您若想对呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资中国呼叫中心行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

第一章中国呼叫中心产业发展综述

第一节呼叫中心界定及形态概述

一、呼叫中心定义

二、呼叫中心分类

三、呼叫中心功能

四、呼叫中心存在形态

（一）呼叫中心形态

（二）形态特点分析

第二节呼叫中心发展历程综述

一、业务发展进程

二、技术发展进程

第三节呼叫中心与服务营销分析

一、服务营销特点及影响

二、客户关系管理（CRM）产生与发展

（一）客户关系管理（CRM）产生背景

(二) 客户关系管理 (CRM) 发展特征

(三) 客户关系管理 (CRM) 经营模式

三、呼叫中心与客户关系管理 (CRM)

(一) 呼叫中心与CRM的关系

(二) 呼叫中心与CRM融合趋势

第二章国外呼叫中心产业发展及经验借鉴

第一节全球呼叫中心分布及规模分析

一、全球呼叫中心起源及发展

二、全球呼叫中心分布情况

三、全球呼叫中心规模分析

第二节重点地区呼叫中心产业市场分析

一、北美呼叫中心产业市场分析

二、欧洲呼叫中心产业市场分析

三、日本呼叫中心市场分析

第三节全球领先呼叫中心企业运营分析

(一) 美国Avaya公司

1、企业发展概况

2、企业业务领域

3、企业经营情况

(二) 日本大宇宙 (transcosmos) 株式会社

1、企业发展概况

2、企业业务规模

3、企业在华布局

4、企业最新动向

(三) 亿迅 (中国) 软件有限公司

1、企业发展概况

2、企业经营情况

(四) 以色列NICE公司

1、企业发展概况

2、企业业务规模

3、企业在华布局

第四节全球呼叫中心产业趋势与前景预测

一、呼叫中心产业发展趋势

二、呼叫中心产业前景预测

第三章中国呼叫中心行业运行环境分析

第一节中国宏观经济发展环境分析

- 一、中国GDP增长情况分析
- 二、工业经济发展形势分析
- 三、社会固定资产投资分析
- 四、全社会消费品零售总额
- 五、全国居民收入增长分析
- 六、居民消费价格变化分析
- 七、对外贸易发展形势分析

第二节中国呼叫中心行业政策环境分析

- 一、呼叫中心管理体制
- 二、呼叫中心相关法律法规
- 三、呼叫中心标准制定现状

第三节中国呼叫中心行业社会环境分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、科技环境分析
- 五、生态环境分析
- 六、中国城镇化率

第四节中国呼叫中心行业技术环境分析

- 一、呼叫中心技术水平
- 二、呼叫中心技术趋势

第四章中国呼叫中心产业链构建及发展现状

第一节中国呼叫中心产业链构建及整合

- 一、呼叫中心产业链构建研究
 - (一) 呼叫中心建设过程解析
 - (二) 呼叫中心产业链构建
- 二、呼叫中心产业链主体
 - (一) 技术及设备提供商
 - (二) 系统集成商
 - (三) 外包运营商
 - (四) 咨询服务商
 - (五) 坐席培训服务商

三、呼叫中心产业链整合探索

第二节中国呼叫中心产业市场规模分析

- 一、中国呼叫中心产业投资规模
- 二、中国呼叫中心产业发展规模
- 三、中国呼叫中心云服务市场规模
- 第三节中国呼叫中心产业经济效益分析

- 一、呼叫中心产业成本分析
- 二、呼叫中心成本效益核算
- 三、呼叫中心利润型体系构建
- 四、呼叫中心经济效益提升策略

第四节中国呼叫中心产业竞争现状分析

- 一、呼叫中心产业分布格局
- 二、呼叫中心产业竞争优势
- 三、呼叫中心云服务市场竞争

第五章中国呼叫中心系统及细分市场分析

第一节呼叫中心系统及厂商生存发展分析

- 一、呼叫中心系统架构及使用
 - (一) 呼叫中心系统架构
 - (二) 呼叫中心功能模块
- 二、呼叫中心系统厂商生存现状
 - (一) 国内主要厂商
 - (二) 国外主要厂商
- 三、呼叫中心系统厂商发展趋势
 - (一) 交换机平台厂商发展趋势
 - (二) 软件厂商发展趋势
 - (三) 板卡厂商发展趋势

第二节呼叫中心系统主要产品市场分析

从市场细分结构来看，人力外包是呼叫中心产业的最大收入，占比为99.0%。随着系统加速云化和智能化，AI对呼叫中心的持续改造加速了软件部分的营收增长；而与此同时，硬件市场日渐衰微，在整体市场中的占比已不足0.1%。

2017年中国呼叫中心市场结构细分

数据来源：公开资料整理

- 一、呼叫中心平台
 - (一) 市场现状
 - (二) 使用情况
 - (三) 竞争格局
 - (四) 发展趋势

二、计算机电话集成（CTI）中间件

- （一）市场现状
- （二）使用情况
- （三）竞争格局
- （四）发展趋势

三、自动呼叫分配器（ACD）

- （一）市场现状
- （二）竞争格局
- （三）企业建议

四、交互式语音应答（IVR）

- （一）市场现状
- （二）使用情况
- （三）竞争格局

五、其他产品市场分析

- （一）人力资源管理系统市场分析
- （二）外拨系统市场分析
- （三）录音设备市场分析
- （四）数据库服务器市场分析

第三节呼叫中心整体解决方案市场分析

一、呼叫中心整体解决方案分类

- （一）基于传统的PBX的呼叫中心
- （二）基于微机和语音板卡的呼叫中心
- （三）基于IP技术的一体化呼叫中心

二、不同解决方案优劣势比较

三、一体化呼叫中心市场分析

- （一）一体化呼叫中心技术优势
- （二）一体化呼叫中心应用现状
- （三）一体化呼叫中心趋势及前景

第六章中国自建类重点呼叫中心市场分析

第一节中国自建类呼叫中心市场规模

第二节电信业呼叫中心市场分析

一、电信业呼叫中心发展现状

- （一）电信业发展概况分析
- （二）电信业呼叫中心发展概况

二、电信业呼叫中心特点分析

三、各电信运营商呼叫中心分析

(一) 中国电信呼叫中心分析

(二) 中国移动呼叫中心分析

(三) 中国联通呼叫中心分析

四、电信业呼叫中心趋势及前景

(一) 电信业呼叫中心发展趋势

(二) 电信业呼叫中心前景分析

第三节金融业呼叫中心市场分析

一、金融业呼叫中心市场概况

二、金融业呼叫中心发展特点

三、金融业呼叫中心细分市场分析

(一) 银行业呼叫中心市场分析

(二) 保险业呼叫中心市场分析

(三) 证券业呼叫中心市场分析

(四) 基金业呼叫中心市场分析

四、金融业呼叫中心趋势及前景

(一) 金融业呼叫中心发展趋势

(二) 金融业呼叫中心前景分析

第四节制造业呼叫中心市场分析

一、制造业呼叫中心市场概况

二、制造业呼叫中心发展特点

三、制造业呼叫中心趋势及前景

(一) 制造业呼叫中心发展趋势

(二) 制造业呼叫中心前景分析

第五节政府及公共事业呼叫中心市场分析

一、政府及公共事业呼叫中心概述

(一) 呼叫中心概述

(二) 呼叫中心现状

二、政府及公共事业呼叫中心发展特点

三、政府及公共事业呼叫中心重点细分市场

(一) 政府呼叫中心市场分析

(二) 电力呼叫中心市场分析

(三) 自来水、燃气呼叫中心市场分析

四、政府及公共事业呼叫中心趋势及前景

(一) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势

（二）政府及公共事业呼叫中心前景分析

第六节零售及物流业呼叫中心市场分析

一、零售及物流业呼叫中心概述

（一）零售呼叫中心概述

（二）物流业呼叫中心概述

（三）邮政业呼叫中心概述

二、零售及物流业呼叫中心发展特点

三、零售及物流业呼叫中心重点细分市场

（一）零售业呼叫中心市场分析

（二）物流业呼叫中心市场分析

（三）邮政业呼叫中心市场分析

四、零售及物流业呼叫中心趋势及前景

（一）零售及物流业呼叫中心发展趋势

（二）零售及物流业呼叫中心前景分析

第七节IT及电子商务行业呼叫中心市场分析

一、IT及电子商务行业呼叫中心概述

二、IT及电子商务行业呼叫中心现状及特点

（一）IT及电子商务行业呼叫中心市场现状

（二）IT及电子商务行业呼叫中心的应用

三、IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景

（一）IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势

（二）IT及电子商务行业呼叫中心前景分析

第八节其他行业呼叫中心市场分析

第七章中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

第一节外包呼叫中心与服务外包产业

一、服务外包产业市场分析

（一）服务外包定义及分类

（二）全球服务外包市场分析

1、全球服务外包市场概况

2、经济全球化服务外包特点

3、全球服务外包已进入“3.0时代”

4、全球服务外包业发展趋势

（三）中国服务外包市场分析

1、中国服务外包市场概况

2、中国服务外包存在的问题

3、中国发展服务外包的对策

(四) 服务外包产业细分市场

1、信息技术外包市场

2、业务流程外包市场

3、知识流程外包市场

(五) 服务外包发展对呼叫中心的影响

二、外包呼叫中心产业概述

(一) 外包呼叫中心概述

(二) 外包呼叫中心特点和优势

1、外包呼叫中心特点

2、外包呼叫中心优势

(三) 外包呼叫中心业务类别

1、按外包的形式分类

2、按外包的性质分类

3、按外包的功能分类

第二节外包呼叫中心运营模式及产业链

一、全球外包呼叫中心市场规模

二、领先外包呼叫中心模式借鉴

(一) 外包呼叫中心业务模式分类

(二) 外包呼叫中心主要模式概述

(三) 领先外包呼叫中心模式借鉴

三、外包呼叫中心产业链分析

(一) 外包呼叫中心产业链分析

(二) 外包呼叫中心价值链分析

(三) 外包呼叫中心增值价值解析

第三节中国外包呼叫中心产业市场分析

一、外包呼叫中心发展概况

二、外包呼叫中心发展特点

三、外包呼叫中心市场规模

(一) 外包呼叫中心市场规模

(二) 外包呼叫中心竞争格局

四、外包呼叫中心地域分布

(一) 市场地域分布

(二) 业务来源分布

五、外包呼叫中心前景预测

(一) 驱动因素及阻碍因素

(二) 外包呼叫中心趋势剖析

(三) 外包呼叫中心市场前景预测

第四节 中国其他形态呼叫中心市场分析

一、呼叫中心托管服务市场分析

(一) 呼叫中心托管服务综述

1、呼叫中心托管服务概念

2、呼叫中心托管服务需求背景

(二) 呼叫中心托管服务发展前景

二、呼叫中心设备租赁市场分析

(一) 呼叫中心设备租赁综述

(二) 呼叫中心设备租赁发展前景

第八章 中国呼叫中心产业领先地区市场分析

第一节 中国呼叫中心产业地区分布概况

一、中国呼叫中心产业地域分布

二、中国呼叫中心从业厂商分布

第二节 呼叫中心产业领先城市发展分析

一、北京市呼叫中心产业市场分析

(一) 北京市呼叫中心发展背景

(二) 北京市呼叫中心产业竞争力

(三) 北京市呼叫中心动态分析

二、上海市呼叫中心产业市场分析

(一) 上海市呼叫中心发展背景

(二) 上海市呼叫中心经营规模

(三) 上海市呼叫中心产业竞争力

三、南通市呼叫中心产业市场分析

(一) 南通市呼叫中心发展背景

(二) 南通市呼叫中心项目情况

(三) 南通市呼叫中心产业竞争力

(四) 《南通关于促进服务外包产业加快发展的实施意见》

四、杭州市呼叫中心产业市场分析

(一) 杭州市呼叫中心发展背景

(二) 杭州市呼叫中心产业竞争力

(三) 杭州市呼叫中心动态分析

五、深圳市呼叫中心产业市场分析

- (一) 深圳市呼叫中心发展背景
- (二) 深圳市呼叫中心经营规模
- (三) 深圳市呼叫中心产业竞争力
- (四) 深圳市呼叫中心动态分析

六、天津市呼叫中心产业市场分析

- (一) 天津市呼叫中心发展背景
- (二) 天津市呼叫中心产业竞争力
- (三) 天津市呼叫中心动态分析

第九章中国呼叫中心产业基地建设情况分析

第一节呼叫中心产业基地建设情况分析

一、呼叫中心产业基地建设背景

- (一) “千百十工程”政策的引导
- (二) 基地建设带动呼叫园区发展

二、中国呼叫园区建设现状及特点

- (一) 呼叫园区建设现状
- (二) 呼叫园区建设特点
- (三) 呼叫园区SWOT分析

三、呼叫中心基地建设挑战及建议

- (一) 呼叫中心基地建设未来特点
- (二) 呼叫中心基地建设面临挑战
- (三) 对中国呼叫中心基地建设的建议

第二节中国呼叫中心产业特色基地分析

一、上海市呼叫中心产业基地

- (一) 基地发展概况
- (二) 基地发展环境
- (三) 基地发展现状
- (四) 基地竞争力分析

二、北京呼叫中心产业基地

- (一) 基地发展概况
- (二) 基地发展环境
- (三) 基地发展现状
- (四) 基地竞争力分析

三、山东呼叫中心（潍坊）基地

- (一) 基地发展概况
- (二) 基地发展环境

(三) 基地发展现状

(四) 基地竞争力分析

四、绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

(三) 基地发展现状

(四) 基地竞争力分析

五、中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

(三) 基地发展现状

(四) 基地竞争力分析

六、北方声谷——邢台开发区

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

(三) 基地发展现状

(四) 基地竞争力分析

七、西部声谷——永川服务外包产业园

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

(三) 基地发展现状

(四) 基地竞争力分析

八、中原声谷——洛阳呼叫中心产业园

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

(三) 基地发展现状

(四) 基地竞争力分析

第十章呼叫中心产业领先企业经营情况分析

第一节领先外包呼叫中心企业

一、广州点动信息科技股份有限公司

(一) 公司基本情况

(二) 企业主要业务介绍

(三) 企业经营情况分析

(四) 企业竞争优势分析

二、河北博岳通信技术股份有限公司

- (一) 公司基本情况
- (二) 企业主要业务介绍
- (三) 企业经营情况分析
- (四) 企业竞争优势分析

第二节 呼叫系统供应企业

一、佳都新太科技股份有限公司

- (一) 企业基本情况
- (二) 产品及解决方案
- (三) 企业经营情况
- (四) 重点客户案例

二、北京康辰亚奥技术股份有限公司

- (一) 公司基本情况
- (二) 企业主要业务介绍
- (三) 企业经营情况分析
- (四) 企业竞争优势分析

三、北京东方国信科技股份有限公司

- (一) 企业基本情况
- (二) 产品及功能分析
- (三) 企业经营情况
- (四) 重点客户案例

第三节 领先企业呼叫中心

一、中国联通呼叫中心

- (一) 中心运营现状
- (二) 呼叫中心解决方案
- (三) 特色呼叫业务
- (四) 外包呼叫分析

二、中国移动呼叫中心

- (一) 中心运营现状
- (二) 中心发展趋势
- (三) 特色呼叫业务
- (四) 外包呼叫分析

第十一章 2019-2025年中国呼叫中心产业前景与投融资分析

第一节 呼叫中心产业成功因素及模式研究

一、呼叫中心产业关键成功因素

- (一) 人力资源丰富

(二) 强大硬件配套设施

(三) 具有领先的业务模式

二、中国呼叫中心产业发展模式研究

(一) 分散化向集群化模式转变

(二) 自建式向外包式模式转变

(三) 市场主导向政府市场相结合转变

三、中国呼叫中心管理模式变化点

(一) 运营关注点的变化

(二) 管理细节的变化

第二节呼叫中心产业前景分析

一、呼叫中心业未来展望与思考

二、呼叫中心产业发展前景分析

三、呼叫中心产业发展趋势分析

第三节呼叫中心产业规模预测

一、呼叫中心产业投资规模预测

二、呼叫中心产业发展规模预测

第四节呼叫中心产业投资风险与投资建议

一、呼叫中心投资机会分析

二、呼叫中心投资风险预警

(一) 政策风险分析

(二) 经济风险分析

第十二章中国呼叫中心企业投融资及IPO上市策略指导 (ZYZF)

第一节呼叫中心企业境内IPO上市目的及条件

一、呼叫中心企业境内上市主要目的

二、呼叫中心企业上市需满足的条件

(一) 企业境内主板IPO主要条件

(二) 企业境内中小板IPO主要条件

(三) 企业境内创业板IPO主要条件

三、企业改制上市中的关键问题

第二节呼叫中心企业IPO上市的相关准备

一、企业该不该上市

二、企业应何时上市

三、企业应何地上市

四、企业上市前准备

(一) 企业上市前综合评估

- (二) 企业的内部规范重组
- (三) 选择并配合中介机构
- (四) 应如何选择中介机构

第三节呼叫中心企业IPO上市的规划实施

- 一、上市费用规划和团队组建
- 二、尽职调查及问题解决方案
- 三、改制重组需关注重点问题
- 四、企业上市辅导及注意事项
- 五、上市申报材料制作及要求
- 六、网上路演推介及询价发行

第四节企业IPO上市审核工作流程

- 一、企业IPO上市基本审核流程
 - 二、企业IPO上市具体审核环节
 - 三、与发行审核流程相关的事项（ZYZF）
- 更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201810/685572.html>