

# 2022-2028年中国呼叫中心行业竞争格局分析及投资发展研究报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2022-2028年中国呼叫中心行业竞争格局分析及投资发展研究报告》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/202110/980364.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

受益于中国的经济持续高速增长，未来中国企业呼叫中心仍将持续扩张。在经济大发展的前提下，面向广大消费群体的第三产业得到了高速发展，大批农村劳动力进入城市，中国城市化进程加快，消费型社会逐步形成，呼叫中心正是适合于面向大众群体的服务和营销工具，第三产业的发展 and 消费市场需求的增加，为呼叫中心注入了新的发展动力。

智研咨询发布的《2022-2028年中国呼叫中心行业竞争格局分析及投资发展研究报告》共十五章。首先介绍了呼叫中心相关概述、中国呼叫中心市场运行环境等，接着分析了中国呼叫中心市场发展的现状，然后介绍了中国呼叫中心重点区域市场运行形势。随后，报告对中国呼叫中心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。

### 第一章 呼叫中心概述

#### 1.1 呼叫中心的概念

##### 1.1.1 呼叫中心的基本定义

##### 1.1.2 呼叫中心的系统组成

##### 1.1.3 呼叫中心相关名词解析

#### 1.2 呼叫中心的分类和形态概述

##### 1.2.1 呼叫中心的分类情况

##### 1.2.2 呼叫中心的主要形态

##### 1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析

##### 1.2.4 呼叫中心的新业务分类

#### 1.3 呼叫中心的发展进程

##### 1.3.1 产业发展历史

##### 1.3.2 业务发展进程

##### 1.3.3 技术发展进程

### 第二章 2021年国际呼叫中心产业分析

#### 2.1 2021年全球呼叫中心市场概况

##### 2.1.1 全球呼叫中心市场的基本格局

##### 2.1.2 全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势

##### 2.1.3 国际呼叫中心人力资源管理现状

#### 2.1.4 国际呼叫中心市场的营销趋势分析

### 2.2 北美呼叫中心产业

### 2.3 欧洲呼叫中心产业

### 2.4 印度呼叫中心产业

### 2.5 菲律宾呼叫中心产业

### 2.6 其他地区呼叫中心产业

#### 2.6.1 日本

#### 2.6.2 埃及

#### 2.6.3 土耳其

#### 2.6.4 中国台湾

#### 2.6.5 中国香港

## 第三章 2021年中国呼叫中心产业的发展环境

### 3.1 政策环境

#### 3.1.1 企业呼叫中心的办理条件

#### 3.1.2 企业呼叫中心的申请材料

#### 3.1.3 呼叫中心的相关政策法规

#### 3.1.4 呼叫中心的标准体系分析

### 3.2 经济环境

#### 3.2.1 中国国民经济发展现状

#### 3.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析

#### 3.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推

#### 3.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况

### 3.3 社会环境

#### 3.3.1 呼叫中心的社会效益分析

#### 3.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势

#### 3.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析

### 3.4 技术环境

#### 3.4.1 技术水平及重点

#### 3.4.2 技术驱动因素分析

#### 3.4.3 管理与应用技术环境

#### 3.4.4 技术发展趋势分析

## 第四章 2021年中国呼叫中心产业分析

### 4.1 2021年中国呼叫中心产业发展综况

#### 4.1.1 呼叫中心产业的总体发展状况

#### 4.1.2 呼叫中心产业发展的变化透析

- 4.1.3 呼叫中心市场竞争格局悄然生变
- 4.1.4 呼叫中心产业的区域分布特点
- 4.1.5 国内外呼叫中心产业的比较剖析
- 4.2 2017-2021年中国呼叫中心产业的发展
- 4.3 2021年呼叫中心产业区域市场发展状况
  - 4.3.1 上海市
  - 4.3.2 天津市
  - 4.3.3 成都市
  - 4.3.4 合肥市
  - 4.3.5 南通市
- 4.4 2021年中国呼叫中心的应用分析
  - 4.4.1 主要应用领域
  - 4.4.2 核心应用行业
  - 4.4.3 应用案例综述
  - 4.4.4 应用趋势分析
- 4.5 2021年企业呼叫中心的发展分析
  - 4.5.1 呼叫中心给企业带来的效益剖析
  - 4.5.2 企业呼叫中心的发展特点简析
  - 4.5.3 中小企业呼叫中心的建设需求
  - 4.5.4 企业呼叫中心的选择分析
  - 4.5.5 企业呼叫中心竞争力的提升战略
- 4.6 中国呼叫中心产业的问题及对策
- 第五章 2021年呼叫中心系统及产品分析
  - 5.1 2021年呼叫中心系统行业发展概述
    - 5.1.1 呼叫中心系统的构成状况
    - 5.1.2 呼叫中心系统市场规模分析
    - 5.1.3 呼叫中心系统建设成本分析
  - 5.2 2021年呼叫中心整体解决方案分析
    - 5.2.1 基于传统PBX的呼叫中心
    - 5.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心
    - 5.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心
    - 5.2.4 不同解决方案优劣势比较
  - 5.3 交互式语音应答（IVR）市场分析
    - 5.3.1 全球IVR市场发展形势
    - 5.3.2 全球IVR市场竞争格局

### 5.3.3 中国IVR市场发展现状

### 5.3.4 中国IVR市场竞争格局

## 5.4 人力资源管理系统（CRM）市场分析

### 5.4.1 2021年全球CRM市场规模

### 5.4.2 2021年中国CRM市场现状

### 5.4.3 中国CRM市场的发展特点

### 5.4.4 云时代CRM行业的发展形势

## 5.5 其他产品介绍

### 5.5.1 用户电话交换机

### 5.5.2 计算机电话集成（CTI）中间件

### 5.5.3 自动呼叫分配器（ACD）

### 5.5.4 外拨系统

### 5.5.5 数据库服务器

## 第六章 2021年自建类呼叫中心市场分析

### 6.1 电信业呼叫中心

### 6.2 金融业呼叫中心

### 6.3 政府及公共事业呼叫中心

### 6.4 物流业呼叫中心

### 6.5 制造业呼叫中心

### 6.6 电子商务业呼叫中心

### 6.7 其他行业

#### 6.7.1 房地产业

#### 6.7.2 电视购物行业

#### 6.7.3 家电行业

#### 6.7.4 高尔夫行业

## 第七章 2021年外包呼叫中心市场分析

### 7.1 2021年服务外包产业发展概况

#### 7.1.1 服务外包的基本概述

#### 7.1.2 全球服务外包产业市场现状

#### 7.1.3 中国服务外包行业市场规模

#### 7.1.4 中国服务外包产业分布结构

#### 7.1.5 中国服务外包产业区域布局

### 7.2 2021年外包呼叫中心市场发展综述

#### 7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况

#### 7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素

- 7.2.3 外包呼叫中心市场抑制因素
  - 7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征
  - 7.2.5 呼叫中心外包企业发展现状
  - 7.3 2021年外包呼叫中心的商业模式透析
    - 7.3.1 呼叫中心外包发展的动因
    - 7.3.2 外包呼叫中心的业务模式
    - 7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析
    - 7.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析
  - 7.4 2021年外包呼叫中心的市场竞争形势
    - 7.4.1 供应商的力量
    - 7.4.2 买方的力量
    - 7.4.3 现有竞争者之间的竞争
    - 7.4.4 潜在的行业新进入者
    - 7.4.5 替代品的竞争
  - 7.5 外包呼叫中心产业的问题及对策
- 第八章 2021年托管型呼叫中心市场分析
- 8.1 2021年托管型呼叫中心市场概况
    - 8.1.1 托管呼叫中心的一般适用对象
    - 8.1.2 托管型呼叫中心发展的环境分析
    - 8.1.3 中国托管型呼叫中心市场发展现状
    - 8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析
  - 8.2 托管型呼叫中心存在的问题及对策
  - 8.3 托管型呼叫中心发展前景展望
- 第九章 2021年云呼叫中心市场分析
- 9.1 2021年云计算产业相关概述
    - 9.1.1 云计算的定义及发展进程
    - 9.1.2 国际云计算产业发展概况
    - 9.1.3 中国云计算产业发展现状
    - 9.1.4 中国云计算产业发展态势剖析
    - 9.1.5 云计算产业面临的问题及发展建议
    - 9.1.6 中国云计算产业的发展趋势预测
  - 9.2 2021年云呼叫中心产业发展分析
    - 9.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析
    - 9.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新
    - 9.2.3 云计算催生呼叫中心产业新模式

#### 9.2.4 云计算呼叫中心踏入成熟阶段

### 9.3 2021年云呼叫中心的市场应用分析

#### 9.3.1 在保险行业的应用状况

#### 9.3.2 在教育产业的应用状况

#### 9.3.3 在建筑装饰行业的应用

#### 9.3.4 在旅游电商领域的应用

### 9.4 云呼叫中心市场发展前景展望

## 第十章 2021年呼叫中心产业园区建设状况

### 10.1 中国呼叫中心产业园区综述

#### 10.1.1 呼叫中心产业园区的发展背景

#### 10.1.2 呼叫中心产业园区的基本状况

#### 10.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征

#### 10.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析

#### 10.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议

### 10.2 中国呼叫中心产业园区建设动态

### 10.3 建立呼叫中心专业园区的规划

#### 10.3.1 建立专业园区的重要意义

#### 10.3.2 战略与发展规划

#### 10.3.3 环境与政策规划

#### 10.3.4 人力资源规划

### 10.4 山东呼叫中心（潍坊）基地

### 10.5 上海市呼叫中心产业基地

### 10.6 北京呼叫中心产业基地

### 10.7 永川服务外包产业园区

### 10.8 其他重点呼叫中心产业园区介绍

#### 10.8.1 杭州北部软件园

#### 10.8.2 大连北方生态慧谷园区

#### 10.8.3 江苏信息服务产业基地

#### 10.8.4 西安呼叫中心基地

#### 10.8.5 苏州胜浦呼叫中心产业基地

#### 10.8.6 成都服务外包基地

## 第十一章 呼叫中心行业重点企业

### 11.1 北京讯鸟软件有限公司

#### 11.1.1 企业简介

#### 11.1.2 企业业务分布



## 11.2 北京合力金桥软件有限公司

### 11.2.1 企业简介

### 11.2.2 企业产品介绍

## 11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司

### 11.3.1 企业简介

### 11.3.2 企业产品介绍

## 11.4 北京天润融通科技有限公司

### 11.4.1 企业简介

### 11.4.2 企业业务分布

## 11.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司

### 11.5.1 企业简介

### 11.5.2 企业业务介绍

## 11.6 第一线安莱集团

### 11.6.1 企业简介

### 11.6.2 企业业务分布

## 11.7 北京九五太维资讯有限公司

### 11.7.1 企业简介

### 11.7.2 企业业务分布

## 第十二章 知名呼叫中心介绍

### 12.1 中国电信虚拟呼叫中心

#### 12.1.1 业务简介

#### 12.1.2 业务功能

### 12.2 中国联通呼叫中心（10010）

#### 12.2.1 业务简介

#### 12.2.2 业务功能

### 12.3 中国移动呼叫中心（12580）

#### 12.3.1 业务简介

#### 12.3.2 业务功能

### 12.4 400呼叫中心

#### 12.4.1 业务简介

#### 12.4.2 业务功能

### 12.5 800呼叫中心

#### 12.5.1 业务简介

#### 12.5.2 业务功能

## 第十三章 2021年呼叫中心的建设分析

- 13.1 建设呼叫中心的前期工作
  - 13.1.1 呼叫中心的定位选择
  - 13.1.2 了解远程工作的原理及优点
  - 13.1.3 呼叫中心的选址
- 13.2 呼叫中心用户需求探讨
  - 13.2.1 用户业务需求模式
  - 13.2.2 用户系统功能需求
- 13.3 呼叫中心具体设计方案
  - 13.3.1 设计思路
  - 13.3.2 组网模式
  - 13.3.3 系统配置分析
  - 13.3.4 设备选型
  - 13.3.5 需要申请的资源
- 13.4 呼叫中心工作环境建设
  - 13.4.1 座席代表的工作环境需求
  - 13.4.2 呼叫中心功能区域的划分
  - 13.4.3 机房建设需考虑的因素
  - 13.4.4 客服中心门禁管理规划
  - 13.4.5 客服中心工作区域设计
- 第十四章 2021年呼叫中心的运营管理分析
  - 14.1 呼叫中心商业化运营分析
    - 14.1.1 商业化运营的背景
    - 14.1.2 商业化运营的条件
    - 14.1.3 商业化运营的管理
    - 14.1.4 商业化运营的模式
    - 14.1.5 商业化运营的创新
  - 14.2 呼叫中心运营的相关要素分析
    - 14.2.1 呼叫中心的关键管理要素
    - 14.2.2 呼叫中心系统的四大要素
    - 14.2.3 客服中心的运营要素分析
  - 14.3 呼叫中心运营管理策略探讨
    - 14.3.1 运营中的管理原则
    - 14.3.2 运营效率提升措施
    - 14.3.3 运营管理的技巧分析
    - 14.3.4 与客户关系管理对接

#### 14.3.5 组织架构的优化建议

#### 14.3.6 成本控制策略研究

### 14.4 呼叫中心人力资源管理分析

#### 14.4.1 人员流失原因及解决思路

#### 14.4.2 呼叫中心员工激励措施

#### 14.4.3 坐席员服务质量监管

#### 14.4.4 呼叫中心eHRS的引入分析

## 第十五章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析

### 15.1 全球呼叫中心产业的发展前景展望

#### 15.1.1 国际托管呼叫中心市场前景预测

#### 15.1.2 国际呼叫中心产业未来趋向分析

#### 15.1.3 亚太呼叫中心市场发展空间广阔

### 15.2 2017-2021年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势

#### 15.2.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力

#### 15.2.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析

#### 15.2.3 2017-2021年中国呼叫中心产业市场规模预测

#### 15.2.4 中国呼叫中心产业的发展趋势探析

#### 15.2.5 中国呼叫中心产业的发展方向分析

#### 图表目录：

图表：国内生产总值同比增长速度

图表：全国粮食产量及其增速

图表：规模以上工业增加值增速（月度同比）（%）

图表：社会消费品零售总额增速（月度同比）（%）

图表：进出口总额（亿美元）

图表：广义货币（M2）增长速度（%）

图表：居民消费价格同比上涨情况

图表：工业生产者出厂价格同比上涨情况（%）

图表：城镇居民人均可支配收入实际增长速度（%）

图表：农村居民人均收入实际增长速度

图表：人口及其自然增长率变化情况

图表：2021年固定资产投资（不含农户）同比增速（%）

图表：2021年房地产开发投资同比增速（%）

图表：2021年中国GDP增长预测

图表：国内外知名机构对2021年中国GDP增速预测

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/202110/980364.html>