

## 2024-2029年中国呼叫中心产业市场前景与投资战略规划分析报告

## 目 录

## CONTENTS

## ——综述篇——

## 第1章：中国呼叫中心产业综述及数据来源说明

## 1.1 呼叫中心产业概念界定及形态概述

## 1.1.1 呼叫中心产业概念

## 1.1.2 呼叫中心功能

## 1.1.3 《国民经济行业分类与代码》中呼叫中心归属

## 1.1.4 中国呼叫中心产业监管体系及机构介绍

## 1、中国呼叫中心行业主管部门

## 2、中国呼叫中心行业自律组织

## 1.2 呼叫中心分类

## 1.2.1 按呼叫中心存在形态分类

## 1、呼叫中心形态

## 2、形态优劣势分析

## 1.2.2 呼叫中心其他分类

## 1.3 呼叫中心产业画像

## 1.3.1 呼叫中心产业链结构梳理

## 1.3.2 呼叫中心产业链生态图谱

## 1.3.3 呼叫中心产业链区域热力图

## 1.4 呼叫中心产业专业术语说明

## 1.5 本报告呼叫中心产业的研究范围界定说明

## 1.6 本报告数据来源及统计标准说明

## 1.6.1 本报告权威数据来源

## 1.6.2 本报告研究方法及统计标准说明

## ——现状篇——

## 第2章：全球呼叫中心产业发展及经验借鉴

## 2.1 全球呼叫中心起源及发展

## 2.1.1 全球呼叫中心起源

## 2.1.2 全球呼叫中心发展

## 1、业务发展进程

## 2、技术发展进程

## 2.2 全球呼叫中心建设情况

## 2.2.1 新增就业人数

## 2.2.2 新建/扩建的呼叫中心数

## 2.3 全球呼叫中心市场规模

## 2.4 重点地区呼叫中心产业市场分析

## 2.4.1 美国呼叫中心产业市场分析

## 1、美国呼叫中心市场概况

## 2、美国呼叫中心市场规模

## 2.4.2 欧洲呼叫中心产业市场分析

## 1、欧洲呼叫中心市场概述

## (1) 近成熟或者饱和型市场

## (2) 稳定发展型的市场

## (3) 起步阶段的市场

## 2、欧洲呼叫中心市场规模

## 2.5 全球领先呼叫中心企业运营分析

## 2.5.1 美国维音（Vision）公司

## 1、企业发展概况

## 2、企业业务规模

## 3、企业在华布局

## 4、企业模式借鉴

## 5、企业最新动向

#### 2.5.2 美国赛科斯 (Sykes) 公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴

#### 2.5.3 美国Avaya公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴

#### 2.5.4 法国Teleperformance公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴

### 2.6 全球呼叫中心产业发展趋势分析

## 第3章：中国呼叫中心市场规模与运营效益分析

### 3.1 中国呼叫中心产业构建及整合

#### 3.1.1 呼叫中心建设过程解析

- 1、呼叫中心建设难点
- 2、呼叫中心建设过程
- 3、从建设过程看需求

#### 3.1.2 呼叫中心产业主体

#### 3.1.3 呼叫中心产业整合探索

### 3.2 中国呼叫中心产业市场规模分析

#### 3.2.1 中国呼叫中心产业发展概况

- 1、产业体系基本健全
- 2、与国外成熟市场相比行业规模较小
- 3、传统客服问题日益凸显
  - (1) 企业降本增效需求日益激烈
  - (2) 传统客服坐席工作人员流失率高
- 4、智能客服成为重要趋势
  - (1) 智能客服概述
  - (2) 智能客服行业规模
  - (3) 智能客服厂商分布

#### 3.2.2 中国呼叫中心产业发展规模

- 1、企业数量
- 2、呼叫中心坐席数量
- 3、呼叫中心市场规模

#### 3.2.3 中国呼叫中心产业市场应用

- 1、平行市场应用
- 2、垂直市场应用

### 3.3 中国呼叫中心运营效益分析

#### 3.3.1 呼叫中心产业成本分析

- 1、呼叫中心产业成本构成
- 2、呼叫中心成本优化与策略
  - (1) 合理降低平均联络处理时间
  - (2) 合理降低资源投入成本
  - (3) 有效降低客户联络总量

#### 3.3.2 呼叫中心利润型体系构建

- 1、利润型体系利润来源
- 2、利润型体系构建要点
  - (1) 呼叫中心功能重新定位
  - (2) 呼叫中心组织架构重新确定
  - (3) 呼叫中心运营体系重新设计
  - (4) 注重体系内的内部协调

#### 3.3.3 呼叫中心经济效益提升策略

- 1、经济效益主要提升策略
- 2、国外效益提升经验借鉴

3、国内领先企业运行经验

### 3.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析

3.4.1 垂直市场间竞争

3.4.2 水平市场间竞争

## 第4章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析

### 4.1 呼叫中心产业基地建设情况分析

4.1.1 呼叫中心产业基地建设背景

1、“千百十工程”政策的引导

2、基地建设带动呼叫园区发展

4.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点

1、呼叫园区建设现状

2、呼叫园区建设特点

(1) 园区都有特定的宣传渠道和定位

(2) 各基地相关的配套环境都趋于完善

3、呼叫园区SWOT分析

4.1.3 呼叫中心基地建设挑战及建议

1、呼叫中心基地建设未来特点

2、呼叫中心基地建设面临挑战

3、对中国呼叫中心基地建设的建议

### 4.2 中国呼叫中心产业特色基地分析

4.2.1 上海市呼叫中心产业基地

1、基地发展概况

2、基地发展环境

(1) 政府政策扶持

(2) 外部环境支撑

(3) 专业配套情况

3、基地发展现状

(1) 基地发展定位

(2) 基地入驻企业

4、基地竞争力分析

5、基地发展规划

4.2.2 北京呼叫中心产业基地

1、基地发展概况

2、基地发展环境

(1) 政府政策扶持

(2) 外部环境支撑

(3) 专业配套情况

3、基地发展现状

(1) 基地发展定位

(2) 基地入驻企业

4、基地竞争力分析

4.2.3 山东呼叫中心（潍坊）基地

1、基地发展概况

2、基地发展环境

(1) 政府政策扶持

(2) 外部环境支撑

(3) 专业配套情况

3、基地发展现状

(1) 基地发展定位

(2) 基地发展规模

(3) 基地入驻企业

4、基地竞争力分析

4.2.4 绿色声谷一大运盈通呼叫中心产业基地

1、基地发展概况

2、基地发展环境

(1) 政府政策扶持

(2) 专业配套情况

3、基地发展现状

(1) 基地发展定位

- (2) 基地发展规模
- (3) 基地入驻企业
- 4、基地竞争力分析
- 5、基地发展规划
- 4.2.5 中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）
  - 1、基地发展概况
  - 2、基地发展环境
    - (1) 政府政策扶持
    - (2) 外部环境支撑
    - (3) 专业配套情况
  - 3、基地发展现状
    - (1) 基地发展定位
    - (2) 基地发展规模
    - (3) 基地入驻企业
  - 4、基地竞争力分析
  - 5、基地发展规划
- 4.2.6 北方声谷——邢台开发区
  - 1、基地发展概况
  - 2、基地发展环境
    - (1) 政府政策扶持
    - (2) 外部环境支撑
    - (3) 专业配套情况
  - 3、基地发展现状
    - (1) 基地发展定位
    - (2) 基地发展规模
    - (3) 基地入驻企业
  - 4、基地竞争力分析
- 4.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园（重庆云谷·永川大数据产业园）
  - 1、基地发展概况
  - 2、基地发展环境
    - (1) 政府政策扶持
    - (2) 外部环境支撑
    - (3) 专业配套情况
  - 3、基地发展现状
    - (1) 基地发展定位
    - (2) 基地发展规模
    - (3) 基地入驻企业
  - 4、基地竞争力分析
- 4.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园
  - 1、基地发展概况
  - 2、基地发展环境
    - (1) 政府政策扶持
    - (2) 外部环境支撑
    - (3) 专业配套情况
  - 3、基地发展现状
    - (1) 基地发展定位
    - (2) 基地发展规模
    - (3) 基地入驻企业
  - 4、基地竞争力分析

## 第5章：中国呼叫中心产业相关产业分析

### 5.1 呼叫中心系统及厂商生存发展分析

#### 5.1.1 呼叫中心系统架构及使用

- 1、呼叫中心系统架构
- 2、呼叫中心使用流程

#### 5.1.2 呼叫中心系统厂商情况分析

#### 5.1.3 呼叫中心系统厂商发展趋势

### 5.2 呼叫中心系统主要产品市场分析

#### 5.2.1 呼叫中心接入平台

- 1、市场现状

- 2、竞争格局
- 3、发展趋势
- 5.2.2 交互式语音应答（IVR）
  - 1、市场现状
  - 2、使用情况
  - 3、竞争格局
- 5.2.3 计算机电话集成（CTI）中间件
  - 1、市场现状
  - 2、使用情况
  - 3、竞争格局
  - 4、发展趋势
- 5.2.4 其他产品市场分析
  - 1、人力资源管理系统
  - 2、外拨系统
  - 3、录音设备
  - 4、数据库服务器
    - （1）数据库服务器的功能
    - （2）数据库服务器的优点
  - 5、自动呼叫分配器市场分析
- 5.3 呼叫中心整体解决方案市场分析**
  - 5.3.1 呼叫中心整体解决方案分类
  - 5.3.2 不同解决方案优劣势比较
  - 5.3.3 一体化呼叫中心市场分析
- 第6章：中国呼叫中心市场重点应用市场分析**
  - 6.1 电信业呼叫中心市场分析**
    - 6.1.1 电信业呼叫中心发展现状
      - 1、电信业发展概况
        - （1）中国电信业格局分析
        - （2）经济效益
        - （3）固定资产投资
        - （4）电信能力建设
      - 2、电信业呼叫中心发展现状
    - 6.1.2 电信业呼叫中心特点
    - 6.1.3 电信业呼叫中心趋势及前景
      - 1、电信业呼叫中心发展趋势
      - 2、电信业呼叫中心前景预测
  - 6.2 金融业呼叫中心市场分析**
    - 6.2.1 金融业呼叫中心市场现状
      - 1、金融业痛点
      - 2、金融行业呼叫中心系统解决方案
      - 3、案例分析
    - 6.2.2 金融业呼叫中心特点
    - 6.2.3 金融业呼叫中心趋势及前景
      - 1、金融业呼叫中心发展趋势
      - 2、金融业呼叫中心前景预测
  - 6.3 政府及公共事业呼叫中心市场分析**
    - 6.3.1 政府及公共事业呼叫中心现状
      - 1、政府及公共事业呼叫中心概述
      - 2、案例分析
    - 6.3.2 政府及公共事业呼叫中心特点
    - 6.3.3 政府及公共事业呼叫中心趋势及前景
      - 1、政府及公共事业呼叫中心发展趋势
      - 2、政府及公共事业呼叫中心前景预测
  - 6.4 制造业呼叫中心市场分析**
    - 6.4.1 制造业呼叫中心市场现状
      - 1、制造业发展痛点与需求
      - 2、制造业发展呼叫中心意义
    - 6.4.2 制造业呼叫中心特点
      - 1、公司业务特点

- 2、受理业务的客户群
  - 6.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景
    - 1、制造业呼叫中心发展趋势
    - 2、制造业呼叫中心前景预测
  - 6.5 消费和零售呼叫中心市场分析
    - 6.5.1 消费和零售呼叫中心现状
      - 1、消费和零售呼叫中心概述
      - 2、电商行业中心概述
      - 3、案例分析
    - 6.5.2 消费和零售行业呼叫中心特点
    - 6.5.3 消费和零售呼叫中心趋势及前景
      - 1、消费和零售呼叫中心发展趋势
      - 2、消费和零售呼叫中心前景预测
  - 6.6 其他行业呼叫中心市场分析
- 第7章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析**
- 7.1 外包呼叫中心与服务外包产业
    - 7.1.1 服务外包产业市场分析
      - 1、服务外包定义及分类
      - 2、服务外包市场分析
        - (1) 我国外包行业总体规模分析
        - (2) 离岸外包行业市场结构分析
        - (3) 中国离岸外包行业分布区域
        - (4) 中国在岸外包市场需求趋势
      - 3、服务外包与呼叫中心的关系
    - 7.1.2 外包呼叫中心产业概述
      - 1、外包呼叫中心概述
      - 2、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
      - 3、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) 按外包的时间分类
  - 7.2 外包呼叫中心运营模式
    - 7.2.1 外包呼叫中心业务模式分类
    - 7.2.2 外包呼叫中心主要运营模式概述
  - 7.3 中国外包呼叫中心产业市场分析
    - 7.3.1 外包呼叫中心发展概况
    - 7.3.2 外包呼叫中心发展特点
    - 7.3.3 外包呼叫中心市场现状
    - 7.3.4 外包呼叫中心地域分布
    - 7.3.5 外包呼叫中心前景分析
      - 1、驱动因素分析
      - 2、制约因素分析
  - 7.4 中国其他形态呼叫中心市场分析
    - 7.4.1 呼叫中心托管服务市场分析
      - 1、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
      - 2、呼叫中心托管服务市场现状
      - 3、呼叫中心托管服务发展前景
    - 7.4.2 呼叫中心设备租赁市场分析
      - 1、呼叫中心设备租赁综述
      - 2、呼叫中心设备租赁市场现状
      - 3、呼叫中心设备租赁发展前景
- 第8章：中国呼叫中心产业重点区域市场分析**
- 8.1 中国呼叫中心产业地区分布概况
  - 8.2 呼叫中心产业领先城市发展分析
    - 8.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析

- 1、北京市呼叫中心发展背景
    - (1) 呼叫中心配套产业
    - (2) 呼叫中心发展机遇
  - 2、北京市呼叫中心产业竞争力
  - 3、北京市呼叫中心发展趋势
  - 8.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析
    - 1、上海市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 呼叫中心发展机遇
      - (3) 服务外包产业发展
    - 2、上海市呼叫中心产业竞争力
  - 8.2.3 南通市呼叫中心产业市场分析
    - 1、南通市呼叫中心发展背景
      - (1) 配套实施
      - (2) 服务外包发展迅猛
    - 2、南通市呼叫中心经营规模
    - 3、南通市呼叫中心产业竞争力
  - 8.2.4 杭州市呼叫中心产业市场分析
    - 1、杭州市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 服务外包产业发展
    - 2、杭州市呼叫中心经营现状
    - 3、杭州市呼叫中心产业竞争力
  - 8.2.5 深圳市呼叫中心产业市场分析
    - 1、深圳市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 呼叫中心发展机遇
      - (3) 服务外包产业发展
    - 2、深圳市呼叫中心产业竞争力
  - 8.2.6 天津市呼叫中心产业市场分析
    - 1、天津市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 呼叫中心发展机遇
      - (3) 服务外包产业发展
    - 2、天津市呼叫中心产业竞争力
  - 8.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析
    - 1、合肥市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 呼叫中心发展机遇
      - (3) 服务外包产业发展
    - 2、合肥市呼叫中心经营规模
    - 3、合肥市呼叫中心产业竞争力
    - 4、合肥市呼叫中心动向及趋势
      - (1) 呼叫中心产业最新动向
      - (2) 呼叫中心产业发展趋势
  - 8.2.8 广州市呼叫中心产业市场分析
    - 1、广州市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 呼叫中心发展机遇
    - 2、广州市呼叫中心产业竞争力
  - 8.2.9 成都市呼叫中心产业市场分析
    - 1、成都市呼叫中心发展背景
      - (1) 呼叫中心配套产业
      - (2) 呼叫中心发展机遇
      - (3) 服务外包产业发展
    - 2、成都市呼叫中心经营现状
- 第9章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析**
- 9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析
    - 9.1.1 北京九五太维资讯有限公司

- 1、企业发展历程
  - 2、业务及优势
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业主要呼叫中心
  - 6、企业优劣势分析
- 9.1.2 北京鸿联九五信息产业有限公司
- 1、企业发展历程
  - 2、呼叫中心外包服务
  - 3、市场及服务体系
  - 4、企业经营情况
  - 5、企业优劣势分析
- 9.1.3 易宝通讯集团有限公司
- 1、企业发展历程
  - 2、业务及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.1.4 飞翱（上海）商务咨询有限公司
- 1、企业发展历程
  - 2、业务及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户
  - 5、企业优劣势分析
- 9.1.5 润迅通信集团有限公司
- 1、企业发展历程
  - 2、业务架构
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.1.6 诚伯信息有限公司
- 1、企业发展历程
  - 2、业务架构
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.1.7 北京九五智驾信息技术股份有限公司
- 1、企业发展历程
  - 2、业务及解决方案
  - 3、经营情况及业绩
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2 中国呼叫中心系统供应企业经营分析**
- 9.2.1 北京讯鸟软件有限公司
- 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2.2 北京合力亿捷科技股份有限公司
- 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、经营情况及业绩
  - 5、重点客户及案例
  - 6、企业优劣势分析
- 9.2.3 佳都科技集团股份有限公司
- 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案

- 3、市场及服务体系
- 4、经营情况及业绩
- 5、公司资质及荣誉
- 6、企业优劣势分析
- 9.2.4 台湾德鸿科技股份有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、客户与重点案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2.5 北京七星蓝图科技有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2.6 北京信普飞科科技有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、重点客户及案例
  - 4、企业优劣势分析
- 9.2.7 深圳市东进技术股份有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2.8 上海井星信息科技有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2.9 上海宝东信息技术有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户
  - 5、企业优劣势分析
- 9.2.10 北京商路通信息技术有限公司
  - 1、企业基本信息
  - 2、产品及解决方案
  - 3、市场及服务体系
  - 4、重点客户及案例
  - 5、企业优劣势分析
- 9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析**
  - 9.3.1 中国联通呼叫中心（10010）
    - 1、中心运营现状
    - 2、中心主要业务
      - （1）呼叫中心集成解决方案
      - （2）呼叫中心外包解决方案
      - （3）虚拟呼叫中心解决方案
    - 3、特色呼叫业务
    - 4、领先呼叫中心
    - 5、外包呼叫分析
      - （1）业务种类
      - （2）服务范围
      - （3）业务功能
  - 9.3.2 中国电信呼叫中心（10000）

- 1、中心运营现状
  - 2、中心主要业务
  - 3、领先呼叫中心
    - (1) 中国电信集团号百信息服务有限公司
    - (2) 广州电信呼叫中心
    - (3) 黑龙江电信呼叫中心
  - 4、外包呼叫分析
  - 5、中心未来规划
- 9.3.3 中国移动呼叫中心（10086）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心主要业务
  - 3、中心架构功能
    - (1) 层级管理架构
    - (2) 中心功能架构
    - (3) 话务管理架构
  - 4、领先呼叫中心
    - (1) 中国移动广州客服中心
    - (2) 中国移动（洛阳）呼叫中心
    - (3) 中国移动淮安呼叫中心
- 9.3.4 人保财险呼叫中心（95518）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
  - 3、中心管理结构
  - 4、中心未来规划
- 9.3.5 生命人寿呼叫中心（95535）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
  - 3、中心运营规模
  - 4、中心渠道覆盖
  - 5、中心未来规划
- 9.3.6 工商银行呼叫中心（95588）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
  - 3、中心渠道覆盖
  - 4、中心未来规划
- 9.3.7 交通银行呼叫中心（95559）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
    - (1) 业务咨询
    - (2) 求助热线
    - (3) 自助交易
    - (4) 建议窗口
    - (5) 客户联系
  - 3、中心运营规模
  - 4、中心渠道覆盖
  - 5、中心未来规划
- 9.3.8 中信银行信用卡呼叫中心（4008895558）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
  - 3、中心渠道覆盖
- 9.3.9 国航航空呼叫中心（95583）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
  - 3、中心渠道覆盖
- 9.3.10 携程服务联络中心（10106666/8008206666）
- 1、中心运营现状
  - 2、中心业务功能
  - 3、中心运营规模
  - 4、中心渠道覆盖

## ——展望篇——

## 第10章：中国呼叫中心产业市场前景及发展趋势洞悉

## 10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究

## 10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素

- 1、丰富的人力资源
- 2、强大的硬件配套
- 3、领先的业务模式

## 10.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴

- 1、日本呼叫中心领先模式借鉴
- 2、美国呼叫中心领先模式借鉴

## 10.1.3 中国呼叫中心产业发展模式研究

- 1、分散化向集群化模式转变
- 2、自建式向外包式模式转变
- 3、市场主导向政府市场相结合转变

## 10.1.4 中国呼叫中心产业模式发展方向

- 1、中国领先呼叫中心增值业务借鉴
- 2、中国呼叫中心产业模式发展方向

## 10.2 呼叫中心产业前景预测

## 10.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战

## 1、产业发展机遇分析

- (1) 中国经济持续、高速、稳定增长
- (2) 第三产业高速发展，城市化进程加快
- (3) 呼叫中心从单纯的客户服务更多的成为企业营销环节中的重要组成部分
- (4) 新技术的发展刺激高端呼叫中心的需求
- (5) 新型业务的发展带动功能性呼叫中心需求旺盛
- (6) 中国服务外包市场的快速增长

## 2、产业发展面临挑战

- (1) 精细化管理的缺乏
- (2) 人力资源管理的不完善
- (3) 环境方面考虑较少
- (4) 政策方面的不完善
- (5) 缺乏行业标准

## 10.2.3 呼叫中心产业前景预测

## 10.3 呼叫中心产业市场发展趋势

## 10.3.1 呼叫中心产业建设市场趋势

## 10.3.2 呼叫中心产业外包市场趋势

## 10.3.3 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势

## 10.3.4 呼叫中心市场需求趋势

- 1、智能自助服务平台
- 2、管理视频聊天
- 3、越来越多地使用营销自动化工具
- 4、更智能的可自定义仪表盘
- 5、代理商可随时随地访问所需资源

## 第11章：中国呼叫中心产业投资战略规划策略及建议

## 11.1 中国呼叫中心产业进入与退出壁垒

## 11.1.1 进入壁垒

- 1、人才壁垒
- 2、资金壁垒
- 3、大客户壁垒
- 4、技术壁垒

## 11.1.2 退出壁垒

## 11.2 中国呼叫中心产业投资风险预警

## 11.2.1 防止资源的过度供给

## 11.2.2 防范产业发展机会少的风险

## 11.2.3 防止外包产业的盲目性发展

## 11.2.4 注意权益与规模不成比例问题

## 11.2.5 防范因国家间竞争激烈而于中国不利的风险

## 11.3 中国呼叫中心产业投资机会分析

## 11.4 中国呼叫中心产业投资价值评估

## 11.5 中国呼叫中心产业投资策略建议

### 11.5.1 针对系统厂商

### 11.5.2 针对运营厂商

- 1、调整呼叫中心的角色
- 2、提高呼叫中心一线员工的地位和待遇
- 3、增加呼叫中心的功能
- 4、提升对呼叫中心的管理策略

### 11.5.3 针对投资厂商

## 11.6 中国呼叫中心产业可持续发展建议

## 图表目录

- 图表1: 呼叫中心功能
- 图表2: 国家统计局对呼叫中心的定义与归类
- 图表3: 中国呼叫中心行业监管体系构成
- 图表4: 中国呼叫中心行业主管部门
- 图表5: 中国呼叫中心行业自律组织
- 图表6: 呼叫中心存在形态
- 图表7: 呼叫中心各存在形态优劣势分析
- 图表8: 呼叫中心分类
- 图表9: 其他类型的呼叫中心
- 图表10: 呼叫中心产业链结构梳理
- 图表11: 呼叫中心产业图谱
- 图表12: 呼叫中心产业链功能示意图
- 图表13: 呼叫中心产业链能力示意图
- 图表14: 呼叫中心产业链区域热力图
- 图表15: 呼叫中心产业专业术语说明
- 图表16: 本报告呼叫中心产业的研究范围界定
- 图表17: 本报告权威数据资料来源汇总
- 图表18: 本报告的主要研究方法 & 统计标准说明
- 图表19: 呼叫中心各阶段特点分析
- 图表20: 呼叫中心发展第一阶段示意图
- 图表21: 呼叫中心发展第二阶段示意图
- 图表22: 呼叫中心发展第三阶段示意图
- 图表23: 呼叫中心发展第四阶段示意图
- 图表24: 呼叫中心发展第五阶段示意图
- 图表25: 2017-2022年全球呼叫中心行业按创造的就业岗位数量(单位:万个)
- 图表26: 2022年全球呼叫中心行业创造的就业岗位分布(单位:%)
- 图表27: 2017-2022年全球呼叫中心行业新建/扩建的呼叫中心数量(单位:个)
- 图表28: 2022年全球呼叫中心行业新建/扩建的呼叫中心分布(单位:个,%)
- 图表29: 2022-2030年全球呼叫中心市场规模(单位:亿美元,%)
- 图表30: 2017-2022年美国呼叫中心行业按创造的就业岗位数量与新建/扩建呼叫中心数量(单位:万个,个)
- 图表31: 2020-2030年美国呼叫中心市场规模(单位:亿美元)
- 图表32: 2017-2022年欧洲呼叫中心行业创造的就业岗位数量与新建/扩建呼叫中心数量(单位:个)
- 图表33: 2022年欧洲呼叫中心行业创造的就业岗位分布(单位:%)
- 图表34: 美国维音(Vision)公司在华发展历程
- 图表35: 赛科斯(SYKES)公司经营情况(单位:亿美元)
- 图表36: 2015-2023年Avaya公司资本化事件
- 图表37: Avaya公司在中国主要客户
- 图表38: 2017-2022年法国Teleperformance公司收入情况(单位:百万欧元,%)
- 图表39: 2022年法国Teleperformance公司区域市场概况
- 图表40: 全球呼叫中心发展趋势
- 图表41: 企业呼叫中心建设过程示意图
- 图表42: 呼叫中心产业主体
- 图表43: 呼叫中心产业整合探索
- 图表44: 智能客服与传统客服对比

- 图表45: 2019-2027年中国智能客服行业市场规模(单位: 亿元)
- 图表46: 2022年中国智能客服厂商省份分布情况
- 图表47: 2015-2023年中国经营呼叫中心业务企业数量(单位: 家, %)
- 图表48: 2017-2022年中国呼叫中心坐席数量(单位: 万个)
- 图表49: 2020-2022年中国呼叫中心市场规模(单位: 亿美元, %)
- 图表50: 中国呼叫中心建设通用成本结构
- 图表51: 合理降低平均联络处理时间策略
- 图表52: 合理降低资源投入成本的策略
- 图表53: 有效降低客户联络总量的策略
- 图表54: 提高呼叫中心效率的策略
- 图表55: 中国外包呼叫中心厂商竞争格局
- 图表56: 呼叫中心产业园区综合服务
- 图表57: BOP呼叫中心人才解决方案
- 图表58: 呼叫中心产业园的培训思路借鉴图
- 图表59: 中国呼叫中心产业园SWOT分析
- 图表60: 未来呼叫中心基地建设特点分析
- 图表61: 呼叫中心基地建设面临挑战分析
- 图表62: 对中国呼叫中心基地建设的建议
- 图表63: 海宝示范园主要业务分析
- 图表64: 上海市宝山区发展呼叫中心产业基地优势分析
- 图表65: 上海市呼叫中心产业基地专业配套优势分析
- 图表66: 北京呼叫中心产业基地基础设施建设分析
- 图表67: 北京呼叫中心产业基地优势分析
- 图表68: 山东呼叫中心扶持政策分析
- 图表69: 山东呼叫中心(潍坊)基地配套设施优势分析
- 图表70: 山东呼叫中心(潍坊)基地布局分析
- 图表71: 2013-2023年期间山东呼叫中心(潍坊)基地园区荣誉
- 图表72: 中国声谷配套设施优势分析
- 图表73: 中国声谷入驻企业类型分析
- 图表74: 永川服务外包产业园(重庆云谷·永川大数据产业园)发展历程
- 图表75: 永川服务外包产业园呼叫中心业务定位分析
- 图表76: 洛阳呼叫中心产业园扶持政策分析
- 图表77: 呼叫中心系统架构分析
- 图表78: 呼叫中心设施使用及工作流程
- 图表79: 呼叫中心系统厂商情况分析
- 图表80: 呼叫中心系统厂商发展趋势分析
- 图表81: 呼叫中心接入平台市场分类
- 图表82: 各呼叫中心接入平台品牌竞争梯队
- 图表83: 呼叫中心接入平台发展趋势分析
- 图表84: 呼叫中心IVR系统的主要功能特点
- 图表85: 呼叫中心IVR竞争格局
- 图表86: 呼叫中心CTI中间件具体作用
- 图表87: CTI中间件竞争梯队
- 图表88: 呼叫中心平台发展趋势分析
- 图表89: 一体化呼叫中心市场分析
- 图表90: 自动呼叫分配器市场分析
- 图表91: 呼叫中心整体解决方案分类
- 图表92: 三种呼叫中心技术模式比较
- 图表93: 一体化呼叫中心市场分析
- 图表94: 电信业重组示意图
- 图表95: 2023年三大运营商对比(单位: 亿元, 亿)
- 图表96: 2013-2022年电信业务收入(单位: 万亿元)
- 图表97: 2010-2022年电信业固定资产投资情况(单位: 亿元)
- 图表98: 2012-2022年光缆线路总长度发展情况(单位: 万公里, %)
- 图表99: 2015-2022年互联网宽带接入端口按技术类型占比情况(单位: 亿, %)
- 图表100: 电信业呼叫中心发展特点分析
- 图表101: 电信业呼叫中心发展趋势分析
- 图表102: 三大运营商智能客服业务在呼叫中心领域布局情况
- 图表103: 金融业痛点与需求分析

图表104: 金融业呼叫中心系统解决方案  
图表105: 金融业呼叫中心发展特点分析  
图表106: 金融业呼叫中心发展方向分析  
图表107: 政府及公共事业呼叫中心发展特点分析  
图表108: 制造业痛点与需求分析  
图表109: 制造业发展呼叫中心的意义  
图表110: 电商行业呼叫中心应用分析  
图表111: 2012-2022年中国外包合同执行金额分析 (单位: 亿美元, %)  
图表112: 2012-2022年中国离岸外包行业结构占比情况 (单位: %)  
图表113: 2022年中国离岸外包行业分布区域 (单位: %)  
图表114: 外包呼叫中心特点分析  
图表115: 外包呼叫中心优势分析  
图表116: 外包呼叫中心业务类别分析 (按外包的形式分)  
图表117: 外包呼叫中心业务类别分析 (按外包的性质分)  
图表118: 外包呼叫中心业务类别分析 (按外包的时间分)  
图表119: 外包呼叫中心主要运营模式分析  
图表120: 外包呼叫中心主要模式分析  
略 . . . 完整目录请咨询客服

如需了解报告详细内容, 请直接致电前瞻客服中心。

全国免费服务热线: 400-068-7188 0755-82925195 82925295 83586158

或发电子邮件: [service@qianzhan.com](mailto:service@qianzhan.com)

或登录网站: <https://bg.qianzhan.com/>

我们会竭诚为您服务!