

## 2023-2028年中国呼叫中心行业市场前瞻与投资战略规划分析报告

## 目 录

## CONTENTS

**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

**1.2 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 呼叫中心产业专业术语说明****1.4 本报告呼叫中心产业的研究范围界定说明****1.5 本报告数据来源及统计标准说明**

- 1.5.1 本报告权威数据来源
- 1.5.2 本报告研究方法及统计标准说明

**第2章：中国呼叫中心产业宏观环境分析（PEST）****2.1 中国呼叫中心产业政策（Policy）环境分析**

- 2.1.1 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
- 2.1.2 中国呼叫中心产业标准体系建设现状
  - (1) 中国呼叫中心产业标准体系建设
  - (2) 中国呼叫中心产业现行标准分析
- 2.1.3 中国呼叫中心产业法律及行政法规汇总
- 2.1.4 中国呼叫中心产业发展相关政策规划汇总及解读
- 2.1.5 中国呼叫中心产业政策环境对产业发展的影响

**2.2 中国呼叫中心产业经济（Economy）环境分析**

- 2.2.1 中国宏观经济发展现状
  - (1) 中国GDP及增长情况
  - (2) 中国居民消费价格（CPI）
  - (3) 中国生产者价格指数（PPI）
  - (4) 中国第三产业增加值
  - (5) 中国社会消费品零售情况
- 2.2.2 中国宏观经济发展展望
  - (1) 国际机构对中国GDP增速预测
  - (2) 国内机构对中国宏观经济指标增速预测
- 2.2.3 呼叫中心与区域经济发展
  - (1) 呼叫中心渗透到更多行业
  - (2) 呼叫中心数量与城市发达程度相关
- 2.2.4 中国呼叫中心产业经济环境对产业的影响

**2.3 中国呼叫中心产业社会（Society）环境分析**

- 2.3.1 中国呼叫中心产业社会环境分析
  - (1) 呼叫中心人力资源供给
  - (2) 呼叫中心通信网络供给
  - (3) 呼叫中心与产业园区建设
- 2.3.2 社会环境对呼叫中心产业的影响总结

**2.4 中国呼叫中心产业技术（Technology）环境分析**

- 2.4.1 呼叫中心技术驱动因素
- 2.4.2 呼叫中心技术水平及特点
- 2.4.3 呼叫中心技术专利分析
  - (1) 呼叫中心专利申请数分析

- (2) 呼叫中心专利申请人分析
- (3) 呼叫中心专利技术构成分析

#### 2.4.4 呼叫中心技术趋势及前景

### 第3章：全球呼叫中心产业发展及经验借鉴

#### 3.1 全球呼叫中心分布及规模分析

##### 3.1.1 全球呼叫中心起源及发展

- (1) 全球呼叫中心起源
- (2) 全球呼叫中心发展

##### 3.1.2 全球呼叫中心建设情况

- (1) 新增就业人数
- (2) 新建/扩建的呼叫中心数

##### 3.1.3 全球呼叫中心市场规模

#### 3.2 重点地区呼叫中心产业市场分析

##### 3.2.1 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

##### 3.2.2 欧洲呼叫中心产业市场分析

- (1) 欧洲呼叫中心市场概述
- (2) 欧洲呼叫中心市场规模

#### 3.3 全球领先呼叫中心企业运营分析

##### 3.3.1 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

##### 3.3.2 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

##### 3.3.3 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

##### 3.3.4 美国Aspect软件公司

- (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

##### 3.3.5 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

#### 3.4 全球呼叫中心产业发展趋势分析

### 第4章：中国呼叫中心市场规模与运营效益分析

#### 4.1 中国呼叫中心产业链构建及整合

##### 4.1.1 呼叫中心产业链构建研究

- (1) 呼叫中心建设过程解析
- (2) 呼叫中心产业链构建

##### 4.1.2 呼叫中心产业链主体

##### 4.1.3 呼叫中心产业链整合探索

#### 4.2 中国呼叫中心产业市场规模分析

##### 4.2.1 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

- (4) 智能客服成为重要趋势
- 4.2.2 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
- 4.2.3 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

#### 4.3 中国呼叫中心运营效益分析

- 4.3.1 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
- 4.3.2 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
- 4.3.3 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

#### 4.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析

- 4.4.1 垂直市场间竞争
- 4.4.2 水平市场间竞争

### 第5章：中国呼叫中心主要细分产品市场分析

#### 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
- 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 呼叫中心平台
  - (1) 市场现状
  - (2) 竞争格局
  - (3) 发展趋势
- 5.2.2 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
- 5.2.3 交互式语音应答（IVR）
  - (1) 市场现状
  - (2) 使用情况
  - (3) 竞争格局

- 5.2.4 其他产品市场分析
  - (1) 人力资源管理系统市场分析
  - (2) 外拨系统市场分析
  - (3) 录音设备市场分析
  - (4) 数据库服务器市场分析
  - (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 体化呼叫中心市场分析

### 第6章：中国呼叫中心市场细分行业分布分析

#### 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
  - (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
- (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
- (3) 外包呼叫中心业务类别

## 7.2 外包呼叫中心市场规模与运营模式

### 7.2.1 全球外包呼叫中心市场规模

- (1) 外包呼叫中心市场规模
- (2) 外包呼叫中心产业地位
- (3) 外包呼叫中心效益
- (4) 外包呼叫中心地域分布

### 7.2.2 外包呼叫中心模式

- (1) 外包呼叫中心业务模式分类
- (2) 外包呼叫中心主要模式概述

## 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
  - (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
  - (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
  - (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
  - (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
  - (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
  - (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
  - (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
  - (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
- 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
  - (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
  - (2) 成都市呼叫中心经营现状

### 第9章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析

#### 9.1 呼叫中心产业基地建设情况分析

- 9.1.1 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
- 9.1.2 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
  - (3) 呼叫园区SWOT分析

- 9.1.3 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

## 9.2 中国呼叫中心产业特色基地分析

- 9.2.1 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
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
  - (5) 基地发展规划
- 9.2.2 北京呼叫中心产业基地
  - (1) 基地发展概况
  - (2) 基地发展环境
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
- 9.2.3 山东呼叫中心（潍坊）基地
  - (1) 基地发展概况
  - (2) 基地发展环境
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
- 9.2.4 绿色声谷—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
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
  - (5) 基地发展规划
- 9.2.5 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
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
  - (5) 基地发展规划
- 9.2.6 北方声谷——邢台开发区
  - (1) 基地发展概况
  - (2) 基地发展环境
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
- 9.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园
  - (1) 基地发展概况
  - (2) 基地发展环境
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析
- 9.2.8 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
  - (3) 基地发展现状
  - (4) 基地竞争力分析

## 第10章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析

### 10.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

- 10.1.1 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
- 10.1.2 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
- 10.1.3 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
- 10.1.4 上海飞翱集团
  - (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
- 10.1.5 润迅通信集团有限公司
  - (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
- 10.1.6 诚伯信息有限公司
  - (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
- 10.1.7 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
- 10.2 中国呼叫系统供应企业经营分析**
  - 10.2.1 佳都科技集团股份有限公司
    - (1) 企业发展历程
    - (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) 企业优劣势分析
  - 10.2.2 台湾德鸿科技股份有限公司
    - (1) 企业发展历程
    - (2) 产品及解决方案
    - (3) 市场及服务体系
    - (4) 客户与点案例
    - (5) 企业优劣势分析
  - 10.2.3 北京讯鸟软件有限公司
    - (1) 企业发展历程
    - (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
  - 10.2.4 北京七星蓝图科技有限公司
    - (1) 企业发展历程
    - (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

- 10.2.5 北京信普飞科科技有限公司
  - (1) 企业发展历程
  - (2) 产品及解决方案
  - (3) 重点客户及案例
  - (4) 企业优劣势分析
- 10.2.6 北京商路通信息技术有限公司
  - (1) 企业发展历程
  - (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
- 10.2.7 深圳市东进技术股份有限公司
  - (1) 企业发展历程
  - (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
- 10.2.8 上海井星信息科技有限公司
  - (1) 企业发展历程
  - (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
- 10.2.9 上海宝东信息技术有限公司
  - (1) 企业发展历程
  - (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
- 10.2.10 北京易付通金服技术股份有限公司
  - (1) 企业发展历程
  - (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
- 10.3 中国领先企业呼叫中心经营分析**
  - 10.3.1 中国联通呼叫中心（10010）
    - (1) 中心运营现状
    - (2) 中心主要业务
    - (3) 特色呼叫业务
    - (4) 领先呼叫中心
    - (5) 外包呼叫分析
  - 10.3.2 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
    - (4) 外包呼叫分析
    - (5) 中心未来规划
  - 10.3.3 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
    - (4) 领先呼叫中心
    - (5) 中心未来规划
  - 10.3.4 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

- 10.3.5 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
- 10.3.6 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
- 10.3.7 交通银行呼叫中心（95559）
  - (1) 中心运营现状
  - (2) 中心业务功能
  - (3) 中心运营规模
  - (4) 中心渠道覆盖
  - (5) 中心未来规划
- 10.3.8 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
- 10.3.9 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
- 10.3.10 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

## 第11章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析

### 11.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究

- 11.1.1 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
- 11.1.2 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
- 11.1.3 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
- 11.1.4 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

### 11.2 呼叫中心产业前景预测

- 11.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势
  - (1) 呼叫中心产业建设市场趋势
  - (2) 呼叫中心产业外包市场趋势
  - (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势
  - (4) 呼叫中心市场需求趋势
- 11.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战
  - (1) 产业发展机遇分析
  - (2) 产业发展面临挑战
- 11.2.3 呼叫中心产业前景预测
  - (1) 产业整体规模预测
  - (2) 产业分布预测

### 11.3 呼叫中心产业投融资分析

- 11.3.1 呼叫中心产业投资特性
  - (1) 产业进入壁垒
  - (2) 产业盈利模式
  - (3) 产业盈利因素
- 11.3.2 呼叫中心产业投融资现状
- 11.3.3 呼叫中心产业投融资趋势
- 11.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议**
  - 11.4.1 呼叫中心投资机会剖析
  - 11.4.2 呼叫中心投资风险预警
    - (1) 防止资源的过度供给
    - (2) 防范产业发展机会少的风险
    - (3) 防止外包产业的盲目性发展
    - (4) 注意权益与规模不成比例问题
    - (5) 防范因国家间竞争激烈而于中国不利的风险
  - 11.4.3 呼叫中心主要投资建议
    - (1) 针对系统厂商
    - (2) 针对运营厂商
    - (3) 针对投资厂商

## 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: 呼叫中心存在形态
- 图表4: 呼叫中心各存在形态优劣势分析
- 图表5: 呼叫中心分类
- 图表6: 其他类型的呼叫中心
- 图表7: 呼叫中心产业专业术语说明
- 图表8: 本报告呼叫中心产业的研究范围界定
- 图表9: 本报告权威数据资料来源汇总
- 图表10: 本报告的主要研究方法及统计标准说明
- 图表11: 中国呼叫中心行业监管体系构成
- 图表12: 中国呼叫中心行业主管部门
- 图表13: 中国呼叫中心行业自律组织
- 图表14: 截至2022年中国呼叫中心产业标准体系建设 (单位: 项)
- 图表15: 截至2022年中国呼叫中心产业现行行业标准
- 图表16: 截至2022年中国呼叫中心产业现行企业标准
- 图表17: 截至2022年中国呼叫中心产业现行团体标准
- 图表18: 截至2022年中国呼叫中心产业现行标准属性分布 (单位: 项, %)
- 图表19: 截至2022年呼叫中心相关法律法规汇总
- 图表20: 截至2022年呼叫中心相关政策规划汇总及解读
- 图表21: 2010-2022年中国GDP增长走势图 (单位: 万亿元, %)
- 图表22: 2019-2022年中国CPI变化情况 (单位: %)
- 图表23: 2019-2022年中国PPI变化情况 (单位: %)
- 图表24: 2010-2022年中国第三产业增加值及增速 (单位: 万亿元, %)
- 图表25: 2010-2022年中国社会消费品零售总额及增速 (单位: 万亿元, %)
- 图表26: 部分国际机构对2022年中国GDP增速的预测 (单位: %)
- 图表27: 2022年中国宏观经济核心指标预测 (单位: %)
- 图表28: 2012-2022年中国劳动人口数量及增速 (单位: 万人, %)
- 图表29: 2011-2022年中国城镇单位就业人员平均工资及增速 (单位: 元, %)
- 图表30: 呼叫中心技术发展驱动因素
- 图表31: 呼叫中心技术发展特点
- 图表32: 2011-2022年中国个呼叫中心专利申请变动趋势 (单位: 项, %)
- 图表33: 截至2022年排名前十呼叫中心相关专利申请人构成表 (单位: 项)
- 图表34: 截至2022年呼叫中心相关专利技术领域构成表 (单位: 项)
- 图表35: 呼叫中心各存在形态优劣势分析

- 图表36: 呼叫中心发展第一阶段示意图
- 图表37: 呼叫中心发展第二阶段示意图
- 图表38: 呼叫中心发展第三阶段示意图
- 图表39: 呼叫中心发展第四阶段示意图
- 图表40: 呼叫中心发展第五阶段示意图
- 图表41: 2018-2022年全球呼叫中心行业按创造的就业岗位数量(单位:个)
- 图表42: 2022年全球呼叫中心行业创造的就业岗位分布(单位:%)
- 图表43: 2018-2022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44: 2022年全球呼叫中心行业新建/扩建的呼叫中心分布(单位:%)
- 图表45: 2023-2028年全球呼叫中心市场规模(单位:亿美元,%)
- 图表46: 2018-2022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:个)
- 图表47: 2022年美国呼叫中心行业创造的就业岗位分布(单位:%)
- 图表48: 2020-2022年美国呼叫中心市场规模(单位:亿美元)
- 图表49: 2018-2022年欧洲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:个)
- 图表50: 2022年欧洲呼叫中心行业创造的就业岗位分布(单位:%)
- 图表51: 2015-2022年Avaya公司资本化事件
- 图表52: Avaya公司在中国主要客户
- 图表53: 2018-2022年赛科斯(SYKES)公司经营情况(单位:亿美元)
- 图表54: 美国维音(Vision)公司在华发展历程
- 图表55: 美国Aspect软件公司基本情况
- 图表56: 2018-2022年法国Teleperformance公司收入情况(单位:百万欧元,%)
- 图表57: 全球呼叫中心发展趋势
- 图表58: 企业呼叫中心建设过程示意图
- 图表59: 呼叫中心产业图谱
- 图表60: 呼叫中心产业链功能示意图
- 图表61: 呼叫中心产业链能力示意图
- 图表62: 呼叫中心产业链成功关键因素
- 图表63: 呼叫中心产业链主体
- 图表64: 呼叫中心产业链整合探索
- 图表65: 智能客服与传统客服对比
- 图表66: 2023-2028年中国智能客服行业市场规模(单位:亿元)
- 图表67: 2022年中国智能客服厂商省份分布情况
- 图表68: 2015-2022年中国经营呼叫中心业务企业数量(单位:家,%)
- 图表69: 2018-2022年中国呼叫中心坐席数量(单位:万人)
- 图表70: 2020-2022年中国呼叫中心市场规模(单位:亿美元,%)
- 图表71: 中国呼叫中心建设通用成本结构
- 图表72: 合理降低平均联络处理时间策略
- 图表73: 合理降低资源投入成本的策略
- 图表74: 有效降低客户联络总量的策略
- 图表75: 提高呼叫中心效率的策略
- 图表76: 中国外包呼叫中心厂商竞争格局
- 图表77: 呼叫中心系统架构分析
- 图表78: 呼叫中心系统厂商情况分析
- 图表79: 呼叫中心系统厂商发展趋势分析
- 图表80: 呼叫中心平台发展趋势分析
- 图表81: 各呼叫中心平台品牌竞争梯队
- 图表82: 呼叫中心平台发展趋势分析
- 图表83: CTI中间件竞争梯队
- 图表84: 呼叫中心平台发展趋势分析
- 图表85: 呼叫中心IVR竞争格局
- 图表86: 一体化呼叫中心市场分析
- 图表87: 自动呼叫分配器市场分析
- 图表88: 呼叫中心整体解决方案分类
- 图表89: 三种呼叫中心技术模式比较
- 图表90: 一体化呼叫中心市场分析
- 图表91: 电信业重组示意图
- 图表92: 2022年三大运营商对比(单位:亿元,万)
- 图表93: 2014-2022年电信业务收入构成(单位:%)
- 图表94: 2011-2022年电信业固定资产投资情况(单位:亿元)

- 图表95: 2013-2022年光缆线路总长度发展情况 (单位: 万公里, %)
- 图表96: 2016-2022年互联网宽带接入端口按技术类型占比情况 (单位: 亿, %)
- 图表97: 电信业呼叫中心发展特点分析
- 图表98: 电信业呼叫中心发展趋势分析
- 图表99: 三大运营商智能客服业务在呼叫中心领域布局情况
- 图表100: 金融业痛点与需求分析
- 图表101: 金融业呼叫中心系统解决方案
- 图表102: 金融业呼叫中心发展特点分析
- 图表103: 金融业呼叫中心发展方向分析
- 图表104: 政府及公共事业呼叫中心发展特点分析
- 图表105: 制造业痛点与需求分析
- 图表106: 电商行业呼叫中心应用分析
- 图表107: 2013-2022年中国外包合同执行金额分析 (单位: 亿美元, %)
- 图表108: 2014-2022年中国离岸外包行业结构占比情况 (单位: %)
- 图表109: 2022年中国离岸外包行业分布区域 (单位: %)
- 图表110: 外包呼叫中心特点分析
- 图表111: 外包呼叫中心优势分析
- 图表112: 外包呼叫中心业务类别分析 (按外包的形式分)
- 图表113: 外包呼叫中心业务类别分析 (按外包的性质分)
- 图表114: 外包呼叫中心业务类别分析 (按外包的时间分)
- 图表115: 2023-2028年全球呼叫中心市场规模 (单位: 亿美元, %)
- 图表116: 2023-2028年全球呼叫中心外包所占比例 (单位: %)
- 图表117: 外包呼叫中心效益分析
- 图表118: 外包呼叫中心主要模式分析
- 图表119: 外包呼叫中心主要模式分析
- 图表120: 中国外包呼叫中心发展特点
- 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!