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

或登录网站：https://bg.qianzhan.com/

我们会竭诚为您服务！