2026-2031年中国呼叫中心行业深度分析与投资前景预测报告

报告简介

呼叫中心研究报告对行业研究的内容和方法进行全面的阐述和论证，对研究过程中所获取的资料进行全面系统的整理和分析，通过图表、统计结果及文献资料，或以纵向的发展过程，或横向类别分析提出论点、分析论据，进行论证。报告如实地反映客观情况，一切叙述、说明、推断、引用恰如其分，文字、用词表达准确，概念表述科学化。报告对行业相关各种因素进行具体调查、研究、分析，洞察行业今后的发展方向、行业竞争格局的演变趋势以及技术标准、市场规模、潜在问题与行业发展的症结所在，评估行业投资价值、效果效益程度，提出建设性意见建议，为行业投资决策者和企业经营者提供参考依据。

本研究咨询报告由北京中道泰和信息咨询有限公司领衔撰写，在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家商务部、国家发改委、国家经济信息中心、国务院发展研究中心、国家海关总署、全国商业信息中心、中国经济景气监测中心、51行业报告网、全国及海外多种相关报纸杂志的基础信息等公布和提供的大量资料和数据，客观、多角度地对中国呼叫中心市场进行了分析研究。报告在总结中国呼叫中心行业发展历程的基础上，结合新时期的各方面因素，对中国呼叫中心行业的发展趋势给予了细致和审慎的预测论证。报告资料详实，图表丰富，既有深入的分析，又有直观的比较，为呼叫中心企业在激烈的市场竞争中洞察先机，能准确及时的针对自身环境调整经营策略。

报告目录

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 2021-2026年国际呼叫中心产业分析

2.1 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 全球外包呼叫中心发展特征

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

2.1.5 国际托管呼叫中心市场前景分析

2.2 北美

2.2.1 北美呼叫中心产业基本发展情况

2.2.2 美国呼叫中心行业的政策动向

2.2.3 北美地区托管呼叫中心市场发展状况

2.2.4 美国呼叫中心市场发展新模式分析

2.2.5 美国呼叫中心企业发展动态

2.3 欧洲

2.3.1 欧洲呼叫中心产业基本发展情况

2.3.2 英国呼叫中心产业发展状况

2.3.3 俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势

2.3.4 欧洲呼叫中心外包市场发展展望

2.4 印度

2.4.1 印度呼叫中心产业发展概况

2.4.2 呼叫中心的行业分布及业务功能

2.4.3 印度呼叫中心产业的成功因素

2.4.4 印度呼叫中心企业发展动态

2.4.5 印度呼叫中心产业未来发展形势

2.4.6 电信运营商在印度呼叫中心的地位解析

2.5 菲律宾

2.5.1 菲律宾呼叫中心产业发展现状综析

2.5.2 菲律宾呼叫中心市场规模分析

2.5.3 菲律宾呼叫中心市场竞争优势

2.5.4 菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著

2.6 其他地区

2.6.1 日本

2.6.2 土耳其

2.6.3 中国香港

第三章 2021-2026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

3.1.5 汽车呼叫中心DCC运营标准体系

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 系统性能指标分析

3.4.5 技术应用分析

3.4.6 技术发展趋势分析

第四章 2021-2026年中国呼叫中心产业分析

4.1 中国呼叫中心产业发展综况

4.1.1 呼叫中心产业的运行阶段分析

4.1.2 中国呼叫中心产业规模增长态势

4.1.3 呼叫中心产业发展的变化透析

4.1.4 呼叫中心的市场竞争日趋激烈

4.1.5 呼叫中心产业的区域分布特点

4.1.6 国内外呼叫中心产业的比较剖析

4.2 2021-2026年中国呼叫中心产业的发展

4.2.1 2021-2026年呼叫中心产业发展状况

4.2.2 2021-2026年呼叫中心产业发展状况

4.2.3 2021-2026年呼叫中心产业发展态势

4.3 2021-2026年呼叫中心产业区域市场发展状况

4.3.1 上海市

4.3.2 成都市

4.3.3 南通市

4.3.4 合肥市

4.4 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 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

4.6.1 中国呼叫中心产业链发展不完善

4.6.2 呼叫中心运营中的主要问题

4.6.3 提升呼叫中心服务质量的策略

第五章 2021-2026年呼叫中心系统及产品分析

5.1 2021-2026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 呼叫中心系统建设成本比较

5.1.3 呼叫中心系统市场发展因素

5.2 2021-2026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)发展分析

5.3.1 中国语音技术主要提供商

5.3.2 中国智能语音技术市场格局

5.3.3 中国IVR市场发展概况

5.3.4 中国IVR经济效益分析

5.3.5 中国IVR技术发展综述

5.3.6 全球IVR市场发展形势

5.3.7 中国IVR未来发展展望

5.4 人力资源管理系统(CRM)市场分析

5.4.1 2021-2026年全球CRM市场规模

5.4.2 2021-2026年全球CRM市场分析

5.4.3 2021-2026年中国CRM市场现状

5.4.4 2021-2026年中国CRM市场动态

5.4.5 中国CRM市场的发展特点

5.4.6 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 2021-2026年自建类呼叫中心市场分析

6.1 电信业呼叫中心

6.1.1 发展变迁

6.1.2 市场概况

6.1.3 发展动态

6.1.1 运营思路

6.1.4 发展方向

6.2 金融业呼叫中心

6.1.2 发展阶段

6.1.3 市场概况

6.2.1 细分市场

6.1.4 存在的问题

6.2.2 发展前景

6.3 政府及公共事业呼叫中心

6.1.5 发展意义

6.1.6 市场概况

6.3.1 发展动态

6.3.2 面临的挑战

6.1.7 发展对策

6.4 物流业呼叫中心

6.4.1 行业需求

6.4.2 市场概况

6.4.3 营运策略

6.4.4 发展前景

6.5 电子商务业呼叫中心

6.5.1 发展意义

6.5.2 市场概况

6.5.3 建设策略

6.5.4 发展前景

6.6 电视购物行业

6.6.1 行业需求

6.6.2 主要特点

6.6.3 发展动态

6.7 其他行业

6.1.8 房地产业

6.7.1 制造业

6.1.9 高尔夫行业

第七章 2021-2026年外包呼叫中心市场分析

7.1 2021-2026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

7.1.6 中国服务外包产业前景展望

7.2 2021-2026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 呼叫中心外包企业特征分析

7.3 2021-2026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

7.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析

7.4 2021-2026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

7.5.1 外包呼叫中心市场发展的问题

7.5.2 外包呼叫中心存在的主要不足

7.5.3 外包呼叫中心面临的挑战及发展建议

7.5.4 外包呼叫中心的运营策略探讨

7.5.5 呼叫中心外包商的市场挖掘对策

第八章 2021-2026年托管型呼叫中心市场分析

8.1 2021-2026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特征

8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析

8.2 托管型呼叫中心系统的体系结构设计

8.2.1 总体设计原则

8.2.2 接入层体系结构

8.2.3 流程控制层体系结构

8.2.4 业务处理层体系结构

8.2.5 资源层体系结构

8.3 托管型呼叫中心存在的问题及对策

8.3.1 托管型呼叫中心面临的主要问题

8.3.2 企业对托管型呼叫中心存在的四大误区

8.3.3 中国托管型呼叫中心必需的三大特质

8.3.4 托管型呼叫中心的发展策略探索

8.3.5 托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究

8.4 托管型呼叫中心发展前景展望

8.4.1 托管型呼叫中心发展趋势透析

8.4.2 托管型呼叫中心未来发展潜力分析

8.4.3 托管型呼叫中心市场需求形势分析

第九章 2021-2026年云呼叫中心市场分析

9.1 2021-2026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 2021-2026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 我国云呼叫中心市场运行特征

9.2.4 云呼叫中心市场企业需求旺盛

9.2.5 云计算推动呼叫中心市场调整

9.2.6 公有云计算呼叫中心运营分析

9.3 2021-2026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 在金融行业的应用状况

9.3.3 在教育产业的应用状况

9.3.4 在旅游电商领域的应用

9.3.5 在建筑装饰行业的应用

9.4 云呼叫中心市场发展前景展望

9.4.1 云呼叫中心市场本土企业面临良机

9.4.2 云呼叫中心市场发展前景光明

9.4.3 云呼叫中心市场未来发展趋势

第十章 2021-2026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 2021-2026年中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.1 2021-2026年中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.2 2021-2026年中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.3 2021-2026年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

10.4.1 基地简介

10.4.2 基地建设规模

10.4.3 基地建设布局

10.4.4 基地服务提供

10.4.5 基地优惠政策

10.4.6 基地发展动态

10.5 上海市呼叫中心产业基地

10.5.1 基地简介

10.5.2 基地发展现状

10.5.3 基地发展规划

10.5.4 基地发展优势

10.5.5 基地优惠政策

10.5.6 基地入驻企业

10.6 北京呼叫中心产业基地

10.6.1 基地简介

10.6.2 基地发展规模

10.6.3 基地发展定位

10.6.4 基地建设布局

10.6.5 基地发展优势

10.6.6 基地服务模式

10.7 永川服务外包产业园区

10.7.1 基地简介

10.7.2 基地发展现状

10.7.3 基地发展优势

10.7.4 基地目标定位

10.7.5 基地服务支持

10.7.6 基地相关政策

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 2021-2026年呼叫中心行业重点企业分析

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

11.1.3 企业产品服务

11.1.4 企业发展动态

11.1.5 典型应用案例

11.2 北京合力亿捷科技股份有限公司

11.2.1 企业简介

11.2.2 企业产品介绍

11.2.3 企业发展动态

11.2.4 典型应用案例

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

11.3.3 企业发展动态

11.3.4 典型应用案例

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

11.4.3 企业产品介绍

11.4.4 企业发展动态

11.4.5 典型应用案例

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

11.5.3 企业经营状况

11.5.4 企业发展动态

11.6 第一线集团

11.6.1 企业简介

11.6.2 企业业务分布

11.6.3 企业经营状况

11.6.4 企业发展动态

11.6.5 企业发展展望

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

11.7.3 企业服务与优势

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

12.1.3 产品优势

12.1.4 案例介绍

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

12.2.3 业务特点

12.2.4 适用客户

12.2.5 资费标准

12.2.6 技术实现

12.3 中国移动呼叫中心(12580)

12.3.1 业务简介

12.3.2 业务特点

12.3.3 盈利模式

12.3.4 业务布局

12.4 400呼叫中心

12.4.1 业务简介

12.4.2 业务功能

12.4.3 业务特点

12.4.4 资费标准

12.4.5 技术支持

12.4.6 发展趋势

12.5 800呼叫中心

12.5.1 业务简介

12.5.2 业务功能

12.5.3 业务特点

12.5.4 适用客户

12.5.5 与400比较分析

第十三章 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 远程工作的发展及优势

13.1.3 呼叫中心选址的重点因素分析

13.1.4 呼叫中心的建设规划

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

13.2.3 按用户需求建设特色呼叫中心

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 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

14.4.2 减少人员流失的方法

14.4.3 呼叫中心员工激励措施

14.4.4 座席员服务质量监管

14.4.5 呼叫中心EHRS的引入分析

第十五章 中道泰和对呼叫中心产业发展前景及趋势分析

15.1 中国呼叫中心产业的发展前景分析

15.1.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力

15.1.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析

15.1.3 中道泰和对2026-2031年中国呼叫中心产业市场规模预测

15.2 中国呼叫中心产业发展趋势分析

15.2.1 行业整体发展趋势

15.2.2 未来行业发展特征

15.2.3 行业发展新趋向

15.2.4 行业业务拓展方向

15.2.5 行业运营及管理的趋势

图表目录

图表：呼叫中心的系统组成图

图表：呼叫中心发展的第一阶段模型

图表：呼叫中心发展的第二阶段模型

图表：呼叫中心发展的第三阶段模型

图表：呼叫中心发展的第四阶段模型

图表：广泛使用科学选拔手段的呼叫中心所占百分比

图表：典型呼叫中心的录用率(受雇申请人所占百分比)

图表：呼叫中心从业人员的学历水平

图表：初级培训和需要达到熟练水平的时间(周数)

图表：低自主度工作的呼叫中心所占百分比

图表：绩效监督活动的频度

图表：至少一半员工群体参与到问题解决小组的呼叫中心所占的百分比

图表：至少一半员工群体参与到半自主管理团队的呼叫中心所占比例

图表：印度呼叫中心的行业分布

图表：印度呼叫中心的业务功能分布

图表：2021-2026年国内生产总值增长速度(累计同比)

图表：2021-2026年规模以上工业增加值增速(月度同比)

图表：2021-2026年固定资产投资(不含农户)增速(累计同比)

图表：2021-2026年房地产开发投资增速(累计同比)

图表：2021-2026年社会消费品零售总额名义增速(月度同比)

图表：2021-2026年居民消费价格上涨情况(月度同比)

图表：2021-2026年工业生产者出厂价格上涨情况(月度同比)

图表：2021-2026年城镇居民人均可支配收入实际增长速度(累计同比)

图表：2021-2026年农村居民人均收入实际增长速度(累计同比)

图表：2021-2026年规模以上工业增加值同比增长速度

图表：2021-2026年固定资产投资(不含农户)同比增速

图表：2021-2026年房地产开发投资增速

图表：2021-2026年社会消费品零售总额分月同比增长速度

图表：2021-2026年居民消费价格涨跌幅

图表：2021-2026年工业生产者出厂价格涨跌幅

图表：2021-2026年工业生产者购进价格涨跌幅

图表：2021-2026年银行间债券市场主要债券品种发行量变化情况

图表：2021-2026年银行间市场成交量变化情况

图表：2021-2026年银行间市场国债收益率曲线变化情况

图表：2021-2026年记账式国债柜台交易情况

图表：2021-2026年上证综指走势图

图表：2021-2026年社会物流总额及可比变化情况

图表：2021-2026年社会物流总费用构成

图表：2021-2026年中国电子商务市场细分行业构成

图表：2021-2026年中国电子商务市场交易规模

图表：2021-2026年中国电子商务市场细分行业构成

图表：历年中国呼叫中心座席数规模

图表：历年中国呼叫中心投资规模

图表：中国呼叫中心产业分布

图表：奥迪坚呼叫中心平台

图表：三种呼叫中心技术模式的比较

图表：全球智能语音企业市场份额

图表：中国智能语音市场份额

图表：主要传统语音技术企业及其支撑科研院所

图表：IVR投入产出分析

图表：中国CRM市场知名厂商

图表：国内外知名CRM品牌成交价格

图表：主要CRM品牌成交价格一览表

图表：2021-2026年CRM品牌用户关注度

图表：2021-2026年CRM品牌微博关注度

图表：全球外包服务行业风险投资数据

图表：中国呼叫中心外包企业分布

图表：中国呼叫中心外包企业产业收入

图表：中国呼叫中心外包座席分布

图表：中国呼叫中心外包企业业务来源

图表：中国呼叫中心外包企业人员流失率

图表：全球云计算市场规模情况及预测

图表：中国公共云服务市场规模

图表：产业园综合服务

图表：BPO呼叫中心人才解决方案

图表：呼叫中心产业园的培训思路借鉴图

图表：中国呼叫中心外包园区地域分布

图表：中国呼叫中心外包园区分类

图表：中国呼叫中心外包园区按产值划分

图表：中国呼叫中心外包园区按座席划分

图表：呼叫中心产业园的SWOT分析

图表：山东呼叫中心(潍坊)基地服务模式

图表：基地入驻企业名单

图表：合力亿捷发展历程

图表：天润融通服务型呼叫中心功能分类

图表：天润融通电销型呼叫中心目标客户群

图表：天润融通电销型呼叫中心功能分类

图表：天润为百度提供的解决方案

图表：2021-2026年赛科斯企业集团综合损益表

图表：2021-2026年赛科斯企业集团综合损益表

图表：中国联通呼叫中心产品功能

图表：中国联通呼叫中心基本功能

图表：中国联通呼叫中心高级功能

图表：中国联通统一集中呼叫中心

图表：中国联通统一分区自治呼叫中心

图表：400呼叫中心资费标准

图表：用户功能需求选择

图表：三种类型呼叫中心的比较

图表：虚拟分布式呼叫中心系统结构图

图表：恩源公司人工呼入服务需要的中继数

图表：人力资源工作绩效考核3P模型

图表：人力资源管理系统技术架构图

图表：中道泰和对2026-2031年中国呼叫中心产业市场投资规模预测

图表：中道泰和对2026-2031年中国呼叫中心产业坐席规模预测

把握投资 决策经营！

咨询订购 请拨打 400-886-7071 (免长途费)　Emai：kf@51baogao.cn

报告编号：81561

本文地址：https://www.51baogao.cn/bg/20170531/81561.shtml

在线订购：点击这里