2026-2031年中国呼叫中心行业调研与投资风险预测报告

报告简介

呼叫中心的建立为客户服务提供了良好的基础平台，随着国家相继出台的若干呼叫中心建设规范和标准，在国内各行各业中，呼叫中心作为一个小产业，近年来得到了迅猛地发展，不论其规模和数量都在不断变化，各地各行业的呼叫中心更是如雨后春笋层出不穷。如今国内呼叫中心的数量恐怕已是很难统计，因为每天这个数字都在变化。

目前国内的呼叫中心还主要集中分布在电信、金融、邮政等行业企业，餐饮、服装、旅游、农业等行业建立呼叫中心的步伐也在加快。在电信行业企业中，不管是中国电信、中国移动，还是中国联通几乎各个省市的分公司都建有自己的呼叫中心系统。在金融行业中，各大银行、保险公司、证券公司、信托公司、甚至不少基金都建设了自己的呼叫中心系统。国内的各大航空客货运公司，中国电力行业的各省分公司等企业也都在建设呼叫中心的行列。近几年公共事业行业也建设了不少呼叫中心，其中政府、公共事业引入呼叫中心的现象尤为突出。

目前中国呼叫中心的模式主要有企业自建呼叫中心和外包呼叫中心。主体运营模式特征以自建模式居主流，外包模式健康发展，托管模式期待突破。全国近77%的呼叫中心属自建，19%左右属外包模式，托管模式的呼叫中心很少。中国服务业的开放给外资提供了更多的优惠和商机，越来越多的外资进入中国呼叫外包市场，这些外资在促进中国服务外包市场繁荣发展的同时，也会加剧这个行业的竞争。

呼叫中心在中国分部具有很强地域性，主要分布在华东、华北、华南等区域，华中和西南地区是近年来呼叫中心转移发展起来的新兴地区。目前中国形成了长三角、环渤海、东三省、中部、珠三角、川黔渝六大呼叫中心产业集群，这六大集群呼叫中心坐席人员规模占全国93%

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、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

第一部分 产业环境透视

第一章 呼叫中心概述 1

第一节 呼叫中心的概念 1

一、呼叫中心的基本定义 1

二、呼叫中心的系统组成 1

三、呼叫中心分类 4

四、呼叫中心功能 7

五、呼叫中心存在形态 8

1、呼叫中心形态 8

2、形态优劣势分析 9

第二节 呼叫中心的形态概述 11

一、呼叫中心的主要形态 11

二、各类呼叫中心的优劣势分析 13

三、呼叫中心的新业务分类 15

第三节 呼叫中心的发展进程 19

一、产业发展历史 19

二、业务发展进程 20

三、技术发展进程 22

第二章 呼叫中心发展环境分析 24

第一节 呼叫中心政策环境分析 24

一、呼叫中心管理体制 24

二、呼叫中心相关法律法规 24

三、呼叫中心标准制定现状 27

四、政策环境对产业的影响 28

第二节 呼叫中心经济环境分析 34

一、服务外包行业发展现状 34

1、国际行业发展现状 34

2、国内行业发展现状 35

二、呼叫中心与区域经济发展 35

三、呼叫中心与经济结构转型 36

四、经济环境对产业的影响 39

第三节 呼叫中心社会环境分析 40

一、呼叫中心人力资源供给 40

二、呼叫中心通信网络供给 40

三、呼叫中心与产业园区建设 41

四、社会环境对产业的影响 42

第四节 呼叫中心技术环境分析 43

一、呼叫中心技术驱动因素 43

二、呼叫中心技术水平及特点 45

三、呼叫中心技术专利分析 49

1、呼叫中心专利申请数分析 49

2、呼叫中心专利申请人分析 50

3、呼叫中心专利技术构成分析 50

四、呼叫中心技术趋势及前景 50

第二部分 市场状况分析

第三章 中国呼叫中心市场规模与运营效益分析 53

第一节 中国呼叫中心产业链构建及整合 53

一、呼叫中心产业链构建研究 53

1、呼叫中心建设过程解析 53

(1)呼叫中心建设难点 53

(2)呼叫中心建设过程 54

(3)从建设过程看需求 55

2、呼叫中心产业链构建 56

(1)产业链构建情况 56

(2)关键成功因素 57

二、呼叫中心产业链主体 58

三、呼叫中心产业链整合探索 58

第二节 中国呼叫中心产业市场规模分析 59

一、中国呼叫中心产业发展概况 59

二、中国呼叫中心产业发展规模 59

1、企业数量 59

2、产业投资规模 59

3、产业坐席数规模 60

4、产业销售规模 60

5、产业就业规模 60

三、中国呼叫中心产业市场应用 60

1、平行市场应用 60

2、垂直市场应用 61

第三节 中国呼叫中心运营效益分析 61

一、呼叫中心产业成本分析 61

1、呼叫中心产业成本构成 61

2、呼叫中心主要成本剖析 62

(1)人力资源成本 62

(2)技术平台成本 62

(3)网络运营成本 62

3、呼叫中心成本优化与策略 62

二、呼叫中心成本效益核算 65

1、营销及技术支持型 65

2、客户服务及对内支持型 65

三、呼叫中心利润型体系构建 65

1、利润型体系利润来源 65

2、利润型体系构建要点 66

(1)呼叫中心功能重新定位 66

(2)呼叫中心组织架构重新确定 66

(3)呼叫中心运营体系重新设计 68

(4)注重体系内的内部协调 76

四、呼叫中心经济效益提升策略 78

1、经济效益主要提升策略 78

2、国外效益提升经验借鉴 80

3、国内领先企业运行经验 81

第四节 中国呼叫中心产业竞争现状分析 83

一、呼叫中心产业分布格局 83

1、产业服务功能分布 83

2、产业链从业厂商分布 83

3、呼叫中心规模分布 84

二、呼叫中心产业竞争格局分析 84

1、垂直市场间竞争 84

2、水平市场间竞争 84

第四章 中国呼叫中心行业整体运行指标分析 86

第一节 2021-2026年中国呼叫中心行业总体规模分析 86

一、企业数量结构分析 86

二、人员规模状况分析 86

三、行业资产规模分析 86

四、行业市场规模分析 87

第二节 2021-2026年中国呼叫中心行业财务指标分析 87

一、行业盈利能力分析 87

1、中国呼叫中心行业销售利润率 87

2、中国呼叫中心行业成本费用利润率 88

3、中国呼叫中心行业亏损面 88

二、行业偿债能力分析 89

1、中国呼叫中心行业资产负债比率 89

2、中国呼叫中心行业利息保障倍数 89

三、行业营运能力分析 90

1、中国呼叫中心行业应收帐款周转率 90

2、中国呼叫中心行业总资产周转率 90

3、中国呼叫中心行业流动资产周转率 91

四、行业发展能力分析 91

1、中国呼叫中心行业总资产增长率 91

2、中国呼叫中心行业利润总额增长率 92

3、中国呼叫中心行业主营业务收入增长率 92

4、中国呼叫中心行业资本保值增值率 92

第五章 中国呼叫中心主要细分产品市场分析 94

第一节 呼叫中心系统及厂商生存发展分析 94

一、呼叫中心系统架构及使用 94

1、呼叫中心系统架构 94

2、呼叫中心系统内产品市场分析 97

二、呼叫中心系统厂商情况分析 98

三、呼叫中心系统厂商发展趋势 99

第二节 呼叫中心系统主要产品市场分析 102

一、呼叫中心平台 102

1、市场现状 102

2、使用情况 102

3、竞争格局 103

4、发展趋势 104

二、计算机电话集成(cti)中间件 105

1、市场现状 105

2、使用情况 106

3、竞争格局 107

4、发展趋势 108

三、交互式语音应答(ivr) 110

1、市场现状 110

2、使用情况 110

3、发展趋势 111

四、其他产品市场分析 111

1、人力资源管理系统市场分析 111

2、外拨系统市场分析 113

3、录音设备市场分析 113

4、数据库服务器市场分析 114

5、自动呼叫分配器市场分析 114

第三节 呼叫中心整体解决方案市场分析 115

一、呼叫中心整体解决方案分类 115

二、不同解决方案优劣势比较 118

三、一体化呼叫中心市场分析 119

第六章 中国自建类重点呼叫中心市场分析 121

第一节 中国自建类呼叫中心行业分布 121

一、中国自建类呼叫中心市场规模 121

二、中国自建类呼叫中心行业分布 121

第二节 电信业呼叫中心市场分析 122

一、电信业呼叫中心发展现状 122

1、电信业发展发展概况 122

2、电信业呼叫中心发展概况 122

二、电信业呼叫中心规模及特点 123

1、电信业呼叫中心市场规模 123

2、电信业呼叫中心发展特点 123

三、各电信运营商呼叫中心分析 124

1、呼叫中心在电信业的分布 124

2、中国电信呼叫中心分析 124

(1)市场规模 124

(2)前景预测 125

3、中国移动呼叫中心分析 125

(1)市场规模 125

(2)前景预测 125

4、中国联通呼叫中心分析 126

(1)呼叫中心市场规模 126

(2)呼叫中心前景预测 126

四、电信业呼叫中心趋势及前景 126

1、电信业呼叫中心发展趋势 126

2、电信业呼叫中心前景预测 127

第三节 金融业呼叫中心市场分析 127

一、金融业呼叫中心市场概况 127

二、金融业呼叫中心规模及特点 128

1、金融业呼叫中心市场规模 128

2、金融业呼叫中心发展特点 128

三、金融业呼叫中心细分市场分析 129

1、银行业呼叫中心市场分析 129

(1)行业发展概况及特点 129

(2)行业市场规模及分布 130

(3)行业发展趋势及前景 130

2、保险业呼叫中心市场分析 130

(1)行业发展概况及特点 130

(2)行业市场规模及分布 130

(3)行业发展趋势及前景 131

3、证券业呼叫中心市场分析 131

(1)行业发展概况及特点 131

(2)行业市场规模及分布 131

(3)行业发展趋势及前景 131

4、基金业呼叫中心市场分析 132

(1)行业发展概况及特点 132

(2)行业市场规模及分布 132

(3)行业发展趋势及前景 132

四、金融业呼叫中心趋势及前景 132

1、金融业呼叫中心发展趋势 132

2、金融业呼叫中心前景预测 133

第四节 制造业呼叫中心市场分析 133

一、制造业呼叫中心市场概况 133

二、制造业呼叫中心规模及特点 135

1、制造业呼叫中心市场规模 135

2、制造业呼叫中心发展特点 135

三、制造业呼叫中心趋势及前景 136

1、制造业呼叫中心发展趋势 136

2、制造业呼叫中心前景预测 138

第五节 政府及公共事业呼叫中心市场分析 138

一、政府及公共事业呼叫中心概述 138

二、政府及公共事业呼叫中心规模及特点 139

1、政府及公共事业呼叫中心市场规模 139

2、政府及公共事业呼叫中心发展特点 139

三、政府及公共事业呼叫中心重点细分市场 140

1、政府系统呼叫中心市场分析 140

2、电力系统呼叫中心市场分析 140

3、自来水、燃气系统呼叫中心市场分析 140

四、政府及公共事业呼叫中心趋势及前景 141

1、政府及公共事业呼叫中心发展趋势 141

2、政府及公共事业呼叫中心前景预测 143

第六节 零售及物流业呼叫中心市场分析 144

一、零售及物流业呼叫中心概述 144

1、零售呼叫中心概述 144

2、物流业呼叫中心概述 144

3、邮政业呼叫中心概述 144

二、零售及物流业呼叫中心规模及特点 145

1、零售及物流业呼叫中心市场规模 145

2、零售及物流业呼叫中心发展特点 145

三、零售及物流业呼叫中心趋势及前景 146

1、零售及物流业呼叫中心发展趋势 146

2、零售及物流业呼叫中心前景预测 146

第七节 it及电子商务行业呼叫中心市场分析 148

一、it及电子商务行业呼叫中心概述 148

二、it及电子商务行业呼叫中心规模及特点 148

1、it及电子商务行业呼叫中心市场规模 148

2、it及电子商务行业呼叫中心的应用 148

三、it及电子商务行业呼叫中心趋势及前景 153

1、it及电子商务行业呼叫中心发展趋势 153

2、it及电子商务行业呼叫中心前景预测 155

第八节 其他行业呼叫中心市场分析 155

一、其他行业呼叫中心市场概述 155

二、其他行业呼叫中心市场规模 155

第七章 中国外包呼叫中心及其他形态市场分析 156

第一节 外包呼叫中心与服务外包产业 156

一、服务外包产业市场分析 156

1、服务外包定义及分类 156

2、全球服务外包市场分析 158

3、中国服务外包市场分析 158

(1)中国服务外包市场概况 158

(2)承接国际服务外包规模 158

(3)承接国内服务外包规模 159

4、服务外包产业细分市场 159

(1)信息技术外包市场 159

(2)业务流程外包市场 159

(3)知识流程外包市场 159

5、服务外包发展对呼叫中心的影响 160

二、外包呼叫中心产业概述 160

1、外包呼叫中心概述 160

2、外包呼叫中心特点和优势 161

(1)外包呼叫中心特点 161

(2)外包呼叫中心优势 161

3、外包呼叫中心业务类别 162

(1)按外包的形式分类 162

(2)按外包的性质分类 162

(3)按外包的时间分类 162

第二节 外包呼叫中心运营模式及产业链 164

一、全球外包呼叫中心市场规模 164

1、外包呼叫中心市场规模 164

2、外包呼叫中心产业地位 164

3、外包呼叫中心效益 164

4、外包呼叫中心地域分布 165

二、领先外包呼叫中心模式借鉴 165

1、外包呼叫中心业务模式分类 165

2、外包呼叫中心主要模式概述 166

3、领先外包呼叫中心模式借鉴 166

第三节 中国外包呼叫中心产业市场分析 167

一、外包呼叫中心发展概况 167

二、外包呼叫中心发展特点 167

三、外包呼叫中心市场规模 169

1、外包呼叫中心市场规模 169

2、外包呼叫中心竞争格局 169

四、外包呼叫中心地域分布 173

1、市场地域分布 173

2、业务来源分布 173

五、外包呼叫中心前景预测 175

1、驱动因素及阻碍因素 175

2、外包呼叫中心市场前景预测 178

第四节 中国其他形态呼叫中心市场分析 180

一、呼叫中心托管服务市场分析 180

1、呼叫中心托管服务综述 180

(1)呼叫中心托管服务概念 180

(2)呼叫中心托管服务需求背景 180

2、呼叫中心托管服务市场规模 180

3、呼叫中心托管服务发展前景 181

二、呼叫中心设备租赁市场分析 184

1、呼叫中心设备租赁综述 184

2、呼叫中心设备租赁市场规模 184

3、呼叫中心设备租赁发展前景 185

第八章 中国呼叫中心产业区域市场分析 186

第一节 中国呼叫中心产业地区分布概况 186

一、中国呼叫中心产业地域分布 186

二、中国呼叫中心从业厂商分布 186

第二节 呼叫中心产业领先城市发展分析 187

一、北京市呼叫中心产业市场分析 187

1、北京市呼叫中心发展背景 187

2、北京市呼叫中心经营规模 188

3、北京市呼叫中心产业竞争力 188

4、北京市呼叫中心发展趋势 189

5、北京市呼叫中心最新动向 189

二、上海市呼叫中心产业市场分析 190

1、上海市呼叫中心发展背景 190

2、上海市呼叫中心经营规模 190

3、上海市呼叫中心产业竞争力 190

4、上海市呼叫中心最新动向 191

三、南通市呼叫中心产业市场分析 191

1、南通市呼叫中心发展背景 191

2、南通市呼叫中心经营规模 192

3、南通市呼叫中心产业竞争力 192

四、杭州市呼叫中心产业市场分析 193

1、杭州市呼叫中心发展背景 193

2、杭州市呼叫中心经营规模 194

3、杭州市呼叫中心产业竞争力 194

4、杭州市呼叫中心动向及趋势 195

五、深圳市呼叫中心产业市场分析 195

1、深圳市呼叫中心发展背景 195

2、深圳市呼叫中心经营规模 195

3、深圳市呼叫中心产业竞争力 196

4、深圳市呼叫中心最新动向 196

六、天津市呼叫中心产业市场分析 196

1、天津市呼叫中心发展背景 196

2、天津市呼叫中心产业竞争力 200

3、天津市呼叫中心最新动向 200

七、合肥市呼叫中心产业市场分析 201

1、合肥市呼叫中心发展背景 201

2、合肥市呼叫中心经营规模 201

3、合肥市呼叫中心产业竞争力 201

4、合肥市呼叫中心动向及趋势 205

八、大连市呼叫中心产业市场分析 206

1、大连市呼叫中心发展背景 206

2、大连市呼叫中心经营规模 207

3、大连市呼叫中心产业竞争力 208

4、大连市呼叫中心动向及趋势 209

九、广州市呼叫中心产业市场分析 210

1、广州市呼叫中心发展背景 210

2、广州市呼叫中心经营规模 213

3、广州市呼叫中心产业竞争力 213

4、广州市呼叫中心最新动向 214

十、成都市呼叫中心产业市场分析 215

1、成都市呼叫中心发展背景 215

2、成都市呼叫中心经营规模 217

3、成都市呼叫中心最新动向 217

第三部分 竞争形势研究

第九章 2026-2031年呼叫中心行业竞争形势及策略 220

第一节 行业总体市场竞争状况分析 220

一、呼叫中心行业竞争结构分析 220

1、现有企业间竞争 220

2、潜在进入者分析 221

3、替代品威胁分析 221

4、供应商议价能力 222

5、客户议价能力 222

6、竞争结构特点总结 223

二、呼叫中心行业企业间竞争格局分析 224

1、不同地域企业竞争格局 224

2、不同规模企业竞争格局 224

3、不同所有制企业竞争格局 224

三、呼叫中心行业集中度分析 224

1、市场集中度分析 224

2、企业集中度分析 224

3、区域集中度分析 225

4、各子行业集中度 225

5、集中度变化趋势 225

四、呼叫中心行业swot分析 225

1、呼叫中心行业优势分析 225

2、呼叫中心行业劣势分析 226

3、呼叫中心行业机会分析 227

4、呼叫中心行业威胁分析 227

第二节 中国呼叫中心行业竞争格局综述 228

一、呼叫中心行业竞争概况 228

1、中国呼叫中心行业品牌竞争格局 228

2、呼叫中心业未来竞争格局和特点 229

3、呼叫中心市场进入及竞争对手分析 229

二、中国呼叫中心行业竞争力分析 230

1、中国呼叫中心行业竞争力剖析 230

2、中国呼叫中心企业市场竞争的优势 231

3、民企与外企比较分析 233

4、国内呼叫中心企业竞争能力提升途径 233

三、中国呼叫中心产品(服务)竞争力优势分析 234

1、整体产品竞争力评价 234

2、产品竞争力评价结果分析 236

3、竞争优势评价及构建建议 237

四、呼叫中心行业主要企业竞争力分析 241

1、重点企业资产总计对比分析 241

2、重点企业从业人员对比分析 241

3、重点企业营业收入对比分析 242

4、重点企业利润总额对比分析 243

5、重点企业综合竞争力对比分析 243

第三节 2021-2026年呼叫中心行业竞争格局分析 244

一、2021-2026年国内外呼叫中心竞争分析 244

二、2021-2026年中国呼叫中心市场竞争分析 245

三、2021-2026年中国呼叫中心市场集中度分析 248

四、2021-2026年国内主要呼叫中心企业动向 248

五、2021-2026年国内呼叫中心企业拟在建项目分析 249

第四节 呼叫中心行业并购重组分析 249

一、跨国公司在华投资兼并与重组分析 249

二、本土企业投资兼并与重组分析 250

三、行业投资兼并与重组趋势分析 251

第五节 呼叫中心市场竞争策略分析 251

第十章 2026-2031年呼叫中心行业领先企业经营形势分析 254

第一节 北京中科金财科技股份有限公司 254

一、企业发展概述分析 254

二、企业方案设计市场分析 254

三、企业经营情况分析 255

四、企业研发实力分析 255

五、企业营销增长分析 256

六、企业行业竞争力分析 256

七、企业品牌影响力分析 257

八、企业发展战略分析 258

九、企业最新动态分析 258

第二节 大唐融合通信股份有限公司 260

一、企业发展概述分析 260

二、企业盈利能力分析 260

三、企业运营能力分析 261

四、企业偿债能力分析 262

五、企业发展能力分析 262

六、企业研发实力分析 263

七、企业新业务动向分析 263

八、企业发展战略分析 264

第三节 北京合力亿捷科技股份有限公司 265

一、企业发展概述分析 265

二、企业方案设计市场分析 265

三、企业营销模式分析 269

四、企业经济指标分析 269

五、企业品牌影响力分析 270

六、企业行业竞争力分析 270

七、企业主要开发方向分析 271

八、企业最新动态分析 272

第四节 风语者国际集团有限公司 274

一、企业发展概述分析 274

二、企业经济指标分析 274

三、企业发展目标分析 275

四、企业营销渠道分析 275

五、企业扩张规划分析 275

六、企业行业影响力分析 276

七、企业最新服务分析 276

第五节 深圳市深海捷科技有限公司 276

一、企业发展概述分析 276

二、企业经济指标分析 277

三、企业研发实力分析 278

四、企业产品涉及领域分析 279

五、企业营销渠道分析 282

六、企业品牌影响力分析 282

七、企业投资效益分析 283

八、企业发展方向分析 283

第六节 先锋音讯(北京)通讯技术有限公司 285

一、企业发展概述分析 285

二、企业投资效益分析 285

三、企业市场影响力分析 285

四、企业产品市场定位分析 286

五、企业品牌效益分析 287

六、企业研发实力分析 287

七、企业主要产品分析 287

第七节 北京亮剑天下信息技术有限公司 288

一、企业发展概述分析 288

二、企业经济指标分析 288

三、企业发展目标分析 289

四、企业营销渠道分析 289

五、企业扩张规划分析 289

六、企业行业影响力分析 289

七、企业最新服务分析 290

第八节 合肥盛东信息科技有限公司 290

一、企业发展概述分析 290

二、企业盈利能力分析 290

三、企业运营能力分析 291

四、企业偿债能力分析 291

五、企业发展能力分析 291

六、企业研发实力分析 293

七、企业新业务动向分析 294

八、企业发展战略分析 294

第九节 北京赛普智成科技有限公司 296

一、企业发展概述分析 296

二、企业方案设计市场分析 296

三、企业经营情况分析 297

四、企业研发实力分析 299

五、企业营销增长分析 300

六、企业行业竞争力分析 301

七、企业品牌影响力分析 303

八、企业发展战略分析 303

九、企业最新动态分析 303

第十节 飞翱(上海)商务咨询有限公司 304

一、企业发展概述分析 304

二、企业盈利能力分析 304

三、企业运营能力分析 305

四、企业偿债能力分析 306

五、企业发展能力分析 306

六、企业研发实力分析 307

七、企业新业务动向分析 308

八、企业发展战略分析 308

第十一节 深圳市慧联智讯科技有限公司 309

一、企业发展概述分析 309

二、企业方案设计市场分析 309

三、企业营销模式分析 312

四、企业经济指标分析 312

五、企业品牌影响力分析 312

六、企业行业竞争力分析 313

七、企业主要开发方向分析 313

八、企业最新动态分析 314

第十二节 上海国威通信设备有限公司 315

一、企业发展概述分析 315

二、企业品牌影响力分析 315

三、企业行业竞争力分析 315

四、企业主要开发方向分析 315

五、企业最新动态分析 316

第十三节 北京华铁广通电信技术有限公司 317

一、企业发展概述分析 317

二、企业方案设计市场分析 317

三、企业营销模式分析 319

四、企业经济指标分析 320

第十四节 北京鸿联九五信息产业有限公司 320

一、企业发展概述分析 320

二、企业方案设计市场分析 320

三、企业营销模式分析 321

四、企业经济指标分析 321

五、企业品牌影响力分析 322

六、企业行业竞争力分析 322

七、企业主要开发方向分析 322

八、企业最新动态分析 322

第十五节 厦门纵网数码科技有限公司 323

一、企业发展概述分析 323

二、企业品牌影响力分析 323

三、企业行业竞争力分析 323

四、企业主要开发方向分析 323

五、企业最新动态分析 323

第十六节 广州海峰信息科技有限公司 324

一、企业发展概述分析 324

二、企业方案设计市场分析 324

三、企业营销模式分析 324

四、企业品牌影响力分析 324

五、企业行业竞争力分析 324

第十七节 深圳市金伦通信有限公司 325

一、企业发展概述分析 325

二、企业营销模式分析 325

三、企业行业竞争力分析 325

四、企业经济指标分析 325

五、企业最新动态分析 325

第十八节 上海人惠人力资源服务有限公司 326

一、企业发展概述分析 326

二、企业方案设计市场分析 326

三、企业品牌影响力分析 326

四、企业行业竞争力分析 326

五、企业主要开发方向分析 326

第十九节 北京华唐中科科技集团有限公司 327

一、企业发展概述分析 327

二、企业方案设计市场分析 327

三、企业品牌影响力分析 329

四、企业行业竞争力分析 329

五、企业主要开发方向分析 329

第二十节 长沙乐科信息技术有限公司 330

一、企业发展概述分析 330

二、企业方案设计市场分析 331

三、企业营销模式分析 331

四、企业品牌影响力分析 332

五、企业主要开发方向分析 332

第二十一节 上海兆宏信息技术有限公司 333

一、企业发展概述分析 333

二、企业方案设计市场分析 333

三、企业营销模式分析 334

四、企业经济指标分析 334

五、企业品牌影响力分析 334

六、企业行业竞争力分析 335

七、企业主要开发方向分析 335

八、企业最新动态分析 335

第二十二节 杭州全胜通讯技术有限公司 335

一、企业发展概述分析 335

二、企业经济指标分析 335

三、企业研发实力分析 336

四、企业产品涉及领域分析 336

五、企业营销渠道分析 336

六、企业品牌影响力分析 336

七、企业投资效益分析 337

八、企业发展方向分析 337

第二十三节 上海易沃软件科技有限公司 337

一、企业发展概述分析 337

二、企业投资效益分析 338

三、企业市场影响力分析 338

四、企业产品市场定位分析 338

五、企业品牌效益分析 338

六、企业研发实力分析 338

七、企业主要产品分析 339

第二十四节 深圳市融天科技有限公司 339

一、企业发展概述分析 339

二、企业方案设计市场分析 340

三、企业经营情况分析 340

四、企业研发实力分析 340

五、企业营销增长分析 342

六、企业行业竞争力分析 342

七、企业品牌影响力分析 342

八、企业发展战略分析 342

九、企业最新动态分析 343

第二十五节 深圳市集时通讯股份有限公司 343

一、企业发展概述分析 343

二、企业方案设计市场分析 343

三、企业营销模式分析 344

四、企业经济指标分析 344

五、企业品牌影响力分析 344

六、企业行业竞争力分析 344

七、企业主要开发方向分析 344

八、企业最新动态分析 345

第二十六节 北京易付通金服技术股份有限公司 345

一、企业发展概述分析 345

二、企业经济指标分析 345

三、企业发展目标分析 345

四、企业营销渠道分析 345

五、企业扩张规划分析 346

六、企业行业影响力分析 346

七、企业最新服务分析 346

第二十七节 上海宝东信息技术有限公司 347

一、企业发展概述分析 347

二、企业投资效益分析 347

三、企业市场影响力分析 347

四、企业产品市场定位分析 347

五、企业品牌效益分析 347

六、企业研发实力分析 347

七、企业主要产品分析 348

第二十八节 深圳市东进技术股份有限公司 348

一、企业发展概述分析 348

二、企业方案设计市场分析 348

三、企业经营情况分析 348

四、企业研发实力分析 348

五、企业营销增长分析 349

六、企业行业竞争力分析 349

七、企业品牌影响力分析 349

八、企业发展战略分析 349

九、企业最新动态分析 350

第二十九节 北京三友亚星软件技术有限公司 350

一、企业发展概述分析 350

二、企业经济指标分析 351

三、企业研发实力分析 351

四、企业产品涉及领域分析 351

五、企业营销渠道分析 351

六、企业品牌影响力分析 351

七、企业投资效益分析 351

八、企业发展方向分析 351

第三十节 北京信普飞科科技有限公司 352

一、企业发展概述分析 352

二、企业盈利能力分析 352

三、企业运营能力分析 352

四、企业偿债能力分析 352

五、企业发展能力分析 352

六、企业研发实力分析 353

七、企业新业务动向分析 353

八、企业发展战略分析 353

第四部分 产业前景预测

第十一章 中国呼叫中心产业前景与投融资分析 354

第一节 呼叫中心产业成功因素及模式研究 354

一、呼叫中心产业关键成功因素 354

1、丰富的人力资源 354

2、强大的硬件配套 354

3、领先的业务模式 355

二、国外呼叫中心产业领先模式借鉴 355

1、日本呼叫中心领先模式借鉴 355

2、美国呼叫中心领先模式借鉴 355

三、中国呼叫中心产业发展模式研究 356

1、分散化向集群化模式转变 356

2、自建式向外包式模式转变 357

3、市场主导向政府市场相结合转变 357

四、中国呼叫中心产业模式发展方向 358

1、中国领先呼叫中心增值业务借鉴 358

2、中国呼叫中心产业模式发展方向 358

第二节 呼叫中心产业前景预测 359

一、呼叫中心产业市场发展趋势 359

1、呼叫中心产业建设市场趋势 359

2、呼叫中心产业外包市场趋势 359

3、呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势 360

二、呼叫中心产业发展机遇与挑战 360

1、产业发展机遇分析 360

2、产业发展面临挑战 360

三、呼叫中心产业前景预测 361

1、相关产业前景预测 361

(1)服务外包产业前景预测 361

(2)bpo产业前景预测 361

(3)kpo产业前景预测 362

2、呼叫中心产业前景预测 363

(1)产业整体规模预测 363

(2)产业行业分布预测 363

(3)万人坐席拥有数预测 364

第三节 呼叫中心产业投融资分析 364

一、呼叫中心产业投资特性 364

1、产业进入壁垒 364

2、产业盈利模式 365

3、产业盈利因素 366

二、呼叫中心产业投融资现状 366

1、产业投融资环境 366

2、产业投融资动向 367

三、产业投融资趋势 368

第四节 呼叫中心产业投资风险与投资建议 368

一、呼叫中心投资机会剖析 368

二、呼叫中心投资风险预警 368

三、呼叫中心主要投资建议 368

1、针对系统厂商 368

2、针对运营厂商 369

3、针对投资厂商 369

第十二章 2026-2031年呼叫中心行业投资机会与风险防范 370

第一节 呼叫中心行业投融资情况 370

一、行业资金渠道分析 370

二、固定资产投资分析 371

三、兼并重组情况分析 371

四、呼叫中心行业投资现状分析 372

1、呼叫中心产业投资经历的阶段 372

2、2021-2026年呼叫中心行业投资状况回顾 373

3、2021-2026年中国呼叫中心行业风险投资状况 373

4、2026-2031年中国呼叫中心行业的投资态势 373

第二节 2026-2031年呼叫中心行业投资机会 374

一、产业链投资机会 374

二、细分市场投资机会 374

三、重点区域投资机会 374

四、呼叫中心行业投资机遇 374

第三节 2026-2031年呼叫中心行业投资风险及防范 375

一、政策风险及防范 375

二、技术风险及防范 376

三、供求风险及防范 377

四、宏观经济波动风险及防范 378

五、关联产业风险及防范 378

六、产品结构风险及防范 378

七、其他风险及防范 378

第四节 中国呼叫中心行业投资建议 379

一、呼叫中心行业未来发展方向 379

二、呼叫中心行业主要投资建议 380

第十三章 2026-2031年呼叫中心行业面临的困境及对策 383

第一节 2021-2026年呼叫中心行业面临的困境 383

第二节 呼叫中心企业面临的困境及对策 384

一、重点呼叫中心企业面临的困境及对策 384

1、重点呼叫中心企业面临的困境 384

2、重点呼叫中心企业对策探讨 384

二、中小呼叫中心企业发展困境及策略分析 384

1、中小呼叫中心企业面临的困境 384

2、中小呼叫中心企业对策探讨 384

三、国内呼叫中心企业的出路分析 384

第三节 中国呼叫中心行业存在的问题及对策 386

一、中国呼叫中心行业存在的问题 386

二、呼叫中心行业发展的建议对策 387

1、把握国家投资的契机 387

2、竞争性战略联盟的实施 388

3、企业自身应对策略 388

三、市场的重点客户战略实施 389

1、实施重点客户战略的必要性 389

2、合理确立重点客户 389

3、重点客户战略管理 390

4、重点客户管理功能 390

第四节 中国呼叫中心市场发展面临的挑战 391

第五节 中国呼叫中心市场发展对策 391

第五部分 产业战略研究

第十四章 呼叫中心行业发展战略研究 395

第一节 呼叫中心行业发展战略研究 395

一、战略综合规划 395

二、技术开发战略 395

三、业务组合战略 396

四、区域战略规划 396

五、产业战略规划 396

六、竞争战略规划 397

第二节 对中国呼叫中心品牌的战略思考 397

一、呼叫中心品牌的重要性 397

二、呼叫中心实施品牌战略的意义 398

三、呼叫中心企业品牌的现状分析 398

四、中国呼叫中心企业的品牌战略 398

五、呼叫中心品牌战略管理的策略 398

第三节 呼叫中心经营策略分析 400

一、呼叫中心市场细分策略 400

二、呼叫中心市场创新策略 400

三、品牌定位与品类规划 402

四、呼叫中心新产品差异化战略 402

第四节 呼叫中心行业投资战略研究 403

一、2026-2031年呼叫中心行业投资战略 403

二、2026-2031年细分行业投资战略 403

第十五章 研究结论及投资建议 405

第一节 呼叫中心行业研究结论及建议 405

第二节 呼叫中心子行业研究结论及建议 407

第三节 中道泰和呼叫中心行业投资建议 408

一、行业发展策略建议 408

二、行业投资方向建议 410

三、行业投资方式建议 413

图表目录

图表：呼叫中心产业链主体 58

图表：2021-2026年呼叫中心投资规模 60

图表：呼叫中心成本构成 61

图表：呼叫中心规模分布 84

图表：2021-2026年我国呼叫中心人员规模 86

图表：2021-2026年中国呼叫中心资产规模 87

图表：2021-2026年呼叫中心行业销售利润率 88

图表：2021-2026年我国呼叫中心成本费用利润率 88

图表：2021-2026年我国呼叫中心行业资产负债率 89

图表：2021-2026年呼叫中心行业利息保障倍数 89

图表：2021-2026年我国呼叫中心行业应收账款周转率 90

图表：2021-2026年呼叫中心行业总资产周转率 90

图表：2021-2026年呼叫中心行业流动资产周转率 91

图表：2021-2026年呼叫中心行业总资产增长率 91

图表：2021-2026年呼叫中心行业利润总额增长率 92

图表：2021-2026年呼叫中心主营业务收入增长率 92

图表：2021-2026年呼叫中心行业资本保值增值率 93

图表：呼叫中心系统架构 94

图表：呼叫中心系统厂商情况 98

图表：呼叫中心系统厂商发展趋势 99

图表：2021-2026年e中国自建类呼叫中心市场规模 121

图表：2021-2026年e中国电信业呼叫中心市场规模 123

图表：呼叫中心在电信业的分布 124

图表：2021-2026年e中国电信呼叫中心市场规模 124

图表：2021-2026年e中国移动呼叫中心市场规模 125

图表：2021-2026年e中国联通呼叫中心市场规模 126

图表：2021-2026年e中国金融业呼叫中心市场规模 128

图表：2021-2026年e中国银行业呼叫中心市场规模 130

图表：2021-2026年e中国保险业呼叫中心市场规模 130

图表：2021-2026年e中国证券业呼叫中心市场规模 131

图表：2021-2026年e中国证券业呼叫中心市场规模 132

图表：2021-2026年e中国制造业呼叫中心市场规模 135

图表：2021-2026年e中国政府及公共事业呼叫中心市场规模 139

图表：2021-2026年e中国零售业呼叫中心市场规模 145

图表：2021-2026年e中国it及电子商务行业呼叫中心市场规模 148

图表：2021-2026年e中国其他行业呼叫中心市场规模 155

图表：服务外包业务结构 160

图表：2021-2026年呼叫中心托管市场规模 181

图表：2021-2026年呼叫中心设备租赁市场规模 184

图表：中国呼叫中心产业地域分布 186

图表：我国呼叫中心从业厂商分布 187

图表：2021-2026年北京呼叫中心经营规模 188

图表：2021-2026年上海市呼叫中心经营规模 190

图表：2021-2026年南通市呼叫中心经营规模 192

图表：2021-2026年杭州市呼叫中心经营规模 194

图表：2021-2026年深圳市呼叫中心经营规模 195

图表：2021-2026年合肥市呼叫中心经营规模 201

图表：2021-2026年大连呼叫中心经营规模 208

图表：2021-2026年成都市呼叫中心经营规模 217

图表：2021-2026年总资产情况对比 241

图表：2021-2026年重点企业从业人员数量 242

图表：2021-2026年重点企业营业收入对比 242

图表：2021-2026年重点企业利润总额对比 243

图表：重点企业总市值对比 243

图表：2021-2026年中科金财经营情况 255

图表：2021-2026年中科金财营销情况分析 256

图表：2021-2026年大唐融合营业收入 261

图表：2021-2026年大唐融合总资产周转率 261

图表：2021-2026年大唐融合资产负债率 262

图表：2021-2026年大唐融合净利润 262

图表：2021-2026年合力亿捷营业收入 270

图表：风语者销售渠道扩张 275

图表：先锋音讯客户 287

图表：方案设计图 311

图表：广通云的系统功能 318

图表：广通云的行业应用 319

图表：北京鸿联九五信息产业有限公司营销模式 321

图表：2026-2031年呼叫中心市场规模 363

图表：2026-2031年中国呼叫中心坐席规模 364

图表：呼叫中心企业信息 413

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：106357

本文地址：https://www.51baogao.cn/bg/20190117/106357.shtml

在线订购：点击这里