

2024-2029年中国呼叫中心行业深度分析及发展前景预测报告

报告简介

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，如IVR(交互式语音应答系统)、ACD(自动呼叫分配系统)等等，可以自动地处理大量各种不同的电话呼入、呼出业务和服务的运营操作场所。呼叫中心已经广泛地应用在市政、公安、交管、邮政、电信、银行、保险、证券、电力、IT和市场行销等行业，以及所有需要利用电话进行产品行销、服务与支持的大型企业，使企业的客户服务与支持得以实现，并极大地提高了相应行业的服务水平和运营效率。

移动互联网、社交媒体、云计算等新兴产业快速发展的时期，中国呼叫中心市场也开始热闹起来，各种产品、技术和服务模式都在不断地推陈出新，以更好地适应客户不断变化的深层次需求。

受益于中国的经济持续高速增长，未来中国企业呼叫中心仍将持续扩张。在经济大发展的前提下，面向广大消费群体的第三产业得到了高速发展，大批农村劳动力进入城市，中国城市化进程加快，消费型社会逐步形成，呼叫中心正是适合于面向大众群体的服务和营销工具，第三产业的发展 and 消费市场需求的增加，为呼叫中心注入了新的发展动力。

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、全国及海外相关报刊杂志的基础信息以及呼叫中心行业研究单位等公布和提供的大量资料。报告对我国呼叫中心行业的供需状况、发展现状、子行业发展变化等进行了分析，重点分析了国内外呼叫中心行业的发展现状、如何面对行业的发展挑战、行业的发展建议、行业竞争力，以及行业的投资分析和趋势预测等等。报告还综合了呼叫中心行业的整体发展动态，对行业在产品方面提供了参考建议和具体解决办法。报告对于呼叫中心产品生产企业、经销商、行业管理部门以及拟进入该行业的投资者具有重要的参考价值，对于研究我国呼叫中心行业发展规律、提高企业的运营效率、促进企业的发展壮大有学术和实践的双重意义。

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 2019-2023年中国呼叫中心产业的发展环境

2.1 政策环境

2.1.1 企业呼叫中心的办理条件

2.1.2 企业呼叫中心的申请材料

2.1.3 呼叫中心的相关政策法规

2.1.4 呼叫中心的标准体系分析

2.2 经济环境

2.2.1 中国国民经济发展现状

2.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析

2.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推

2.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况

2.3 社会环境

2.3.1 呼叫中心的社会效益分析

2.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势

2.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析

2.4 技术环境

2.4.1 技术驱动因素分析

2.4.2 管理与应用技术环境

2.4.3 系统性能指标分析

2.4.4 技术应用分析

2.4.5 技术发展趋势分析

第三章 2019-2023年呼叫中心产业发展情况分析

3.1 全球呼叫中心产业发展情况分析

3.1.1 全球外包呼叫中心发展特征

3.1.2 全球呼叫中心市场发展规模

3.1.3 全球呼叫中心产业投资规模

3.2 中国呼叫中心产业发展综况

3.2.1 呼叫中心产业的运行阶段分析

3.2.2 呼叫中心产业市场规模

3.2.3 呼叫中心产业发展的变化透析

3.2.4 呼叫中心产业的区域分布特点

3.2.5 国内外呼叫中心产业的比较剖析

3.3 中国呼叫中心的应用分析

3.3.1 主要应用领域

3.3.2 核心应用行业

3.3.3 应用案例综述

3.3.4 应用趋势分析

3.4 企业呼叫中心的发展情况分析

3.4.1 呼叫中心企业发展规模

3.4.2 呼叫中心给企业带来的效益剖析

3.4.3 企业呼叫中心的发展特点简析

3.4.4 中小企业呼叫中心的建设需求

3.4.5 企业呼叫中心的选择分析

3.4.6 企业呼叫中心竞争力的提升战略

3.5 中国呼叫中心产业的问题及对策

3.5.1 中国呼叫中心产业链发展不完善

3.5.2 呼叫中心运营中的主要问题

3.5.3 提升呼叫中心服务质量的策略

第四章 2019-2023年呼叫中心系统及产品分析

4.1 呼叫中心系统行业发展概述

4.1.1 呼叫中心系统的构成状况

4.1.2 呼叫中心系统建设成本比较

4.1.3 呼叫中心系统市场发展因素

4.2 呼叫中心整体解决方案分析

4.2.1 基于传统pbx的呼叫中心

4.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心

4.2.3 基于ip技术的一体化呼叫中心

4.2.4 不同解决方案优劣势比较

4.3 云计算呼叫中心系统分析

4.3.1 云计算呼叫中心发展概述

4.3.2 云计算呼叫中心系统搭建

4.3.3 云计算呼叫中心系统特点

4.3.4 云计算呼叫中心发展趋势

4.4 客户管理系统(crm)市场分析

4.4.1 crm市场发展规模

4.4.2 crm市场发展格局

4.4.3 crm市场云化规模

4.4.4 crm市场发展阵营

4.5 其他产品介绍

4.5.1 用户电话交换机

4.5.2 计算机电话集成(cti)中间件

4.5.3 自动呼叫分配器(acd)

4.5.4 外拨系统

4.5.5 数据库服务器

第五章 2019-2023年自建类呼叫中心市场分析

5.1 电信业呼叫中心

5.1.1 市场发展变迁

5.1.2 市场发展概况

5.1.3 市场运营思路

5.1.4 市场营销策略

5.1.5 市场发展方向

5.2 金融业呼叫中心

5.2.1 市场发展阶段

5.2.2 市场发展概况

5.2.3 细分市场情况

5.2.4 市场发展问题

5.2.5 未来发展前景

5.2.6 企业市场动态

5.3 政府及公共事业呼叫中心

5.3.1 发展意义分析

5.3.2 市场发展概况

5.3.3 面临的挑战

5.3.4 市场发展对策

5.3.5 市场发展动态

5.4 物流业呼叫中心

5.4.1 市场发展概况

5.4.2 行业市场需求

5.4.3 市场营运策略

5.4.4 未来发展前景

5.4.5 市场发展动态

5.5 电子商务业呼叫中心

5.5.1 中心基本概述

5.5.2 市场建设价值

5.5.3 市场发展概况

5.5.4 建设发展策略

5.5.5 未来发展前景

5.6 其他行业

5.6.1 电视购物业

5.6.2 制造业

5.6.3 高尔夫行业

第六章 2019-2023年外包呼叫中心市场分析

6.1.1 服务外包的基本概述

6.1.2 全球服务外包产业发展状况

- 6.1.3 中国服务外包行业市场规模
- 6.1.4 中国服务外包产业分布结构
- 6.1.5 中国服务外包产业区域布局
- 6.1.6 中国服务外包产业竞争力提升思路
- 6.1.7 “十四五”中国服务外包产业发展机遇
- 6.1.8 “十四五”中国服务外包产业发展目标
- 6.2 2019-2023年外包呼叫中心市场发展综述
 - 6.2.1 市场发展概况
 - 6.2.2 市场优势分析
 - 6.2.3 成本来源分析
 - 6.2.4 成本控制方式
- 6.3 2019-2023年外包呼叫中心商业模式透析
 - 6.3.1 呼叫中心外包发展的动因
 - 6.3.2 外包呼叫中心的业务模式
 - 6.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析
 - 6.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析
 - 6.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析
- 6.4 2019-2023年外包呼叫中心的市场竞争形势
 - 6.4.1 供应商的力量
 - 6.4.2 买方的力量
 - 6.4.3 现有竞争者之间的竞争
 - 6.4.4 潜在的行业新进入者
 - 6.4.5 替代品的竞争
- 6.5 外包呼叫中心产业的问题及对策

- 6.5.1 外包呼叫中心市场发展的的问题
- 6.5.2 外包呼叫中心存在的主要不足
- 6.5.3 外包呼叫中心面临的挑战及发展建议
- 6.5.4 外包呼叫中心的运营策略探讨
- 6.5.5 呼叫中心外包商市场挖掘对策

第七章 2019-2023年托管型呼叫中心市场分析

7.1 2019-2023年托管型呼叫中心市场发展状况

7.1.1 适用对象分析

7.1.2 发展环境分析

7.1.3 优劣势分析

7.1.4 市场发展特征

7.1.5 服务标准分析

7.2 托管型呼叫中心系统的体系结构设计

7.2.1 总体设计原则

7.2.2 接入层体系结构

7.2.3 流程控制层体系结构

7.2.4 业务处理层体系结构

7.2.5 资源层体系结构

7.3 托管型呼叫中心存在的问题及对策

7.3.1 托管型呼叫中心面临的主要问题

7.3.2 企业对托管型呼叫中心存在的误区

7.3.3 中国托管型呼叫中心必需的特质

7.3.4 托管型呼叫中心发展策略探索

7.3.5 托管型呼叫中心与crm的结合思路探究

7.4 托管型呼叫中心发展前景展望

7.4.1 发展趋势透析

7.4.2 未来发展潜力

7.4.3 市场需求形势

第八章 2019-2023年云呼叫中心市场分析

8.1 2019-2023年云计算产业相关概述

8.1.1 云计算的定义及发展进程

8.1.2 国际云计算产业发展概况

8.1.3 中国云计算产业发展规模

8.1.4 中国云计算产业发展态势

8.1.5 云计算产业发展问题分析

8.1.6 中国云计算产业发展趋势

8.2 2019-2023年云呼叫中心产业发展分析

8.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析

8.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新

8.2.3 呼叫中心云服务市场规模

8.2.4 云呼叫中心市场企业需求旺盛

8.2.5 云计算推动呼叫中心市场调整

8.2.6 公有云计算呼叫中心运营分析

8.3 2015-2017云呼叫中心的市場应用分析

8.3.1 在保险行业的应用状况

8.3.2 在金融行业的应用状况

8.3.3 在旅游电商领域的应用

8.3.4 在建筑装饰行业的应用

8.4 云呼叫企业类型分类解析

8.4.1 客服型为主的云呼叫中心

8.4.2 营销型为主的云呼叫中心

8.4.3 混合型云呼叫中心

8.5 云呼叫中心市场发展前景展望

8.5.1 云呼叫中心市场本土企业面临良机

8.5.2 云呼叫中心市场发展前景光明

8.5.3 云呼叫中心市场未来发展趋势

第九章 2019-2023年呼叫中心产业园区建设状况

9.1 中国呼叫中心产业园区综述

9.1.1 呼叫中心产业园区的基本状况

9.1.2 中国呼叫中心产业园区建设情况

9.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征

9.1.4 呼叫中心产业园区swot分析

9.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议

9.2 建立呼叫中心专业园区的规划

9.2.1 建立专业园区的重要意义

9.2.2 战略与发展规划

9.2.3 环境与政策规划

9.2.4 人力资源规划

9.3 山东呼叫中心(潍坊)基地

9.3.1 基地简介

9.3.2 基地建设规模

9.3.3 基地建设布局

9.3.4 基地服务提供

9.3.5 基地优惠政策

9.4 上海市呼叫中心产业基地

9.4.1 基地简介

9.4.2 基地发展概况

9.4.3 基地发展规划

9.4.4 基地发展优势

9.4.5 基地优惠政策

9.4.6 基地入驻企业

9.5 北京呼叫中心产业基地

9.5.1 基地简介

9.5.2 基地发展规模

9.5.3 基地发展定位

9.5.4 基地建设布局

9.5.5 基地发展优势

9.5.6 基地服务模式

9.6 永川服务外包产业园区

9.6.1 基地简介

9.6.2 基地发展情况

9.6.3 基地发展优势

9.6.4 基地服务支持

9.6.5 基地相关政策

9.7 其他重点呼叫中心产业园区介绍

9.7.1 杭州北部软件园

9.7.2 大连北方生态慧谷园区

9.7.3 江苏信息服务产业基地

9.7.4 西安呼叫中心基地

9.7.5 苏州胜浦呼叫中心产业基地

9.7.6 成都服务外包基地

第十章 2019-2023年呼叫中心行业重点企业分析

10.1 北京讯鸟软件有限公司

10.1.1 企业发展概况

10.1.2 企业业务分布

10.1.3 企业产品分析

10.1.4 企业服务介绍

10.1.5 典型应用案例

10.2 北京合力亿捷科技股份有限公司

10.2.1 企业发展概况

10.2.2 企业产品介绍

10.2.3 企业经营状况

10.2.4 典型应用案例

10.2.5 企业发展动态

10.3 深圳市友邻通讯设备有限公司

10.3.1 企业发展概况

10.3.2 企业产品介绍

10.3.3 典型应用案例

10.4 北京天润融通科技有限公司

10.4.1 企业发展概况

10.4.2 企业产品介绍

10.4.3 企业经营状况

10.4.4 典型应用案例

10.5 赛科斯信息技术(上海)有限公司

10.5.1 企业发展概况

10.5.2 企业业务介绍

10.5.3 2019-2023年经营状况

10.5.4 2019-2023年经营状况

10.5.5 2019-2023年经营状况

10.6 北京九五太维资讯有限公司

10.6.1 企业发展概况

10.6.2 企业业务分布

10.6.3 企业服务与优势

第十一章 知名呼叫中心介绍

11.1 中国电信虚拟呼叫中心

11.1.1 业务简介

11.1.2 业务功能

11.1.3 产品优势

11.2 中国联通呼叫中心(10010)

11.2.1 业务简介

11.2.2 业务功能

11.2.3 业务特点

11.2.4 适用客户

11.2.5 资费标准

11.2.6 技术实现

11.3 中国移动呼叫中心(12580)

11.3.1 中心简介

11.3.2 业务介绍

11.3.3 盈利模式

11.4 400呼叫中心

11.4.1 业务简介

11.4.2 业务功能

11.4.3 业务特点

11.4.4 资费标准

11.4.5 技术支持

11.4.6 发展趋势

11.5 800呼叫中心

11.5.1 业务简介

11.5.2 业务功能

11.5.3 业务特点

11.5.4 适用客户

第十二章 呼叫中心的建设分析

12.1 建设呼叫中心的前期工作

12.1.1 呼叫中心的定位选择

12.1.2 远程工作的发展及优势

12.1.3 呼叫中心选址的重点因素分析

12.1.4 呼叫中心的建设规划

12.2 呼叫中心用户需求探讨

- 12.2.1 用户业务需求模式
- 12.2.2 用户系统功能需求
- 12.2.3 按用户需求建设特色呼叫中心
- 12.3 呼叫中心具体设计方案
 - 12.3.1 设计思路
 - 12.3.2 组网模式
 - 12.3.3 系统配置分析
 - 12.3.4 设备选型
 - 12.3.5 需要申请的资源
- 12.4 呼叫中心工作环境建设
 - 12.4.1 坐席代表的工作环境需求
 - 12.4.2 呼叫中心功能区域的划分
 - 12.4.3 机房建设需考虑的因素
 - 12.4.4 客服中心门禁管理规划
 - 12.4.5 客服中心工作区域设计
- 第十三章 呼叫中心的运营管理分析
 - 13.1 呼叫中心商业化运营分析
 - 13.1.1 商业化运营的背景
 - 13.1.2 商业化运营的条件
 - 13.1.3 商业化运营的管理
 - 13.1.4 商业化运营的模式
 - 13.1.5 商业化运营的创新
 - 13.2 呼叫中心运营的相关要素分析
 - 13.2.1 呼叫中心的关键管理要素

13.2.2 呼叫中心系统的四大要素

13.2.3 客服中心的运营要素分析

13.3 呼叫中心运营管理策略探讨

13.3.1 运营的管理原则

13.3.2 运营效率提升措施

13.3.3 运营管理的技巧分析

13.3.4 与客户关系管理对接

13.3.5 组织架构的优化建议

13.3.6 成本控制策略研究

13.4 呼叫中心人力资源管理分析

13.4.1 人员流失原因

13.4.2 减少人员流失的方法

13.4.3 呼叫中心员工激励措施

13.4.4 坐席员服务质量监管

13.4.5 呼叫中心ehrs的引入分析

第十四章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析

14.1 2024-2029年中国呼叫中心产业发展趋势

14.1.1 产业发展的驱动力

14.1.2 行业发展趋势分析

14.1.3 未来行业发展特征

14.1.4 行业未来发展方向

14.2 2024-2029年中国呼叫中心产业发展预测

14.2.1 影响因素分析

14.2.2 呼叫中心产业市场规模预测

14.2.3 呼叫中心产业投资规模预测

14.2.4 呼叫中心产业坐席规模预测

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：2019-2023年国内生产总值及其增长速度

图表：2019-2023年三次产业增加值占全国生产总值比重

图表：2019-2023年全部工业增加值及其增速

图表：2019-2023年规模以上工业增加值同比增速

图表：2019-2023年按领域分固定资产投资(不含农户)及其占比

图表：2019-2023年中国固定资产投资增速走势

图表：2019-2023年分行业固定资产投资(不含农户)及其增长速度

图表：2019-2023年固定资产投资(不含农户)同比增速

图表：2019-2023年固定资产投资到位资金同比增速

图表：2019-2023年固定资产投资(不含农户)主要数据

图表：2019-2023年我国电信行业收入结构

图表：2019-2023年全国社会物流总额规模

图表：2019-2023年社会物流费用规模

图表：2019-2023年中国电子商务市场交易规模

图表：2019-2023年中国电子商务服务企业从业人员

图表：2019-2023年中国规模以上快递企业营收

图表：2019-2023年中国b2b电商市场交易规模

图表：2019-2023年中国网络零售市场交易规模

图表：2019-2023年中国餐饮外卖市场交易规模及环比增长率

图表：2019-2023年中国跨境电商交易规模

图表：2019-2023年全球呼叫中心市场总体坐席规模

图表：2019-2023年全球呼叫中心产业累计投资规模

图表：2019-2023年中国呼叫中心产业坐席数规模

图表：奥迪坚呼叫中心平台

图表：2019-2023年中国呼叫中心产业企业数

图表：三种呼叫中心技术模式的比较

图表：云计算呼叫中心系统搭建

图表：传统呼叫中心与云计算呼叫中心的区别

图表：云计算呼叫中心现阶段的运营模式

图表：2019-2023年crm市场国产化规模

图表：2019-2023年crm市场云化规模

图表：全球主要离岸发包市场份额

图表：2019-2023年菲律宾服务外包it-bpo销售收入

图表：2019-2023年中国云服务市场规模

图表：2019-2023年中国云服务市场增长情况

图表：云服务具体需求分析

图表：2019-2023年中国云服务使用企业情况

图表：2019-2023年中国呼叫中心云服务市场规模

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坐席划分

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：不同执行方式优势对比

图表：合力亿捷发展历程

图表：2019-2023年合力亿捷盈利能力

图表：2019-2023年合力亿捷偿债能力

图表：2019-2023年合力亿捷营运情况

图表：2019-2023年合力亿捷成长情况

图表：2019-2023年合力亿捷非经常性损益

图表：2019-2023年合力亿捷收入分产品资料

图表：2019-2023年合力亿捷盈利能力

图表：2019-2023年合力亿捷偿债能力

图表：2019-2023年合力亿捷营运情况

图表：2019-2023年合力亿捷成长情况

图表：2019-2023年合力亿捷非经常性损益

图表：2019-2023年合力亿捷收入分产品资料

图表：2019-2023年合力亿捷盈利能力

图表：2019-2023年合力亿捷偿债能力

- 图表：2019-2023年合力亿捷营运情况
- 图表：2019-2023年合力亿捷成长情况
- 图表：2019-2023年合力亿捷收入分产品资料
- 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：2019-2023年天润融通盈利能力
- 图表：2019-2023年天润融通偿债能力
- 图表：2019-2023年天润融通营运情况
- 图表：2019-2023年天润融通成长情况
- 图表：2019-2023年天润融通非经常性损益
- 图表：2019-2023年天润融通盈利能力
- 图表：2019-2023年天润融通偿债能力
- 图表：2019-2023年天润融通营运情况
- 图表：2019-2023年天润融通成长情况
- 图表：2019-2023年天润融通非经常性损益
- 图表：2019-2023年天润融通盈利能力
- 图表：2019-2023年天润融通偿债能力
- 图表：2019-2023年天润融通营运情况
- 图表：2019-2023年天润融通成长情况
- 图表：天润为百度提供的解决方案
- 图表：2019-2023年赛科斯企业综合收益表
- 图表：2019-2023年赛科斯企业分部资料
- 图表：2019-2023年赛科斯企业收入分地区资料

图表：2019-2023年赛科斯企业综合收益表

图表：2019-2023年赛科斯企业分部资料

图表：2019-2023年赛科斯企业收入分地区资料

图表：2019-2023年赛科斯企业综合收益表

图表：2019-2023年赛科斯企业收入分地区资料

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：2024-2029年中国呼叫中心产业市场规模预测

图表：2024-2029年中国呼叫中心产业投资规模预测

图表：2024-2029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) Email : kf@51baogao.cn

本文地址 : <https://www.51baogao.cn/bg/20190403/114420.shtml>

在线订购：[点击这里](#)