

## 2024-2029年中国呼叫中心行业深度调研及发展前景分析报告

## 报告简介

全球呼叫中心产业经过近40年左右的蓬勃发展，在运营、管理、应用及价值贡献等方面已经达到了比较成熟的阶段。从成本中心到利润中心、从单一联络渠道多媒体联络渠道、从单一客户服务到全面客户接触窗口、从业务支持部门到主要业务办理和营销渠道、从基本的间接价值贡献到全方位多层次综合价值贡献等特点和趋势是目前整个产业所呈现出来的共有特征和趋势。在服务支撑能力上，呼叫中心在客户服务、产品营销、业务办理、企业运营管控、企业决策信息支持方面正发挥着越来越重要的作用。

当各国意识到呼叫中心的重要性时，对呼叫中心产业累计投资规模不断增加，总体呈现不断上涨态势。

从全球市场来看，受到各地区经济发展水平的不同以及呼叫中心领导企业的全球化布局等因素影响，全球呼叫中心市场的发展并不均衡。其中，美国、欧洲、日本等国家和地区的呼叫中心产业较为成熟；在企业实力方面，Genesys、Avaya、Aspect等国际知名企业在国际呼叫中心应用软件市场具有明显优势并占据较大的市场份额。

从国内市场来看，呼叫中心应用软件市场的竞争相对激烈，市场化程度较高，并具有参与者众多、定制化、呼叫中心系统硬件占比下降驱动呼叫中心应用软件竞争等特点。目前，国内呼叫中心应用软件市场竞争相对激烈，主要有Genesys、华为、天润融通。

本研究咨询报告由北京中道泰和信息技术有限公司领衔撰写，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发展动态。报告对于呼叫中心产品生产企业、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

## 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、呼叫中心相关名词解析 5

## 第二节 呼叫中心的分类和形态概述 18

一、呼叫中心的分类情况	18
二、呼叫中心的主要形态	20
三、各类呼叫中心的优劣势分析	22
四、呼叫中心的新业务分类	25
第三节 呼叫中心的发展进程	28
一、产业发展历史	28
二、业务发展进程	29
三、技术发展进程	31
第二章 2019-2023年中国呼叫中心产业的发展环境	33
第一节 政策环境	33
一、企业呼叫中心的办理条件	33
二、企业呼叫中心的申请材料	34
三、呼叫中心的相关政策法规	34
四、呼叫中心的标准体系分析	37
第二节 经济环境	38
一、中国国民经济发展现状	38
二、呼叫中心对国民经济的影响剖析	39
三、呼叫中心对地方经济发展的助推	40
四、呼叫中心相关行业经济运行情况	41
第三节 社会环境	41
一、呼叫中心的社会效益分析	41
二、呼叫中心的人力资源需求形势	42
三、社会分工对呼叫中心的影响透析	42
第四节 技术环境	43

- 一、技术驱动因素分析 43
- 二、管理与应用技术环境 45
- 三、系统性能指标分析 48
- 四、技术应用分析 49
- 五、技术发展趋势分析 53
- 第三章 2019-2023年呼叫中心产业发展情况分析 56
- 第一节 全球呼叫中心产业发展情况分析 56
- 一、全球外包呼叫中心发展特征 56
- 二、全球呼叫中心市场发展规模 56
- 三、全球呼叫中心产业投资规模 57
- 第二节 中国呼叫中心产业发展综况 57
- 一、呼叫中心产业的运行阶段分析 57
- 二、呼叫中心产业市场规模 58
- 三、呼叫中心产业发展的变化透析 58
- 四、呼叫中心产业的区域分布特点 59
- 五、国内外呼叫中心产业的比较剖析 60
- 第三节 中国呼叫中心的应用分析 60
- 一、主要应用领域 60
- 二、核心应用行业 61
- 三、应用案例综述 61
- 四、应用趋势分析 64
- 第四节 企业呼叫中心的发展情况分析 66
- 一、呼叫中心企业发展规模 66
- 二、呼叫中心给企业带来的效益剖析 66

- 三、企业呼叫中心的发展特点简析 68
- 四、中小企业呼叫中心的建设需求 69
- 五、企业呼叫中心的选择分析 69
- 六、企业呼叫中心竞争力的提升战略 70
- 第五节 中国呼叫中心产业的问题及对策 72
  - 一、中国呼叫中心产业链发展不完善 72
  - 二、呼叫中心运营中的主要问题 73
  - 三、提升呼叫中心服务质量的策略 73
- 第四章 2019-2023年呼叫中心系统及产品分析 75
  - 第一节 呼叫中心系统行业发展概述 75
    - 一、呼叫中心系统的构成状况 75
    - 二、呼叫中心系统建设成本比较 78
    - 三、呼叫中心系统市场发展因素 81
  - 第二节 呼叫中心整体解决方案分析 81
    - 一、基于传统pbx的呼叫中心 81
    - 二、基于微机和语音板卡的呼叫中心 82
    - 三、基于ip技术的一体化呼叫中心 83
  - 第三节 云计算呼叫中心系统分析 85
    - 一、云计算呼叫中心发展概述 85
    - 二、云计算呼叫中心系统搭建 85
    - 三、云计算呼叫中心系统特点 86
    - 四、云计算呼叫中心发展趋势 86
  - 第四节 客户管理系统(crm)市场分析 87
    - 一、crm市场发展规模 87

- 二、crm市场发展格局 87
- 三、crm市场云化规模 88
- 四、crm市场发展阵营 89
- 第五节 其他产品介绍 89
  - 一、用户电话交换机 89
  - 二、计算机电话集成(cti)中间件 93
    - 1、市场现状 93
    - 2、使用情况 95
    - 3、竞争格局 95
    - 4、发展趋势 97
  - 三、自动呼叫分配器(acd) 98
  - 四、外拨系统 99
  - 五、数据库服务器 100
- 第五章 2019-2023年自建类呼叫中心市场分析 103
  - 第一节 电信业呼叫中心 103
    - 一、市场发展变迁 103
    - 二、市场发展概况 104
    - 三、市场运营思路 104
    - 四、市场营销策略 104
    - 五、市场发展方向 105
  - 第二节 金融业呼叫中心 107
    - 一、市场发展阶段 107
    - 二、市场发展概况 107
    - 三、细分市场情况 108

- 四、市场发展问题 108
- 五、未来发展前景 110
- 六、企业市场动态 111
- 第三节 政府及公共事业呼叫中心 113
  - 一、发展意义分析 113
  - 二、市场发展概况 114
  - 三、面临的挑战 116
  - 四、市场发展对策 116
  - 五、市场发展动态 119
- 第四节 物流业呼叫中心 120
  - 一、市场发展概况 120
  - 二、行业市场需求 121
  - 三、市场营运策略 121
  - 四、未来发展前景 123
  - 五、市场发展动态 123
- 第五节 电子商务业呼叫中心 124
  - 一、中心基本概述 124
  - 二、市场建设价值 124
  - 三、市场发展概况 125
  - 四、建设发展策略 126
  - 五、未来发展前景 128
- 第六节 其他行业 128
  - 一、电视购物业 128
  - 二、制造业 133

三、高尔夫行业	135
第六章 2019-2023年外包呼叫中心市场分析	136
第一节 2019-2023年中国服务外包行业分析	136
一、服务外包的基本概述	136
二、全球服务外包产业发展状况	137
三、中国服务外包行业市场规模	138
四、中国服务外包产业分布结构	138
五、中国服务外包产业区域布局	138
六、中国服务外包产业竞争力提升思路	139
七、“十四五”中国服务外包产业发展机遇	141
八、“十四五”中国服务外包产业发展目标	141
第二节 2019-2023年外包呼叫中心市场发展综述	141
一、市场发展概况	141
二、市场优势分析	143
三、领先外包呼叫中心模式借鉴	143
1、外包呼叫中心业务模式分类	143
2、外包呼叫中心主要模式概述	144
3、领先外包呼叫中心模式借鉴	144
第三节 2019-2023年外包呼叫中心商业模式透析	145
一、呼叫中心外包发展的动因	145
二、外包呼叫中心的业务模式	146
三、外包呼叫中心的产业链浅析	148
四、外包呼叫中心的价值链浅析	148
第四节 2019-2023年外包呼叫中心的市场竞争形势	149

- 一、供应商的力量 149
- 二、买方的力量 149
- 三、现有竞争者之间的竞争 150
- 四、潜在的行业新进入者 150
- 五、替代品的竞争 151
- 第五节 外包呼叫中心产业的问题及对策 152
  - 一、外包呼叫中心市场发展的的问题 152
  - 二、外包呼叫中心面临的挑战及发展建议 152
  - 三、外包呼叫中心的运营策略探讨 153
  - 四、呼叫中心外包商市场挖掘对策 154
- 第七章 2019-2023年托管型呼叫中心市场分析 155
  - 第一节 2019-2023年托管型呼叫中心市场发展状况 155
    - 一、适用对象分析 155
    - 二、发展环境分析 156
    - 三、优劣势分析 156
    - 四、市场发展特征 157
    - 五、服务标准分析 157
  - 第二节 托管型呼叫中心系统的体系结构设计 159
    - 一、总体设计原则 159
    - 二、接入层体系结构 159
    - 三、流程控制层体系结构 160
    - 四、业务处理层体系结构 160
    - 五、资源层体系结构 160
  - 第三节 托管型呼叫中心存在的问题及对策 161



- 一、托管型呼叫中心面临的主要问题 161
- 二、企业对托管型呼叫中心存在的误区 162
- 三、中国托管型呼叫中心必需的特质 163
- 四、托管型呼叫中心发展策略探索 164
- 五、托管型呼叫中心与crm的结合思路探究 165
- 第四节 托管型呼叫中心发展前景展望 167
  - 一、发展趋势透析 167
  - 二、未来发展潜力 170
  - 三、市场需求形势 170
- 第八章 2019-2023年云呼叫中心市场分析 171
  - 第一节 2019-2023年云计算产业相关概述 171
    - 一、云计算的定义及发展进程 171
    - 二、国际云计算产业发展概况 174
    - 三、中国云计算产业发展规模 182
    - 四、中国云计算产业发展态势 182
    - 五、云计算产业发展问题分析 183
    - 六、中国云计算产业发展趋势 184
  - 第二节 2019-2023年云呼叫中心产业发展分析 185
    - 一、云呼叫中心的发展优势剖析 185
    - 二、云计算模式下呼叫中心的发展革新 186
    - 三、呼叫中心云服务市场规模 187
    - 四、云呼叫中心市场企业需求旺盛 187
    - 五、云计算推动呼叫中心市场调整 187
    - 六、公有云计算呼叫中心运营分析 189

第三节 2018-2019云呼叫中心的市场应用分析	190
一、在保险行业的应用状况	190
二、在金融行业的应用状况	190
三、在旅游电商领域的应用	191
第四节 云呼叫企业类型分类解析	192
一、客服型为主的云呼叫中心	192
二、营销型为主的云呼叫中心	192
三、混合型云呼叫中心	194
第五节 云呼叫中心市场发展前景展望	195
一、云呼叫中心市场本土企业面临良机	195
二、云呼叫中心市场发展前景光明	195
三、云呼叫中心市场未来发展趋势	195
第九章 2019-2023年呼叫中心产业园区建设状况	197
第一节 中国呼叫中心产业园区综述	197
一、呼叫中心产业园区的基本状况	197
二、呼叫中心产业园区的主要特征	197
三、呼叫中心产业园区swot分析	199
四、呼叫中心产业园区的发展建议	200
第二节 建立呼叫中心专业园区的规划	201
一、建立专业园区的重要意义	201
二、战略与发展规划	201
三、环境与政策规划	202
四、人力资源规划	202
第三节 山东呼叫中心(潍坊)基地	203

一、基地简介 203

二、基地建设规模 203

三、基地建设布局 203

四、基地服务提供 204

五、基地优惠政策 205

第四节 上海市呼叫中心产业基地 205

一、基地简介 205

二、基地发展概况 205

三、基地发展规划 206

四、基地发展优势 206

五、基地入驻企业 207

第五节 北京呼叫中心产业基地 207

一、基地简介 207

二、基地发展规模 208

三、基地发展定位 208

四、基地建设布局 209

五、基地发展优势 209

六、基地服务模式 210

第六节 永川服务外包产业园区 210

一、基地简介 210

二、基地发展情况 211

三、基地优惠政策 211

四、基地服务支持 211

五、基地相关政策 212

第七节 其他重点呼叫中心产业园区介绍 212

一、杭州北部软件园 212

二、大连北方生态慧谷园区 213

三、江苏信息服务产业基地 214

四、西安呼叫中心基地 214

五、苏州胜浦呼叫中心产业基地 215

六、成都服务外包基地 215

第十章 2019-2023年呼叫中心行业重点企业分析 216

第一节 北京讯鸟软件有限公司 216

一、企业发展概况 216

二、企业业务分布 216

三、企业产品分析 216

四、企业服务介绍 217

五、典型应用案例 217

第二节 北京合力亿捷科技股份有限公司 219

一、企业发展概况 219

二、企业产品介绍 220

三、企业经营状况 220

四、典型应用案例 221

五、企业发展动态 222

第三节 深圳市友邻通讯设备有限公司 222

一、企业发展概况 222

二、企业产品介绍 223

三、典型应用案例 224

#### 第四节 北京天润融通科技有限公司 224

一、企业发展概况 224

二、企业产品介绍 225

三、企业经营状况 225

四、典型应用案例 226

#### 第五节 赛科斯信息技术(上海)有限公司 227

一、企业发展概况 227

二、企业业务介绍 228

三、2019-2023年经营状况 228

四、企业应用案例 228

#### 第六节 北京九五太维资讯有限公司 230

一、企业发展概况 230

二、企业业务分布 230

三、企业应用案例 230

### 第十一章 知名呼叫中心介绍 232

#### 第一节 中国电信虚拟呼叫中心 232

一、业务简介 232

二、业务功能 232

1、自动语音服务 232

2、坐席服务 232

3、坐席录音功能 232

4、报表统计功能 233

5、个性化扩展功能 233

三、产品优势 233

1、成本低廉 233

2、组建灵活 233

3、开通快速 233

4、系统稳定 233

5、功能强大 234

## 第二节 中国联通呼叫中心(10010) 234

一、业务简介 234

二、业务功能 234

呼叫中心号码租用 234

呼叫中心外包 234

座席资源外包 234

远端座席外包 235

三、业务特点 235

四、适用客户 235

五、资费标准 235

六、技术实现 236

## 第三节 中国移动呼叫中心(12580) 236

一、中心简介 236

二、业务介绍 236

三、盈利模式 236

## 第四节 400呼叫中心 237

一、业务简介 237

二、业务功能 237

三、业务特点 238

四、资费标准 238

五、技术支持 239

1、平台运维 239

2、实时监控 239

3、定期巡检 239

4、运维管理 239

六、发展趋势 239

1、由单一语音转向多媒体化 239

2、由技能推进转向紧要驱动 240

3、创新平台完成业务撑持 240

第五节 800呼叫中心 240

一、业务简介 240

二、业务功能 240

1、唯一号码 240

2、选择电话 241

3、呼叫转移 241

4、次数限制 241

5、密码接入 241

6、呼叫分配 241

7、呼叫阻截 241

三、业务特点 242

四、适用客户 242

第十二章 呼叫中心的建设分析 243

第一节 建设呼叫中心的前期工作 243

- 一、呼叫中心的定位选择 243
- 二、远程工作的发展及优势 244
- 三、呼叫中心选址的重点因素分析 244
  - 1、电力系统 245
  - 2、电信设施 246
  - 3、周围环境与人力资源 246
  - 4、其他因素 247
- 四、呼叫中心的建设规划 248
  - 第一阶段：市场开拓期 248
  - 第二阶段：客户积累期 248
  - 第三阶段：客户增长期 248
- 第二节 呼叫中心用户需求探讨 249
  - 一、用户业务需求模式 249
  - 二、用户系统功能需求 250
  - 三、按用户需求建设特色呼叫中心 253
- 第三节 呼叫中心具体设计方案 254
  - 一、设计思路 254
    - (1)接入及交换处理系统 254
    - (2)业务处理及业务管理系统 254
    - (3)数据存储处理及数据分析系统 254
    - (4)网络及安全管理系统 255
  - 二、组网模式 255
    - (1)单点组网模式 255
    - (2)远端座席组网模式 255



- (3)分布式组网模式 255
- 三、系统配置分析 256
- 四、设备选型 257
  - (1)前置接入交换平台 258
  - (2)cti服务器 258
  - (3)交互式语音应答及传真系统(ivr/ifr) 258
  - (4)座席录音平台 259
  - (5)座席工作站 259
  - (6)数据库/应用服务器 259
  - (7)管理工作站 260
  - (8)通信网关 260
  - (9)网络平台 260
- 五、需要申请的资源 260
- 第四节 呼叫中心工作环境建设 261
  - 一、坐席代表的工作环境需求 261
  - 二、呼叫中心功能区域的划分 262
  - 三、机房建设需考虑的因素 263
  - 四、客服中心门禁管理规划 263
  - 五、客服中心工作区域设计 263
- 第十三章 呼叫中心的运营管理分析 266
  - 第一节 呼叫中心商业化运营分析 266
    - 一、商业化运营的背景 266
    - 二、商业化运营的条件 267
    - 三、商业化运营的管理 268

- 1、呼叫中心招聘 268
  - 2、呼叫中心培训 268
  - 3、团队管理者 269
  - 4、质检 269
  - 5、运营 269
  - 6、策略 270
- 四、商业化运营的模式 270
- 五、商业化运营的创新 271
- 第二节 呼叫中心运营的相关要素分析 276
- 一、呼叫中心的关键管理要素 276
- 1、呼叫中心推动因素 277
  - 2、呼叫中心运营管理因素 279
  - 3、呼叫中心人力因素 283
  - 4、呼叫中心支持保障因素 284
- 二、呼叫中心系统的四大要素 286
- 1、人力资源管理 286
  - 2、数字化管理 287
  - 3、流程管理 287
  - 4、质量管理 288
- 三、客服中心的运营要素分析 288
- 第三节 呼叫中心运营管理策略探讨 288
- 一、运营的管理原则 288
- 1、以客户为中心 288
  - 2、战略规划 288

- 3、流程方法 289
- 4、测量与分析 290
- 5、变更控制 291
- 6、结果导向 292
- 二、运营效率提升措施 292
  - 1、实际工作率 293
  - 2、事后处理时间 293
  - 3、平均放弃时间 293
  - 4、平均单呼成本 294
  - 5、平均通话时间 294
  - 6、平均持线时间 294
  - 7、平均振铃次数 294
  - 8、平均排队时间 295
  - 9、平均应答速度 295
  - 10、平均交谈时间 295
  - 11、每小时呼叫次数 295
  - 12、监听分值 296
  - 13、占线率 296
  - 14、呼叫放弃率 296
  - 15、出勤率 296
  - 16、忙音率 296
  - 17、一次性解决问题的呼叫率 296
  - 18、队列放置率 297
  - 19、转接呼叫率 297

- 20、应答电话百分比 297
- 21、服务水平 298
- 22、总呼叫数 298
- 23、客服代表流动率 298
- 三、运营管理的技巧分析 299
  - 1、防止流失 299
  - 2、避免多任务 299
  - 3、持续通过展示领导力来激励座席 299
  - 4、重新思考缺勤的处理方式 300
  - 5、考虑监测对座席的行为影响 300
  - 6、获得管理层的支持 300
  - 7、牢记调度计划 301
  - 8、找到增加座席多样性角色的方法 301
  - 9、计算员工净推荐分数(enps) 301
  - 10、定期测试和跟踪不同的客户旅程 302
- 四、与客户关系管理对接 302
  - 1、跨渠道服务 302
  - 2、个案协作 302
  - 3、利用crm衡量呼叫中心的效率 303
- 五、组织架构的优化建议 304
- 六、成本控制策略研究 307
  - 1、合理降低平均联络处理时间 307
  - 2、合理降低资源投入成本 308
  - 3、有效降低客户联络总量 309

#### 第四节 呼叫中心人力资源管理分析 309

##### 一、人员流失原因 309

- 1、工作压力 310
- 2、员工满意度 310
- 3、个人的职业兴趣 310
- 4、班组的管理方式和对员工的辅导和激励 310
- 5、话务行业的特点以及话务员职业观的取向 311

##### 二、减少人员流失的方法 311

- 1、完善招聘时对人员的甄选。 311
- 2、通过多种渠道缓解员工工作压力 312
- 3、帮助员工战胜工作的枯燥感 312
- 4、创造良好的部门文化 312
- 5、管理层加强与一线员工的沟通 313
- 6、会议交流新老员工交流会 314
- 7、集体活动定期安排活动 314
- 8、重大节日慰问活动 314
- 9、生日会及员工到岗周年纪念 315
- 10、谈心制度谈心 315
- 11、员工调查和离职面谈制度 316

##### 三、呼叫中心员工激励措施 317

- 1、激励机制遇到的问题 317
- 2、完善呼叫中心激励机制的措施 318

##### 四、坐席员服务质量监管 319

##### 五、呼叫中心ehr的引入分析 320

#### 第十四章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析 321

第一节 2024-2029年中国呼叫中心产业发展趋势 321

一、产业发展的驱动力 321

二、行业发展趋势分析 321

三、未来行业发展特征 322

四、行业未来发展方向 322

第二节 2024-2029年中国呼叫中心产业发展预测 323

一、影响因素分析 323

二、呼叫中心产业市场规模预测 323

三、呼叫中心产业投资规模预测 323

四、呼叫中心产业坐席规模预测 324

图表目录

图表：2019-2023年我国国内生产总值情况 39

图表：2019-2023年我国呼叫中心业务收入情况 58

图表：呼叫中心系统架构 75

图表：呼叫中心有效产业链功能图 148

图表：呼叫中心系统体系结构 161

图表：2019-2023年全球云计算服务市场规模 174

图表：全球云it支出情况 175

图表：aws季度营收及增长情况 176

图表：2019-2023年全球云计算细分市场规模 177

图表：2019-2023年全球云计算市场结构 177

图表：2019-2023年全球公有云细分市场占比 178

图表：2019-2023年中国公有云细分市场占比 178

图表：全球公有云SaaS市场规模 179

图表：2019-2023年国内主要saas企业云业务增速 180

图表：金蝶云客户70%以上为新增客户 181

图表：adobe上云后，用户规模快速扩大 181

图表：2019-2023年合力亿捷公司营收、利润情况 221

图表：呼叫中心的功能 251

图表：某公司配置计算 257

图表：呼叫中心运营模式管理内容分解表 271

图表：呼叫中心十大运营模板层次关系 276

图表：呼叫中心十大管理板块内在关系 277

图表：呼叫中心业务流程管理内容 279

图表：呼叫中心质量监控图 281

**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](mailto:kf@51baogao.cn)

本文地址 : <https://www.51baogao.cn/bg/20190418/116481.shtml>

在线订购 : [点击这里](#)