**全球及中国客户服务中心细分市场深度研究报告(2022版)**

**报告简介**

概述

全球及中国经济在2020年均受到重创，2021年全球GDP增长5.9%，尽管全球增长前景有所改善，出现了V型反弹，但这并不意味着经济真正恢复到了疫情前的水平，绝大多数国家目前还处在重创后复苏的阶段，远未实现真正复苏。

2022年是持续复苏的一年，全球供应链扰动、地缘政治局势紧张、能源价格波动、劳动力局部短缺、原材料价格上涨都将会影响经济复苏的韧性，国际货币基金组织(IMF)预计2022年世界经济增速为4.4%，其中美国经济增速为4%左右。在中国和印度的大力推动下，2022年预计亚洲将成为全球经济增长最快的地区。然而中国经济增长有所放缓，2022年政府工作报告中表明经济增速预期目标设定在5.5%左右。

据研究中国确立5.5%左右增速，不仅着眼于经济增长的速度，同时也锚定经济发展质量，科技创新、经济社会数字化、绿色发展等将是中国经济发展长期坚持的目标。预计2022年美国、欧洲、中国等主要经济体将会出台更多利好政策，带动客户服务中心行业的发展。

本报告，旨在通过系统性研究，梳理国内外客户服务中心行业发展现状与趋势，估算客户服务中心行业市场总体规模及主要国家市场占比，解析客户服务中心行业各细分赛道发展潜力，研判客户服务中心下游市场需求，分析客户服务中心行业竞争格局，从而协助解决客户服务中心行业各利益相关者的痛点。本行业研究报告结合桌面研究、业内人士或专家定性访谈等方式，力求结论、数据的客观与完整。

全球客户服务中心主要生产商：

Alliance Data System

ATOS

BT Communications (Ireland)

Capita Customer Management

Convergys Corp

Enter Call Center

EXL Service Holdings

Genpact

HCL BPO Services NI

IBEX Global

IBM Global Process Services

Plusoft Informatica

Sitel

Sykes Enterprises

Tata Consultancy Services

Teleperformance

West Corporation

CMS

本报告重点关注的几个地区市场：

中国

日本

韩国

东南亚

印度

美国

欧洲

客户服务中心产品细分为以下几类：

外包呼叫中心

内部呼叫中心

客户服务中心的细分应用领域如下：

大众市场中心

B2B中心

环球中心

**报告目录**

**1 客户服务中心行业现状、背景**

1.1 客户服务中心行业定义与特性

1.2 客户服务中心行业技术壁垒

1.3 客户服务中心产业链全景

1.3.1 全球客户服务中心上游企业及上游产品技术特点

1.3.2 全球客户服务中心下游企业及行业分布

1.4 客户服务中心产品细分及各细分产品的头部企业

**2 客户服务中心行业头部企业分析**

2.1 全球客户服务中心主要生产商生产基地分布

2.2 Alliance Data System

2.2.1 Alliance Data System 企业概况

2.2.2 Alliance Data System 产品规格及特点

2.2.3 Alliance Data System 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.2.4 Alliance Data System 市场动态

2.3 ATOS

2.3.1 ATOS 企业概况

2.3.2 ATOS 产品规格及特点

2.3.3 ATOS 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.3.4 ATOS 市场动态

2.4 BT Communications (Ireland)

2.4.1 BT Communications (Ireland) 企业概况

2.4.2 BT Communications (Ireland) 产品规格及特点

2.4.3 BT Communications (Ireland) 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.4.4 BT Communications (Ireland) 市场动态

2.5 Capita Customer Management

2.5.1 Capita Customer Management 企业概况

2.5.2 Capita Customer Management 产品规格及特点

2.5.3 Capita Customer Management 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.5.4 Capita Customer Management 市场动态

2.6 Convergys Corp

2.6.1 Convergys Corp 企业概况

2.6.2 Convergys Corp 产品规格及特点

2.6.3 Convergys Corp 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.6.4 Convergys Corp 市场动态

2.7 Enter Call Center

2.7.1 Enter Call Center 企业概况

2.7.2 Enter Call Center 产品规格及特点

2.7.3 Enter Call Center 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.7.4 Enter Call Center 市场动态

2.8 EXL Service Holdings

2.8.1 EXL Service Holdings 企业概况

2.8.2 EXL Service Holdings 产品规格及特点

2.8.3 EXL Service Holdings 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.8.4 EXL Service Holdings 市场动态

2.9 Genpact

2.9.1 Genpact 企业概况

2.9.2 Genpact 产品规格及特点

2.9.3 Genpact 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.9.4 Genpact 市场动态

2.10 HCL BPO Services NI

2.10.1 HCL BPO Services NI 企业概况

2.10.2 HCL BPO Services NI 产品规格及特点

2.10.3 HCL BPO Services NI 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.10.4 HCL BPO Services NI 市场动态

2.11 IBEX Global

2.11.1 IBEX Global 企业概况

2.11.2 IBEX Global 产品规格及特点

2.11.3 IBEX Global 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.11.4 IBEX Global 市场动态

2.12 IBM Global Process Services

2.13 Plusoft Informatica

2.14 Sitel

2.15 Sykes Enterprises

2.16 Tata Consultancy Services

2.17 Teleperformance

2.18 West Corporation

2.19 CMS

**3 全球客户服务中心细分应用领域**

3.1 全球客户服务中心细分应用领域销售现状及预测(2017-2027年)

3.1.1 全球客户服务中心细分应用领域销量及占比(2020-2021年)

3.1.2 大众市场中心

3.1.3 B2B中心

3.1.4 …...

3.2 中国客户服务中心细分应用领域销售现状及预测(2017-2027年)

3.2.1 中国客户服务中心细分应用领域销量及占比(2020-2021年)

3.2.2 大众市场中心

3.2.3 B2B中心

3.2.4 …...

3.3 全球客户服务中心行业驱动因素分析

3.3.1 客户服务中心行业下游细分赛道需求拉动作用分析

3.3.2 技术进步对客户服务中心行业的带动作用分析

3.3.3 全球及中国客户服务中心行业利好政策分析

**4 全球客户服务中心市场规模分析**

4.1 全球客户服务中心销售现状及预测

4.1.1 全球客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

4.1.2 全球各类型客户服务中心销量及市场占比(2017-2027年)

外包呼叫中心

内部呼叫中心

4.1.3 全球各类型客户服务中心销售额及市场占比(2017-2027年)

外包呼叫中心

内部呼叫中心

4.1.4 全球各类型客户服务中心价格变化趋势(2017-2027年)

外包呼叫中心

内部呼叫中心

… ...

4.2 全球客户服务中心行业集中率分析

4.2.1 全球客户服务中心行业集中度指数(CR5、销量)(2017-2021)

4.2.2 全球客户服务中心行业集中度指数(CR5、销售额)(2017-2021)

4.3 中国客户服务中心行业集中率分析

4.3.1 中国客户服务中心行业集中度指数(CR5、销量)(2017-2021)

4.3.2 中国客户服务中心行业集中度指数(CR5、销售额)(2017-2021)

4.3.3 中国客户服务中心市场国外品牌占比(2017-2021)

4.3.4 中国客户服务中心国产化率(2017-2021)

**5 全球主要地区客户服务中心市场发展现状及前景分析**

5.1 全球主要地区客户服务中心产量

5.1.1 全球主要地区客户服务中心产量(2017-2027年)

5.1.2 2021年全球客户服务中心产量及销量最大的地区

5.2 全球主要地区客户服务中心销量市场占比

5.2.1 全球主要地区客户服务中心销量占比(2017-2027年)

5.2.2 全球主要地区客户服务中心销售额占比(2017-2027年)

5.3 中国市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.3.1 中国市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.3.2 中国市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

5.4 日本市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.4.1 日本市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.4.2 日本市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

5.5 韩国市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.5.1 韩国市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.5.2 韩国市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

5.6 东南亚市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.6.1 东南亚市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.6.2 东南亚市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

5.7 印度市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.7.1 印度市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.7.2 印度市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

5.8 美国市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.8.1 美国市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.8.2 美国市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

5.9 欧洲市场客户服务中心销量、销售额及增长率

5.9.1 欧洲市场客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

5.9.2 欧洲市场客户服务中心销售额及增长率(2017-2027年)

**6 中国客户服务中心细分市场及前景分析**

6.1 中国各类型客户服务中心销量及市场占比(2017-2027年)

6.1.1 外包呼叫中心

6.1.2 内部呼叫中心

6.2 中国各类型客户服务中心销售额及市场占比(2017-2027年)

6.2.1 外包呼叫中心

6.2.2 内部呼叫中心

6.3 中国各类型客户服务中心价格变化趋势(2017-2027年)

6.3.1 外包呼叫中心

6.3.2 内部呼叫中心

6.3.2 … ...

**7 中国客户服务中心销量分布状况**

7.1 中国六大地区客户服务中心销量及市场占比

7.2 中国六大地区客户服务中心销售额及市场占比

**8 中国客户服务中心进出口发展趋势**

8.1 中国客户服务中心进口市场规模(2017-2027年)

8.2 中国客户服务中心出口市场规模(2017-2027年)

8.3 中国客户服务中心主要进口国家及进口依赖性分析

**9 客户服务中心行业发展PESTEL分析**

9.1 政治因素

9.2 经济因素

9.3 社会文化因素

9.4 科技因素

9.5 环保因素

9.6 法律因素

**10 研究结论**

**图表目录**

图：客户服务中心产品图片

表：客户服务中心产业链

表：产品分类及头部企业

表：Alliance Data System? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Alliance Data System? 客户服务中心产品介绍

表：Alliance Data System? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：ATOS? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：ATOS? 客户服务中心产品介绍

表：ATOS? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：BT Communications (Ireland)? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：BT Communications (Ireland)? 客户服务中心产品介绍

表：BT Communications (Ireland)? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Capita Customer Management? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Capita Customer Management? 客户服务中心产品介绍

表：Capita Customer Management? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Convergys Corp? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Convergys Corp? 客户服务中心产品介绍

表：Convergys Corp? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Enter Call Center? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Enter Call Center? 客户服务中心产品介绍

表：Enter Call Center? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：EXL Service Holdings? 客户服务中心基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：EXL Service Holdings? 客户服务中心产品介绍

表：EXL Service Holdings? 客户服务中心销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Genpact? … ...

… ...

图：全球不同细分应用领域客户服务中心销量(2017-2027年)

图：全球客户服务中心下游行业分布(2020-2021年)

表：销量及增长率变化趋势(2017-2027年)

图：销量及增长率(2017-2027年)

表：销量及增长率变化趋势(2017-2027年)

图：销量及增长率(2017-2027年)

图：中国不同细分应用领域客户服务中心销量(2017-2027年)

图：中国市场客户服务中心下游行业分布(2020-2021年)

表：销量及增长率变化趋势(2017-2027年)

图：销量及增长率(2017-2027年)

表：销量及增长率变化趋势(2017-2027年)

图：销量及增长率(2017-2027年)

表：全球客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

图：全球客户服务中心销量及增长率(2017-2027年)

图：全球客户服务中心销量及预测(2017-2027年)

图：全球各类型客户服务中心销量占比(2017-2027年)

表：全球各类型客户服务中心销售额及市场占比(2017-2027年)

图：全球各类型客户服务中心销售额占比(2017-2027年)

表：全球各类型客户服务中心价格变化趋势(2017-2027年)

图：全球各类型客户服务中心价格变化曲线(2017-2027年)

表：全球客户服务中心销量排名前5企业销量及市场占有率 2017

表：全球客户服务中心销量排名前5企业销量及市场占有率 2021

图：全球客户服务中心头部企业市场占比(2017-2021)

表：全球客户服务中心销售额排名前5企业销售额及市场占有率 2017

表：全球客户服务中心销量排名前5企业销售额及市场占有率 2021

图：全球客户服务中心头部企业市场占比(2017-2021)

表：中国客户服务中心销量排名前5企业销量及市场占有率 2017

表：中国客户服务中心销量排名前5企业销量及市场占有率 2021

图：中国客户服务中心头部企业市场占比(2017-2021)

表：中国客户服务中心销售额排名前5企业销售额及市场占有率 2017

表：中国客户服务中心销量排名前5企业销售额及市场占有率 2021

图：中国客户服务中心头部企业市场占比(2017-2021)

图：全球主要地区客户服务中心产量(2017-2021年)

图：各地区客户服务中心产量和销量 2021

表：全球主要地区客户服务中心销量占比(2017-2027年)

图：全球主要地区客户服务中心销量占比(2017-2027年)

表：全球主要地区客户服务中心 销售额占比(2017-2027年)

图：全球主要地区客户服务中心销售额占比(2017-2027年)

表：中国市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：中国客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：中国市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：中国客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

表：日本市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：日本客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：日本市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：日本客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

表：韩国市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：韩国客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：韩国市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：韩国客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

表：东南亚市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：东南亚客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：东南亚市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：东南亚客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

表：印度市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：印度客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：印度市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：印度客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

表：美国市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：美国客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：美国市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：美国客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

表：欧洲市场客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

图：欧洲客户服务中心销量及增长率 (2017-2027年)

表：欧洲市场客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：欧洲客户服务中心销售额及增长率 (2017-2027年)

图：中国各类型客户服务中心销量(2017-2027年)

图：中国各类型客户服务中心销量占比(2017-2027年)

图：中国各类型客户服务中心销售额(2017-2027年)

图：中国各类型客户服务中心销售额占比(2017-2027年)

表：中国各类型客户服务中心价格变化趋势(2017-2027年)

图：中国各类型客户服务中心价格变化曲线(2017-2027年)

表：中国六大地区客户服务中心销量及市场占比2021

表：中国六大地区客户服务中心销售额及市场占比2021

表：中国客户服务中心市场进出口量(2017-2027年)

**把握投资 决策经营！咨询订购 请拨打 400-886-7071 (免长途费) kf@51baogao.cn**本文地址：https://www.51baogao.cn/baogao/20220424/256987.shtml

[在线订购>>](https://www.51baogao.cn/baogao/20220424/256987.shtml)