

全球及中国呼叫中心外包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，带动呼叫中心外包行业的发展。

本报告，旨在通过系统性研究，梳理国内外呼叫中心外包行业发展现状与趋势，估算呼叫中心外包行业市场总体规模及主要国家市场占比，解析呼叫中心外包行业各细分赛道发展潜力，研判呼叫中心外包下游市场需求，分析呼叫中心外包行业竞争格局，从而协助解决呼叫中心外包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。

全球呼叫中心外包主要生产商：

IBM

HP

Sitel

Teleperformance

Xerox Corporation

CGS Inc

HGS

Datamark

Infinet Contact

Five9

VADS

Alorica

Invensis

Transcosmos

Convergys

Arvato

Sykes Enterprises

Atento

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

呼叫中心外包产品细分为以下几类：

电子邮件支持

聊天的支持

IP语音(VoIP)

网站支持

其他

呼叫中心外包的细分应用领域如下：

BFSI

零售

政府

它与通信

国防航天与情报

制造业

其他

报告目录

1 呼叫中心外包行业现状、背景

1.1 呼叫中心外包行业定义与特性

1.2 呼叫中心外包行业技术壁垒

1.3 呼叫中心外包产业链全景

1.3.1 全球呼叫中心外包上游企业及上游产品技术特点

1.3.2 全球呼叫中心外包下游企业及行业分布

1.4 呼叫中心外包产品细分及各细分产品的头部企业

2 呼叫中心外包行业头部企业分析

2.1 全球呼叫中心外包主要生产商生产基地分布

2.2 IBM

2.2.1 IBM 企业概况

2.2.2 IBM 产品规格及特点

2.2.3 IBM 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.2.4 IBM 市场动态

2.3 HP

2.3.1 HP 企业概况

2.3.2 HP 产品规格及特点

2.3.3 HP 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.3.4 HP 市场动态

2.4 Sitel

2.4.1 Sitel 企业概况

2.4.2 Sitel 产品规格及特点

2.4.3 Sitel 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.4.4 Sitel 市场动态

2.5 Teleperformance

2.5.1 Teleperformance 企业概况

2.5.2 Teleperformance 产品规格及特点

2.5.3 Teleperformance 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.5.4 Teleperformance 市场动态

2.6 Xerox Corporation

2.6.1 Xerox Corporation 企业概况

2.6.2 Xerox Corporation 产品规格及特点

2.6.3 Xerox Corporation 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.6.4 Xerox Corporation 市场动态

2.7 CGS Inc

2.7.1 CGS Inc 企业概况

2.7.2 CGS Inc 产品规格及特点

2.7.3 CGS Inc 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.7.4 CGS Inc 市场动态

2.8 HGS

2.8.1 HGS 企业概况

2.8.2 HGS 产品规格及特点

2.8.3 HGS 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.8.4 HGS 市场动态

2.9 Datamark

2.9.1 Datamark 企业概况

2.9.2 Datamark 产品规格及特点

2.9.3 Datamark 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.9.4 Datamark 市场动态

2.10 Infinit Contact

2.10.1 Infinit Contact 企业概况

2.10.2 Infinit Contact 产品规格及特点

2.10.3 Infinit Contact 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.10.4 Infinit Contact 市场动态

2.11 Five9

2.11.1 Five9 企业概况

2.11.2 Five9 产品规格及特点

2.11.3 Five9 销量、销售额及价格(2017-2021)

2.11.4 Five9 市场动态

2.12 VADS

2.13 Alorica

2.14 Invensis

2.15 Transcosmos

2.16 Convergys

2.17 Arvato

2.18 Sykes Enterprises

2.19 Atento

3 全球呼叫中心外包细分应用领域

3.1 全球呼叫中心外包细分应用领域销售现状及预测(2017-2027年)

3.1.1 全球呼叫中心外包细分应用领域销量及占比(2020-2021年)

3.1.2 BFSI

3.1.3 零售

3.1.4

3.2 中国呼叫中心外包细分应用领域销售现状及预测(2017-2027年)

3.2.1 中国呼叫中心外包细分应用领域销量及占比(2020-2021年)

3.2.2 BFSI

3.2.3 零售

3.2.4

3.3 全球呼叫中心外包行业驱动因素分析

3.3.1 呼叫中心外包行业下游细分赛道需求拉动作用分析

3.3.2 技术进步对呼叫中心外包行业的带动作用分析

3.3.3 全球及中国呼叫中心外包行业利好政策分析

4 全球呼叫中心外包市场规模分析

4.1 全球呼叫中心外包销售现状及预测

4.1.1 全球呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

4.1.2 全球各类型呼叫中心外包销量及市场占比(2017-2027年)

电子邮件支持

聊天的支持

IP语音(VoIP)

网站支持

其他

4.1.3 全球各类型呼叫中心外包销售额及市场占比(2017-2027年)

电子邮件支持

聊天的支持

IP语音(VoIP)

网站支持

其他

4.1.4 全球各类型呼叫中心外包价格变化趋势(2017-2027年)

电子邮件支持

聊天的支持

... ..

4.2 全球呼叫中心外包行业集中率分析

4.2.1 全球呼叫中心外包行业集中度指数(CR5、销量)(2017-2021)

4.2.2 全球呼叫中心外包行业集中度指数(CR5、销售额)(2017-2021)

4.3 中国呼叫中心外包行业集中率分析

4.3.1 中国呼叫中心外包行业集中度指数(CR5、销量)(2017-2021)

4.3.2 中国呼叫中心外包行业集中度指数(CR5、销售额)(2017-2021)

4.3.3 中国呼叫中心外包市场国外品牌占比(2017-2021)

4.3.4 中国呼叫中心外包国产化率(2017-2021)

5 全球主要地区呼叫中心外包市场发展现状及前景分析

5.1 全球主要地区呼叫中心外包产量

5.1.1 全球主要地区呼叫中心外包产量(2017-2027年)

5.1.2 2021年全球呼叫中心外包产量及销量最大的地区

5.2 全球主要地区呼叫中心外包销量市场占比

5.2.1 全球主要地区呼叫中心外包销量占比(2017-2027年)

5.2.2 全球主要地区呼叫中心外包销售额占比(2017-2027年)

5.3 中国市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.3.1 中国市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.3.2 中国市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

5.4 日本市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.4.1 日本市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.4.2 日本市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

5.5 韩国市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.5.1 韩国市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.5.2 韩国市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

5.6 东南亚市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.6.1 东南亚市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.6.2 东南亚市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

5.7 印度市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.7.1 印度市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.7.2 印度市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

5.8 美国市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.8.1 美国市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.8.2 美国市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

5.9 欧洲市场呼叫中心外包销量、销售额及增长率

5.9.1 欧洲市场呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

5.9.2 欧洲市场呼叫中心外包销售额及增长率(2017-2027年)

6 中国呼叫中心外包细分市场及前景分析

6.1 中国各类型呼叫中心外包销量及市场占比(2017-2027年)

6.1.1 电子邮件支持

6.1.2 聊天的支持

6.1.3 IP语音(VoIP)

6.1.4 网站支持

6.1.5 其他

6.2 中国各类型呼叫中心外包销售额及市场占比(2017-2027年)

6.2.1 电子邮件支持

6.2.2 聊天的支持

6.2.3 IP语音(VoIP)

6.2.4 网站支持

6.2.5 其他

6.3 中国各类型呼叫中心外包价格变化趋势(2017-2027年)

6.3.1 电子邮件支持

6.3.2 聊天的支持

6.3.2

7 中国呼叫中心外包销量分布状况

7.1 中国六大地区呼叫中心外包销量及市场占比

7.2 中国六大地区呼叫中心外包销售额及市场占比

8 中国呼叫中心外包进出口发展趋势

8.1 中国呼叫中心外包进口市场规模(2017-2027年)

8.2 中国呼叫中心外包出口市场规模(2017-2027年)

8.3 中国呼叫中心外包主要进口国家及进口依赖性分析

9 呼叫中心外包行业发展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：呼叫中心外包产品图片

表：呼叫中心外包产业链

表：产品分类及头部企业

表：IBM 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：IBM 呼叫中心外包产品介绍

表：IBM 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：HP 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：HP 呼叫中心外包产品介绍

表：HP 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Sitel 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Sitel 呼叫中心外包产品介绍

表：Sitel 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Teleperformance 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Teleperformance 呼叫中心外包产品介绍

表：Teleperformance 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Xerox Corporation 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：Xerox Corporation 呼叫中心外包产品介绍

表：Xerox Corporation 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：CGS Inc 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：CGS Inc 呼叫中心外包产品介绍

表：CGS Inc 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：HGS 呼叫中心外包基本信息介绍、销售区域、竞争对手等

表：HGS 呼叫中心外包产品介绍

表：HGS 呼叫中心外包销量、销售额及价格(2017-2021年)

表：Datamark

... ..

图：全球不同细分应用领域呼叫中心外包销量(2017-2027年)

图：全球呼叫中心外包下游行业分布(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呼叫中心外包销量(2017-2027年)

图：中国市场呼叫中心外包下游行业分布(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：全球呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

图：全球呼叫中心外包销量及增长率(2017-2027年)

图：全球呼叫中心外包销量及预测(2017-2027年)

图：全球各类型呼叫中心外包销量占比(2017-2027年)

表：全球各类型呼叫中心外包销售额及市场占比(2017-2027年)

图：全球各类型呼叫中心外包销售额占比(2017-2027年)

表：全球各类型呼叫中心外包价格变化趋势(2017-2027年)

图：全球各类型呼叫中心外包价格变化曲线(2017-2027年)

表：全球呼叫中心外包销量排名前5企业销量及市场占有率 2017

表：全球呼叫中心外包销量排名前5企业销量及市场占有率 2021

图：全球呼叫中心外包头部企业市场占比(2017-2021)

表：全球呼叫中心外包销售额排名前5企业销售额及市场占有率 2017

表：全球呼叫中心外包销量排名前5企业销售额及市场占有率 2021

图：全球呼叫中心外包头部企业市场占比(2017-2021)

表：中国呼叫中心外包销量排名前5企业销量及市场占有率 2017

表：中国呼叫中心外包销量排名前5企业销量及市场占有率 2021

图：中国呼叫中心外包头部企业市场占比(2017-2021)

表：中国呼叫中心外包销售额排名前5企业销售额及市场占有率 2017

表：中国呼叫中心外包销量排名前5企业销售额及市场占有率 2021

图：中国呼叫中心外包头部企业市场占比(2017-2021)

图：全球主要地区呼叫中心外包产量(2017-2021年)

图：各地区呼叫中心外包产量和销量 2021

表：全球主要地区呼叫中心外包销量占比(2017-2027年)

图：全球主要地区呼叫中心外包销量占比(2017-2027年)

表：全球主要地区呼叫中心外包 销售额占比(2017-2027年)

图：全球主要地区呼叫中心外包销售额占比(2017-2027年)

表：中国市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：中国呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：中国市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：中国呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

表：日本市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：日本呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：日本市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：日本呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

表：韩国市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：韩国呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：韩国市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：韩国呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

表：东南亚市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：东南亚呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：东南亚市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：东南亚呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

表：印度市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：印度呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：印度市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：印度呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

表：美国市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：美国呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：美国市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：美国呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

表：欧洲市场呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

图：欧洲呼叫中心外包销量及增长率 (2017-2027年)

表：欧洲市场呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：欧洲呼叫中心外包销售额及增长率 (2017-2027年)

图：中国各类型呼叫中心外包销量(2017-2027年)

图：中国各类型呼叫中心外包销量占比(2017-2027年)

图：中国各类型呼叫中心外包销售额(2017-2027年)

图：中国各类型呼叫中心外包销售额占比(2017-2027年)

表：中国各类型呼叫中心外包价格变化趋势(2017-2027年)

图：中国各类型呼叫中心外包价格变化曲线(2017-2027年)

表：中国六大地区呼叫中心外包销量及市场占比2021

表：中国六大地区呼叫中心外包销售额及市场占比2021

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/baogao/20220424/257927.shtml>

在线订购 : [点击这里](#)