

## 全球主要国家呼叫中心行业发展现状及潜力分析研究报告(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行业发展现状与趋势，估算呼叫中心行业市场总体规模及主要国家市场占比，解析呼叫中心行业各细分赛道发展潜力，研判呼叫中心下游市场需求，分析呼叫中心行业竞争格局，从而协助解决呼叫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。

报告包含的主要国家和地区：

北美(美国、加拿大)

亚太(中国、日本、韩国、印度、东南亚、其它亚太国家)

欧洲(德国、英国、法国、意大利、其它欧洲国家)

中东及非洲地区(土耳其、沙特等)

南美洲(墨西哥、巴西等)

竞争格局，全球呼叫中心领域主要玩家

Teleperformance

Convergys (Stream)

Sykes Enterprises Inc.

Transcom, Atento

Arvato

West Corporation

Acticall (Sitel)

TeleTech Holdings Inc.

Comdata Group

Serco

Concentrix

...

呼叫中心产品主要分类如下：

云

本地

呼叫中心产品主要应用领域有：

银行，金融服务和保险(BFSI)

卫生保健

政府

零售

其他

报告目录

1 呼叫中心市场概述

1.1 呼叫中心行业概述及统计范围

1.2 呼叫中心主要产品类型

1.2.1 不同产品类型呼叫中心增长趋势及技术特点

1.2.1 云

1.2.2 本地

### 1.3 呼叫中心主要最终用户市场

#### 1.3.1 银行，金融服务和保险(BFSI)

#### 1.3.2 卫生保健

#### 1.3.3 政府

#### 1.3.4 零售

#### 1.3.5 其他

### 1.4 呼叫中心行业发展主要特点

### 1.5 呼叫中心行业进入壁垒分析

## 2 全球及中国呼叫中心供需现状及预测

### 2.1 全球呼叫中心销售市场及未来前景分析

#### 2.1.1 全球市场呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

#### 2.1.2 全球市场呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

#### 2.1.3 全球市场呼叫中心价格趋势(2018-2028年)

#### 2.1.4 全球呼叫中心主要产区

### 2.2 中国呼叫中心销售市场及未来前景分析

#### 2.2.1 中国市场呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

#### 2.2.2 中国市场呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

#### 2.2.3 中国呼叫中心行业全球市场地位(2022年)

#### 2.2.4 中国市场呼叫中心价格趋势(2018-2028年)

#### 2.2.5 中国呼叫中心主要产区(2022年)

## 3 中国呼叫中心细分市场研究

### 3.1 中国呼叫中心下游需求市场分析

#### 3.1.1 不同应用领域呼叫中心需求量占比及未来变化趋势(2018-2028年)

#### 3.1.2 银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)

- 3.1.3 卫生保健领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
- 3.1.4 .....
- 3.2 中国市场不同应用领域呼叫中心销售额
  - 3.2.1 不同应用领域呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 3.2.2 银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
  - 3.2.3 卫生保健领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
  - 3.2.4 .....
- 3.3 中国市场不同产品类型呼叫中心需求市场分析
  - 3.3.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 3.3.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 3.3.3 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 3.3.4 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
- 4 全球主要地区呼叫中心下游需求市场分析
  - 4.1 全球市场不同应用领域呼叫中心需求量
    - 4.1.1 全球市场不同应用领域呼叫中心需求量占比(2018-2028年)
    - 4.1.2 银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
    - 4.1.3 卫生保健领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
    - 4.1.4 .....
  - 4.2 全球市场不同应用领域呼叫中心销售额
    - 4.2.1 全球市场不同应用领域呼叫中心销售额占比(2018-2028年)
    - 4.2.2 其他领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
    - 4.2.3 领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
    - 4.2.4 .....
  - 4.3 北美市场不同应用领域呼叫中心需求市场分析

- 4.3.1 北美市场不同应用领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
- 4.3.2 北美市场不同应用领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
- 4.4 欧洲市场不同应用领域呼叫中心需求市场分析
  - 4.4.1 欧洲市场不同应用领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
  - 4.4.2 欧洲市场不同应用领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
- 4.5 亚太市场不同应用领域呼叫中心需求市场分析
  - 4.5.1 亚太市场不同应用领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
  - 4.5.2 亚太市场不同应用领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
- 4.6 中东及非洲市场不同应用领域呼叫中心需求市场分析
  - 4.6.1 中东及非洲市场不同应用领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
  - 4.6.2 中东及非洲市场不同应用领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
- 4.7 南美洲市场不同应用领域呼叫中心需求市场分析
  - 4.7.1 南美洲市场不同应用领域呼叫中心需求量及未来前景(2018-2028年)
  - 4.7.2 南美洲市场不同应用领域呼叫中心销售额及未来前景(2018-2028年)
- 5 全球主要地区不同产品类型呼叫中心销售状况分析
  - 5.1 全球市场不同产品类型呼叫中心销量
    - 5.1.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
    - 5.1.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 5.2 全球市场不同产品类型呼叫中心销售额(2018-2028年)
    - 5.2.1 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
    - 5.2.2 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 5.3 北美市场不同产品类型呼叫中心需求市场分析
    - 5.3.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
    - 5.3.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)

- 5.3.3 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
- 5.3.4 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
- 5.4 欧洲市场不同产品类型域呼叫中心需求市场分析
  - 5.4.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.4.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 5.4.3 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.4.4 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
- 5.5 亚太市场不同产品类型呼叫中心需求市场分析
  - 5.5.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.5.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 5.5.3 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.5.4 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
- 5.6 中东及非洲市场不同产品类型呼叫中心需求市场分析
  - 5.6.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.6.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 5.6.3 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.6.4 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
- 5.7 南美洲市场不同产品类型呼叫中心需求市场分析
  - 5.7.1 不同产品类型呼叫中心销量占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.7.2 不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景预测(2018-2028年)
  - 5.7.3 不同产品类型呼叫中心销售额占比及未来变化趋势(2018-2028年)
  - 5.7.4 不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景预测(2018-2028年)
- 6 北美主要国家呼叫中心需求市场分析
  - 6.1 美国市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

6.2 加拿大市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2017-2028)

7 欧洲主要国家呼叫中心需求市场分析

7.1 德国市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

7.2 英国市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

7.3 法国市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

7.4 意大利市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

7.5 俄罗斯市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

8 亚太主要国家呼叫中心需求市场分析

8.1 韩国市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028)

8.2 日本市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028)

8.3 印度市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028)

8.4 东南亚市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028)

9 中东及非洲主要国家呼叫中心需求市场分析

9.1 沙特市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

9.2 阿联酋市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

9.3 埃及市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

9.4 尼日利亚市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

9.4 南非市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

10 南美洲主要国家呼叫中心需求市场分析

10.1 巴西市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

10.2 阿根廷市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

10.3 哥伦比亚市场呼叫中心需求量、销售额、增速及未来前景(2018-2028年)

11 全球主要地区呼叫中心销售价格变化趋势分析

11.1 北美市场各类呼叫中心销售价格变化趋势

- 11.1.1 云产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
- 11.1.2 本地产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
- 11.1.3 .....
- 11.2 欧洲市场各类呼叫中心销售价格变化趋势
  - 11.2.1 云产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.2.2 本地产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.2.3 .....
- 11.3 亚太市场各类呼叫中心销售价格变化趋势
  - 11.3.1 云产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.3.2 本地产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.3.3 .....
- 11.4 中东及非洲市场各类呼叫中心销售价格变化趋势
  - 11.4.1 云产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.4.2 本地产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.4.3 .....
- 11.5 南美洲市场各类呼叫中心销售价格变化趋势
  - 11.5.1 云产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.5.2 本地产品销售价格及变化趋势(2018-2028年)
  - 11.5.3 .....
- 12 呼叫中心行业产业链分析
  - 12.1 呼叫中心产业链全景图
  - 12.2 全球各地区呼叫中心产业链上游主要玩家
  - 12.3 全球各地区呼叫中心产业链下游主要客户
    - 12.3.1 北美地区呼叫中心主要下游客户名单、企业概述及联系方式



- 12.3.2 欧洲地区呼叫中心主要下游客户名单、企业概述及联系方式
- 12.3.3 亚太地区呼叫中心主要下游客户名单、企业概述及联系方式
- 12.3.4 中东及非洲地区呼叫中心主要下游客户名单、企业概述及联系方式
- 12.3.5 南美洲地区呼叫中心主要下游客户名单、企业概述及联系方式
- 12.4 呼叫中心行业周期及当前发展阶段分析
- 13 呼叫中心行业竞争格局
  - 13.1 全球呼叫中心行业竞争格局
    - 13.1.1 全球头部生产商呼叫中心销售额排名及市场份额(2022年)
    - 13.1.2 全球呼叫中心行业集中度分析：Top5 厂商市场份额(2022年)
  - 13.2 中国本土呼叫中心企业发展状况分析
    - 13.2.1 中国本土呼叫中心企业概览
    - 13.2.2 中国本土呼叫中心企业中国市场地位
- 14 呼叫中心行业发展环境分析
  - 14.1 经济环境分析
    - 14.1.1 全球经济环境分析
    - 14.1.2 中国经济环境分析
  - 14.2 市场环境分析
    - 14.2.1 全球呼叫中心供需分析
    - 14.2.2 中国呼叫中心供需分析
  - 14.3 社会环境分析
  - 14.4 技术环境分析
  - 14.5 呼叫中心产业相关政策分析
    - 14.5.1 全球呼叫中心行业相关政策
    - 14.5.2 中国呼叫中心产行业相关政策解读
- 15 全球与中国主要呼叫中心生产商分析

## 15.1 Teleperformance

15.1.1 Teleperformance 企业概况、销售区域、竞争优势

15.1.2 Teleperformance 产品规格、参数、特点

15.1.3 Teleperformance 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.1.4 企业最新动态

## 15.2 Convergys (Stream)

15.2.1 Convergys (Stream) 企业概况、销售区域、竞争优势

15.2.2 Convergys (Stream) 产品规格、参数、特点

15.2.3 Convergys (Stream) 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.2.4 企业最新动态

## 15.3 Sykes Enterprises Inc.

15.3.1 Sykes Enterprises Inc. 企业概况、销售区域、竞争优势

15.3.2 Sykes Enterprises Inc. 产品规格、参数、特点

15.3.3 Sykes Enterprises Inc. 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.3.4 企业最新动态

## 15.4 Transcom, Atento

15.4.1 Transcom, Atento 企业概况、销售区域、竞争优势

15.4.2 Transcom, Atento 产品规格、参数、特点

15.4.3 Transcom, Atento 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.4.4 企业最新动态

## 15.5 Comdata Group

15.5.1 Arvato 企业概况、销售区域、竞争优势

15.5.2 Arvato 产品规格、参数、特点

15.5.3 Arvato 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.5.4 企业最新动态

15.6 West Corporation

15.6.1 West Corporation 企业概况、销售区域、竞争优势

15.6.2 West Corporation 产品规格、参数、特点

15.6.3 West Corporation 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.6.4 企业最新动态

15.7 Acticall (Sitel)

15.7.1 Acticall (Sitel) 企业概况、销售区域、竞争优势

15.7.2 Acticall (Sitel) 产品规格、参数、特点

15.7.3 Acticall (Sitel) 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.7.4 企业最新动态

15.8 TeleTech Holdings Inc.

15.8.1 TeleTech Holdings Inc. 企业概况、销售区域、竞争优势

15.8.2 TeleTech Holdings Inc. 产品规格、参数、特点

15.8.3 TeleTech Holdings Inc. 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.8.4 企业最新动态

15.9 Comdata Group

15.9.1 Comdata Group 企业概况、销售区域、竞争优势

15.9.2 Comdata Group 产品规格、参数、特点

15.9.3 Comdata Group 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.9.4 企业最新动态

15.10 Serco

15.10.1 Serco 企业概况、销售区域、竞争优势

15.10.2 Serco 产品规格、参数、特点

15.10.3 Serco 呼叫中心销量、收入、价格及毛利率 (2018-2022年)

15.10.4 企业最新动态

15.11 Concentrix

16 呼叫中心市场进入机会分析

16.1 呼叫中心产业链上下游投资机会分析

16.2 呼叫中心区域市场进入机会分析

16.3 呼叫中心细分市场进入机会分析

16.4 呼叫中心行业进入壁垒分析

17 研究成果及结论

报告图表

图：@@@@产品图片

表：不同产品类型呼叫中心市场增长趋势(2018-2028)

图：产品介绍

图：产品介绍

图：产品介绍

表：用户市场结构

图：全球呼叫中心产能、增速、未来发展前景(2018-2028年)

表：全球呼叫中心产量、产能利用率(2018-2028年)

图：全球呼叫中心产量、产能利用率(2018-2028年)

表：全球主要地区呼叫中心产量(2018-2028年)

图：全球主要地区呼叫中心产量(2018-2028年)

图：中国呼叫中心产能、增速、未来发展前景(2018-2028年)

表：中国呼叫中心产量、产能利用率(2018-2028年)

图：中国呼叫中心产量、产能利用率(2018-2028年)

图：中国呼叫中心产量全球占比(2018-2022年)

图：全球呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：全球呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：全球呼叫中心均价走势(2018-2028年)

图：中国呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：中国呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：全球呼叫中心均价走势(2018-2028年)

图：中国呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：中国呼叫中心销售额全国占比(2018-2028年)

图：中国呼叫中心均价走势(2018-2028年)

图：不同应用领域呼叫中心销量占比(2018-2028年)

图：银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：卫生保健领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

表：不同应用领域呼叫中心销售额占比(2018-2028年)

图：不同应用领域呼叫中心销售额占比(2018-2028年)

图：银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：卫生保健领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

表：不同产品类型呼叫中心销量占比(2018-2028年)

图：不同产品类型呼叫中心销量占比(2018-2028年)

表：不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景(2018-2028年)

图：不同产品类型呼叫中心销量、增速、未来前景(2018-2028年)

表：不同产品类型呼叫中心销售额占比(2018-2028年)

图：不同产品类型呼叫中心销售额占比(2018-2028年)

表：不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景(2018-2028年)

图：不同产品类型呼叫中心销售额、增速、未来前景(2018-2028年)

表：全球不同应用领域呼叫中心销量占比(2018-2028年)

图：全球不同应用领域呼叫中心销量占比(2018-2028年)

图：全球银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：全球卫生保健领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

表：全球不同应用领域呼叫中心销售额占比(2018-2028年)

图：全球不同应用领域呼叫中心销售额占比(2018-2028年)

图：全球银行，金融服务和保险(BFSI)领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：全球卫生保健领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

表：北美市场不同应用领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：北美市场不同应用领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

表：北美市场不同应用领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：北美市场不同应用领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

表：欧洲市场不同应用领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：欧洲市场不同应用领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

表：欧洲市场不同应用领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：欧洲市场不同应用领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

表：亚太市场不同应用领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

图：亚太市场不同应用领域呼叫中心销量及增速(2018-2028年)

表：亚太市场不同应用领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

图：亚太市场不同应用领域呼叫中心销售额及增速(2018-2028年)

表：头部生产商呼叫中心销售额排名及市场份额(2022)

图：头部生产商呼叫中心销售额市场份额(2022)

图：Top5 厂商市场份额(2022)

图：中国头部本土生产商呼叫中心销售额占比(2022)

图：中国本土Top3 呼叫中心生产企业销售额及市场份额(2022)

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/baogao/20220808/281440.shtml>

在线订购 : [点击这里](#)