

# 中国呼叫中心市场运营分析及未来五年发展商机 研究报告

报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《中国呼叫中心市场运营分析及未来五年发展商机研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/zixun/220998220998.html>

报告价格：电子版: 7200元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

呼叫中心起源于20世纪70年代的美国，自产生之日起，呼叫中心经历了两次重大的革命性转变：一是从原始的热线呼入模式，转变为基于CATI技术的自动应答模式；二是基于传统TDM模式向IP模式的转变、以及传统语音通信向运用多媒体技术的转变等。经过30多年的发展，呼叫中心在发达国家已经发展成为一个与零售业、电信业、娱乐业、旅游业等并行的一大产业。在呼叫业务迅猛发展的进程中，形成了诸如美国Avaya公司、美国SITEL公司、美国SYKES公司、美国Convergys、法国Teleperformance公司、德国欧唯特信息系统（arvatosystems）、日本大宇宙（transcosmos）株式会社、韩国三星数据系统（SDS）公司、中国香港电讯盈科有限公司、菲律宾eTelecare公司等呼叫行业的巨头，引领着呼叫产业的发展。全球呼叫中心行业市场主要由三大部分组成，即外包服务、建设费用（包括软硬件、系统集成和服务）和咨询服务。其中外包服务的交易额最大，占到整个市场收入的2/3。

据统计：2010年全球呼叫中心行业收入总额为1950亿美元，当中欧洲和北美地区呼叫中心产业收入超过1610亿美元，占全球80%以上的市场份额。全球呼叫中心行业收入达到2420亿美元，收入同比增长7.1%，预计2020年全球呼叫中心行业收入将达到3700亿美元，行业规模年均增速超过6%。

### 报告目录：

#### 第一章 2014年全球呼叫中心市场概述

- （一）市场规模与增长
- （二）基本特点
- （三）主要国家与地区

- 1、美国
- 2、欧洲
- 3、日本
- 4、亚太（不含日本）

#### 第二章 中国呼叫中心市场概述

- （一）市场规模与增长
- （二）基本特点
- （三）市场结构分析
- （四）品牌市场份额分析

#### 第三章 市场影响因素分析

- （一）竞争格局
- （二）市场驱动力

(三) 阻碍因素

第四章 2014-2016年中国呼叫中心市场趋势分析

(一) 产品与技术

(二) 价格

(三) 渠道

(四) 服务

第五章 未来五年中国呼叫中心市场发展预测

(一) 未来五年中国呼叫中心市场规模预测

(二) 未来五年中国呼叫中心市场结构预测

1、产品结构

2、区域结构

3、垂直结构

4、平行结构

第六章 中国呼叫中心市场竞争分析

(一) 整体竞争格局

1、现有厂商间竞争

2、潜在进入者

(二) 重点厂商竞争策略分析

1、AVAYA

2、阿尔卡特朗讯

3、中国三大呼叫运营商

4、400呼叫中心

5、800呼叫中心

图表详见正文.....

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/zixun/220998220998.html>