

2018年中国呼叫中心行业分析报告- 市场运营态势与发展趋势研究

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2018年中国呼叫中心行业分析报告-市场运营态势与发展趋势研究》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/hulianwang/342696342696.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

呼叫中心是为了客户服务、市场营销、技术支持和其它的特定商业活动而接收和发出呼叫的一个实体。通俗而言，呼叫中心，就是在一个相对集中的场所，有一批服务营销人员组成的服务营销机构。呼叫中心通常会利用计算机通讯技术，处理来自企业顾客的电话垂询，尤其具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示功能，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。一个典型的以客户服务为主的呼叫中心可以兼具呼入与呼出功能，在处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务。对于任何一个企业来说，选择实施呼叫中心主要基于三个原因。其一，是期望能为其顾客提供更好的服务；其二，是为了减少和降低运营管理成本。其三，是为了在公司的整个营销环节中利用呼叫中心实现某些功能。

呼叫中心最早的应用是在几十年以前的民航业上，最初民航业为了为乘客提供更加方便的咨询服务，并且加强对乘客投诉建议的处理，而使用呼叫业务。自 1973 年罗克韦尔发明自动呼叫分配后，才真正意义上诞生了成型的呼叫中心，并且该服务技术逐渐在全球范围内得到迅速扩展并且被广泛接受，呼叫中心产业规模逐步扩大。

从呼叫中心的技术发展史来看，可以分成 4 个阶段。

第一阶段：第一代呼叫中心起源于上个世纪 50 年代的民航业热线电话。

呼叫中心在早期没有所谓的平台，就是透过公共网络的语音电话作单机操作，值机人员接听电话全凭个人的习惯和人工操作。客户端能否拨打进企业服务电话全凭运气。且企业端也没有任何有系统的呼叫量纪录可供管理分析。

第二阶段：第二代呼叫中心源自于数字信号处理技术和材料科学技术的进步。随着技术的进步，转接呼叫和应答等需求的增多，为了高效率地处理客户提出的具有普遍性的问题，节省人力资源，呼叫中心开始使用交互式语音应答（IVR）系统。这种技术的应用可以不需要人工座席介入，大部分常见问题的应答交由机器即“自动话务员”应答和处理。

第三阶段：第三代呼叫中心源自于计算机技术、网络技术、数据库技术的进步。

随着计算机电话集成（CTI）技术的发展，随着通信技术与计算机技术的结合，可以通过电话语音、计算机及网络获取的数据（如：客户信息等）进行集成和协同，可以大大增加服务的信息量、提高速度、拓展新型客户服务业务。

第四阶段：第四代呼叫中心源自于 Internet 技术、多媒体技术的进步，呼叫中心不仅支持多种接入方式，还采用先进的系统并配备大型数据库。用户可以通过电话、短信、传真、语音留言、互联网、电子邮件等方式接入呼叫中心系统，且随着网络及移动互联网技术的发展，新一代的呼叫中心同样支持以手机客户端、微博、微信等为代表的新兴媒介接入方式。呼叫中心能够迅速向客户提供信息和服务，并以现代通讯和计算机技术高效地完成企业的营运目标。

呼叫中心简单分类

资料来源：观研天下数据中心整理（FSW）

观研天下发布的《2018年中国呼叫中心行业分析报告-市场运营态势与发展趋势研究》内容严谨、数据翔实，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动向、市场前景、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。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

【报告大纲】

第一章 2016-2018年中国呼叫中心行业发展概述

第一节 呼叫中心行业发展情况概述

- 一、呼叫中心行业相关定义
- 二、呼叫中心行业基本情况介绍
- 三、呼叫中心行业发展特点分析
- 第二节 中国呼叫中心行业上下游产业链分析
 - 一、产业链模型原理介绍
 - 二、呼叫中心行业产业链条分析
 - 三、中国呼叫中心行业产业链环节分析
 - 1、上游产业
 - 2、下游产业
- 第三节 中国呼叫中心行业生命周期分析
 - 一、呼叫中心行业生命周期理论概述
 - 二、呼叫中心行业所属的生命周期分析
- 第四节 呼叫中心行业经济指标分析
 - 一、呼叫中心行业的赢利性分析
 - 二、呼叫中心行业的经济周期分析
 - 三、呼叫中心行业附加值的提升空间分析
- 第五节 中国呼叫中心行业进入壁垒分析
 - 一、呼叫中心行业资金壁垒分析
 - 二、呼叫中心行业技术壁垒分析
 - 三、呼叫中心行业人才壁垒分析
 - 四、呼叫中心行业品牌壁垒分析
 - 五、呼叫中心行业其他壁垒分析

第二章 2016-2018年全球呼叫中心行业市场发展现状分析

- 第一节 全球呼叫中心行业发展历程回顾
- 第二节 全球呼叫中心行业市场区域分布情况
- 第三节 亚洲呼叫中心行业地区市场分析
 - 一、亚洲呼叫中心行业市场现状分析
 - 二、亚洲呼叫中心行业市场规模与市场需求分析
 - 三、亚洲呼叫中心行业市场前景分析
- 第四节 北美呼叫中心行业地区市场分析
 - 一、北美呼叫中心行业市场现状分析
 - 二、北美呼叫中心行业市场规模与市场需求分析
 - 三、北美呼叫中心行业市场前景分析
- 第五节 欧盟呼叫中心行业地区市场分析

- 一、欧盟呼叫中心行业市场现状分析
- 二、欧盟呼叫中心行业市场规模与市场需求分析
- 三、欧盟呼叫中心行业市场前景分析
- 第六节 2018-2024年世界呼叫中心行业分布走势预测
- 第七节 2018-2024年全球呼叫中心行业市场规模预测

第三章 中国呼叫中心产业发展环境分析

第一节 我国宏观经济环境分析

- 一、中国GDP增长情况分析
- 二、工业经济发展形势分析
- 三、社会固定资产投资分析
- 四、全社会消费品呼叫中心总额
- 五、城乡居民收入增长分析
- 六、居民消费价格变化分析
- 七、对外贸易发展形势分析

第二节 中国呼叫中心行业政策环境分析

- 一、行业监管体制现状
- 二、行业主要政策法规

第三节 中国呼叫中心产业社会环境发展分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、生态环境分析
- 五、消费观念分析

第四章 中国呼叫中心行业运行情况

第一节 中国呼叫中心行业发展状况情况介绍

- 一、行业发展历程回顾
- 二、行业创新情况分析
- 三、行业发展特点分析

第二节 中国呼叫中心行业市场规模分析

第三节 中国呼叫中心行业供应情况分析

第四节 中国呼叫中心行业需求情况分析

第五节 中国呼叫中心行业供需平衡分析

第六节 中国呼叫中心行业发展趋势分析

第五章 中国呼叫中心所属行业运行数据监测

第一节 中国呼叫中心所属行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、行业资产规模分析

第二节 中国呼叫中心所属行业产销与费用分析

一、流动资产

二、销售收入分析

三、负债分析

四、利润规模分析

五、产值分析

第三节 中国呼叫中心所属行业财务指标分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

四、行业发展能力分析

第六章 2016-2018年中国呼叫中心市场格局分析

第一节 中国呼叫中心行业竞争现状分析

一、中国呼叫中心行业竞争情况分析

二、中国呼叫中心行业主要品牌分析

第二节 中国呼叫中心行业集中度分析

一、中国呼叫中心行业市场集中度分析

二、中国呼叫中心行业企业集中度分析

第三节 中国呼叫中心行业存在的问题

第四节 中国呼叫中心行业解决问题的策略分析

第五节 中国呼叫中心行业竞争力分析

一、生产要素

二、需求条件

三、支援与相关产业

四、企业战略、结构与竞争状态

五、政府的作用

第七章 2016-2018年中国呼叫中心行业需求特点与价格走势分析

第一节 中国呼叫中心行业消费特点

第二节 中国呼叫中心行业消费偏好分析

- 一、需求偏好
- 二、价格偏好
- 三、品牌偏好
- 四、其他偏好

第三节 呼叫中心行业成本分析

第四节 呼叫中心行业价格影响因素分析

- 一、供需因素
- 二、成本因素
- 三、渠道因素
- 四、其他因素

第五节 中国呼叫中心行业价格现状分析

第六节 中国呼叫中心行业平均价格走势预测

- 一、中国呼叫中心行业价格影响因素
- 二、中国呼叫中心行业平均价格走势预测
- 三、中国呼叫中心行业平均价格增速预测

第八章 2016-2018年中国呼叫中心行业区域市场现状分析

第一节 中国呼叫中心行业区域市场规模分布

第二节 中国华东地呼叫中心市场分析

- 一、华东地区概述
- 二、华东地区经济环境分析
- 三、华东地区呼叫中心市场规模分析
- 四、华东地区呼叫中心市场规模预测

第三节 华中地区市场分析

- 一、华中地区概述
- 二、华中地区经济环境分析
- 三、华中地区呼叫中心市场规模分析
- 四、华中地区呼叫中心市场规模预测

第四节 华南地区市场分析

- 一、华南地区概述
- 二、华南地区经济环境分析
- 三、华南地区呼叫中心市场规模分析

第九章 2016-2018年中国呼叫中心行业竞争情况

第一节 中国呼叫中心行业竞争结构分析（波特五力模型）

- 一、现有企业间竞争
- 二、潜在进入者分析
- 三、替代品威胁分析
- 四、供应商议价能力
- 五、客户议价能力

第二节 中国呼叫中心行业SWOT分析

- 一、行业优势分析
- 二、行业劣势分析
- 三、行业机会分析
- 四、行业威胁分析

第三节 中国呼叫中心行业竞争环境分析（PEST）

- 一、政策环境
- 二、经济环境
- 三、社会环境
- 四、技术环境

第十章 呼叫中心行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
 - 1、主要经济指标情况
 - 2、企业盈利能力分析
 - 3、企业偿债能力分析
 - 4、企业运营能力分析
 - 5、企业成长能力分析
- 四、公司优劣势分析

第二节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营产品
- 三、运营情况
 - 1、主要经济指标情况
 - 2、企业盈利能力分析
 - 3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第三节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第四节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第五节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第一节中国呼叫中心行业未来发展前景分析

- 一、呼叫中心行业国内投资环境分析
- 二、中国呼叫中心行业市场机会分析
- 三、中国呼叫中心行业投资增速预测

第二节中国呼叫中心行业未来发展趋势预测

第三节中国呼叫中心行业市场发展预测

- 一、中国呼叫中心行业市场规模预测
- 二、中国呼叫中心行业市场规模增速预测
- 三、中国呼叫中心行业产值规模预测
- 四、中国呼叫中心行业产值增速预测
- 五、中国呼叫中心行业供需情况预测

第四节中国呼叫中心行业盈利走势预测

- 一、中国呼叫中心行业毛利润同比增速预测
- 二、中国呼叫中心行业利润总额同比增速预测

第十二章 2018-2024年中国呼叫中心行业投资风险与营销分析

第一节 呼叫中心行业投资风险分析

- 一、呼叫中心行业政策风险分析
- 二、呼叫中心行业技术风险分析
- 三、呼叫中心行业竞争风险分析
- 四、呼叫中心行业其他风险分析

第二节 呼叫中心行业企业经营发展分析及建议

- 一、呼叫中心行业经营模式
- 二、呼叫中心行业销售模式
- 三、呼叫中心行业创新方向

第三节 呼叫中心行业应对策略

- 一、把握国家投资的契机
- 二、竞争性战略联盟的实施
- 三、企业自身应对策略

第十三章2018-2024年中国呼叫中心行业发展策略及投资建议

第一节 中国呼叫中心行业品牌战略分析

- 一、呼叫中心企业品牌的重要性
- 二、呼叫中心企业实施品牌战略的意义
- 三、呼叫中心企业品牌的现状分析

四、呼叫中心企业的品牌战略

五、呼叫中心品牌战略管理的策略

第二节中国呼叫中心行业市场重点客户战略实施

一、实施重点客户战略的必要性

二、合理确立重点客户

三、对重点客户的营销策略

四、强化重点客户的管理

五、实施重点客户战略要重点解决的问题

第三节 中国呼叫中心行业战略综合规划分析

一、战略综合规划

二、技术开发战略

三、业务组合战略

四、区域战略规划

五、产业战略规划

六、营销品牌战略

七、竞争战略规划

第十四章 2018-2024年中国呼叫中心行业发展策略及投资建议

第一节中国呼叫中心行业产品策略分析

一、服务产品开发策略

二、市场细分策略

三、目标市场的选择

第二节 中国呼叫中心行业定价策略分析

第三节中国呼叫中心行业营销渠道策略

一、呼叫中心行业渠道选择策略

二、呼叫中心行业营销策略

第四节中国呼叫中心行业价格策略

第五节 观研天下行业分析师投资建议

一、中国呼叫中心行业重点投资区域分析

二、中国呼叫中心行业重点投资产品分析

图表详见正文