

2018年中国呼叫中心应用软件行业市场分析报告- 行业深度分析与投资前景研究

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年中国呼叫中心应用软件行业市场分析报告-行业深度分析与投资前景研究》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/ruanjian/328767328767.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

主要产品细分行业情况

(1) 行业基本情况

呼叫中心应用软件，主要是指运营、管理呼叫中心业务，提供相关应用能力的软件解决方案，一般包括客户管理、运营管理、现场管理、系统管理、人员管理、电话营销、质量管理、多媒体渠道管理、数据统计、数据分析及其他行业化应用等软件。现阶段呼叫中心系统涉及到计算机技术、计算机电话集成技术（CTI）、网络技术、多媒体技术、自然语言处理技术等相关技术的融合，同时与客户关系管理（CRM）、商业智能（BI）、企业资源管理（ERP）、人力资源管理（HR）等相关企业信息化应用系统形成越来越多的交叉应用与集成。呼叫中心系统已经成为以CTI技术为核心、通过多种技术手段提供客户服务、营销、咨询、电子商务等多项业务服务的综合平台。

随着在国内的广泛应用以及相关技术日趋成熟，目前企业建设呼叫中心系统的关注点已经从重视呼叫中心硬件设备配置转变为重视呼叫中心应用软件能力（包括应用软件自动化、智能化、延展性以及与企业后端业务系统的协同等）。

目前，呼叫中心运营越来越注重效率的提升、成本的控制和流程的合理化，所以专业现场管理调度、人力资源管理、质量管理、效率评估等呼叫中心运营管理软件越来越受到重视并得到大量部署。与此同时，呼叫中心系统通过与企业后端业务系统之间有效的协同运作，才能够更好解决企业面临的服务和业务问题，因此呼叫中心应用软件与企业后端业务系统之间的业务协同、流程对接、数据共享及分析挖掘等工作成为了现阶段呼叫中心业务能力提升的重点。

(2) 呼叫中心系统市场情况

呼叫中心系统整体情况

近年来，我国呼叫中心系统市场保持稳定增长。2010年至2016年，我国呼叫中心座席总数的年复合增长率为19.78%，呼叫中心系统市场规模的年复合增长率为22.11%。截至2016年底，我国呼叫中心座席总数达到130.6万席，较上年增长17.5%；呼叫中心系统市场规模达到137.2亿元，较上年增长18.7%。

图：2010-2016年呼叫中心系统市场座席及坐席数量 呼叫中心应用软件市场规模

2010年至2016年，我国呼叫中心应用软件市场规模的年复合增长率为22.11%，增长势头良好。截至2016年末，我国呼叫中心应用软件市场规模约72.58亿元，同比增长25.92%。预计未来我国呼叫中心应用软件市场仍将保持增长势头，预计到2019年市场规模将达到131.11亿元，是2016年市场规模的1.81倍。

图：2010-2019年呼叫中心应用软件

呼叫中心应用软件市场的行业需求情况

我国呼叫中心应用软件最早应用于电信行业，后逐渐被越来越多的企业和用户所接受

，其市场需求呈现出多样化，行业应用除了电信、金融、电力等发展较为成熟的行业外，也逐渐向电子商务、零售、政府等公共事业、IT、制造业等延伸。2016年，我国呼叫中心应用软件市场规模达到72.58亿元，具体行业结构情况如下：

图：2016年中国呼叫中心应用软件市场行业结构 随着呼叫中心逐渐被零售、服务等众多行业接受和认可，呼叫中心应用软件的市场范围越来越广，市场空间不断扩大。

（3）云客服的概况

随着云计算的普及，云服务模式呼叫中心凭借快速应用、付费灵活、按需取用等特点得到快速发展，我国云服务模式呼叫中心市场保持高速增长势头。截至2016年，我国云服务模式呼叫中心座席数量 and 市场规模分别达到41.1万席和12.2亿元，同比增长43.4%和30.1%，显示了强劲的发展势头。预计到2019年，我国云服务模式呼叫中心的座席数量 and 市场规模将分别达到106.2万席和32.7亿元，预计2016年至2019年的年复合增长率分别为37.24%和38.91%。

图：2010-2019年云客服市场规模及坐席数量

数据来源：公开数据整理（GYWW）

我国高速增长的经济为呼叫中心应用软件行业提供了广阔的市场空间，随着人民生活水平的不断提高，行业需求量激增，行业利润水平不断提高。但同时，随着行业内企业数量的增加，业内竞争逐渐加剧，行业内优秀的企业越来越重视市场的研究，特别是企业发展环境和需求趋势变化的研究。

观研天下发布的《2018年中国呼叫中心应用软件行业市场分析报告-行业深度分析与投资前景研究》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呼叫中心应用软件交易所等，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 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业发展概述第一节 呼叫中心应用软件行业发展情况概述一、呼叫中心应用软件行业相关定义二、呼叫中心应用软件行业基本情况介绍三、呼叫中心应用软件行业发展特点分析第二节中国呼叫中心应用软件行业上下游产业链分析一、产业链模型原理介绍二、呼叫中心应用软件行业产业链条分析三、中国呼叫中心应用软件行业产业链环节分析1、上游产业2、下游产业第三节 中国呼叫中心应用软件行业生命周期分析一、呼叫中心应用软件行业生命周期理论概述二、呼叫中心应用软件行业所属的生命周期分析第四节 呼叫中心应用软件行业经济指标分析一、呼叫中心应用软件行业的赢利性分析二、呼叫中心应用软件行业的经济周期分析三、呼叫中心应用软件行业附加值的提升空间分析第五节 中国呼叫中心应用软件行业进入壁垒分析一、呼叫中心应用软件行业资金壁垒分析二、呼叫中心应用软件行业技术壁垒分析三、呼叫中心应用软件行业人才壁垒分析四、呼叫中心应用软件行业品牌壁垒分析五、呼叫中心应用软件行业其他壁垒分析

第二章 2015-2017年全球呼叫中心应用软件行业市场发展现状分析第一节 全球呼叫中心应用软件行业发展历程回顾第二节全球呼叫中心应用软件行业市场区域分布情况第三节 亚洲呼叫中心应用软件行业地区市场分析一、亚洲呼叫中心应用软件行业市场现状分析二、亚洲呼叫中心应用软件行业市场规模与市场需求分析三、亚洲呼叫中心应用软件行业市场前景分析第四节 北美呼叫中心应用软件行业地区市场分析一、北美呼叫中心应用软件行业市场现状分析二、北美呼叫中心应用软件行业市场规模与市场需求分析三、北美呼叫中心应用软件行业市场前景分析第五节 欧盟呼叫中心应用软件行业地区市场分析一、欧盟呼叫中心应用软件行业市场现状分析二、欧盟呼叫中心应用软件行业市场规模与市场需求分析三、欧盟呼叫中心应用软件行业市场前景分析第六节2018-2024年世界呼叫中心应用软件行业分布走势预测第七节 2018-2024年全球呼叫中心应用软件行业市场规模预测

第三章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件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应用软件总额五、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 中国呼叫中心应用软件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 中国呼叫中心应用软件产业社会环境发展分析一、人口环境分析二、呼叫中心应用软件环境分析三、文化环境分析四、生态环境分析五、消费观念分析

第四章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业运行情况第一节 中国呼叫中心应用软件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 中国呼叫中心应用软件行业市场规模分析第三节 中国呼叫中心应用软件行业供应情况分析第四节 中国呼叫中心应用软件行业需求情况分析第五节 中国呼叫中心应用软件行业供需平衡分析第六节 中国呼叫中心应用软件行业发展趋势分析

第五章 中国呼叫中心应用软件所属行业运行数据监测第一节 中国呼叫中心应用软件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 中国呼叫中心应用软件所属行业产销与费用分析一、产成品分析二、销售收入分析三、负债分析四、利润规模分析五、产值分析六、销售成本分析七、销售费用分析八、管理费用分析九、财务费用分析十、其他运营数据分析第三节 中国呼叫中心应用软件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 2015-2017年中国呼叫中心应用软件市场格局分析第一节 中国呼叫中心应用软件行业竞争现状分析一、中国呼叫中心应用软件行业竞争情况分析二、中国呼叫中心应用软件行业主要品牌分析第二节 中国呼叫中心应用软件行业集中度分析一、中国呼叫中心应用软件行业市场集中度分析二、中国呼叫中心应用软件行业企业集中度分析第三节 中国呼叫中心应用软件行业存在的问题第四节 中国呼叫中心应用软件行业解决问题的策略分析第五节 中国呼叫中心应用软件行业竞争力分析一、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 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业需求特点与价格走势分析第一节 中国呼叫中心应用软件行业消费特点第二节 中国呼叫中心应用软件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 呼叫中心应用软件行业成本分析第四节 呼叫中心应用软件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 中国呼叫中心应用软件行业价格现状分析第六节 中国呼叫中心应用软件行业平均价格走势预测一、中国呼叫中心应用软件行业价格影响因素二、中国呼叫中心应用软件行业平均价格走势预测三、中国呼叫中心应用软件行业平均价格增速预测

第八章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业区域市场现状分析第一节 中国呼叫中心应用软件行业区域市场规模分布第二节 中国华东地呼叫中心应用软件市场分析一、华东地区概述二、华东地区经济环境分析三、华东地区呼叫中心应用软件市场规模分析四、华东地区呼叫中心应用软件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、华中地区呼叫中心应用软件市场规模分析四、华中地区呼叫中心应用软件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、华南地区呼叫中心应用软件市场规模分析四、华南地区呼叫中心应用软件市场规模预测

第九章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业竞争情况第一节 中国呼叫中心应用软件行业竞争结构分析（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 中国呼叫中心应用软件行业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 中国呼叫中心应用软件行业竞争环境分析（PEST）一、政策环境二、经济环境三、社会环境四、技术环境

第十章 呼叫中心应用软件行业重点生产企业分析（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、公司优劣势分析第六节 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

第十一章2018-2024年中国呼叫中心应用软件行业发展前景分析与预测第一节中国呼叫中心应用软件行业未来发展前景分析一、呼叫中心应用软件行业国内投资环境分析二、中国呼叫中心应用软件行业市场机会分析三、中国呼叫中心应用软件行业投资增速预测第二节中国呼叫中心应用软件行业未来发展趋势预测第三节中国呼叫中心应用软件行业市场发展预测一、中国呼叫中心应用软件行业市场规模预测二、中国呼叫中心应用软件行业市场规模增速预测三、中国呼叫中心应用软件行业产值规模预测四、中国呼叫中心应用软件行业产值增速预测五、中国呼叫中心应用软件行业供需情况预测第四节中国呼叫中心应用软件行业盈利走势预测一、中国呼叫中心应用软件行业毛利润同比增速预测二、中国呼叫中心应用软件行业利润总额同比增速预测

第十二章 2018-2024年中国呼叫中心应用软件行业投资风险与营销分析第一节 呼叫中心应用软件行业投资风险分析一、呼叫中心应用软件行业政策风险分析二、呼叫中心应用软件行业技术风险分析三、呼叫中心应用软件行业竞争风险四、呼叫中心应用软件行业其他风险分析第二节 呼叫中心应用软件行业企业经营发展分析及建议一、呼叫中心应用软件行业经营模式二、呼叫中心应用软件行业销售模式三、呼叫中心应用软件行业创新方向第三节 呼叫中心应用软件行业应对策略一、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年中国呼叫中心应用软件行业发展策略及投资建议第一节 中国呼叫中心应用软件行业品牌战略分析一、呼叫中心应用软件企业品牌的重要性二、呼叫中心应用软件企业实施品牌战略的意义三、呼叫中心应用软件企业品牌的现状分析四、呼叫中心应用软件企业的品牌战略五、呼叫中心应用软件品牌战略管理的策略第二节中国呼叫中心应用软件行业市场的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 中国呼叫中心应用软件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年中国呼叫中心应用软件行业发展策略及投资建议第一节中国呼叫中心应用软件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 中国呼叫中心应用软件行业定价策略分析第二节中国呼叫中心应用软件行业营销渠道策略一、呼叫中心应用软件行业渠道选择策略二、呼叫中心应用软件行业营销策略第三节中国呼叫中心应用软件行业价格策略第四节 观研天下行业分析师投资建议一、中国呼叫中心应用软件行业重点投资区域分析二、中国呼叫中心应用软件行业重点投资产品分析
图表详见正文

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/328767328767.html>