

# 2017-2022年中国呼叫中心产业运营现状及十三五 竞争战略分析报告

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《2017-2022年中国呼叫中心产业运营现状及十三五竞争战略分析报告》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/hulianwang/259988259988.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

中国报告网发布的《2017-2022年中国呼叫中心产业运营现状及十三五竞争战略分析报告》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。

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。

报告目录：

### 第一章呼叫中心概述

#### 1.1呼叫中心的概念

##### 1.1.1呼叫中心的基本定义

##### 1.1.2呼叫中心的系统组成

##### 1.1.3呼叫中心相关名词解析

#### 1.2呼叫中心的分类和形态概述

##### 1.2.1呼叫中心的分类情况

##### 1.2.2呼叫中心的主要形态

##### 1.2.3各类呼叫中心的优劣势分析

##### 1.2.4呼叫中心的新业务分类

#### 1.3呼叫中心的发展进程

##### 1.3.1产业发展历史

##### 1.3.2业务发展进程

##### 1.3.3技术发展进程

### 第二章2014-2016年国际呼叫中心产业分析

#### 2.1全球呼叫中心市场概况

##### 2.1.1全球呼叫中心市场的基本格局

##### 2.1.2全球外包呼叫中心发展特征

##### 2.1.3国际呼叫中心人力资源管理现状

##### 2.1.4国际呼叫中心市场的营销趋势分析

## 2.1.5国际托管呼叫中心市场前景分析

## 2.2北美

### 2.2.1北美呼叫中心产业基本发展情况

### 2.2.2美国呼叫中心行业的政策动向

### 2.2.3北美地区托管呼叫中心市场发展状况

### 2.2.4美国呼叫中心市场发展新模式分析

### 2.2.5美国呼叫中心企业发展动态

## 2.3欧洲

### 2.3.1欧洲呼叫中心产业基本发展情况

### 2.3.2英国呼叫中心产业发展状况

### 2.3.3俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势

### 2.3.4欧洲呼叫中心外包市场发展展望

## 2.4印度

### 2.4.1印度呼叫中心产业发展概况

### 2.4.2呼叫中心的行业分布及业务功能

### 2.4.3印度呼叫中心产业的成功因素

### 2.4.42016年印度呼叫中心企业发展动态

### 2.4.5印度呼叫中心产业未来发展形势

### 2.4.6电信运营商在印度呼叫中心的地位解析

## 2.5菲律宾

### 2.5.1菲律宾呼叫中心产业发展现状综析

### 2.5.2菲律宾呼叫中心市场规模分析

### 2.5.3菲律宾呼叫中心市场竞争优势

### 2.5.4菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著

## 2.6其他地区

### 2.6.1日本

### 2.6.2土耳其

### 2.6.3中国香港

## 第三章2014-2016年中国呼叫中心产业的发展环境

### 3.1政策环境

#### 3.1.1企业呼叫中心的办理条件

#### 3.1.2企业呼叫中心的申请材料

#### 3.1.3呼叫中心的相关政策法规

#### 3.1.4呼叫中心的标准体系分析

#### 3.1.5呼叫中心的标准体系分析

### 3.1.6汽车呼叫中心DCC运营标准体系

## 3.2经济环境

### 3.2.1中国国民经济发展现状

### 3.2.2呼叫中心对国民经济的影响剖析

### 3.2.3呼叫中心对地方经济发展的助推

### 3.2.4呼叫中心相关行业经济运行情况

## 3.3社会环境

### 3.3.1呼叫中心的社会效益分析

### 3.3.2呼叫中心的人力资源需求形势

### 3.3.3社会分工对呼叫中心的影响透析

## 3.4技术环境

### 3.4.1技术水平及重点

### 3.4.2技术驱动因素分析

### 3.4.3管理与应用技术环境

### 3.4.4系统性能指标分析

### 3.4.5技术应用分析

### 3.4.6技术发展趋势分析

## 第四章2014-2016年中国呼叫中心产业分析

### 4.1中国呼叫中心产业发展综况

#### 4.1.1呼叫中心产业的运行阶段分析

#### 4.1.2中国呼叫中心产业规模增长态势

#### 4.1.3呼叫中心产业发展的变化透析

#### 4.1.4呼叫中心的市场竞争日趋激烈

#### 4.1.5呼叫中心产业的区域分布特点

#### 4.1.6国内外呼叫中心产业的比较剖析

### 4.22014-2016年中国呼叫中心产业的发展

#### 4.2.12016年呼叫中心产业发展状况

#### 4.2.22016年呼叫中心产业发展态势

#### 4.2.32016年呼叫中心产业发展态势

### 4.32014-2016年呼叫中心产业区域市场发展状况

#### 4.3.1上海市

#### 4.3.2成都市

#### 4.3.3南通市

#### 4.3.4合肥市

#### 4.3.5贵阳市

#### 4.4中国呼叫中心的应用分析

##### 4.4.1主要应用领域

##### 4.4.2核心应用行业

##### 4.4.3应用案例综述

##### 4.4.4应用趋势分析

#### 4.5企业呼叫中心的发展分析

##### 4.5.1呼叫中心给企业带来的效益剖析

##### 4.5.2企业呼叫中心的发展特点简析

##### 4.5.3中小企业呼叫中心的建设需求

##### 4.5.4企业呼叫中心的选择分析

##### 4.5.5企业呼叫中心竞争力的提升战略

#### 4.6中国呼叫中心产业的问题及对策

##### 4.6.1中国呼叫中心产业链发展不完善

##### 4.6.2呼叫中心运营中的主要问题

##### 4.6.3提升呼叫中心服务质量的策略

#### 第五章2014-2016年呼叫中心系统及产品分析

##### 5.12014-2016年呼叫中心系统行业发展概述

###### 5.1.1呼叫中心系统的构成状况

###### 5.1.2呼叫中心系统建设成本比较

###### 5.1.3呼叫中心系统市场发展因素

##### 5.22014-2016年呼叫中心整体解决方案分析

###### 5.2.1基于传统PBX的呼叫中心

###### 5.2.2基于微机和语音板卡的呼叫中心

###### 5.2.3基于IP技术的一体化呼叫中心

###### 5.2.4不同解决方案优劣势比较

##### 5.3交互式语音应答（IVR）发展分析

###### 5.3.1中国语音技术主要提供商

###### 5.3.2中国智能语音技术市场格局

###### 5.3.3中国IVR市场发展概况

###### 5.3.4中国IVR经济效益分析

###### 5.3.5中国IVR技术发展综述

###### 5.3.6全球IVR市场发展形势

###### 5.3.7中国IVR未来发展展望

##### 5.4人力资源管理系统（CRM）市场分析

###### 5.4.12016年全球CRM市场规模

#### 5.4.22016年全球CRM市场分析

#### 5.4.32016年中国CRM市场现状

#### 5.4.42016年中国CRM市场动态

#### 5.4.5中国CRM市场的发展特点

#### 5.4.6云时代CRM行业的发展形势

#### 5.5其他产品介绍

##### 5.5.1用户电话交换机

##### 5.5.2计算机电话集成（CTI）中间件

##### 5.5.3自动呼叫分配器（ACD）

##### 5.5.4外拨系统

##### 5.5.5数据库服务器

### 第六章2014-2016年自建类呼叫中心市场分析

#### 6.1电信业呼叫中心

##### 6.1.1发展变迁

##### 6.1.2市场概况

##### 6.1.3发展动态

##### 6.1.1运营思路

##### 6.1.4发展方向

#### 6.2金融业呼叫中心

##### 6.1.2发展阶段

##### 6.1.3市场概况

##### 6.2.1细分市场

##### 6.1.4存在的问题

##### 6.2.2趋势预测

#### 6.3政府及公共事业呼叫中心

##### 6.1.5发展意义

##### 6.1.6市场概况

##### 6.3.1发展动态

##### 6.3.2面临的挑战

##### 6.1.7发展对策

#### 6.4物流业呼叫中心

##### 6.4.1行业需求

##### 6.4.2市场概况

##### 6.4.3营运策略

##### 6.4.4趋势预测

## 6.5 电子商务业呼叫中心

### 6.5.1 发展意义

### 6.5.2 市场概况

### 6.5.3 建设策略

### 6.5.4 趋势预测

## 6.6 电视购物行业

### 6.6.1 行业需求

### 6.6.2 主要特点

### 6.6.3 发展动态

## 6.7 其他行业

### 6.1.8 房地产业

### 6.7.1 制造业

### 6.1.9 高尔夫行业

## 第七章 2014-2016年外包呼叫中心市场分析

### 7.1 2014-2016年服务外包产业发展概况

#### 7.1.1 服务外包的基本概述

#### 7.1.2 全球服务外包产业市场现状

#### 7.1.3 中国服务外包行业市场规模

#### 7.1.4 中国服务外包产业分布结构

#### 7.1.5 中国服务外包产业区域布局

#### 7.1.6 中国服务外包产业前景展望

### 7.2 2014-2016年外包呼叫中心市场发展综述

#### 7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况

#### 7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素

#### 7.2.3 外包呼叫中心市场抑制因素

#### 7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征

#### 7.2.5 呼叫中心外包企业特征分析

### 7.3 2014-2016年外包呼叫中心的商业模式透析

#### 7.3.1 呼叫中心外包发展的动因

#### 7.3.2 外包呼叫中心的业务模式

#### 7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析

#### 7.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析

#### 7.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析

### 7.4 2014-2016年外包呼叫中心的市场竞争形势

#### 7.4.1 供应商的力量

#### 7.4.2买方的力量

#### 7.4.3现有竞争者之间的竞争

#### 7.4.4潜在的行业新进入者

#### 7.4.5替代品的竞争

### 7.5外包呼叫中心产业的问题及对策

#### 7.5.1外包呼叫中心市场发展的的问题

#### 7.5.2外包呼叫中心存在的主要不足

#### 7.5.3外包呼叫中心面临的挑战及发展建议

#### 7.5.4外包呼叫中心的运营策略探讨

#### 7.5.5呼叫中心外包商的市场挖掘对策

## 第八章2014-2016年托管型呼叫中心市场分析

### 8.12014-2016年托管型呼叫中心市场概况

#### 8.1.1托管呼叫中心的一般适用对象

#### 8.1.2托管型呼叫中心发展的环境分析

#### 8.1.3中国托管型呼叫中心市场发展特征

#### 8.1.4中国托管型呼叫中心的服务标准分析

### 8.2托管型呼叫中心系统的体系结构设计

#### 8.2.1总体设计原则

#### 8.2.2接入层体系结构

#### 8.2.3流程控制层体系结构

#### 8.2.4业务处理层体系结构

#### 8.2.5资源层体系结构

### 8.3托管型呼叫中心存在的问题及对策

#### 8.3.1托管型呼叫中心面临的主要问题

#### 8.3.2企业对托管型呼叫中心存在的四大误区

#### 8.3.3中国托管型呼叫中心必需的三大特质

#### 8.3.4托管型呼叫中心的投资策略探索

#### 8.3.5托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究

### 8.4托管型呼叫中心趋势预测展望

#### 8.4.1托管型呼叫中心发展趋势透析

#### 8.4.2托管型呼叫中心未来发展潜力分析

#### 8.4.3托管型呼叫中心市场需求形势分析

## 第九章2014-2016年云呼叫中心市场分析

### 9.12014-2016年云计算产业相关概述

#### 9.1.1云计算的定义及发展进程

- 9.1.2国际云计算产业发展概况
- 9.1.3中国云计算产业发展现状
- 9.1.4中国云计算产业发展态势剖析
- 9.1.5云计算产业面临的问题及发展建议
- 9.1.6中国云计算产业的发展趋势预测
- 9.22014-2016年云呼叫中心产业发展分析
  - 9.2.1云呼叫中心的发展优势剖析
  - 9.2.2云计算模式下呼叫中心的发展革新
  - 9.2.3我国云呼叫中心市场运行特征
  - 9.2.4云呼叫中心市场企业需求旺盛
  - 9.2.5云计算推动呼叫中心市场调整
  - 9.2.6公有云计算呼叫中心运营分析
- 9.32014-2016年云呼叫中心的市場应用分析
  - 9.3.1在保险行业的应用状况
  - 9.3.2在金融行业的应用状况
  - 9.3.3在教育产业的应用状况
  - 9.3.4在旅游电商领域的应用
  - 9.3.5在建筑装饰行业的应用
- 9.4云呼叫中心市场趋势预测展望
  - 9.4.1云呼叫中心市场本土企业面临良机
  - 9.4.2云呼叫中心市场趋势预测光明
  - 9.4.3云呼叫中心市场投资预测
- 第十章2014-2016年呼叫中心产业园区建设状况
  - 10.1中国呼叫中心产业园区综述
    - 10.1.1呼叫中心产业园区的发展背景
    - 10.1.2呼叫中心产业园区的基本状况
    - 10.1.3呼叫中心产业园区的主要特征
    - 10.1.4呼叫中心产业园区SWOT分析
    - 10.1.5呼叫中心产业园区的发展建议
  - 10.22014-2016年中国呼叫中心产业园区建设动态
    - 10.2.12016年中国呼叫中心产业园区建设动态
    - 10.2.22016年中国呼叫中心产业园区建设动态
    - 10.2.32016年中国呼叫中心产业园区建设动态
  - 10.3建立呼叫中心专业园区的规划
    - 10.3.1建立专业园区的重要意义

10.3.2战略与发展规划

10.3.3环境与政策规划

10.3.4人力资源规划

10.4山东呼叫中心（潍坊）基地

10.4.1基地简介

10.4.2基地建设规模

10.4.3基地建设布局

10.4.4基地服务提供

10.4.5基地优惠政策

10.4.6基地发展动态

10.5上海市呼叫中心产业基地

10.5.1基地简介

10.5.2基地发展现状

10.5.3基地发展规划

10.5.4基地发展优势

10.5.5基地优惠政策

10.5.6基地入驻企业

10.6北京呼叫中心产业基地

10.6.1基地简介

10.6.2基地发展规模

10.6.3基地发展定位

10.6.4基地建设布局

10.6.5基地发展优势

10.6.6基地服务模式

10.7永川服务外包产业园区

10.7.1基地简介

10.7.2基地发展现状

10.7.3基地发展优势

10.7.4基地目标定位

10.7.5基地服务支持

10.7.6基地相关政策

10.8其他重点呼叫中心产业园区介绍

10.8.1杭州北部软件园

10.8.2大连北方生态慧谷园区

10.8.3江苏信息服务产业基地

10.8.4西安呼叫中心基地

10.8.5苏州胜浦呼叫中心产业基地

10.8.6成都服务外包基地

第十一章2014-2016年呼叫中心行业重点企业分析

11.1北京讯鸟软件有限公司

11.1.1企业简介

11.1.2企业业务分布

11.1.3企业产品服务

11.1.4企业发展动态

11.1.5典型应用案例

11.2北京合力亿捷科技股份有限公司

11.2.1企业简介

11.2.2企业产品介绍

11.2.3企业发展动态

11.2.4典型应用案例

11.3深圳市友邻通讯设备有限公司

11.3.1企业简介

11.3.2企业产品介绍

11.3.3企业发展动态

11.3.4典型应用案例

11.4北京天润融通科技有限公司

11.4.1企业简介

11.4.2企业业务分布

11.4.3企业产品介绍

11.4.4企业发展动态

11.4.5典型应用案例

11.5赛科斯信息技术（上海）有限公司

11.5.1企业简介

11.5.2企业业务介绍

11.5.3企业经营状况

11.5.4企业发展动态

11.6第一线集团

11.6.1企业简介

11.6.2企业业务分布

11.6.3企业经营状况

11.6.4企业发展动态

11.6.5企业发展展望

11.7北京九五太维资讯有限公司

11.7.1企业简介

11.7.2企业业务分布

11.7.3企业服务与优势

第十二章知名呼叫中心介绍

12.1中国电信虚拟呼叫中心

12.1.1业务简介

12.1.2业务功能

12.1.3产品优势

12.1.4案例介绍

12.2中国联通呼叫中心（10010）

12.2.1业务简介

12.2.2业务功能

12.2.3业务特点

12.2.4适用客户

12.2.5资费标准

12.2.6技术实现

12.3中国移动呼叫中心（12580）

12.3.1业务简介

12.3.2业务特点

12.3.3盈利模式

12.3.4业务布局

12.4400呼叫中心

12.4.1业务简介

12.4.2业务功能

12.4.3业务特点

12.4.4资费标准

12.4.5技术支持

12.4.6发展趋势

12.5800呼叫中心

12.5.1业务简介

12.5.2业务功能

12.5.3业务特点

#### 12.5.4适用客户

#### 12.5.5与400比较分析

### 第十三章呼叫中心的建设分析

#### 13.1建设呼叫中心的前期工作

##### 13.1.1呼叫中心的定位选择

##### 13.1.2远程工作的发展及优势

##### 13.1.3呼叫中心选址的重点因素分析

##### 13.1.4呼叫中心的建设规划

#### 13.2呼叫中心用户需求探讨

##### 13.2.1用户业务需求模式

##### 13.2.2用户系统功能需求

##### 13.2.3按用户需求建设特色呼叫中心

#### 13.3呼叫中心具体设计方案

##### 13.3.1设计思路

##### 13.3.2组网模式

##### 13.3.3系统配置分析

##### 13.3.4设备选型

##### 13.3.5需要申请的资源

#### 13.4呼叫中心工作环境建设

##### 13.4.1座席代表的工作环境需求

##### 13.4.2呼叫中心功能区域的划分

##### 13.4.3机房建设需考虑的因素

##### 13.4.4客服中心门禁管理规划

##### 13.4.5客服中心工作区域设计

### 第十四章呼叫中心的运营管理分析

#### 14.1呼叫中心商业化运营分析

##### 14.1.1商业化运营的背景

##### 14.1.2商业化运营的条件

##### 14.1.3商业化运营的管理

##### 14.1.4商业化运营的模式

##### 14.1.5商业化运营的创新

#### 14.2呼叫中心运营的相关要素分析

##### 14.2.1呼叫中心的关键管理要素

##### 14.2.2呼叫中心系统的四大要素

##### 14.2.3客服中心的运营要素分析

## 14.3呼叫中心运营管理策略探讨

### 14.3.1运营的管理原则

### 14.3.2运营效率提升措施

### 14.3.3运营管理的技巧分析

### 14.3.4与客户关系管理对接

### 14.3.5组织架构的优化建议

### 14.3.6成本控制策略研究

## 14.4呼叫中心人力资源管理分析

### 14.4.1人员流失原因

### 14.4.2减少人员流失的方法

### 14.4.3呼叫中心员工激励措施

### 14.4.4座席员服务质量监管

### 14.4.5呼叫中心EHR的引入分析

## 第十五章呼叫中心产业趋势预测及趋势分析

### 15.1中国呼叫中心产业的趋势预测分析

#### 15.1.1未来中国呼叫中心产业发展的驱动力

#### 15.1.2中国呼叫中心市场的需求潜力分析

#### 15.1.32017-2022年中国呼叫中心产业市场规模预测

### 15.2中国呼叫中心产业发展趋势分析

#### 15.2.1行业整体发展趋势

#### 15.2.2未来行业发展特征

#### 15.2.3行业发展新趋向

#### 15.2.4行业业务拓展方向

#### 15.2.5行业运营及管理的趋势

### 图表目录：部分

图表：2016-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

图表：2016年全球呼叫中心收入区域分布格局

图表：2014-2016年全球呼叫中心收入区域分布格局（亿美元）

图表：2014-2016年美国呼叫中心行业收入走势图

图表：2016年全球呼叫中心产业收入分布格局（按国家）

图表：2014-2016年欧洲地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2014-2016年日本地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2014-2016年亚太地区（不含日本）呼叫中心行业收入走势图

图表：2014-2016年菲律宾呼叫中心市场规模（万人，亿美元）

图表：印度呼叫中心行业分布

图表：印度呼叫中心业务功能分布

图表：2014-2016年我国呼叫中心坐席规模统计（万）

图表：2014-2016年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表：2014-2016年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元）

图表：2014-2016年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元）

图表：2016年中国呼叫中心业务种类分布

图表：2016年中国呼叫中心系统厂商品牌市场份额

图表：2014-2016年我国呼叫中心行业设备品牌关注格局  
（GYZT）

图表详见正文•••••

特别说明：中国报告网所发行报告书中的信息和数据部分会随时间变化补充更新，报告发行年份对报告质量不会有任何影响，请放心查阅。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/259988259988.html>