

2022年中国呼叫中心行业市场报告- 市场竞争策略与发展商机研究

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《2022年中国呼叫中心行业市场报告-市场竞争策略与发展商机研究》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/tongxin/561801561801.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

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

呼叫中心又称客户服务中心，是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构。通常利用计算机通信技术，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，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。呼叫中心具有高附加值、低碳经济、提高城市服务业水平、创造大量就业机会等优点。

呼叫中心种类繁多，分类多样。按接入技术分类，呼叫中心可分为基于交换机的呼叫中心、基于计算机的板卡式呼叫中心；按呼叫类型分类可分为呼入型呼叫中心、呼出型呼叫中心、呼入/呼出混合型呼叫中心；按规模分可分为大型呼叫中心、中型呼叫中心、小型呼叫中心；按功能分类，可分为电话呼叫中心、Web呼叫中心、IPns呼叫中心、多媒体呼叫中心、视屏呼叫中心、统一消息处理中心等；按使用性质分类按使用性质可以分为自建自用型呼叫中心、外包服务型呼叫中心、应用服务商型呼叫中心；按分布地点可以分为单址呼叫中心、多址呼叫中心。

呼叫中心分类

类型

相关产品

相关情况

按接入技术分类

基于交换机的呼叫中心

这两种方案的区别主要在于前台接入技术，即用户的拨入呼叫，具体怎样接入到呼叫中心的服务系统中。基于交换机的方式是由交换机将用户呼叫接入到后台座席人员。基于计算机语音板的方式则是由计算机通过语音处理板卡完成对用户拨入呼叫的控制。

板卡式呼叫中心

按呼叫类型分类

呼入型呼叫中心

这种类型的呼叫中心不主动发起呼叫，其主要功能是应答客户发起的呼叫，其应用的主要方面是技术支持、产品咨询等。

呼出型呼叫中心

这种类型的呼叫中心是呼叫的主动发起方，其主要应用是市场营销、市场调查、客户满意度调查等。

呼入/呼出混合型呼叫中心

单纯的呼入型呼叫中心和单纯的呼出型呼叫中心都比较少，大量的呼叫中心既处理客户发出

的呼叫，也主动发起呼叫。

按规模分类

大型呼叫中心

一般认为超过100个人工座席的呼叫中心称为大型呼叫中心。它至少需要有足够容量的大型交换机、自动呼叫分配设备、自动语音应答系统、CTI服务器、人工座席和终端、呼叫管理系统或数据库。

中型呼叫中心

人工座席在50~100之间的呼叫中心称为中型呼叫中心。

小型呼叫中心

座席数目在50以下的小型呼叫中心的系统结构与中型呼叫中心类似，不过其主要部分如PBX、CTI服务器、人工座席、应用服务器在数量上均可做相应减少。

按功能分类

可以分为电话呼叫中心、Web呼叫中心、IPns呼叫中心、多媒体呼叫中心、视屏呼叫中心、统一消息处理中心等

按使用性质分类

可以分为自建自用型呼叫中心、外包服务型呼叫中心、应用服务商型呼叫中心

按分布地点分类

可以分为单址呼叫中心、多址呼叫中心 资料来源：观研天下整理

我国呼叫中心行业发展较晚，在20世纪90年代中后期才引入相关概念。近年来随着移动互联网的发展，我国呼叫中心产业也得到了良好的发展。发展到现在，中国呼叫中心已经形成了完整的产业链条。但与国外成熟市场相比，我国呼叫中心产业仍处于发展初期阶段，未来仍有着较大的发展空间。

随着中国呼叫中心产业的逐步发展，国内越来越多的企业加入呼叫中心队列，以及在中国市场巨大的潜力和利润空间的诱惑下，国际企业也纷纷进入中国市场。在2017-2019年期间我国呼叫中心企业数快速增长。到2020年，受疫情的影响，呼叫中心企业数有所下降。数据显示，2019年我国呼叫中心企业数有7904家，2020年经营呼叫中心业务的企业数量为7383家，下降了6.59%；到2021年1月，企业数为7358家，数量进一步下降。

2015-2021年1月中国呼叫中心产业企业数

数据来源：观研天下整理

目前经过发展与积累，我国呼叫中心业务内容不断扩展，涉及到电子邮件、短信、微信、微博等多种媒介，基本实现了web文本、语音、视频等多媒体接入。随着大数据、人工智能、5G技术等新一代信息技术深入应用，呼叫中心的服务类型更加丰富，行业发展进入全新时代。

随着业务内容不断扩展，呼叫中心的应用领域也在不断扩展，包括电信/金融(包括银行、保险、证券及基金)、政府及公共事业(包括工商、税务、城建、劳动保障、市长热线、社区服务、应急系统及电力、自来水和天然气等)、制造业(包括汽车、家电等)、零售和物流(包括邮政)、IT及电子商务(包括电视购物、互联网、商旅等)、外包等。而预计未来几年，外包、电信、金融是仍是呼叫中心应用领域较大的加大市场，分别占据了28%、25%、22%。

到2026年中国呼叫中心产业垂直市场应用结构按坐席

数据来源：观研天下整理

观研报告网发布的《2022年中国呼叫中心行业市场报告-市场竞争策略与发展商机研究》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。

行业报告是业内企业、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家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。

【目录大纲】

第一章 2018-2022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、呼叫中心重要性

三、呼叫中心特点

四、呼叫中心功能

(1) 无地域限制

(2) 无时间限制

(3) 个性化服务

五、呼叫中心分类

(1) 按接入技术分类

(2) 按呼叫类型分类

(3) 按规模分类

(4) 按功能分类

(5) 按使用性质分类

(6) 按分布地点分类

第二节 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

第三节 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

第二章 2018-2022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规模与区域分布情况

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 欧洲呼叫中心行业地区市场分析

- 一、欧洲呼叫中心行业市场现状分析
- 二、欧洲呼叫中心行业市场规模与市场需求分析
- 三、欧洲呼叫中心行业市场前景分析
- 第六节 2022-2027年世界呼叫中心行业分布走势预测
- 第七节 2022-2027年全球呼叫中心行业市场规模预测

第三章 中国呼叫中心行业产业发展环境分析

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、全社会消费品零售总额
- 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 我国宏观经济环境对呼叫中心行业的影响分析

第三节 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
 - (1) 《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》
 - (2) 《电信业务经营许可管理办法》
 - (3) 《电信网码号资源管理办法》
- 三、主要行业标准

第四节 政策环境对呼叫中心行业的影响分析

第五节 中国呼叫中心行业产业社会环境分析

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

- 一、影响中国呼叫中心行业市场规模的因素
- 二、中国呼叫中心行业市场规模
- 三、中国呼叫中心行业市场规模解析

第三节 中国呼叫中心行业供应情况分析

一、中国呼叫中心行业供应规模

二、中国呼叫中心行业供应特点

第四节 中国呼叫中心行业需求情况分析

一、中国呼叫中心行业需求规模

二、中国呼叫中心行业需求特点

第五节 中国呼叫中心行业供需平衡分析

第五章 中国呼叫中心行业产业链和细分市场分析

第一节 中国呼叫中心行业产业链综述

一、产业链模型原理介绍

二、产业链运行机制

三、呼叫中心行业产业链图解

第二节 中国呼叫中心行业产业链环节分析

一、上游产业发展现状

(1) 电信行业

(2) 交换机

(3) 数据库

(4) 云服务

(5) 其他

二、上游产业对呼叫中心行业的影响分析

二、下游产业发展现状

(1) 金融

(2) 电商

(3) 政企

(4) 电信

(5) 教育

(6) 其他

四、下游产业对呼叫中心行业的影响分析

第三节 我国呼叫中心行业细分市场分析

一、细分市场：ACD

二、细分市场：IVR

三、细分市场：CTI

四、其他细分市场

第六章 2018-2022年中国呼叫中心行业市场竞争分析

第一节 中国呼叫中心行业竞争要素分析

- 一、产品竞争
- 二、服务竞争
- 三、渠道竞争
- 四、其他竞争

第二节 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格局分析
- 二、中国呼叫中心行业主要品牌分析

第三节 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影响因素分析
- 二、中国呼叫中心行业市场集中度分析

第七章 2018-2022年中国呼叫中心行业模型分析

第一节 中国呼叫中心行业竞争结构分析（波特五力模型）

- 一、波特五力模型原理
- 二、供应商议价能力
- 三、购买者议价能力
- 四、新进入者威胁
- 五、替代品威胁
- 六、同业竞争程度
- 七、波特五力模型分析结论

第二节 中国呼叫中心行业SWOT分析

- 一、SOWT模型概述
- 二、行业优势分析
- 三、行业劣势
- 四、行业机会
- 五、行业威胁
- 六、中国呼叫中心行业SWOT分析结论

第三节 中国呼叫中心行业竞争环境分析（PEST）

- 一、PEST模型概述
- 二、政策因素
- 三、经济因素
- 四、社会因素
- 五、技术因素

六、PEST模型分析结论

第八章 2018-2022年中国呼叫中心行业需求特点与动态分析

第一节 中国呼叫中心行业市场动态情况

- 一、4PS国际标准组织与全球呼叫中心协会宣布正式建立全球战略合作
- 二、Equinet助力X农商行实现呼叫中心与CRM营销系统的协同办公
- 三、海南12345热线屯昌县分平台呼叫中心正式启动
- 四、鸿联九五长治大数据智能服务呼叫中心基地项目“云签约”

第二节 中国呼叫中心行业消费市场特点分析

- 一、需求偏好
- 二、价格偏好
- 三、品牌偏好
- 四、其他偏好

第三节 呼叫中心行业成本结构分析

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、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、中国呼叫中心行业平均价格趋势分析
- 二、中国呼叫中心行业平均价格变动的影响因素

第九章 中国呼叫中心行业所属行业运行数据监测

第一节 中国呼叫中心行业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 中国呼叫中心行业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 中国呼叫中心行业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

第十章 2018-2022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析

影响呼叫中心行业区域市场分布的因素

中国呼叫中心行业区域市场分布

第二节 中国华东地区呼叫中心行业市场分析

一、华东地区概述

二、华东地区经济环境分析

三、华东地区呼叫中心行业市场分析

(1) 华东地区呼叫中心行业市场规模

(2) 华南地区呼叫中心行业市场现状

(3) 华东地区呼叫中心行业市场规模预测

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、华中地区呼叫中心行业市场分析

(1) 华中地区呼叫中心行业市场规模

(2) 华中地区呼叫中心行业市场现状

(3) 华中地区呼叫中心行业市场规模预测

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、华南地区呼叫中心行业市场分析

(1) 华南地区呼叫中心行业市场规模

(2) 华南地区呼叫中心行业市场现状

(3) 华南地区呼叫中心行业市场规模预测

第五节 华北地区呼叫中心行业市场分析

一、华北地区概述

二、华北地区经济环境分析

三、华北地区呼叫中心行业市场分析

(1) 华北地区呼叫中心行业市场规模

(2) 华北地区呼叫中心行业市场现状

(3) 华北地区呼叫中心行业市场规模预测

第六节 东北地区市场分析

一、东北地区概述

二、东北地区经济环境分析

三、东北地区呼叫中心行业市场分析

(1) 东北地区呼叫中心行业市场规模

(2) 东北地区呼叫中心行业市场现状

(3) 东北地区呼叫中心行业市场规模预测

第七节 西南地区市场分析

一、西南地区概述

二、西南地区经济环境分析

三、西南地区呼叫中心行业市场分析

(1) 西南地区呼叫中心行业市场规模

(2) 西南地区呼叫中心行业市场现状

(3) 西南地区呼叫中心行业市场规模预测

第八节 西北地区市场分析

一、西北地区概述

二、西北地区经济环境分析

三、西北地区呼叫中心行业市场分析

(1) 西北地区呼叫中心行业市场规模

(2) 西北地区呼叫中心行业市场现状

(3) 西北地区呼叫中心行业市场规模预测

第十一章 呼叫中心行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 飞翱（上海）商务咨询有限公司

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、公司优势分析

第二节 北京九五太维资讯有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优劣势分析

第三节 北京鸿联九五信息产业有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第四节 北京通呼叫中心有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第五节 易宝通讯服务有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第六节 北京讯鸟软件有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第七节 北京合力亿捷科技股份有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第八节 深圳市友邻通讯设备有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第九节 北京天润融通科技有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第十节 赛科斯信息技术（上海）有限公司

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

四、公司优势分析

第十二章 2022-2027年中国呼叫中心行业发展前景分析与预测

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 中国呼叫中心行业规模发展预测

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

第十三章 2022-2027年中国呼叫中心行业进入壁垒与投资风险分析

第一节 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

第二节 呼叫中心行业风险分析

一、呼叫中心行业宏观环境风险

二、呼叫中心行业技术风险

三、呼叫中心行业竞争风险

四、呼叫中心行业其他风险

第三节 中国呼叫中心行业存在的问题

- 一、呼叫中心人员流动性大、中高级人才短缺
- 二、呼叫中心设备更新慢
- 三、呼叫中心运营管理水平滞后
- 四、呼叫中心面临着成本和经营压力
- 五、欠缺相应的激励政策和鼓励措施

第四节 中国呼叫中心行业解决问题的策略分析

- 一、呼叫中心企业调整招聘策略及员工激励措施，降低流失率
- 二、积极培养行业中高级人才
- 三、加快推进我国呼叫中心数字化管理进程
- 四、推动中小企业建立外包型呼叫中心
- 五、政府增加相应的激励政策

第十四章 2022-2027年中国呼叫中心行业研究结论及投资建议

第一节 观研天下中国呼叫中心行业研究综述

- 一、行业投资价值
- 二、行业风险评估

第二节 中国呼叫中心行业进入策略分析

- 一、目标客户群体
- 二、细分市场选择
- 三、区域市场的选择

第三节 呼叫中心行业营销策略分析

- 一、呼叫中心行业产品营销
- 二、呼叫中心行业定价策略
- 三、呼叫中心行业渠道选择策略

第四节 观研天下分析师投资建议（GYJPWW）

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/tongxin/561801561801.html>