

# 2019年中国呼叫中心市场分析报告- 市场深度研究与投资前景研究

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《2019年中国呼叫中心市场分析报告-市场深度研究与投资前景研究》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/hulianwang/464419464419.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

### 【报告大纲】

#### 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呼叫中心的相关名词

##### 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呼叫中心优劣势分析

###### 1.2.4呼叫中心新业务分类

##### 1.3呼叫中心的发展进程

###### 1.3.1产业发展起源

###### 1.3.2业务发展进程

###### 1.3.3产业发展阶段

#### 第二章2016-2019年中国呼叫中心产业发展环境PEST分析

##### 2.1政策环境（Political）

###### 2.1.1企业呼叫中心办理条件

###### 2.1.2企业呼叫中心申请材料

###### 2.1.3呼叫中心相关标准发布

##### 2.2经济环境（Economic）

###### 2.2.1中国宏观经济发展状况分析

###### 2.2.2呼叫中心对国民经济的影响

###### 2.2.3呼叫中心助推地方经济发展

###### 2.2.4呼叫中心相关行业运行状况

##### 2.3社会环境（Social）

###### 2.3.1呼叫中心的社会效益分析

###### 2.3.2呼叫中心人力资源需求形势

###### 2.3.3社会分工对呼叫中心的影响

##### 2.4技术环境（Technological）

###### 2.4.1技术驱动因素

#### 2.4.2管理与应用技术

#### 2.4.3系统性能指标

#### 2.4.4技术应用分析

#### 2.4.5技术发展趋势

### 第三章2016-2019年呼叫中心产业发展情况分析

#### 3.1全球呼叫中心产业发展情况分析

##### 3.1.1全球呼叫中心发展历程

##### 3.1.2全球呼叫中心市场规模

##### 3.1.3外包呼叫中心特征分析

##### 3.1.4呼叫中心产业投资规模

#### 3.2中国呼叫中心产业发展综况

##### 3.2.1呼叫中心产业运行阶段

##### 3.2.2呼叫中心系统市场规模

##### 3.2.3呼叫中心坐席发展规模

##### 3.2.4呼叫中心产业特点分析

##### 3.2.5呼叫中心产业发展变化

##### 3.2.6呼叫中心区域分布特点

##### 3.2.7呼叫中心产业投资规模

##### 3.2.8呼叫中心产业发展机遇

#### 3.3企业呼叫中心的发展情况分析

##### 3.3.1呼叫中心行业企业发展规模

##### 3.3.2呼叫中心给企业带来的效益

##### 3.3.3企业呼叫中心发展特点分析

##### 3.3.4中小企业呼叫中心建设需求

##### 3.3.5企业选择呼叫中心技巧分析

#### 3.4人工智能在呼叫中心的应用探析

##### 3.4.1智能呼叫中心基本概述

##### 3.4.2AI呼叫中心技术的应用

##### 3.4.3智能语音客服系统应用

##### 3.4.4智能语音客服系统前景

#### 3.5中国呼叫中心产业进入壁垒分析

##### 3.5.1行业技术门槛

##### 3.5.2营销网络门槛

##### 3.5.3行业经验门槛

### 3.5.4行业人才壁垒

## 3.6中国呼叫中心产业的问题及对策

### 3.6.1呼叫中心产业发展困境分析

### 3.6.2呼叫中心运营中的主要问题

### 3.6.3呼叫中心服务质量提升策略

## 第四章2016-2019年呼叫中心系统及产品分析

### 4.1呼叫中心系统行业发展概述

#### 4.1.1呼叫中心系统结构组成分析

#### 4.1.2呼叫中心系统建设成本比较

#### 4.1.3呼叫中心系统市场发展因素

### 4.2呼叫中心整体解决方案分析

#### 4.2.1基于传统PBX的呼叫中心

#### 4.2.2基于微机和语音板卡的呼叫中心

#### 4.2.3基于IP技术的一体化呼叫中心

#### 4.2.4不同解决方案优劣势比较

### 4.3云计算呼叫中心系统分析

#### 4.3.1云计算呼叫中心发展概述

#### 4.3.2云计算呼叫中心系统搭建

#### 4.3.3云计算呼叫中心系统特点

#### 4.3.4云计算呼叫中心发展趋势

### 4.4客户管理系统（CRM）市场分析

#### 4.4.1CRM市场发展规模

#### 4.4.2CRM市场发展格局

#### 4.4.3云CRM市场状况

#### 4.4.4CRM市场发展阵营

### 4.5其他产品介绍

#### 4.5.1用户电话交换机

#### 4.5.2计算机电话集成（CTI）中间件

#### 4.5.3自动呼叫分配器（ACD）

#### 4.5.4外拨系统

#### 4.5.5数据库服务器

## 第五章2016-2019年自建类呼叫中心市场分析

### 5.1电信业呼叫中心

#### 5.1.1市场发展变迁

#### 5.1.2市场发展概况

#### 5.1.3行业发展动态

#### 5.1.4市场运营思路

#### 5.1.5市场营销策略

#### 5.1.6市场发展方向

### 5.2金融业呼叫中心

#### 5.2.1市场发展阶段

#### 5.2.2市场发展概况

#### 5.2.3细分市场情况

#### 5.2.4企业市场动态

#### 5.2.5市场发展问题

#### 5.2.6行业解决方案

### 5.3政府及公共事业呼叫中心

#### 5.3.1发展意义分析

#### 5.3.2市场发展概况

#### 5.3.3市场发展动态

#### 5.3.4行业面临挑战

#### 5.3.5市场发展对策

### 5.4物流业呼叫中心

#### 5.4.1行业市场需求

#### 5.4.2发展价值分析

#### 5.4.3市场发展动态

#### 5.4.4市场营运策略

#### 5.4.5未来发展前景

### 5.5电子商务业呼叫中心

#### 5.5.1中心基本概述

#### 5.5.2市场建设价值

#### 5.5.3市场发展概况

#### 5.5.4市场发展动态

#### 5.5.5建设发展策略

#### 5.5.6未来发展前景

### 5.6其他行业

#### 5.6.1航空业

#### 5.6.2制造业

## 第六章2016-2019年外包呼叫中心市场分析

### 6.1服务外包的基本概述

#### 6.1.1行业扶持政策

#### 6.1.2市场发展规模

#### 6.1.3海外市场分布

#### 6.1.4产业区域布局

#### 6.1.5行业发展趋势

#### 6.1.6行业发展规划

### 6.22016-2019年外包呼叫中心市场发展综述

#### 6.2.1市场发展概况

#### 6.2.2行业发展特点

#### 6.2.3市场优势分析

#### 6.2.4成本来源分析

#### 6.2.5成本控制方式

#### 6.2.6行业发展前景

### 6.32016-2019年外包呼叫中心商业模式透析

#### 6.3.1行业发展动因

#### 6.3.2业务发展模式

#### 6.3.3价值链条浅析

#### 6.3.4外包型与自建型的对比分析

#### 6.3.5海外外包呼叫中心利弊分析

### 6.42016-2019年外包呼叫中心的市场竞争形势

#### 6.4.1供应商力量

#### 6.4.2买方的力量

#### 6.4.3现有竞争者之间的竞争

#### 6.4.4潜在的行业新进入者

#### 6.4.5替代品的竞争

### 6.5外包呼叫中心产业的问题及对策

#### 6.5.1行业存在不足

#### 6.5.2质量管理问题

#### 6.5.3行业面临挑战

#### 6.5.4行业发展建议

#### 6.5.5运营策略探讨

#### 6.5.6市场挖掘对策

## 第七章2016-2019年托管型呼叫中心市场分析

### 7.12016-2019年托管型呼叫中心市场发展状况

#### 7.1.1行业适用对象

#### 7.1.2发展特点分析

#### 7.1.3行业优劣分析

#### 7.1.4行业建设动态

#### 7.1.5市场发展特征

#### 7.1.6服务标准分析

### 7.2托管型呼叫中心系统的体系结构设计

#### 7.2.1总体设计原则

#### 7.2.2接入层体系结构

#### 7.2.3流程控制层体系结构

#### 7.2.4业务处理层体系结构

#### 7.2.5资源层体系结构

### 7.3托管型呼叫中心存在的问题及对策

#### 7.3.1托管型呼叫中心面临的主要问题

#### 7.3.2企业对托管型呼叫中心存在的误区

#### 7.3.3中国托管型呼叫中心必需的特质

#### 7.3.4托管型呼叫中心发展策略探索

#### 7.3.5托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究

### 7.4托管型呼叫中心发展前景展望

#### 7.4.1发展趋势透析

#### 7.4.2未来发展潜力

#### 7.4.3市场需求形势

## 第八章2016-2019年云呼叫中心市场分析

### 8.12016-2019年云计算产业相关分析

#### 8.1.1云计算产业链结构分析

#### 8.1.2云计算市场发展规模分析

#### 8.1.3云计算产业盈利模式分析

#### 8.1.4云计算产业发展问题分析

#### 8.1.5云计算安全风险应对策略

#### 8.1.6云计算产业未来发展趋势

### 8.22016-2019年云呼叫中心产业发展分析

- 8.2.1 云计算下呼叫中心的革新
- 8.2.2 云呼叫中心发展优势剖析
- 8.2.3 云呼叫中心发展态势分析
- 8.2.4 云呼叫中心市场竞争情况
- 8.2.5 云呼叫中心企业需求情况
- 8.2.6 公有云呼叫中心运营分析
- 8.3 2016-2019云呼叫中心的市場应用分析
- 8.3.1 在保险行业的应用状况
- 8.3.2 在金融行业的应用状况
- 8.3.3 在建筑装饰行业的应用
- 8.4 云呼叫企业类型分类解析
- 8.4.1 客服型为主的云呼叫中心
- 8.4.2 营销型为主的云呼叫中心
- 8.4.3 混合型云呼叫中心
- 8.5 云呼叫中心市场发展前景展望
- 8.5.1 云呼叫中心市场发展前景光明
- 8.5.2 云呼叫中心市场未来发展趋势
- 8.5.3 云呼叫中心本土企业发展机遇

## 第九章 2016-2019年呼叫中心产业园区建设状况

- 9.1 中国呼叫中心产业园区综述
- 9.1.1 呼叫中心产业园区基本状况
- 9.1.2 呼叫中心产业园区的主要特征
- 9.1.3 呼叫中心产业园区SWOT分析
- 9.1.4 呼叫中心产业园区建设动态
- 9.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议
- 9.2 建立呼叫中心专业园区的规划
- 9.2.1 建立专业园区的重要意义
- 9.2.2 战略与发展规划
- 9.2.3 环境与政策规划
- 9.2.4 人力资源规划
- 9.3 山东呼叫中心（潍坊）基地
- 9.3.1 基地简介
- 9.3.2 基地建设规模
- 9.3.3 基地建设布局

#### 9.3.4基地服务提供

#### 9.3.5基地优惠政策

### 9.4上海市呼叫中心产业基地

#### 9.4.1基地简介

#### 9.4.2基地发展概况

#### 9.4.3基地发展规划

#### 9.4.4基地发展优势

#### 9.4.5基地优惠政策

### 9.5北京呼叫中心产业基地

#### 9.5.1基地简介

#### 9.5.2基地发展定位

#### 9.5.3基地建设布局

#### 9.5.4基地发展优势

#### 9.5.5基地服务模式

### 9.6永川服务外包产业园区

#### 9.6.1基地简介

#### 9.6.2基地发展情况

#### 9.6.3基地发展优势

#### 9.6.4基地服务支持

#### 9.6.5基地相关政策

### 9.7其他重点呼叫中心产业园区介绍

#### 9.7.1杭州北部软件园

#### 9.7.2大连北方生态慧谷园区

#### 9.7.3江苏信息服务产业基地

#### 9.7.4鹤壁呼叫中心产业园

#### 9.7.5滨州大数据产业园

#### 9.7.6宿迁电子商务园区

## 第十章 呼叫中心行业重点企业分析

### 10.1北京容联七陌科技有限公司

#### 1、企业发展简况分析

#### 2、企业产品服务分析

#### 3、企业经营状况分析

#### 4、企业竞争优势分析

### 10.2北京合力亿捷科技股份有限公司

1、企业发展简况分析

2、企业产品服务分析

3、企业经营状况分析

4、企业竞争优势分析

10.3深圳市友邻通讯设备有限公司

1、企业发展简况分析

2、企业产品服务分析

3、企业经营状况分析

4、企业竞争优势分析

10.4北京天润融通科技有限公司

1、企业发展简况分析

2、企业产品服务分析

3、企业经营状况分析

4、企业竞争优势分析

10.5北京讯鸟软件有限公司

1、企业发展简况分析

2、企业产品服务分析

3、企业经营状况分析

4、企业竞争优势分析

10.6上海迅铭软件有限公司

1、企业发展简况分析

2、企业产品服务分析

3、企业经营状况分析

4、企业竞争优势分析

第十一章知名呼叫中心介绍

11.1中国电信虚拟呼叫中心

11.1.1业务简介

11.1.2业务功能

11.1.3产品优势

11.2中国联通呼叫中心（10010）

11.2.1业务简介

11.2.2业务功能

11.2.3业务特点

11.2.4适用客户

11.2.5资费标准

11.2.6技术实现

11.3中国移动呼叫中心（95105）

11.3.1中心简介

11.3.2产品功能

11.3.3业务介绍

11.3.4业务模式

11.4400呼叫中心

11.4.1业务简介

11.4.2业务功能

11.4.3业务特点

11.4.4资费标准

11.4.5技术支持

11.4.6发展趋势

11.5800呼叫中心

11.5.1业务简介

11.5.2业务功能

11.5.3业务特点

11.5.4适用客户

第十二章呼叫中心的建设分析

12.1建设呼叫中心的前期工作

12.1.1呼叫中心的定位选择

12.1.2远程工作的发展及优势

12.1.3呼叫中心选址的重点因素分析

12.1.4呼叫中心的建设规划

12.2呼叫中心用户需求探讨

12.2.1用户业务需求模式

12.2.2用户系统功能需求

12.2.3按用户需求建设特色呼叫中心

12.3呼叫中心具体设计方案

12.3.1设计思路

12.3.2组网模式

12.3.3系统配置分析

12.3.4设备选型

### 12.3.5需要申请的资源

## 12.4呼叫中心工作环境建设

### 12.4.1坐席代表的工作环境需求

### 12.4.2呼叫中心功能区域的划分

### 12.4.3机房建设需考虑的因素

### 12.4.4客服中心门禁管理规划

### 12.4.5客服中心工作区域设计

## 第十三章呼叫中心的运营管理分析

### 13.1呼叫中心商业化运营分析

#### 13.1.1商业化运营的背景

#### 13.1.2商业化运营的条件

#### 13.1.3商业化运营的管理

#### 13.1.4商业化运营的模式

#### 13.1.5商业化运营的创新

### 13.2呼叫中心运营的相关要素分析

#### 13.2.1呼叫中心的关键管理要素

#### 13.2.2呼叫中心系统的四大要素

#### 13.2.3客服中心的运营要素分析

### 13.3呼叫中心运营管理策略探讨

#### 13.3.1运营的管理原则

#### 13.3.2运营效率提升措施

#### 13.3.3运营管理的技巧分析

#### 13.3.4与客户关系管理对接

#### 13.3.5组织架构的优化建议

#### 13.3.6成本控制策略研究

### 13.4呼叫中心人力资源管理分析

#### 13.4.1人员流失原因

#### 13.4.2减少人员流失的方法

#### 13.4.3呼叫中心员工激励措施

#### 13.4.4坐席员服务质量监管

#### 13.4.5呼叫中心EHR系统的引入分析

## 第十四章呼叫中心产业发展前景及趋势分析

### 14.1中国呼叫中心产业发展趋势

- 14.1.1产业发展的驱动力
- 14.1.2行业发展趋势分析
- 14.1.3未来行业发展特征
- 14.1.4行业未来发展方向
- 14.22020-2026年中国呼叫中心产业发展预测
- 14.2.12020-2026年中国呼叫中心产业影响因素
- 14.2.22020-2026年中国呼叫中心坐席规模预测
- 14.2.32020-2026年中国呼叫中心投资规模预测

#### 图表目录

- 图表2016-2019年电信业务总量与电信业务收入增长情况
  - 图表2016-2019年移动通信业务和固定通信业务收入占比情况
  - 图表2016-2019年电信收入结构（语音和非语音）情况
  - 图表2016-2019年社会物流总额及增长
  - 图表全球呼叫中心市场总体坐席规模
  - 图表全球呼叫中心产业累计投资规模
  - 图表2016-2019年我国呼叫中心系统市场规模分析
  - 图表2016-2019年中国呼叫中心坐席规模及预测
  - 图表2016-2019年中国呼叫中心投资规模及预测
  - 图表2016-2019年中国呼叫中心经营规模企业数量及预测
  - 图表三种呼叫中心技术模式的比较
  - 图表云计算呼叫中心系统搭建
- 图表详见报告正文.....（GY YXY）

#### 【简介】

中国报告网是观研天下集团旗下打造的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2019年中国呼叫中心市场分析报告-市场深度研究与投资前景研究》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。

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。

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/464419464419.html>