2020年中国呼叫中心行业投资分析报告-市场竞争现状与前景评估预测

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《2020年中国呼叫中心行业投资分析报告-市场竞争现状与前景评估预测》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/xixinfuwu/508632508632.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：中国呼叫中心产业发展综述
第一节 呼叫中心界定及形态概述
一、呼叫中心定义
二、呼叫中心分类
三、呼叫中心功能
四、呼叫中心存在形态
（1）呼叫中心形态
（2）形态优劣势分析
第二节 呼叫中心发展历程综述
一、业务发展进程
二、技术发展进程
第三节 呼叫中心发展环境分析
一、呼叫中心政策环境分析
（1）呼叫中心管理体制
（2）呼叫中心相关法律法规
（3）呼叫中心标准制定现状
（4）政策环境对产业的影响
二、呼叫中心经济环境分析
（1）服务外包行业发展现状
（2）呼叫中心与区域经济发展
（3）呼叫中心与经济结构转型
（4）经济环境对产业的影响
三、呼叫中心社会环境分析
（1）呼叫中心人力资源供给
（2）呼叫中心通信网络供给
（3）呼叫中心与产业园区建设
（4）社会环境对产业的影响
四、呼叫中心技术环境分析
（1）呼叫中心技术驱动因素
（2）呼叫中心技术水平及特点
（3）呼叫中心技术专利分析
（4）呼叫中心技术趋势及前景

第二章：国外呼叫中心产业发展及经验借鉴
第一节 全球呼叫中心分布及规模分析
一、全球呼叫中心起源及发展
（1）全球呼叫中心起源
（2）全球呼叫中心发展
二、全球呼叫中心分布情况
三、全球呼叫中心规模分析
（1）坐席数量规模
（2）投资规模
第二节 重点地区呼叫中心产业市场分析
一、北美呼叫中心产业市场分析
（1）美国呼叫中心市场分析
（2）加拿大呼叫中心市场分析
二、欧洲呼叫中心产业市场分析
三、日本呼叫中心市场分析
四、印度呼叫中心市场分析
五、澳大利亚呼叫中心市场分析
六、非洲呼叫中心产业市场分析
七、拉丁美洲呼叫中心产业市场分析
第三节 全球领先呼叫中心企业运营分析
一、美国领先呼叫中心企业分析
（1）美国Avaya公司
（2）美国Sitel公司
（3）美国赛科斯（Sykes）公司
（4）美国Convergys公司
（5）美国维音（Vision）公司
（6）美国艾斯瑞（I3）公司
（7）美国Aspect软件公司
（8）美国慧锐系统（Verint Systems）公司
（9）美国奥迪坚（AltiGen）公司
二、欧洲领先呼叫中心企业分析
（1）法国Teleperformance公司
（2）德国欧唯特信息系统（Arvato Systems）
三、其他地区领先呼叫中心企业分析
（1）日本大宇宙（Transcosmos）株式会社

（2）韩国三星数据系统（SDS）公司
（3）中国台湾亿迅国际股份有限公司
（4）中国香港电讯盈科有限公司
（5）以色列NICE公司
（6）日本Bellsystem24公司
（7）菲律宾eTelecare公司
第四节 全球呼叫中心产业发展趋势分析
第三章：中国呼叫中心市场规模与运营效益分析
第一节 中国呼叫中心产业链构建及整合
一、呼叫中心产业链构建研究
（1）呼叫中心建设过程解析
（2）呼叫中心产业链构建
二、呼叫中心产业链主体
三、呼叫中心产业链整合探索
第二节 中国呼叫中心产业市场规模分析
一、中国呼叫中心产业发展概况
二、中国呼叫中心产业发展规模
（1）企业数量
（2）产业投资规模
（3）产业坐席数规模
（4）产业销售规模
（5）产业就业规模
三、中国呼叫中心产业市场应用
（1）平行市场应用
（2）垂直市场应用
第三节 中国呼叫中心运营效益分析
一、呼叫中心产业成本分析
（1）呼叫中心产业成本构成
（2）呼叫中心主要成本剖析
（3）呼叫中心成本优化与策略
二、呼叫中心成本效益核算
（1）营销及技术支持型
（2）客户服务及对内支持型
三、呼叫中心利润型体系构建
（1）利润型体系利润来源

（2）利润型体系构建要点
四、呼叫中心经济效益提升策略
（1）经济效益主要提升策略
（2）国外效益提升经验借鉴
（3）国内领先企业运行经验
第四节 中国呼叫中心产业竞争现状分析
一、呼叫中心产业分布格局
（1）产业服务功能分布
（2）产业链从业厂商分布
（3）呼叫中心规模分布
二、呼叫中心产业竞争格局分析
（1）垂直市场间竞争
（2）水平市场间竞争
第四章：中国呼叫中心主要细分产品市场分析
第一节 呼叫中心系统及厂商生存发展分析
一、呼叫中心系统架构及使用
（1）呼叫中心系统架构
（2）呼叫中心系统内产品市场分析
二、呼叫中心系统厂商情况分析
三、呼叫中心系统厂商发展趋势
第二节 呼叫中心系统主要产品市场分析
一、呼叫中心平台
（1）市场现状
（2）使用情况
（3）竞争格局
（4）发展趋势
二、计算机电话集成（CTI）中间件
（1）市场现状
（2）使用情况
（3）竞争格局
（4）发展趋势
三、交互式语音应答（IVR）
（1）市场现状
（2）使用情况
（3）竞争格局

四、其他产品市场分析
（1）人力资源管理系统市场分析
（2）外拨系统市场分析
（3）录音设备市场分析
（4）数据库服务器市场分析
（5）自动呼叫分配器市场分析
第三节 呼叫中心整体解决方案市场分析
一、呼叫中心整体解决方案分类
二、不同解决方案优劣势比较
三、体化呼叫中心市场分析
第五章：中国自建类重点呼叫中心市场分析
第一节 中国自建类呼叫中心行业分布
一、中国自建类呼叫中心市场规模
二、中国自建类呼叫中心行业分布
第二节 电信业呼叫中心市场分析
一、电信业呼叫中心发展现状
（1）电信业发展发展概况
（2）电信业呼叫中心发展概况
二、电信业呼叫中心规模及特点
（1）电信业呼叫中心市场规模
（2）电信业呼叫中心发展特点
三、各电信运营商呼叫中心分析
（1）呼叫中心在电信业的分布
（2）中国电信呼叫中心分析
（3）中国移动呼叫中心分析
（4）中国联通呼叫中心分析
四、电信业呼叫中心趋势及前景
（1）电信业呼叫中心发展趋势
（2）电信业呼叫中心前景预测
第三节 金融业呼叫中心市场分析
一、金融业呼叫中心市场概况
二、金融业呼叫中心规模及特点
（1）金融业呼叫中心市场规模
（2）金融业呼叫中心发展特点
三、金融业呼叫中心细分市场分析

（1）银行业呼叫中心市场分析
（2）保险业呼叫中心市场分析
（3）证券业呼叫中心市场分析
（4）基金业呼叫中心市场分析
四、金融业呼叫中心趋势及前景
（1）金融业呼叫中心发展趋势
（2）金融业呼叫中心前景预测
第四节 制造业呼叫中心市场分析
一、制造业呼叫中心市场概况
二、制造业呼叫中心规模及特点
（1）制造业呼叫中心市场规模
（2）制造业呼叫中心发展特点
三、制造业呼叫中心趋势及前景
（1）制造业呼叫中心发展趋势
（2）制造业呼叫中心前景预测
第五节 政府及公共事业呼叫中心市场分析
一、政府及公共事业呼叫中心概述
二、政府及公共事业呼叫中心规模及特点
（1）政府及公共事业呼叫中心市场规模
（2）政府及公共事业呼叫中心发展特点
三、政府及公共事业呼叫中心重点细分市场
（1）政府系统呼叫中心市场分析
（2）电力系统呼叫中心市场分析
（3）自来水、燃气系统呼叫中心市场分析
四、政府及公共事业呼叫中心趋势及前景
（1）政府及公共事业呼叫中心发展趋势
（2）政府及公共事业呼叫中心前景预测
第六节 售及物流业呼叫中心市场分析
一、售及物流业呼叫中心概述
（1）零售呼叫中心概述
（2）物流业呼叫中心概述
（3）邮政业呼叫中心概述
二、售及物流业呼叫中心规模及特点
（1）零售及物流业呼叫中心市场规模
（2）零售及物流业呼叫中心发展特点

三、售及物流业呼叫中心趋势及前景
（1）零售及物流业呼叫中心发展趋势
（2）零售及物流业呼叫中心前景预测
第七节 IT及电子商务行业呼叫中心市场分析
一、IT及电子商务行业呼叫中心概述
二、IT及电子商务行业呼叫中心规模及特点
（1）IT及电子商务行业呼叫中心市场规模
（2）IT及电子商务行业呼叫中心的应用
三、IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景
（1）IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势
（2）IT及电子商务行业呼叫中心前景预测
第八节 其他行业呼叫中心市场分析
一、其他行业呼叫中心市场概述
二、其他行业呼叫中心市场规模
第六章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析
第一节 外包呼叫中心与服务外包产业
一、服务外包产业市场分析
（1）服务外包定义及分类
（2）全球服务外包市场分析
（3）中国服务外包市场分析
（4）服务外包产业细分市场
（5）服务外包发展对呼叫中心的影响
二、外包呼叫中心产业概述
（1）外包呼叫中心概述
（2）外包呼叫中心特点和优势
（3）外包呼叫中心业务类别
第二节 外包呼叫中心运营模式及产业链
一、全球外包呼叫中心市场规模
（1）外包呼叫中心市场规模
（2）外包呼叫中心产业地位
（3）外包呼叫中心效益
（4）外包呼叫中心地域分布
二、领先外包呼叫中心模式借鉴
（1）外包呼叫中心业务模式分类
（2）外包呼叫中心主要模式概述

（3）领先外包呼叫中心模式借鉴
第三节 中国外包呼叫中心产业市场分析
一、外包呼叫中心发展概况
二、外包呼叫中心发展特点
三、外包呼叫中心市场规模
（1）外包呼叫中心市场规模
（2）外包呼叫中心竞争格局
四、外包呼叫中心地域分布
（1）市场地域分布
（2）业务来源分布
五、外包呼叫中心前景预测
（1）驱动因素及阻碍因素
（2）外包呼叫中心市场前景预测
第四节 中国其他形态呼叫中心市场分析
一、呼叫中心托管服务市场分析
（1）呼叫中心托管服务综述
（2）呼叫中心托管服务市场规模
（3）呼叫中心托管服务发展前景
二、呼叫中心设备租赁市场分析
（1）呼叫中心设备租赁综述
（2）呼叫中心设备租赁市场规模
（3）呼叫中心设备租赁发展前景
第七章：中国呼叫中心产业区域市场分析
第一节 中国呼叫中心产业地区分布概况
一、中国呼叫中心产业地域分布
二、中国呼叫中心从业厂商分布
第二节 呼叫中心产业领先城市发展分析
一、北京市呼叫中心产业市场分析
（1）北京市呼叫中心发展背景
（2）北京市呼叫中心经营规模
（3）北京市呼叫中心产业竞争力
（4）北京市呼叫中心发展趋势
二、上海市呼叫中心产业市场分析
（1）上海市呼叫中心发展背景
（2）上海市呼叫中心经营规模

（3）上海市呼叫中心产业竞争力
三、南通市呼叫中心产业市场分析
（1）南通市呼叫中心发展背景
（2）南通市呼叫中心经营规模
（3）南通市呼叫中心产业竞争力
四、杭州市呼叫中心产业市场分析
（1）杭州市呼叫中心发展背景
（2）杭州市呼叫中心经营规模
（3）杭州市呼叫中心产业竞争力
五、深圳市呼叫中心产业市场分析
（1）深圳市呼叫中心发展背景
（2）深圳市呼叫中心经营规模
（3）深圳市呼叫中心产业竞争力
六、天津市呼叫中心产业市场分析
（1）天津市呼叫中心发展背景
（2）天津市呼叫中心产业竞争力
第八章：中国呼叫中心产业基地建设分析（随数据更新有调整）
第一节 呼叫中心产业基地建设情况分析
一、呼叫中心产业基地建设背景
（1）“千百十工程”政策的引导
（2）基地建设带动呼叫园区发展
（3）外包产业的规模推动呼叫园区的建设
二、中国呼叫园区建设现状及特点
（1）呼叫园区建设现状
（2）呼叫园区建设特点
（3）呼叫园区SWOT分析
三、呼叫中心基地建设挑战及建议
（1）呼叫中心基地建设未来特点
（2）呼叫中心基地建设面临挑战
（3）对中国呼叫中心基地建设的建议
第二节 中国呼叫中心产业特色基地分析
一、上海市呼叫中心产业基地
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析

（4）基地竞争优势分析
二、北京呼叫中心产业基地
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析
（4）基地竞争优势分析
三、山东呼叫中心（潍坊）基地
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析
（4）基地竞争优势分析
四、绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析
（4）基地竞争优势分析
五、中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析
（4）基地竞争优势分析
六、北方声谷——邢台开发区
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析
（4）基地竞争优势分析
七、西部声谷——永川服务外包产业园
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析
（4）基地竞争优势分析
八、中原声谷——洛阳呼叫中心产业园
（1）基地发展简况分析
（2）基地产品服务分析
（3）基地发展现状分析

（4）基地竞争优势分析
第九章：呼叫中心行业企业分析（随数据更新有调整）
第一节 中国领先外包呼叫中心经营分析
一、第一线集团
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
二、北京九五太维资讯有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
三、北京易才博普奥企业管理顾问有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
四、北京鸿联九五信息产业有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
五、上海易方实业有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
六、易宝通讯集团有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
七、上海飞翱集团
（1）企业发展简况分析

（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
八、润迅通信集团有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
九、诚伯信息有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
十、北京九五智驾信息技术股份有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
十一、北京赛迪通呼叫中心有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
十二、北京讯达赛源科技有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
十三、深圳市翔龙通讯有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
十四、远东网络信息技术（上海）有限公司
（1）企业发展简况分析

（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
十五、山东万声通讯实业有限公司
（1）企业发展简况分析
（2）企业产品服务分析
（3）企业发展现状分析
（4）企业竞争优势分析
第二节 中国呼叫系统供应企业经营分析
一、佳都新太科技股份有限公司
二、台湾德鸿科技股份有限公司
三、浙江远传信息技术股份有限公司
四、北京讯鸟软件有限公司
五、北京浩丰创源科技股份有限公司
六、北京七星蓝图科技有限公司
七、北京信普飞科科技有限公司
八、北京商路通信息技术有限公司
九、北京三友亚星软件技术有限公司
十、深圳市东进技术股份有限公司
十一、上海井星信息科技有限公司
十二、上海实时数据软件有限公司
十三、上海宝东信息技术有限公司
十四、北京英立讯科技有限公司
十五、亿通网讯信息技术有限公司
十六、北京合力亿捷科技股份有限公司
第三节 中国领先企业呼叫中心经营分析
一、中国联通呼叫中心（10010）
二、中国电信呼叫中心（10000）
三、中国移动呼叫中心（10086）
四、人保财险呼叫中心（95518）
五、生命人寿呼叫中心（95535）
六、中信万通呼叫中心（96577）
七、工商银行呼叫中心（95588）
八、交通银行呼叫中心（95559）
九、中信银行信用卡呼叫中心（4008895558）

十、国航航空呼叫中心（95583）
十一、携程服务联络中心（10106666/8008206666）
第十章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析
第一节 呼叫中心产业成功因素及模式研究
一、呼叫中心产业关键成功因素
（1）丰富的人力资源
（2）强大的硬件配套
（3）领先的业务模式
二、国外呼叫中心产业领先模式借鉴
（1）日本呼叫中心领先模式借鉴
（2）美国呼叫中心领先模式借鉴
三、中国呼叫中心产业发展模式研究
（1）分散化向集群化模式转变
（2）自建式向外包式模式转变
（3）市场主导向政府市场相结合转变
四、中国呼叫中心产业模式发展方向
（1）中国领先呼叫中心增值业务借鉴
（2）中国呼叫中心产业模式发展方向
第二节 呼叫中心产业前景预测
一、呼叫中心产业市场发展趋势
（1）呼叫中心产业建设市场趋势
（2）呼叫中心产业外包市场趋势
（3）呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势
（4）呼叫中心市场需求趋势
二、呼叫中心产业发展机遇与挑战
（1）产业发展机遇分析
（2）产业发展面临挑战
三、呼叫中心产业前景预测
（1）相关产业前景预测
（2）呼叫中心产业前景预测
第三节 呼叫中心产业投融资分析
一、呼叫中心产业投资特性
（1）产业进入壁垒
（2）产业盈利模式
（3）产业盈利因素

二、呼叫中心产业投融资现状
（1）产业投融资环境
（2）产业投融资动向
三、产业投融资趋势
第四节 呼叫中心产业投资风险与投资建议
一、呼叫中心投资机会剖析
二、呼叫中心投资风险预警
三、呼叫中心主要投资建议
（1）针对系统厂商
（2）针对运营厂商
（3）针对投资厂商
图表目录
图表1：呼叫中心分类
图表2：呼叫中心其他分类方法
图表3：呼叫中心功能
图表4：呼叫中心存在形态
图表5：呼叫中心各存在形态优劣势分析
图表6：呼叫中心发展第一阶段示意图
图表7：呼叫中心发展第二阶段示意图
图表8：呼叫中心发展第三阶段示意图
图表9：呼叫中心发展第四阶段示意图
图表10：呼叫中心相关法律法规
图表11：呼叫中心行业标准
图表12：2017-2020年全球服务外包产业规模（单位：亿美元）
图表13：2017-2020年全球服务外包行业转移方市场区域分布（单位：百万美元）
图表14：2020年全球服务外包行业转移方市场区域格局（单位：%）
图表15：全球服务外包市场最新特征
图表16：2017-2020年中国离岸外包合同执行金额（单位：亿美元）
图表17：2017-2020年中国离岸外包行业市场结构及其变化趋势（单位：%）
图表18：2017-2020年中国离岸、在岸执行金额及增长率（单位：亿美元，%）
图表19：2017-2020年中国在岸外包合同执行金额及变化趋势（单位：亿美元，%）
图表20：2020年中国外包市场分布区域（单位：%）
图表详见报告正文·····（GYSYL）
【简介】
中国报告网是观研天下集团旗下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。《2020年中国呼叫中心行业投资分析报告-市场竞争现状与前景评估预测》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、阿里巴巴、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/xixinfuwu/508632508632.html