

# 中国呼叫中心产业现状分析及未来前景预测报告 (2015-2020)

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《中国呼叫中心产业现状分析及未来前景预测报告（2015-2020）》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/229054229054.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

呼叫中心行业起源于美国的民航业，其最初目的是为了更方便地向乘客提供咨询服务和有效地处理乘客投诉。美国银行业在20世纪70年代初开始建设自己的呼叫中心。不过那时的呼叫中心还远远没有形成产业，企业都是各自为战，采用的技术、设备和服务标准都依据自身的情况而定。一直到20世纪90年代初，都只有很少的企业能够有财力在技术、设备上大规模投资，建设可以处理大话务量的呼叫中心。从20世纪90年代初期开始，随着CTI技术的引入，其服务质量和工作效率有了很大的提高，反过来也使客户中心系统获得了更广泛的应用，而客户关系管理越来越受到企业关注，从而促进呼叫中心真正进入了规模性发展，尤其是800号码的被广泛认同和采用，更加剧了这一产业的繁荣。

中国报告网发布的《中国呼叫中心产业现状分析及未来前景预测报告（2015-2020）》首先介绍了呼叫中心行业相关概述、中国呼叫中心市场运行环境等，接着分析了中国呼叫中心市场发展的现状，然后介绍了中国呼叫中心重点区域市场运行形势。随后，报告对中国呼叫中心重点企业经营状况分析，最后分析了中国呼叫中心行业发展趋势与投资预测。

### 报告大纲

#### 第一章 呼叫中心概述 1

##### 1.1 呼叫中心的概念 1

###### 1.1.1 呼叫中心的基本定义 1

###### 1.1.2 呼叫中心的系统组成 1

###### 1.1.3 呼叫中心相关名词解析 1

##### 1.2 呼叫中心的分类和形态概述 3

###### 1.2.1 呼叫中心的分类情况 3

###### 1.2.2 呼叫中心的主要形态 4

###### 1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析 5

###### 1.2.4 呼叫中心的新业务分类 7

##### 1.3 呼叫中心的发展进程 7

###### 1.3.1 产业发展历史 7

###### 1.3.2 业务发展进程 7

###### 1.3.3 技术发展进程 8

#### 第二章 2014-2015年国际呼叫中心产业分析 10

##### 2.1 2014-2015年全球呼叫中心市场概况 10

###### 2.1.1 全球呼叫中心市场的基本格局 10

###### 2.1.2 全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势 10

###### 2.1.3 国际呼叫中心人力资源管理现状 11

###### 2.1.4 国际呼叫中心市场的营销趋势分析 14

2.2 北美呼叫中心产业	15
2.3 欧洲呼叫中心产业	16
2.4 印度呼叫中心产业	16
2.5 菲律宾呼叫中心产业	17
2.6 其他地区呼叫中心产业	17
2.6.1 日本	17
2.6.2 埃及	18
2.6.3 土耳其	19
2.6.4 中国台湾	19
2.6.5 中国香港	20
第三章 2014-2015年中国呼叫中心产业的发展环境	21
3.1 政策环境	21
3.1.1 企业呼叫中心的办理条件	21
3.1.2 企业呼叫中心的申请材料	21
3.1.3 呼叫中心的相关政策法规	22
3.1.4 呼叫中心的标准体系分析	23
3.2 经济环境	24
3.2.1 中国国民经济发展现状	24
3.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析	38
3.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推	38
3.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况	39
3.3 社会环境	39
3.3.1 呼叫中心的社会效益分析	39
3.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势	39
3.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析	40
3.4 技术环境	40
3.4.1 技术水平及重点	40
3.4.2 技术驱动因素分析	41
3.4.3 管理与应用技术环境	42
3.4.4 技术发展趋势分析	42
第四章 2014-2015年中国呼叫中心产业分析	44
4.1 2014-2015年中国呼叫中心产业发展综况	44
4.2 2008-2012年中国呼叫中心产业的发展	44
4.3 2014-2015年呼叫中心产业区域市场发展状况	45
4.4 2014-2015年中国呼叫中心的应用分析	45

- 4.4.1 主要应用领域 45
- 4.4.2 核心应用行业 46
- 4.4.3 应用案例综述 49
- 4.4.4 应用趋势分析 56
- 4.5 2014-2015年企业呼叫中心的发展分析 56
- 4.6 中国呼叫中心产业的问题及对策 57
- 第五章 2014-2015年呼叫中心系统及产品分析 61
- 5.1 2014-2015年呼叫中心系统行业发展概述 61
- 5.1.1 呼叫中心系统的构成状况 61
- 5.1.2 呼叫中心系统市场规模分析 62
- 5.1.3 呼叫中心系统建设成本分析 62
- 5.2 2014-2015年呼叫中心整体解决方案分析 64
- 5.2.1 基于传统PBX的呼叫中心 64
- 5.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心 64
- 5.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心 65
- 5.2.4 不同解决方案优劣势比较 65
- 5.3 交互式语音应答（IVR）市场分析 66
- 5.3.1 全球IVR市场发展形势 66
- 5.3.2 全球IVR市场竞争格局 66
- 5.3.3 中国IVR市场发展现状 66
- 5.3.4 中国IVR市场竞争格局 67
- 5.4 人力资源管理系统（CRM）市场分析 67
- 5.4.1 2014-2015年全球CRM市场规模 67
- 5.4.2 2014-2015年中国CRM市场现状 67
- 5.4.3 中国CRM市场的发展特点 68
- 5.4.4 云时代CRM行业的发展形势 68
- 5.5 其他产品介绍 69
- 5.5.1 用户电话交换机 69
- 5.5.2 计算机电话集成（CTI）中间件 69
- 5.5.3 自动呼叫分配器（ACD） 70
- 5.5.4 外拨系统 71
- 5.5.5 数据库服务器 71
- 第六章 2014-2015年自建类呼叫中心市场分析 73
- 6.1 电信业呼叫中心 73
- 6.2 金融业呼叫中心 74

6.3 政府及公共事业呼叫中心	75
6.4 物流业呼叫中心	76
6.5 制造业呼叫中心	78
6.6 电子商务业呼叫中心	79
6.7 其他行业	80
6.7.1 房地产业	80
6.7.2 电视购物行业	82
6.7.3 家电行业	83
6.7.4 高尔夫行业	83
第七章 2014-2015年外包呼叫中心市场分析	85
7.1 2014-2015年服务外包产业发展概况	85
7.1.1 服务外包的基本概述	85
7.1.2 全球服务外包产业市场现状	85
7.1.3 中国服务外包行业市场规模	85
7.1.4 中国服务外包产业分布结构	85
7.1.5 中国服务外包产业区域布局	86
7.2 2014-2015年外包呼叫中心市场发展综述	86
7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况	86
7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素	86
7.2.3 外包呼叫中心市场抑制因素	86
7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征	88
7.2.5 呼叫中心外包企业发展现状	89
7.3 2014-2015年外包呼叫中心的商业模式透析	90
7.3.1 呼叫中心外包发展的动因	90
7.3.2 外包呼叫中心的业务模式	90
7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析	91
7.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析	91
7.4 2014-2015年外包呼叫中心的市场竞争形势	92
7.4.1 供应商的力量	92
7.4.2 买方的力量	92
7.4.3 现有竞争者之间的竞争	93
7.4.4 潜在的行业新进入者	93
7.4.5 替代品的竞争	94
7.5 外包呼叫中心产业的问题及对策	94
第八章 2014-2015年托管型呼叫中心市场分析	97

- 8.1 2014-2015年托管型呼叫中心市场概况 97
  - 8.1.1 托管呼叫中心的一般适用对象 97
  - 8.1.2 托管型呼叫中心发展的环境分析 97
  - 8.1.3 中国托管型呼叫中心市场发展现状 97
  - 8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析 98
- 8.2 托管型呼叫中心存在的问题及对策 100
- 8.3 托管型呼叫中心发展前景展望 101
- 第九章 2014-2015年云呼叫中心市场分析 102
  - 9.1 2014-2015年云计算产业相关概述 102
    - 9.1.1 云计算的定义及发展进程 102
    - 9.1.2 国际云计算产业发展概况 103
    - 9.1.3 中国云计算产业发展现状 103
    - 9.1.4 中国云计算产业发展态势剖析 103
    - 9.1.5 云计算产业面临的问题及发展建议 104
    - 9.1.6 中国云计算产业的发展趋势预测 106
  - 9.2 2014-2015年云呼叫中心产业发展分析 109
    - 9.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析 109
    - 9.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新 110
    - 9.2.3 云计算催生呼叫中心产业新模式 110
    - 9.2.4 云计算呼叫中心踏入成熟阶段 111
    - 9.2.5 2014-2015年云呼叫中心市场需求旺盛 111
  - 9.3 2014-2015年云呼叫中心的市場应用分析 112
    - 9.3.1 在保险行业的应用状况 112
    - 9.3.2 在教育产业的应用状况 112
    - 9.3.3 在建筑装饰行业的应用 113
    - 9.3.4 在旅游电商领域的应用 114
  - 9.4 云呼叫中心市场发展前景展望 114
- 第十章 2014-2015年呼叫中心产业园区建设状况 116
  - 10.1 中国呼叫中心产业园区综述 116
    - 10.1.1 呼叫中心产业园区的发展背景 116
    - 10.1.2 呼叫中心产业园区的基本状况 117
    - 10.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征 117
    - 10.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析 117
    - 10.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议 120
  - 10.2 2014-2015年中国呼叫中心产业园区建设动态 121

10.3 建立呼叫中心专业园区的规划 123

第十一章 呼叫中心行业重点企业 124

11.1 北京讯鸟软件有限公司 124

11.1.1 企业简介 124

11.1.2 企业业务分布 124

11.2 北京合力金桥软件技术有限责任公司 124

11.2.1 企业简介 124

11.2.2 企业产品介绍 125

11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司 125

11.3.1 企业简介 125

11.3.2 企业产品介绍 125

11.4 北京天润融通科技有限公司 126

11.4.1 企业简介 126

11.4.2 企业业务分布 126

11.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司 126

11.5.1 企业简介 126

11.5.2 企业业务介绍 126

11.6 第一线安莱集团 127

11.6.1 企业简介 127

11.6.2 企业业务分布 127

11.7 北京九五太维资讯有限公司 127

11.7.1 企业简介 127

11.7.2 企业业务分布 127

第十二章 知名呼叫中心介绍 128

12.1 中国电信虚拟呼叫中心 128

12.1.1 业务简介 128

12.1.2 业务功能 128

12.2 中国联通呼叫中心（10010） 129

12.2.1 业务简介 129

12.2.2 业务功能 129

12.3 中国移动呼叫中心（12580） 129

12.3.1 业务简介 129

12.3.2 业务功能 129

12.4 400呼叫中心 130

12.4.1 业务简介 130



12.4.2	业务功能	130
12.5	800呼叫中心	131
12.5.1	业务简介	131
12.5.2	业务功能	131
第十三章	2014-2015年呼叫中心的建设分析	133
13.1	建设呼叫中心的前期工作	133
13.1.1	呼叫中心的定位选择	133
13.1.2	了解远程工作的原理及优点	134
13.1.3	呼叫中心的选址	135
13.2	呼叫中心用户需求探讨	137
13.2.1	用户业务需求模式	137
13.2.2	用户系统功能需求	138
13.3	呼叫中心具体设计方案	140
13.3.1	设计思路	140
13.3.2	组网模式	141
13.3.3	系统配置分析	142
13.3.4	设备选型	143
13.3.5	需要申请的资源	145
13.4	呼叫中心工作环境建设	147
13.4.1	座席代表的工作环境需求	147
13.4.2	呼叫中心功能区域的划分	148
13.4.3	机房建设需考虑的因素	149
13.4.4	客服中心门禁管理规划	149
13.4.5	客服中心工作区域设计	150
第十四章	2014-2015年呼叫中心的运营管理分析	153
14.1	呼叫中心商业化运营分析	153
14.2	呼叫中心运营的相关要素分析	154
14.3	呼叫中心运营管理策略探讨	155
14.4	呼叫中心人力资源管理分析	156
第十五章	呼叫中心产业发展前景及趋势分析	159
15.1	全球呼叫中心产业的发展前景展望	159
15.1.1	国际托管呼叫中心市场前景预测	159
15.1.2	国际呼叫中心产业未来趋向分析	159
15.1.3	亚太呼叫中心市场发展空间广阔	161
15.2	2015-2020年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势	161

- 15.2.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力 161
- 15.2.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析 161
- 15.2.3 2015-2020年中国呼叫中心产业市场规模预测 162
- 15.2.4 中国呼叫中心产业的发展趋势探析 162
- 15.2.5 中国呼叫中心产业的发展方向分析 163
- 图表详见正文 . . . . .

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/tongxin/229054229054.html>