

2021-2026年中国呼叫中心行业市场供需格局及行业前景展望报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2021-2026年中国呼叫中心行业市场供需格局及行业前景展望报告》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：<https://www.huaon.com/channel/other/684068.html>

报告价格：电子版: 9000元 纸介版：9000元 电子和纸介版: 9200元

订购电话: 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱: kf@huaon.com

联系人: 刘老师

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

呼叫中心又叫作客户服务中心，它是一种基于CTI（Computer Telephony Integration，计算机电话集成）技术、充分利用通信网和计算机网的多项功能集成，并与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统，利用现有的各种先进的通信手段，有效地为客户提给高质量、高效率、全方位的服务。呼叫中心作为一种企业信息服务系统，是现代企业与用户进行沟通联系的主要媒介。呼叫中心产业链上游为个人用户，包括电脑用户、移动用户及固话用户，下游主要为政府、金融业、制造业等企业提供呼叫中心服务。

通信技术是呼叫中心行业发展的基石，近年来我国通信技术发展迅速，据统计，2014年至2019年期间，我国移动电话基站数量从351万个增长至841万个，4G基站数量也从85万个增长至544万个。

2014-2019年中国移动电话基站数量统计

电话已经成为现代社会的人们不可或缺的通讯工具，截止至2019年，我国移动电话的普及率达到每一百人大概拥有114部电话。固定电话主要被用于企业、政府等单位，受移动电话冲击，近年来其普及率逐年降低，截止至2019年，每一百人中拥有固定电话的数量在14部左右。

2009-2019年中国电话普及率统计

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

第一节 呼叫中心的概念

一、呼叫中心的基本定义

二、呼叫中心的系统组成

三、呼叫中心相关名词解析

第二节 呼叫中心的分类和形态概述

一、呼叫中心的分类情况

（一）按接入技术分类

（二）按呼叫类型分类

（三）按规模分类

（四）按功能分类

(五) 按使用性质分类

(六) 按分布地点分类

二、呼叫中心的主要形态

三、各类呼叫中心的优劣势分析

(一) 自建呼叫中心

(二) 外包呼叫中心

四、呼叫中心的新业务分类

第三节 呼叫中心的发展进程

一、产业发展历史

二、业务发展进程

第二章 国际呼叫中心产业分析

第一节 全球呼叫中心市场概况

一、全球呼叫中心市场的基本格局

二、全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势

三、国际呼叫中心人力资源管理现状

第二节 北美呼叫中心产业

一、北美呼叫中心产业基本发展情况

二、北美呼叫中心市场发展回顾

三、美国呼叫中心行业的政策动向

四、北美地区托管呼叫中心市场发展状况

第三节 欧洲呼叫中心产业

一、欧洲呼叫中心产业基本发展情况

二、欧洲呼叫中心外包市场发展展望

三、英国呼叫中心产业发展状况

四、俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势

第四节 印度呼叫中心产业

一、印度呼叫中心产业发展概况

二、呼叫中心的行业分布及业务功能

三、印度呼叫中心产业的成功因素

四、印度呼叫中心产业未来发展形势

五、电信运营商在印度呼叫中心的地位解析

第五节 菲律宾呼叫中心产业

一、菲律宾呼叫中心产业呈快速发展态势

二、菲律宾外包呼叫中心的市场规模分析

三、菲律宾成为全球最大呼叫服务提供国

第六节 其他地区呼叫中心产业

- 一、日本
- 二、韩国
- 三、中国香港

第三章 2020年中国呼叫中心产业的发展环境

第一节 政策环境

- 一、企业呼叫中心的办理条件
- 二、企业呼叫中心的申请材料
- 三、呼叫中心的相关政策法规
- 四、呼叫中心的标准体系分析

第二节 经济环境

第三节 社会环境

- 一、呼叫中心的社会效益分析
- 二、呼叫中心的人力资源需求形势
- 三、社会分工对呼叫中心的影响透析

第四节 技术环境

- 一、技术水平及重点
- 二、技术驱动因素分析
- 三、管理与应用技术环境
- 四、技术发展趋势分析

第四章 中国呼叫中心产业分析

第一节 中国呼叫中心产业发展综况

一、呼叫中心产业的总体发展状况

2013年至2019年期间，我国电线业务呼叫中心累计投资规模整体呈相增长态势，但增速有所放缓，2019年我国电信业呼叫中心累计投资规模达到632亿元，同比增长了14.91%。

2012-2019年中国电信业呼叫中心累计投资规模

近年来，我国呼叫中心产业企业数量在波动中上升，2018年企业数量的增长速度达到81.94%，2019年企业数量达到7904家，同比增长了61.08%。

2015-2019年中国呼叫中心产业企业数量

- 二、呼叫中心产业发展的变化透析
- 三、呼叫中心市场的竞争格局
- 四、国内外呼叫中心产业的比较剖析

第二节 中国呼叫中心产业的发展

第三节 呼叫中心产业区域市场发展状况

- 一、上海市
- 二、天津市
- 三、成都市
- 四、合肥市
- 五、南通市

第四节 中国呼叫中心的应用分析

- 一、主要应用领域
- 二、核心应用行业
- 三、应用案例综述
- 四、应用趋势分析

第五节 企业呼叫中心的发展分析

- 一、呼叫中心给企业带来的效益剖析
- 二、企业呼叫中心的发展特点简析
- 三、中小企业呼叫中心的建设需求
- 四、企业呼叫中心的选择分析

第六节 中国呼叫中心产业的问题及对策

- 一、中国呼叫中心产业链发展不完善
- 二、呼叫中心运营中的主要问题
- 三、提升呼叫中心服务质量的策略
- 四、呼叫中心产业发展的对策建议

第五章 呼叫中心系统及产品分析

第一节 呼叫中心系统行业发展概述

- 一、呼叫中心系统的构成状况
- 二、呼叫中心系统市场规模分析
- 三、呼叫中心系统建设成本分析

第二节 呼叫中心整体解决方案分析

- 一、基于传统PBX的呼叫中心
- 二、基于微机和语音板卡的呼叫中心
- 三、基于IP技术的一体化呼叫中心
- 四、不同解决方案优劣势比较

第三节 交互式语音应答（IVR）市场分析

- 一、全球IVR市场发展形势
- 二、全球IVR市场竞争格局
- 三、中国IVR市场发展现状

四、中国IVR市场竞争格局

第四节 人力资源管理系统（CRM）市场分析

- 一、全球CRM市场规模
- 二、中国CRM市场状况
- 三、中国CRM市场现状
- 四、中国CRM市场的发展特点
- 五、云时代CRM行业的发展形势

第六章 自建类呼叫中心市场分析

第一节 电信业呼叫中心

- 一、市场概况
- 二、运营思路
- 三、规模现状

第二节 金融业呼叫中心

- 一、发展现状
- 二、市场概况
- 三、发展前景

第三节 政府及公共事业呼叫中心

- 一、市场概况
- 二、建设方案
- 三、市场动态

第四节 物流业呼叫中心

- 一、市场概况
- 二、发展特点
- 三、存在的问题
- 四、发展前景

第五节 制造业呼叫中心

- 一、市场概况
- 二、存在的问题
- 三、发展前景

第六节 电子商务业呼叫中心

- 一、市场概况
- 二、发展特点
- 三、存在的问题
- 四、发展前景

第七章 外包呼叫中心市场分析

第一节 服务外包产业发展概况

- 一、服务外包的基本概述
- 二、全球服务外包产业市场现状
- 三、中国服务外包行业市场规模
- 四、中国服务外包产业分布结构
- 五、中国服务外包产业区域布局

第二节 外包呼叫中心市场发展综述

- 一、国内外外包呼叫中心市场概况
- 二、外包呼叫中心市场驱动因素
- 三、外包呼叫中心市场抑制因素
- 四、外包呼叫中心市场发展特征
- 五、呼叫中心外包企业发展现状

第三节 外包呼叫中心的商业模式透析

- 一、呼叫中心外包发展的动因
- 二、外包呼叫中心的业务模式

第四节 外包呼叫中心的市场竞争形势

- 一、供应商的力量
- 二、买方的力量
- 三、现有竞争者之间的竞争
- 四、潜在的行业新进入者
- 五、替代品的竞争

第五节 外包呼叫中心产业的问题及对策

- 一、外包呼叫中心市场发展的的问题
- 二、外包呼叫中心存在的主要不足
- 三、外包呼叫中心面临的挑战及发展建议
- 四、外包呼叫中心的运营策略探讨
- 五、呼叫中心外包商的市场挖掘对策

第八章 托管型呼叫中心市场分析

第一节 托管型呼叫中心市场概况

- 一、托管呼叫中心的一般适用对象
- 二、中国托管型呼叫中心的服务标准分析

第二节 托管型呼叫中心存在的问题及对策

- 一、托管型呼叫中心面临的主要问题
- 二、企业对托管型呼叫中心存在的四大误区
- 三、中国托管型呼叫中心必需的三大特质

四、托管型呼叫中心的发展策略探索

五、托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究

第三节 托管型呼叫中心发展前景展望

一、托管型呼叫中心发展的趋势透析

二、托管型呼叫中心未来发展潜力分析

三、托管型呼叫中心市场需求形势分析

第九章 云呼叫中心市场分析

第一节 云计算产业相关概述

一、云计算的定义及发展进程

二、国际云计算产业发展概况

三、中国云计算产业发展现状

四、云计算产业面临的问题及发展建议

五、中国云计算产业的发展趋势预测

第二节 云呼叫中心产业发展分析

一、云呼叫中心的发展优势剖析

二、云计算模式下呼叫中心的发展革新

三、云计算催生呼叫中心产业新模式

四、云计算呼叫中心踏入成熟阶段

五、2021-2026年云呼叫中心市场需求旺盛

第三节 云呼叫中心的市场应用分析

一、在保险行业的应用状况

二、在教育产业的应用状况

三、在建筑装饰行业的应用

四、在旅游电商领域的应用

（一）云呼叫中心在旅游行业的应用

（二）云呼叫中心在电商领域的应用

第四节 云呼叫中心市场发展前景展望

一、云呼叫中心市场本土企业面临良机

二、云呼叫中心市场发展前景光明

三、云呼叫中心市场未来发展趋势

第十章 呼叫中心产业园区建设状况

第一节 中国呼叫中心产业园区综述

一、呼叫中心产业园区的发展背景

二、呼叫中心产业园区的基本状况

三、呼叫中心产业园区的主要特征

四、呼叫中心产业园区SWOT分析

五、呼叫中心产业园区的发展建议

第二节 近年中国呼叫中心产业园区建设动态

第三节 建立呼叫中心专业园区的规划

一、战略与发展规划

二、环境与政策规划

三、人力资源规划

第四节 山东呼叫中心（潍坊）基地

一、基地简介

二、基地建设规模

三、基地建设布局

四、基地服务提供

五、基地发展动态

第五节 上海市呼叫中心产业基地

一、基地简介

二、基地发展现状

三、基地发展规划

四、基地发展优势

五、基地入驻企业

第六节 北京呼叫中心产业基地

一、基地简介

二、基地发展规模

三、基地发展定位

四、基地建设布局

五、基地发展优势

六、基地服务模式

第七节 永川服务外包产业园区

一、基地简介

二、基地发展现状

三、基地发展优势

四、基地目标定位

五、基地服务支持

第八节 其他重点呼叫中心产业园区介绍

一、杭州北部软件园

二、大连北方生态慧谷

三、江苏信息服务产业基地

四、苏州胜浦呼叫中心产业基地

第十一章 呼叫中心行业重点企业发展分析

第一节 北京讯鸟软件有限公司

一、企业简介

二、企业服务与优势

三、企业经营情况

第二节 北京合力金桥软件有限公司

一、企业简介

二、企业服务与优势

三、企业经营情况

第三节 深圳市友邻通讯设备有限公司

一、企业简介

二、企业服务与优势

三、企业经营情况

第四节 北京天润融通科技有限公司

一、企业简介

二、企业服务与优势

三、企业经营情况

第五节 赛科斯信息技术（上海）有限公司

一、企业简介

二、企业服务与优势

三、企业经营情况

第六节 北京九五太维资讯有限公司

一、企业简介

二、企业服务与优势

三、企业经营情况

第十二章 知名呼叫中心介绍

第一节 中国电信虚拟呼叫中心

一、业务简介

二、业务功能

三、业务特点

四、业务布局

五、经营状况

六、案例介绍

第二节 中国联通呼叫中心（10010）

- 一、业务简介
- 二、业务特点
- 三、业务功能
- 四、适用客户
- 五、经营状况

第三节 中国移动呼叫中心（12580）

- 一、业务简介
- 二、业务功能
- 三、业务特点
- 四、盈利模式
- 五、经营状况

第四节 400呼叫中心

- 一、业务简介
- 二、业务功能
- 三、业务特点
- 四、资费标准
- 五、案例介绍

第五节 800呼叫中心

- 一、业务简介
- 二、业务特点
- 三、案例介绍

第十三章 近几年呼叫中心的建设分析

第一节 建设呼叫中心的前期工作

- 一、呼叫中心的定位选择
- 二、呼叫中心的选址

第二节 呼叫中心用户需求探讨

- 一、用户业务需求模式
- 二、用户系统功能需求

第三节 呼叫中心具体设计方案

- 一、组网模式
- 二、系统配置分析
- 三、设备选型
- 四、需要申请的资源

第四节 呼叫中心工作环境建设

一、坐席代表的工作环境需求

二、呼叫中心功能区域的划分

三、机房建设需考虑的因素

四、客服中心门禁管理规划

五、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

第一节 呼叫中心商业化运营分析

一、商业化运营的背景

二、商业化运营的条件

三、商业化运营的管理

四、商业化运营的模式

五、商业化运营的创新

第二节 呼叫中心运营的相关要素分析

一、呼叫中心的关键管理要素

二、呼叫中心系统的四大要素

三、客服中心的运营要素分析

第三节 呼叫中心运营管理策略探讨

一、运营中的管理原则

(一) 以顾客为中心

(二) 战略规划

(三) 流程方法

二、运营效率提升措施

三、运营管理的指标分析

四、与客户关系管理对接

五、组织架构的优化建议

六、成本控制策略

(一) 合理降低平均联络处理时间

(二) 合理降低资源投入成本

(三) 有效降低客户联络总量

第四节 呼叫中心人力资源管理分析

一、人员流失原因及解决思路

二、呼叫中心员工激励措施

(一) 激励的面广分段化

(二) 激励的多样化、多层次结合实施

三、坐席员服务质量监管

第十五章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析

第一节 全球呼叫中心产业的发展前景展望

- 一、国际托管呼叫中心市场前景预测（AK LCJ）
- 二、国际呼叫中心产业未来趋向分析
- 三、亚太呼叫中心市场发展空间广阔

第二节 2021-2026年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势

- 一、未来中国呼叫中心产业发展的驱动力
- 二、中国呼叫中心市场的需求潜力分析
- 三、2021-2026年中国呼叫中心产业市场规模预测
- 四、中国呼叫中心产业的发展趋势探析
- 五、中国呼叫中心产业的发展方向分析

详细请访问：<https://www.huaon.com/channel/other/684068.html>