

# 2020-2025年中国呼叫中心行业发展潜力分析及投资方向研究报告

报告大纲

## 一、报告简介

华经情报网发布的《2020-2025年中国呼叫中心行业发展潜力分析及投资方向研究报告》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/detail/497797.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

呼叫中心就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，又称客户服务中心，起源于20世纪30年代，最初是把用户的呼叫转移到应答台或者专家处。此后，随着要转移的呼叫和应答增多，开始建立起交互式语音应答系统，这种系统能把客户部分常见问题的应答实现由机器“自动话务员”来应答和处理。传统意义上的呼叫中心，是指以电话接入为主的呼叫响应中心，为客户提供各种电话响应服务。

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 中国呼叫中心产业发展综述

#### 1.1 呼叫中心界定及形态概述

##### 1.1.1 呼叫中心定义

##### 1.1.2 呼叫中心分类

##### 1.1.3 呼叫中心功能

##### 1.1.4 呼叫中心存在形态

###### (1) 呼叫中心形态

###### (2) 形态特点分析

#### 1.2 呼叫中心发展历程综述

##### 1.2.1 业务发展进程

##### 1.2.2 技术发展进程

#### 1.3 呼叫中心发展环境分析

##### 1.3.1 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调研

###### (4) 政策环境对产业的影响

##### 1.3.2 呼叫中心经济环境分析

###### (1) 国内外经济形势

- 二、消费价格指数cpi、ppi
- 三、全国居民收入状况分析
- 四、恩格尔系数
- 五、工业发展形势
- 六、固定资产投资状况分析
- 七、财政收支情况分析
- 八、中国汇率调整
- 九、货币供应量
- 十、中国外汇储备
- 十一、存贷款基准利率调整状况分析
- 十二、存款准备金率调整状况分析
- 十三、社会消费品零售总额
- 十四、对外贸易&进出口
- 十五、城镇人员从业情况分析
  - (2) 服务外包行业发展现状调研
  - (3) 呼叫中心与区域经济发展
  - (4) 呼叫中心与经济结构转型
  - (5) 经济环境对产业的影响
- 1.3.3 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
- 1.3.4 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) 呼叫中心技术趋势及前景
- 1.4 呼叫中心与服务营销分析
  - 1.4.1 服务营销特点及影响
    - (1) 服务营销特点分析
    - (2) 服务对营销组织的影响
  - 1.4.2 客户关系管理 (crm) 产生与发展
    - (1) 客户关系管理 (crm) 产生背景
    - (2) 客户关系管理 (crm) 发展特征
    - (3) 客户关系管理 (crm) 经营模式

### 1.4.3 呼叫中心与客户关系管理 (crm)

- (1) 呼叫中心与crm的关系
- (2) 呼叫中心与crm融合趋势预测分析

### 1.5 报告研究单位及研究方法

- 1.5.1 报告研究单位介绍
- 1.5.2 报告研究方法概述

## 第二章 国外呼叫中心产业发展及经验借鉴

### 2.1 全球呼叫中心分布及规模分析

- 2.1.1 全球呼叫中心起源及发展
- 2.1.2 全球呼叫中心分布状况分析
- 2.1.3 全球呼叫中心规模分析

- (1) 坐席数规模
- (2) 投资规模
- (3) 服务市场产值

### 2.2 重点地区呼叫中心产业市场分析

#### 2.2.1 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

#### 2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场分析

- (1) 欧洲呼叫中心市场概况
- (2) 欧洲呼叫中心市场规模
- (3) 主要国家呼叫中心市场

#### 2.2.3 日本呼叫中心市场分析

- (1) 日本呼叫中心市场概况
- (2) 日本呼叫中心市场规模

#### 2.2.4 印度呼叫中心市场分析

- (1) 呼叫中心发展背景
- (2) 呼叫中心发展规模
- (3) 呼叫中心发展优势
- (4) 呼叫中心发展趋势预测分析
- (5) 呼叫中心经验借鉴

#### 2.2.5 澳大利亚呼叫中心市场分析

#### 2.2.6 非洲呼叫中心产业市场分析

#### 2.2.7 拉丁美洲呼叫中心产业市场分析

## 2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析

### 2.3.1 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stream公司
- (6) 美国维音 (vision) 公司
- (7) 美国艾斯瑞 (i3) 公司
- (8) 美国aspect软件公司
- (9) 美国慧锐系统 (verint systems) 公司
- (10) 美国奥迪坚 (altigen) 公司

### 2.3.2 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 (arvatosystems)

### 2.3.3 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

## 2.4 全球呼叫中心产业趋势与前景预测分析

### 2.4.1 呼叫中心产业发展趋势预测分析

### 2.4.2 呼叫中心产业前景预测分析

## 第三章 中国呼叫中心产业链构建及发展现状调研

### 3.1 中国呼叫中心产业链构建及整合

#### 3.1.1 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

#### 3.1.2 呼叫中心产业链主体

- (1) 咨询商
- (2) 平台提供商

- (3) 软件提供商
- (4) 集成与服务提供商
- (5) 运营管理培训商
- 3.1.3 呼叫中心产业链整合探索
  - (1) 服务"客户的客户"理念提出
  - (2) 整体以"产业链"为中心
  - (3) 整合以客户需求为核心
- 3.2 中国呼叫中心产业市场规模分析
  - 3.2.1 中国呼叫中心产业发展概况
  - 3.2.2 中国呼叫中心产业发展特征
  - 3.2.3 中国呼叫中心产业发展规模
    - (1) 产业链企业数量
    - (2) 产业投资额规模
    - (3) 产业座席数规模
    - (4) 产业销售规模
    - (5) 产业就业规模
  - 3.2.4 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
- 3.3 中国呼叫中心产业经济效益分析
  - 3.3.1 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
  - 3.3.2 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
  - 3.3.3 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
  - 3.3.4 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
- 3.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析

### 3.4.1 呼叫中心产业分布格局

- (1) 产业业务功能分布
- (2) 产业链从业厂商分布
- (3) 呼叫中心规模分布

### 3.4.2 呼叫中心产业竞争现状调研

- (1) 产业现有企业间的竞争
- (2) 呼叫中心产业潜在威胁
- (3) 呼叫中心产业议价能力

### 3.4.3 呼叫中心产业收购及重组分析

- (1) 产业收购及重组概况
- (2) 产业收购及重组动向
- (3) 产业收购及重组趋势预测分析

## 第四章 中国呼叫中心系统及细分市场分析

### 4.1 呼叫中心系统及厂商生存发展分析

#### 4.1.1 呼叫中心系统架构及使用

- (1) 呼叫中心系统架构
- (2) 呼叫中心产品使用

#### 4.1.2 呼叫中心系统厂商生存现状调研

- (1) 国内主要厂商
- (2) 国外主要厂商
- (3) 系统厂商未来发展重点

#### 4.1.3 呼叫中心系统厂商发展趋势预测分析

- (1) 交换机平台厂商发展趋势预测分析
- (2) 软件厂商发展趋势预测分析
- (3) 板卡厂商发展趋势预测分析

### 4.2 呼叫中心系统主要产品市场分析

#### 4.2.1 呼叫中心平台

- (1) 市场现状调研
- (2) 使用状况分析
- (3) 竞争格局
- (4) 发展趋势预测分析

#### 4.2.2 计算机电话集成 (cti) 中间件

- (1) 市场现状调研
- (2) 使用状况分析



- (3) 竞争格局
- (4) 发展趋势预测分析
- 4.2.3 自动呼叫分配器 (acd)
  - (1) 市场现状调研
  - (2) 竞争格局
  - (3) 发展趋势预测分析
- 4.2.4 交互式语音应答 (ivr)
  - (1) 市场现状调研
  - (2) 使用状况分析
  - (3) 竞争格局
- 4.2.5 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
- 4.3 呼叫中心整体解决方案市场分析
  - 4.3.1 呼叫中心整体解决方案分类
    - (1) 基于传统的pbx的呼叫中心
    - (2) 基于微机和语音板卡的呼叫中心
    - (3) 基于ip技术的一体化呼叫中心
  - 4.3.2 不同解决方案优劣势比较
  - 4.3.3 一体化呼叫中心市场分析
    - (1) 一体化呼叫中心技术优势
    - (2) 一体化呼叫中心应用现状调研
    - (3) 一体化呼叫中心趋势及前景

## 第五章 中国自建类重点呼叫中心市场分析

- 5.1 中国自建类呼叫中心行业分布
  - 5.1.1 中国自建类呼叫中心市场规模
  - 5.1.2 中国自建类呼叫中心行业分布
- 5.2 电信业呼叫中心市场分析
  - 5.2.1 电信业呼叫中心发展现状调研
    - (1) 电信业发展概况
    - (2) 电信业呼叫中心发展概况
  - 5.2.2 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
- 5.2.3 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
- 5.2.4 电信业呼叫中心趋势及前景
  - (1) 电信业呼叫中心发展趋势预测分析
  - (2) 电信业呼叫中心前景预测分析
- 5.3 金融业呼叫中心市场分析
  - 5.3.1 金融业呼叫中心市场概况
  - 5.3.2 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
  - 5.3.3 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
  - 5.3.4 金融业呼叫中心趋势及前景
    - (1) 金融业呼叫中心发展趋势预测分析
    - (2) 金融业呼叫中心前景预测分析
- 5.4 制造业呼叫中心市场分析
  - 5.4.1 制造业呼叫中心市场概况
  - 5.4.2 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
  - 5.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景
    - (1) 制造业呼叫中心发展趋势预测分析
    - (2) 制造业呼叫中心前景预测分析
- 5.5 政府及公共事业呼叫中心市场分析
  - 5.5.1 政府及公共事业呼叫中心概述
    - (1) 呼叫中心概述
    - (2) 呼叫中心现状调研

## 5.5.2 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

## 5.5.3 政府及公共事业呼叫中心重点细分市场

- (1) 政府呼叫中心市场分析
- (2) 电力呼叫中心市场分析
- (3) 自来水、燃气呼叫中心市场分析

## 5.5.4 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预测分析
- (2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测分析

## 5.6 零售及物流业呼叫中心市场分析

### 5.6.1 零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

### 5.6.2 零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

### 5.6.3 零售及物流业呼叫中心重点细分市场

- (1) 零售业呼叫中心市场分析
- (2) 物流业呼叫中心市场分析
- (3) 邮政业呼叫中心市场分析

### 5.6.4 零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预测分析
- (2) 零售及物流业呼叫中心前景预测分析

## 5.7 it及电子商务行业呼叫中心市场分析

### 5.7.1 it及电子商务行业呼叫中心概述

### 5.7.2 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

### 5.7.3 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预测分析
- (2) it及电子商务行业呼叫中心前景预测分析

## 5.8 其他行业呼叫中心市场分析

### 5.8.1 其他行业呼叫中心市场概述

## 5.8.2 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

### 6.1 外包呼叫中心与服务外包产业

#### 6.1.1 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

#### 6.1.2 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

### 6.2 外包呼叫中心运营模式及产业链

#### 6.2.1 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

#### 6.2.2 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

#### 6.2.3 外包呼叫中心产业链分析

- (1) 外包呼叫中心产业链分析
- (2) 外包呼叫中心价值链分析
- (3) 外包呼叫中心增值价值解析

### 6.3 中国外包呼叫中心产业市场分析

#### 6.3.1 外包呼叫中心发展概况

#### 6.3.2 外包呼叫中心发展特点

#### 6.3.3 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

#### 6.3.4 外包呼叫中心地域分布

- (1) 市场地域分布
- (2) 业务来源分布
- 6.3.5 外包呼叫中心前景预测分析
  - (1) 驱动因素及阻碍因素
  - (2) 外包呼叫中心趋势剖析
  - (3) "十三五"市场前景预测分析
- 6.4 中国其他形态呼叫中心市场分析
  - 6.4.1 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
  - 6.4.2 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 中国呼叫中心产业领先地区市场分析

- 7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况
  - 7.1.1 中国呼叫中心产业地域分布
  - 7.1.2 中国呼叫中心从业厂商分布
- 7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析
  - 7.2.1 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) 北京市呼叫中心动向及趋势预测分析
  - 7.2.2 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
    - (4) 上海市呼叫中心动向及趋势预测分析
  - 7.2.3 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

(4) 南通市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.4 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

(4) 杭州市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.5 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

(4) 深圳市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.6 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

(3) 天津市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析

(1) 合肥市呼叫中心发展背景

(2) 合肥市呼叫中心经营规模

(3) 合肥市呼叫中心产业竞争力

(4) 合肥市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.8 大连市呼叫中心产业市场分析

(1) 大连市呼叫中心发展背景

(2) 大连市呼叫中心经营规模

(3) 大连市呼叫中心产业竞争力

(4) 大连市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.9 广州市呼叫中心产业市场分析

(1) 广州市呼叫中心发展背景

(2) 广州市呼叫中心经营规模

(3) 广州市呼叫中心产业竞争力

(4) 广州市呼叫中心动向及趋势预测分析

#### 7.2.10 成都市呼叫中心产业市场分析

(1) 成都市呼叫中心发展背景

(2) 成都市呼叫中心经营规模

(3) 成都市呼叫中心动向及趋势预测分析

## 第八章 中国呼叫中心产业基地建设情况分析

### 8.1 呼叫中心产业基地建设情况分析

#### 8.1.1 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

#### 8.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点

- (1) 呼叫园区建设现状调研
- (2) 呼叫园区建设特点
- (3) 呼叫园区swot分析

#### 8.1.3 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

### 8.2 中国呼叫中心产业特色基地分析

#### 8.2.1 上海市呼叫中心产业基地

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划
- (6) 基地最新动向

#### 8.2.2 北京呼叫中心产业基地

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划

#### 8.2.3 山东呼叫中心(潍坊)基地

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划
- (6) 基地最新动向

#### 8.2.4 绿色声谷-大运盈通呼叫中心产业基地

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划
- (6) 基地最新动向

#### 8.2.5 中国声谷--江苏信息服务产业基地（扬州）

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划
- (6) 基地最新动向

#### 8.2.6 北方声谷--邢台开发区

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划
- (6) 基地最新动向

#### 8.2.7 西部声谷--永川服务外包产业园

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划

#### 8.2.8 中原声谷--洛阳呼叫中心产业园

- (1) 基地发展概况
- (2) 基地发展环境
- (3) 基地发展现状调研
- (4) 基地竞争力分析
- (5) 基地发展规划
- (6) 基地最新动向



## 第九章 呼叫中心产业领先企业经营情况分析

### 9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

#### 9.1.1 第一线安莱集团

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.1.2 北京九五太维资讯有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.1.4 浙大网新科技股份有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.1.5 大连华信计算机技术股份有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

### 9.2 中国呼叫系统供应企业经营分析

#### 9.2.1 佳都新太科技股份有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.2.2 深圳市讯呼信息技术有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.2.3 杭州远传通信技术有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.2.4 深圳市深 海 捷科技有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

#### 9.2.5 北京天润融通科技有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 经营情况及业绩
- (3) 企业最新发展动向

### 9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析

#### 9.3.1 中国联通呼叫中心（10010）

- (1) 中心运营现状调研
- (2) 中心主要业务
- (3) 特色呼叫业务
- (4) 领先呼叫中心
- (5) 外包呼叫分析

#### 9.3.2 中国电信呼叫中心（10000）

- (1) 中心运营现状调研
- (2) 中心主要业务
- (3) 领先呼叫中心
- (4) 外包呼叫分析
- (5) 中心未来规划
- (6) 中心最新动向

#### 9.3.3 中国移动呼叫中心（10086）

- (1) 中心运营现状调研
- (2) 中心主要业务
- (3) 中心架构功能
- (4) 领先呼叫中心
- (5) 中心未来规划
- (6) 中心最新动向

#### 9.3.4 华夏基金呼叫中心

- (1) 中心运营现状调研
- (2) 中心主要业务
- (3) 特色呼叫业务
- (4) 领先呼叫中心
- (5) 外包呼叫分析

### 9.3.5 中国邮政速递物流11183呼叫中心

- (1) 中心运营现状调研
- (2) 中心主要业务
- (3) 特色呼叫业务
- (4) 领先呼叫中心
- (5) 外包呼叫分析

## 第十章 中国呼叫中心产业前景与投融资分析

### 10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究

#### 10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素

- (1) 人力资源丰富
- (2) 强大硬件配套设施

#### 10.1.2 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

#### 10.1.3 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

#### 10.1.4 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

### 10.2 "十三五"呼叫中心产业前景预测分析

#### 10.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势预测分析

- (1) 呼叫中心产业建设市场趋势预测分析
- (2) 呼叫中心产业外包市场趋势预测分析
- (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势预测分析

#### 10.2.2 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

#### 10.2.3 "十三五"呼叫中心产业前景预测分析

- (1) "十三五"相关产业前景预测分析
- (2) "十三五"呼叫中心产业前景预测分析

### 10.3 "十三五"呼叫中心产业投融资分析

#### 10.3.1 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
- 10.3.2 呼叫中心产业投融资现状调研
  - (1) 产业投融资环境
  - (2) 产业投融资动向
- 10.3.3 产业投融资趋势预测分析
- 10.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议
  - 10.4.1 呼叫中心投资机会剖析
  - 10.4.2 呼叫中心投资风险预警
  - 10.4.3 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 2019年gdp初步核算数据
  - 图表 2 2015-2019年gdp环比增长速度
  - 图表 3 2019年gdp初步核算数据
  - 图表 4 gdp环比和同比增长速度
  - 图表 5 2015-2019年全国居民消费价格涨跌幅度
  - 图表 6 2015-2019年我国猪肉、牛肉、羊肉价格变动状况分析
  - 图表 7 2015-2019年我国鲜菜、鲜果价格变动状况分析
  - 图表 8 2019年居民消费价格分类别同比涨跌幅
  - 图表 9 2019年居民消费价格分类别环比涨跌幅
  - 图表 10 2019年居民消费价格主要数据
  - 图表 11 2015-2019年工业生产者出厂价格涨跌幅
  - 图表 12 2015-2019年工业生产者购进价格涨跌幅
- 更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/497797.html>