

# 2021-2026年中国呼叫中心市场深度评估及行业投资前景咨询报告

报告大纲

## 一、报告简介

华经情报网发布的《2021-2026年中国呼叫中心市场深度评估及行业投资前景咨询报告》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/658381.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1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

###### （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

###### （2）服务外包行业发展现状

###### （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
  - 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2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 全球呼叫中心分布情况
    - 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
  - (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
  - 2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析
  - 2.3.3 其他地区领先呼叫中心企业分析
- 2.4 全球呼叫中心产业趋势与前景预测
  - 2.4.1 呼叫中心产业发展趋势
  - 2.4.2 呼叫中心产业前景预测
- 第3章：中国呼叫中心产业链构建及发展现状
  - 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

(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

## 第4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

(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

(1) 交换机平台厂商发展趋势

(2) 软件厂商发展趋势

(3) 板卡厂商发展趋势

### 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

(2) 使用情况

(3) 竞争格局

(4) 发展趋势

#### 4.2.2 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

#### 4.2.3 自动呼叫分配器 (ACD)

(1) 市场现状

(2) 竞争格局

(3) 发展趋势

#### 4.2.4交互式语音应答 (IVR)

(1) 市场现状

(2) 使用情况

(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

(3) 一体化呼叫中心趋势及前景

#### 第5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

(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
  - (2) 电信业呼叫中心前景预测
- 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
    - (2) 金融业呼叫中心前景预测
- 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
    - (2) 制造业呼叫中心前景预测
- 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
  - 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
    - (2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测
  - 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
      - (2) 零售及物流业呼叫中心前景预测
  - 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
      - (2) IT及电子商务行业呼叫中心前景预测
  - 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6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
    - (1) 驱动因素及阻碍因素
    - (2) 外包呼叫中心趋势剖析

- (3) “十四五”市场前景预测
- 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7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
    - 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
    - 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
    - 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

#### 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

#### 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

#### 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

#### 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

#### 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

#### 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

### 第8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

(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

(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

(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

(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

(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
- （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
- （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
- （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
- （4）基地竞争力分析
- （5）基地发展规划
- （6）基地最新动向

### 第9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中软国际科技服务有限公司

- （1）企业发展历程
- （2）业务及解决方案
- （3）市场及服务体系
- （4）经营情况及业绩
- （5）重点客户及案例

#### 9.1.2北京九五太维资讯有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业主要呼叫中心

#### 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) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.1.4浙大网新科技股份有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 经营情况及业绩
- (5) 重点客户及案例

#### 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) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 经营情况及业绩
- (5) 重点客户及案例

#### 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) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 经营情况及业绩
- (5) 重点客户及案例

##### 9.2.2深圳市讯呼信息技术有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

(5) 重点客户及案例

### 9.2.3 浙江远传信息技术股份有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

(5) 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

(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

(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

(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

## 第10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(AK ZJH)

#### 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“十四五”呼叫中心产业前景预测
  - 10.2.1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
  - 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“十四五”呼叫中心产业前景预测
    - (1) “十四五”相关产业前景预测
    - (2) “十四五”呼叫中心产业前景预测
- 10.3“十四五”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
    - (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
- 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 2016-2020年国内生产总值季度累计同比增长率（%）

图表2 2016-2020年工业增加值月度同比增长率（%）

图表3 2016-2020年社会消费品零售总额月度同比增长率（%）

图表4 2016-2020年固定资产投资完成额月度累计同比增长率（%）

图表5 2016-2020年出口总额月度同比增长率与进口总额月度同比增长率（%）

图表6 2016-2020年居民消费价格主要数据

图表7 2016-2020年居民消费价格指数（上年同月=100）

图表8 2016-2020年工业品出厂价格指数（上年同月=100）

图表9 2016-2020年货币供应量月度同比增长率（%）

图表10 用户联系企业的主要渠道

图表11 印度呼叫中心行业分布

图表12 印度呼叫中心业务功能分布

图表13 呼叫中心建设过程

图表14 呼叫中心有效产业链功能图

图表15 2016-2020年我国呼叫中心坐席数

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.huaon.com/channel/other/658381.html>