

2016-2022年中国呼叫中心(Call Center) 市场竞争态势及十三五投资定位分析报告

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《2016-2022年中国呼叫中心(Call Center) 市场竞争态势及十三五投资定位分析报告》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：<http://baogao.chinabaogao.com/diaochang/241879241879.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

《2016-2022年中国呼叫中心(Call Center)

市场竞争态势及十三五投资定位分析报告》由观研天下 (Insight&Info Consulting Ltd) 领衔撰写，在周密严谨的市场调研基础上，主要依据国家统计局数据，海关总署，问卷调查，行业协会，国家信息中心，商务部等权威统计资料。

报告主要研行业市场经济特性（产能、产量、供需），投资分析（市场现状、市场结构、市场特点等以及区域市场分析）、竞争分析（行业集中度、竞争格局、竞争对手、竞争因素等）、产业链分析、替代品和互补品分析、行业的主导驱动因素、政策环境。为战略投资或行业规划者提供准确的市场情报信息及科学的决策依据，同时对银行信贷部门也具有极大的参考价值。

【报告大纲】

第一章：中国呼叫中心产业发展综述43

1.1 呼叫中心界定及形态概述43

1.1.1 呼叫中心定义43

1.1.2 呼叫中心分类43

1.1.3 呼叫中心功能46

1.1.4 呼叫中心存在形态49

（1）呼叫中心形态49

（2）形态特点分析50

1.2 呼叫中心发展历程综述52

1.2.1 业务发展进程52

1.2.2 技术发展进程52

1.3 呼叫中心发展环境分析53

1.3.1 呼叫中心政策环境分析53

（1）呼叫中心管理体制53

（2）呼叫中心相关法律法规54

（3）呼叫中心标准制定现状55

（4）政策环境对产业的影响57

1.3.2 呼叫中心经济环境分析58

（1）国内外经济形势58

（2）服务外包行业发展现状83

（3）呼叫中心与区域经济发展89

（4）呼叫中心与经济结构转型91

（5）经济环境对产业的影响92

- 1.3.3 呼叫中心社会环境分析93
 - (1) 呼叫中心人力资源供给93
 - (2) 呼叫中心通信网络供给97
 - (3) 呼叫中心与产业园区建设98
 - (4) 社会环境对产业的影响101
- 1.3.4 呼叫中心技术环境分析107
 - (1) 呼叫中心技术驱动因素107
 - (2) 呼叫中心技术水平及特点108
 - (3) 呼叫中心技术趋势及前景109
- 1.4 呼叫中心与服务营销分析118
 - 1.4.1 服务营销特点及影响118
 - (1) 服务营销特点分析118
 - (2) 服务对营销组织的影响120
 - 1.4.2 客户关系管理 (CRM) 产生与发展121
 - (1) 客户关系管理 (CRM) 产生背景121
 - (2) 客户关系管理 (CRM) 发展特征122
 - (3) 客户关系管理 (CRM) 经营模式124
 - 1.4.3 呼叫中心与客户关系管理 (CRM) 128
 - (1) 呼叫中心与CRM的关系128
 - (2) 呼叫中心与CRM融合趋势137
- 1.5 报告研究单位及研究方法139
 - 1.5.1 报告研究单位介绍139
 - 1.5.2 报告研究方法概述140
- 第二章：国外呼叫中心产业发展及经验借鉴141
 - 2.1 全球呼叫中心分布及规模分析141
 - 2.1.1 全球呼叫中心起源及发展141
 - 2.1.2 全球呼叫中心分布情况142
 - 2.1.3 全球呼叫中心规模分析143
 - (1) 坐席数规模143
 - (2) 投资规模144
 - (3) 服务市场产值144
 - 2.2 重点地区呼叫中心产业市场分析145
 - 2.2.1 北美呼叫中心产业市场分析145
 - (1) 美国呼叫中心市场分析145
 - (2) 加拿大呼叫中心市场分析146

2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场分析148

(1) 欧洲呼叫中心市场概况148

(2) 欧洲呼叫中心市场规模150

(3) 主要国家呼叫中心市场151

2.2.3 日本呼叫中心市场分析155

(1) 日本呼叫中心市场概况155

(2) 日本呼叫中心市场规模156

2.2.4 印度呼叫中心市场分析158

(1) 呼叫中心发展背景158

(2) 呼叫中心发展规模159

(3) 呼叫中心发展优势161

(4) 呼叫中心发展趋势162

(5) 呼叫中心经验借鉴164

2.2.5 澳大利亚呼叫中心市场分析167

2.2.6 非洲呼叫中心产业市场分析168

2.2.7 拉丁美洲呼叫中心产业市场分析168

2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析169

2.3.1 美国领先呼叫中心企业分析169

(1) 美国Avaya公司169

(2) 美国SITEL公司174

(3) 美国赛科斯 (SYKES) 公司176

(4) 美国Convergys公司180

(5) 美国Stream公司182

(6) 美国维音 (Vision) 公司183

(7) 美国艾斯瑞 (I3) 公司187

(8) 美国Aspect软件公司189

(9) 美国慧锐系统 (Verint Systems) 公司191

(10) 美国奥迪坚 (AltiGen) 公司193

2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析195

(1) 法国Teleperformance公司195

(2) 德国欧唯特信息系统 (arvatosystems) 198

2.3.3 其他地区领先呼叫中心企业分析201

(1) 日本大宇宙 (transcosmos) 株式会社201

(2) 韩国三星数据系统 (SDS) 公司203

(3) 中国台湾亿迅国际股份有限公司205

- (4) 中国香港电讯盈科有限公司206
- (5) 以色列NICE公司218
- (6) 日本Bellssystem24公司220
- (7) 菲律宾eTelecare公司221
- 2.4 全球呼叫中心产业趋势与前景预测222
 - 2.4.1 呼叫中心产业发展趋势222
 - 2.4.2 呼叫中心产业前景预测223
- 第三章：中国呼叫中心产业链构建及发展现状224
 - 3.1 中国呼叫中心产业链构建及整合224
 - 3.1.1 呼叫中心产业链构建研究224
 - (1) 呼叫中心建设过程解析224
 - (2) 呼叫中心产业链构建234
 - 3.1.2 呼叫中心产业链主体238
 - (1) 咨询商238
 - (2) 平台提供商238
 - (3) 软件提供商239
 - (4) 集成与服务提供商240
 - (5) 运营管理培训商240
 - 3.1.3 呼叫中心产业链整合探索241
 - (1) 服务“客户的客户”理念提出241
 - (2) 整体以“产业链”为中心242
 - (3) 整合以客户需求为核心243
 - 3.2 中国呼叫中心产业市场规模分析243
 - 3.2.1 中国呼叫中心产业发展概况243
 - 3.2.2 中国呼叫中心产业发展特征245
 - 3.2.3 中国呼叫中心产业发展规模249
 - (1) 产业链企业数量249
 - (2) 产业投资额规模249
 - (3) 产业座席数规模250
 - (4) 产业销售规模251
 - (5) 产业就业规模251
 - 3.2.4 中国呼叫中心产业市场应用251
 - (1) 平行市场应用251
 - (2) 垂直市场应用253
 - 3.3 中国呼叫中心产业经济效益分析254

- 3.3.1 呼叫中心产业成本分析254
 - (1) 呼叫中心产业成本构成254
 - (2) 呼叫中心主要成本剖析256
 - (3) 呼叫中心成本优化与策略258
- 3.3.2 呼叫中心成本效益核算261
 - (1) 营销及技术支持型261
 - (2) 客户服务及对内支持型261
- 3.3.3 呼叫中心利润型体系构建264
 - (1) 利润型体系利润来源264
 - (2) 利润型体系构建要点264
- 3.3.4 呼叫中心经济效益提升策略267
 - (1) 经济效益主要提升策略267
 - (2) 国外效益提升经验借鉴270
 - (3) 国内领先企业运行经验272
- 3.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析274
 - 3.4.1 呼叫中心产业分布格局274
 - (1) 产业业务功能分布274
 - (2) 产业链从业厂商分布277
 - (3) 呼叫中心规模分布278
 - 3.4.2 呼叫中心产业竞争现状279
 - (1) 产业现有企业间的竞争279
 - (2) 呼叫中心产业潜在威胁282
 - (3) 呼叫中心产业议价能力284
 - 3.4.3 呼叫中心产业收购及重组分析285
 - (1) 产业收购及重组概况285
 - (2) 产业收购及重组动向288
 - (3) 产业收购及重组趋势289
- 第四章：中国呼叫中心系统及细分市场分析290
 - 4.1 呼叫中心系统及厂商生存发展分析290
 - 4.1.1 呼叫中心系统架构及使用290
 - (1) 呼叫中心系统架构290
 - (2) 呼叫中心产品使用291
 - 4.1.2 呼叫中心系统厂商生存现状291
 - (1) 国内主要厂商291
 - (2) 国外主要厂商292

- (3) 系统厂商未来发展重点292
- 4.1.3 呼叫中心系统厂商发展趋势292
 - (1) 交换机平台厂商发展趋势292
 - (2) 软件厂商发展趋势293
 - (3) 板卡厂商发展趋势294
- 4.2 呼叫中心系统主要产品市场分析295
 - 4.2.1 呼叫中心平台295
 - (1) 市场现状295
 - (2) 使用情况295
 - (3) 竞争格局296
 - (4) 发展趋势297
 - 4.2.2 计算机电话集成 (CTI) 中间件297
 - (1) 市场现状297
 - (2) 使用情况300
 - (3) 竞争格局306
 - (4) 发展趋势307
 - 4.2.3 自动呼叫分配器 (ACD) 312
 - (1) 市场现状312
 - (2) 竞争格局312
 - (3) 发展趋势313
 - 4.2.4 交互式语音应答 (IVR) 317
 - (1) 市场现状317
 - (2) 使用情况318
 - (3) 竞争格局318
 - 4.2.5 其他产品市场分析319
 - (1) 人力资源管理系统市场分析319
 - (2) 外拨系统市场分析320
 - (3) 录音设备市场分析321
 - (4) 数据库服务器市场分析324
- 4.3 呼叫中心整体解决方案市场分析325
 - 4.3.1 呼叫中心整体解决方案分类325
 - (1) 基于传统的PBX的呼叫中心325
 - (2) 基于微机和语音板卡的呼叫中心325
 - (3) 基于IP技术的一体化呼叫中心326
 - 4.3.2 不同解决方案优劣势比较326

4.3.3 一体化呼叫中心市场分析327

(1) 一体化呼叫中心技术优势327

(2) 一体化呼叫中心应用现状331

(3) 一体化呼叫中心趋势及前景335

第五章：中国自建类重点呼叫中心市场分析336

5.1 中国自建类呼叫中心行业分布336

5.1.1 中国自建类呼叫中心市场规模336

5.1.2 中国自建类呼叫中心行业分布337

5.2 电信业呼叫中心市场分析338

5.2.1 电信业呼叫中心发展现状338

(1) 电信业发展概况338

(2) 电信业呼叫中心发展概况339

5.2.2 电信业呼叫中心规模及特点340

(1) 电信业呼叫中心市场规模340

(2) 电信业呼叫中心发展特点341

5.2.3 各电信运营商呼叫中心分析346

(1) 呼叫中心在电信业的分布346

(2) 中国电信呼叫中心分析346

(3) 中国移动呼叫中心分析348

(4) 中国联通呼叫中心分析350

5.2.4 电信业呼叫中心趋势及前景351

(1) 电信业呼叫中心发展趋势351

(2) 电信业呼叫中心前景预测352

5.3 金融业呼叫中心市场分析353

5.3.1 金融业呼叫中心市场概况353

5.3.2 金融业呼叫中心规模及特点353

(1) 金融业呼叫中心市场规模353

(2) 金融业呼叫中心发展特点354

5.3.3 金融业呼叫中心细分市场分析354

(1) 银行业呼叫中心市场分析354

(2) 保险业呼叫中心市场分析357

(3) 证券业呼叫中心市场分析358

(4) 基金业呼叫中心市场分析360

5.3.4 金融业呼叫中心趋势及前景361

(1) 金融业呼叫中心发展趋势361

- (2) 金融业呼叫中心前景预测365
- 5.4 制造业呼叫中心市场分析366
 - 5.4.1 制造业呼叫中心市场概况366
 - 5.4.2 制造业呼叫中心规模及特点366
 - (1) 制造业呼叫中心市场规模366
 - (2) 制造业呼叫中心发展特点366
 - 5.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景367
 - (1) 制造业呼叫中心发展趋势367
 - (2) 制造业呼叫中心前景预测367
- 5.5 政府及公共事业呼叫中心市场分析368
 - 5.5.1 政府及公共事业呼叫中心概述368
 - (1) 呼叫中心概述368
 - (2) 呼叫中心现状368
 - 5.5.2 政府及公共事业呼叫中心规模及特点369
 - (1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模369
 - (2) 政府及公共事业呼叫中心发展特点370
 - 5.5.3 政府及公共事业呼叫中心重点细分市场370
 - (1) 政府呼叫中心市场分析370
 - (2) 电力呼叫中心市场分析371
 - (3) 自来水、燃气呼叫中心市场分析372
 - 5.5.4 政府及公共事业呼叫中心趋势及前景374
 - (1) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势374
 - (2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测376
- 5.6 零售及物流业呼叫中心市场分析377
 - 5.6.1 零售及物流业呼叫中心概述377
 - (1) 零售呼叫中心概述377
 - (2) 物流业呼叫中心概述378
 - (3) 邮政业呼叫中心概述378
 - 5.6.2 零售及物流业呼叫中心规模及特点379
 - (1) 零售及物流业呼叫中心市场规模379
 - (2) 零售及物流业呼叫中心发展特点380
 - 5.6.3 零售及物流业呼叫中心重点细分市场381
 - (1) 零售业呼叫中心市场分析381
 - (2) 物流业呼叫中心市场分析381
 - (3) 邮政业呼叫中心市场分析382

- 5.6.4 零售及物流业呼叫中心趋势及前景382
 - (1) 零售及物流业呼叫中心发展趋势382
 - (2) 零售及物流业呼叫中心前景预测382
- 5.7 IT及电子商务行业呼叫中心市场分析383
 - 5.7.1 IT及电子商务行业呼叫中心概述383
 - 5.7.2 IT及电子商务行业呼叫中心规模及特点383
 - (1) IT及电子商务行业呼叫中心市场规模383
 - (2) IT及电子商务行业呼叫中心的应用384
 - 5.7.3 IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景385
 - (1) IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势385
 - (2) IT及电子商务行业呼叫中心前景预测386
- 5.8 其他行业呼叫中心市场分析387
 - 5.8.1 其他行业呼叫中心市场概述387
 - 5.8.2 其他行业呼叫中心市场规模387
- 第六章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析389
 - 6.1 外包呼叫中心与服务外包产业389
 - 6.1.1 服务外包产业市场分析389
 - (1) 服务外包定义及分类389
 - (2) 全球服务外包市场分析392
 - (3) 中国服务外包市场分析395
 - (4) 服务外包产业细分市场397
 - (5) 服务外包发展对呼叫中心的影响402
 - 6.1.2 外包呼叫中心产业概述405
 - (1) 外包呼叫中心概述405
 - (2) 外包呼叫中心特点和优势406
 - (3) 外包呼叫中心业务类别408
 - 6.2 外包呼叫中心运营模式及产业链409
 - 6.2.1 全球外包呼叫中心市场规模409
 - (1) 外包呼叫中心市场规模409
 - (2) 外包呼叫中心产业地位410
 - (3) 外包呼叫中心效益411
 - (4) 外包呼叫中心地域分布412
 - 6.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴413
 - (1) 外包呼叫中心业务模式分类413
 - (2) 外包呼叫中心主要模式概述418

- (3) 领先外包呼叫中心模式借鉴422
- 6.2.3 外包呼叫中心产业链分析424
 - (1) 外包呼叫中心产业链分析424
 - (2) 外包呼叫中心价值链分析426
 - (3) 外包呼叫中心增值价值解析428
- 6.3 中国外包呼叫中心产业市场分析432
 - 6.3.1 外包呼叫中心发展概况432
 - 6.3.2 外包呼叫中心发展特点435
 - 6.3.3 外包呼叫中心市场规模436
 - (1) 外包呼叫中心市场规模436
 - (2) 外包呼叫中心竞争格局440
 - 6.3.4 外包呼叫中心地域分布440
 - (1) 市场地域分布440
 - (2) 业务来源分布441
 - 6.3.5 外包呼叫中心前景预测447
 - (1) 驱动因素及阻碍因素447
 - (2) 外包呼叫中心趋势剖析448
 - (3) “十二五”市场前景预测450
- 6.4 中国其他形态呼叫中心市场分析450
 - 6.4.1 呼叫中心托管服务市场分析450
 - (1) 呼叫中心托管服务综述450
 - (2) 呼叫中心托管服务市场规模456
 - (3) 呼叫中心托管服务发展前景462
 - 6.4.2 呼叫中心设备租赁市场分析466
 - (1) 呼叫中心设备租赁综述466
 - (2) 呼叫中心设备租赁市场规模466
 - (3) 呼叫中心设备租赁发展前景467
- 第七章：中国呼叫中心产业领先地区市场分析468
 - 7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况468
 - 7.1.1 中国呼叫中心产业地域分布468
 - 7.1.2 中国呼叫中心从业厂商分布468
 - 7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析469
 - 7.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析469
 - (1) 北京市呼叫中心发展背景469
 - (2) 北京市呼叫中心经营规模470

- (3) 北京市呼叫中心产业竞争力471
- (4) 北京市呼叫中心动向及趋势471
- 7.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析471
 - (1) 上海市呼叫中心发展背景471
 - (2) 上海市呼叫中心经营规模473
 - (3) 上海市呼叫中心产业竞争力473
 - (4) 上海市呼叫中心动向及趋势473
- 7.2.3 南通市呼叫中心产业市场分析474
 - (1) 南通市呼叫中心发展背景474
 - (2) 南通市呼叫中心经营规模475
 - (3) 南通市呼叫中心产业竞争力476
 - (4) 南通市呼叫中心动向及趋势476
- 7.2.4 杭州市呼叫中心产业市场分析477
 - (1) 杭州市呼叫中心发展背景477
 - (2) 杭州市呼叫中心经营规模478
 - (3) 杭州市呼叫中心产业竞争力479
 - (4) 杭州市呼叫中心动向及趋势482
- 7.2.5 深圳市呼叫中心产业市场分析482
 - (1) 深圳市呼叫中心发展背景482
 - (2) 深圳市呼叫中心经营规模485
 - (3) 深圳市呼叫中心产业竞争力485
 - (4) 深圳市呼叫中心动向及趋势486
- 7.2.6 天津市呼叫中心产业市场分析486
 - (1) 天津市呼叫中心发展背景486
 - (2) 天津市呼叫中心产业竞争力488
 - (3) 天津市呼叫中心动向及趋势488
- 7.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析489
 - (1) 合肥市呼叫中心发展背景489
 - (2) 合肥市呼叫中心经营规模490
 - (3) 合肥市呼叫中心产业竞争力491
 - (4) 合肥市呼叫中心动向及趋势491
- 7.2.8 大连市呼叫中心产业市场分析492
 - (1) 大连市呼叫中心发展背景492
 - (2) 大连市呼叫中心经营规模493
 - (3) 大连市呼叫中心产业竞争力494

- (4) 大连市呼叫中心动向及趋势495
- 7.2.9 广州市呼叫中心产业市场分析495
 - (1) 广州市呼叫中心发展背景495
 - (2) 广州市呼叫中心经营规模497
 - (3) 广州市呼叫中心产业竞争力497
 - (4) 广州市呼叫中心动向及趋势498
- 7.2.10 成都市呼叫中心产业市场分析498
 - (1) 成都市呼叫中心发展背景498
 - (2) 成都市呼叫中心经营规模500
 - (3) 成都市呼叫中心动向及趋势501
- 第八章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析504
- 8.1 呼叫中心产业基地建设情况分析504
 - 8.1.1 呼叫中心产业基地建设背景504
 - (1) “千百十工程”政策的引导504
 - (2) 基地建设带动呼叫园区发展514
 - (3) 外包产业的规模推动呼叫园区的建设515
 - 8.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点515
 - (1) 呼叫园区建设现状515
 - (2) 呼叫园区建设特点517
 - (3) 呼叫园区SWOT分析520
 - 8.1.3 呼叫中心基地建设挑战及建议521
 - (1) 呼叫中心基地建设未来特点521
 - (2) 呼叫中心基地建设面临挑战523
 - (3) 对中国呼叫中心基地建设的建议523
- 8.2 中国呼叫中心产业特色基地分析524
 - 8.2.1 上海市呼叫中心产业基地524
 - (1) 基地发展概况524
 - (2) 基地发展环境525
 - (3) 基地发展现状533
 - (4) 基地竞争力分析535
 - (5) 基地发展规划539
 - (6) 基地最新动向541
 - 8.2.2 北京呼叫中心产业基地544
 - (1) 基地发展概况544
 - (2) 基地发展环境544

- (3) 基地发展现状547
- (4) 基地竞争力分析548
- (5) 基地发展规划549
- 8.2.3 山东呼叫中心（潍坊）基地551
 - (1) 基地发展概况551
 - (2) 基地发展环境552
 - (3) 基地发展现状554
 - (4) 基地竞争力分析555
 - (5) 基地发展规划555
 - (6) 基地最新动向556
- 8.2.4 绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地557
 - (1) 基地发展概况557
 - (2) 基地发展环境557
 - (3) 基地发展现状563
 - (4) 基地竞争力分析564
 - (5) 基地发展规划565
 - (6) 基地最新动向565
- 8.2.5 中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）565
 - (1) 基地发展概况565
 - (2) 基地发展环境566
 - (3) 基地发展现状568
 - (4) 基地竞争力分析569
 - (5) 基地发展规划569
 - (6) 基地最新动向570
- 8.2.6 北方声谷——邢台开发区570
 - (1) 基地发展概况570
 - (2) 基地发展环境573
 - (3) 基地发展现状575
 - (4) 基地竞争力分析577
 - (5) 基地发展规划577
 - (6) 基地最新动向577
- 8.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园578
 - (1) 基地发展概况578
 - (2) 基地发展环境578
 - (3) 基地发展现状579

- (4) 基地竞争力分析580
- (5) 基地发展规划581
- 8.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园581
 - (1) 基地发展概况581
 - (2) 基地发展环境581
 - (3) 基地发展现状582
 - (4) 基地竞争力分析583
 - (5) 基地发展规划584
 - (6) 基地最新动向584
- 第九章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析585
 - 9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析585
 - 9.1.1 第一线安莱集团585
 - (1) 企业发展历程585
 - (2) 业务及解决方案585
 - (3) 市场及服务体系585
 - (4) 经营情况及业绩586
 - (5) 重点客户及案例586
 - (6) 企业优劣势分析587
 - (7) 企业最新发展动向588
 - 9.1.2 北京九五太维资讯有限公司588
 - (1) 企业发展历程588
 - (2) 业务及解决方案589
 - (3) 市场及服务体系590
 - (4) 重点客户及案例591
 - (5) 企业主要呼叫中心592
 - (6) 企业优劣势分析594
 - 9.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司594
 - (1) 企业发展历程594
 - (2) 业务及解决方案595
 - (3) 市场及服务体系595
 - (4) 重点客户及案例595
 - (5) 企业优劣势分析595
 - 9.1.4 浙大网新科技股份有限公司597
 - (1) 企业发展历程597
 - (2) 业务及解决方案597

- (3) 市场及服务体系597
- (4) 经营情况及业绩598
- (5) 重点客户及案例598
- (6) 企业优劣势分析599
- (7) 企业最新发展动向599
- 9.1.5 大连华信计算机技术股份有限公司599
 - (1) 企业发展历程599
 - (2) 业务及解决方案600
 - (3) 市场及服务体系600
 - (4) 经营情况及业绩601
 - (5) 重点客户及案例601
 - (6) 企业优劣势分析601
 - (7) 企业最新发展动向604
- 9.1.6 中软国际有限公司604
 - (1) 企业发展历程604
 - (2) 业务及解决方案605
 - (3) 市场及服务体系611
 - (4) 经营情况及业绩612
 - (5) 重点客户及案例613
 - (6) 企业优劣势分析613
 - (7) 企业最新发展动向613
- 9.1.7 新宇软件（苏州工业园区）有限公司614
 - (1) 企业发展历程614
 - (2) 业务及解决方案614
 - (3) 市场及服务体系614
 - (4) 经营情况及业绩615
 - (5) 重点客户及案例615
 - (6) 企业优劣势分析615
 - (7) 企业最新发展动向616
- 9.1.8 大庆市华拓数码科技有限公司616
 - (1) 企业发展历程616
 - (2) 业务及解决方案617
 - (3) 市场及服务体系618
 - (4) 经营情况及业绩619
 - (5) 重点客户及案例619

- (6) 企业优劣势分析619
- (7) 企业最新发展动向620
- 9.1.9 西安炎兴科技软件有限公司621
 - (1) 企业发展历程621
 - (2) 业务及解决方案621
 - (3) 市场及服务体系623
 - (4) 经营情况及业绩625
 - (5) 重点客户及案例626
 - (6) 企业优劣势分析626
 - (7) 企业最新发展动向627
- 9.1.10 上海微创软件有限公司627
 - (1) 企业发展历程627
 - (2) 业务及解决方案627
 - (3) 市场及服务体系628
 - (4) 经营情况及业绩628
 - (5) 重点客户及案例628
 - (6) 企业优劣势分析628
 - (7) 企业最新发展动向629
- 9.2 中国呼叫系统供应企业经营分析629
 - 9.2.1 佳都新太科技股份有限公司629
 - (1) 企业发展历程629
 - (2) 产品及解决方案629
 - (3) 市场及服务体系630
 - (4) 经营情况及业绩630
 - (一) 企业偿债能力分析630
 - (二) 企业运营能力分析632
 - (三) 企业盈利能力分析635
 - (5) 重点客户及案例636
 - (6) 企业优劣势分析636
 - (7) 企业投资兼并与重组分析637
 - (8) 企业最新发展动向637
 - 9.2.2 深圳市讯呼信息技术有限公司638
 - (1) 企业发展历程638
 - (2) 产品及解决方案638
 - (3) 市场及服务体系638

- (4) 经营情况及业绩638
 - (一) 企业偿债能力分析639
 - (二) 企业运营能力分析641
 - (三) 企业盈利能力分析644
 - (5) 重点客户及案例645
 - (6) 企业优劣势分析645
 - (7) 企业投资兼并与重组分析646
 - (8) 企业最新发展动向646
- 9.2.3 杭州远传通信技术有限公司646
- (1) 企业发展历程646
 - (一) 企业偿债能力分析647
 - (二) 企业运营能力分析649
 - (三) 企业盈利能力分析652
 - (2) 产品及解决方案653
 - (3) 市场及服务体系653
 - (5) 企业最新发展动向654
- 9.2.4 深圳市深海捷科技有限公司655
- (1) 企业发展历程655
 - (2) 产品及解决方案655
 - (3) 市场及服务体系656
 - (4) 经营情况及业绩657
 - (一) 企业偿债能力分析657
 - (二) 企业运营能力分析659
 - (三) 企业盈利能力分析663
 - (5) 重点客户及案例664
 - (6) 企业优劣势分析664
 - (7) 企业投资兼并与重组分析664
 - (8) 企业最新发展动向664
- 9.2.5 北京天润融通科技有限公司665
- (1) 企业发展历程665
 - (2) 产品及解决方案665
 - (3) 市场及服务体系665
 - (4) 经营情况及业绩666
 - (一) 企业偿债能力分析666
 - (二) 企业运营能力分析668

- (三) 企业盈利能力分析671
- (5) 重点客户及案例672
- (6) 企业优劣势分析673
- (7) 企业投资兼并与重组分析673
- (8) 企业最新发展动向674
- 9.2.6 深圳市森宇特科技有限公司674
 - (1) 企业发展历程674
 - (2) 产品及解决方案674
 - (3) 市场及服务体系676
 - (4) 经营情况及业绩676
 - (一) 企业偿债能力分析676
 - (二) 企业运营能力分析678
 - (三) 企业盈利能力分析681
 - (5) 重点客户及案例682
 - (6) 企业优劣势分析682
 - (7) 企业投资兼并与重组分析683
 - (8) 企业最新发展动向683
- 9.2.7 北京华琪软通技术有限公司683
 - (1) 企业发展历程683
 - (2) 产品及解决方案683
 - (3) 市场及服务体系684
 - (4) 经营情况及业绩684
 - (一) 企业偿债能力分析684
 - (二) 企业运营能力分析686
 - (三) 企业盈利能力分析689
 - (5) 重点客户及案例690
 - (6) 企业优劣势分析691
 - (7) 企业投资兼并与重组分析692
 - (8) 企业最新发展动向693
- 9.2.8 北京胜杰通华软件技术有限公司693
 - (1) 企业发展历程693
 - (2) 产品及解决方案693
 - (3) 市场及服务体系693
 - (4) 经营情况及业绩694
 - (一) 企业偿债能力分析694

- (二) 企业运营能力分析696
- (三) 企业盈利能力分析699
- (5) 重点客户及案例700
- (6) 企业优劣势分析700
- (7) 企业投资兼并与重组分析701
- (8) 企业最新发展动向701
- 9.2.9 福建讯通天下信息技术有限公司701
 - (1) 企业发展历程701
 - (2) 产品及解决方案702
 - (3) 市场及服务体系702
 - (4) 经营情况及业绩702
 - (一) 企业偿债能力分析702
 - (二) 企业运营能力分析704
 - (三) 企业盈利能力分析707
 - (5) 重点客户及案例708
 - (6) 企业优劣势分析709
 - (7) 企业投资兼并与重组分析710
 - (8) 企业最新发展动向710
- 9.2.10 北京华铁广通电信技术公司711
 - (1) 企业发展历程711
 - (2) 产品及解决方案711
 - (3) 市场及服务体系711
 - (4) 经营情况及业绩712
 - (一) 企业偿债能力分析712
 - (二) 企业运营能力分析714
 - (三) 企业盈利能力分析717
 - (5) 重点客户及案例718
 - (6) 企业优劣势分析719
 - (7) 企业投资兼并与重组分析719
 - (8) 企业最新发展动向719
- 9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析720
 - 9.3.1 中国联通呼叫中心(10010)720
 - (1) 中心运营现状720
 - (2) 中心主要业务722
 - (3) 特色呼叫业务725

- (4) 领先呼叫中心729
- (5) 外包呼叫分析730
- 9.3.2 中国电信呼叫中心(10000)732
 - (1) 中心运营现状732
 - (2) 中心主要业务732
 - (3) 领先呼叫中心733
 - (4) 外包呼叫分析735
 - (5) 中心未来规划737
 - (6) 中心最新动向738
- 9.3.3 中国移动呼叫中心(10086)739
 - (1) 中心运营现状739
 - (2) 中心主要业务739
 - (3) 中心架构功能740
 - (4) 领先呼叫中心742
 - (5) 中心未来规划745
 - (6) 中心最新动向747
- 9.3.4 华夏基金呼叫中心748
 - (1) 中心运营现状748
 - (2) 中心主要业务748
 - (3) 特色呼叫业务748
 - (4) 领先呼叫中心749
 - (5) 外包呼叫分析749
- 9.3.5 中国邮政速递物流11183呼叫中心750
 - (1) 中心运营现状750
 - (2) 中心主要业务751
 - (3) 特色呼叫业务752
 - (4) 领先呼叫中心754
 - (5) 外包呼叫分析755
- 9.3.6 中国农业银行客户服务中心95599756
 - (1) 中心运营现状756
 - (2) 中心主要业务756
 - (3) 特色呼叫业务756
 - (4) 领先呼叫中心757
 - (5) 外包呼叫分析758
- 9.3.7 平安保险95511758

- (1) 中心运营现状758
- (2) 中心主要业务758
- (3) 特色呼叫业务759
- (4) 领先呼叫中心759
- (5) 外包呼叫分析759
- 9.3.8 网通推出1003客服系统760
 - (1) 中心运营现状760
 - (2) 中心主要业务761
 - (3) 特色呼叫业务761
 - (4) 领先呼叫中心761
 - (5) 外包呼叫分析762
- 9.3.9 号码百事通762
 - (1) 中心运营现状762
 - (2) 中心主要业务763
 - (3) 特色呼叫业务763
 - (4) 领先呼叫中心764
 - (5) 外包呼叫分析768
- 第十章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析770
 - 10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究770
 - 10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素770
 - (1) 人力资源丰富770
 - (2) 强大硬件配套设施778
 - 10.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴780
 - (1) 日本呼叫中心领先模式借鉴780
 - (2) 美国呼叫中心领先模式借鉴781
 - 10.1.3 中国呼叫中心产业发展模式研究782
 - (1) 分散化向集群化模式转变782
 - (2) 自建式向外包式模式转变784
 - (3) 市场主导向政府市场相结合转变785
 - 10.1.4 中国呼叫中心产业模式发展方向787
 - (1) 中国领先呼叫中心增值业务借鉴787
 - (2) 中国呼叫中心产业模式发展方向789
 - 10.2 “十三五”呼叫中心产业前景预测790
 - 10.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势790
 - (1) 呼叫中心产业建设市场趋势790

- (2) 呼叫中心产业外包市场趋势792
- (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势797
- 10.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战797
 - (1) 产业发展机遇分析797
 - (2) 产业发展面临挑战798
- 10.2.3 “十三五”呼叫中心产业前景预测801
 - (1) “十三五”相关产业前景预测801
 - (2) “十三五”呼叫中心产业前景预测806
- 10.3 “十三五”呼叫中心产业投融资分析808
 - 10.3.1 呼叫中心产业投资特性808
 - (1) 产业进入壁垒808
 - (2) 产业盈利模式809
 - (3) 产业盈利因素810
 - 10.3.2 呼叫中心产业投融资现状811
 - (1) 产业投融资环境811
 - (2) 产业投融资动向812
 - 10.3.3 产业投融资趋势814
- 10.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议816
 - 10.4.1 呼叫中心投资机会剖析816
 - 10.4.2 呼叫中心投资风险预警817
 - 10.4.3 呼叫中心主要投资建议818
 - (1) 针对系统厂商818
 - (2) 针对运营厂商819
 - (3) 针对投资厂商824

图表目录

- 图表 1 2005年1季度—2016年1季度国内生产总值季度累计同比增长率(%) 59
- 图表 2 2005年3月—2016年3月工业增加值月度同比增长率(%) 61
- 图表 3 2005年3月—2016年3月社会消费品零售总额月度同比增长率(%) 63
- 图表 4 2005年1-3月—2016年1-3月固定资产投资完成额月度累计同比增长率(%) 65
- 图表
2005年3月—2016年3月出口总额月度同比增长率与进口总额月度同比增长率(%) 67
- 图表 6 2016年3月居民消费价格主要数据69
- 图表 7 2005年3月—2016年3月居民消费价格指数(上年同月=100) 71
- 图表 8 2005年3月—2016年3月工业品出厂价格指数(上年同月=100) 74
- 图表 9 2005年3月—2016年3月货币供应量月度同比增长率(%) 76

- 图表 10 用户联系企业的主要渠道152
- 图表 11 印度呼叫中心行业分布159
- 图表 12 印度呼叫中心业务功能分布160
- 图表 13 呼叫中心建设过程235
- 图表 14 呼叫中心有效产业链功能图238
- 图表 15 2000-2016年我国呼叫中心坐席数250
- 图表 16ACD排队矩阵图312
- 图表 17 2011-2016年全球服务外包市场增速394
- 图表 18 呼叫中心市场规模495
- 图表 19 近3年佳都新太科技股份有限公司资产负债率变化情况630
- 图表 20 近3年佳都新太科技股份有限公司产权比率变化情况631
- 图表 21 近3年佳都新太科技股份有限公司固定资产周转次数情况632
- 图表 22 近3年佳都新太科技股份有限公司流动资产周转次数变化情况633
- 图表 23 近3年佳都新太科技股份有限公司总资产周转次数变化情况634
- 图表 24 近3年佳都新太科技股份有限公司销售毛利率变化情况635
- 图表 25 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司资产负债率变化情况639
- 图表 26 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司产权比率变化情况640
- 图表 27 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司固定资产周转次数情况641
- 图表 28 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况642
- 图表 29 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司总资产周转次数变化情况643
- 图表 30 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司销售毛利率变化情况644
- 图表 31 近3年杭州远传通信技术有限公司资产负债率变化情况647
- 图表 32 近3年杭州远传通信技术有限公司产权比率变化情况648
- 图表 33 近3年杭州远传通信技术有限公司固定资产周转次数情况649
- 图表 34 近3年杭州远传通信技术有限公司流动资产周转次数变化情况650
- 图表 35 近3年杭州远传通信技术有限公司总资产周转次数变化情况651
- 图表 36 近3年杭州远传通信技术有限公司销售毛利率变化情况652
- 图表 37 近3年深圳市深海捷科技有限公司资产负债率变化情况658
- 图表 38 近3年深圳市深海捷科技有限公司产权比率变化情况659
- 图表 39 近3年深圳市深海捷科技有限公司固定资产周转次数情况660
- 图表 40 近3年深圳市深海捷科技有限公司流动资产周转次数变化情况661
- 图表 41 近3年深圳市深海捷科技有限公司总资产周转次数变化情况662
- 图表 42 近3年深圳市深海捷科技有限公司销售毛利率变化情况663
- 图表 43 近3年北京天润融通科技有限公司资产负债率变化情况666
- 图表 44 近3年北京天润融通科技有限公司产权比率变化情况667

图表 45	近3年北京天润融通科技有限公司固定资产周转次数情况	668
图表 46	近3年北京天润融通科技有限公司流动资产周转次数变化情况	669
图表 47	近3年北京天润融通科技有限公司总资产周转次数变化情况	670
图表 48	近3年北京天润融通科技有限公司销售毛利率变化情况	671
图表 49	近3年深圳市森宇特科技有限公司资产负债率变化情况	677
图表 50	近3年深圳市森宇特科技有限公司产权比率变化情况	677
图表 51	近3年深圳市森宇特科技有限公司固定资产周转次数情况	678
图表 52	近3年深圳市森宇特科技有限公司流动资产周转次数变化情况	679
图表 53	近3年深圳市森宇特科技有限公司总资产周转次数变化情况	680
图表 54	近3年深圳市森宇特科技有限公司销售毛利率变化情况	681
图表 55	近3年北京华琪软通技术有限公司资产负债率变化情况	685
图表 56	近3年北京华琪软通技术有限公司产权比率变化情况	686
图表 57	近3年北京华琪软通技术有限公司固定资产周转次数情况	687
图表 58	近3年北京华琪软通技术有限公司流动资产周转次数变化情况	688
图表 59	近3年北京华琪软通技术有限公司总资产周转次数变化情况	689
图表 60	近3年北京华琪软通技术有限公司销售毛利率变化情况	690
图表 61	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司资产负债率变化情况	694
图表 62	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司产权比率变化情况	695
图表 63	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司固定资产周转次数情况	696
图表 64	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司流动资产周转次数变化情况	697
图表 65	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司总资产周转次数变化情况	698
图表 66	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司销售毛利率变化情况	699
图表 67	近3年福建讯通天下信息技术有限公司资产负债率变化情况	703
图表 68	近3年福建讯通天下信息技术有限公司产权比率变化情况	704
图表 69	近3年福建讯通天下信息技术有限公司固定资产周转次数情况	705
图表 70	近3年福建讯通天下信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况	706
图表 71	近3年福建讯通天下信息技术有限公司总资产周转次数变化情况	707
图表 72	近3年福建讯通天下信息技术有限公司销售毛利率变化情况	708
图表 73	近3年北京华铁广通电信技术公司资产负债率变化情况	712
图表 74	近3年北京华铁广通电信技术公司产权比率变化情况	713
图表 75	近3年北京华铁广通电信技术公司固定资产周转次数情况	714
图表 76	近3年北京华铁广通电信技术公司流动资产周转次数变化情况	715
图表 77	近3年北京华铁广通电信技术公司总资产周转次数变化情况	716
图表 78	近3年北京华铁广通电信技术公司销售毛利率变化情况	717
表格目录		

- 表格 1 近4年佳都新太科技股份有限公司资产负债率变化情况630
- 表格 2 近4年佳都新太科技股份有限公司产权比率变化情况631
- 表格 3 近4年佳都新太科技股份有限公司固定资产周转次数情况632
- 表格 4 近4年佳都新太科技股份有限公司流动资产周转次数变化情况633
- 表格 5 近4年佳都新太科技股份有限公司总资产周转次数变化情况634
- 表格 6 近4年佳都新太科技股份有限公司销售毛利率变化情况635
- 表格 7 近4年深圳市讯呼信息技术有限公司资产负债率变化情况639
- 表格 8 近4年深圳市讯呼信息技术有限公司产权比率变化情况640
- 表格 9 近4年深圳市讯呼信息技术有限公司固定资产周转次数情况641
- 表格 10 近4年深圳市讯呼信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况642
- 表格 11 近4年深圳市讯呼信息技术有限公司总资产周转次数变化情况643
- 表格 12 近4年深圳市讯呼信息技术有限公司销售毛利率变化情况644
- 表格 13 近4年杭州远传通信技术有限公司资产负债率变化情况647
- 表格 14 近4年杭州远传通信技术有限公司产权比率变化情况648
- 表格 15 近4年杭州远传通信技术有限公司固定资产周转次数情况649
- 表格 16 近4年杭州远传通信技术有限公司流动资产周转次数变化情况650
- 表格 17 近4年杭州远传通信技术有限公司总资产周转次数变化情况651
- 表格 18 近4年杭州远传通信技术有限公司销售毛利率变化情况652
- 表格 19 近4年深圳市深海捷科技有限公司资产负债率变化情况657
- 表格 20 近4年深圳市深海捷科技有限公司产权比率变化情况658
- 表格 21 近4年深圳市深海捷科技有限公司固定资产周转次数情况660
- 表格 22 近4年深圳市深海捷科技有限公司流动资产周转次数变化情况661
- 表格 23 近4年深圳市深海捷科技有限公司总资产周转次数变化情况662
- 表格 24 近4年深圳市深海捷科技有限公司销售毛利率变化情况663
- 表格 25 近4年北京天润融通科技有限公司资产负债率变化情况666
- 表格 26 近4年北京天润融通科技有限公司产权比率变化情况667
- 表格 27 近4年北京天润融通科技有限公司固定资产周转次数情况668
- 表格 28 近4年北京天润融通科技有限公司流动资产周转次数变化情况669
- 表格 29 近4年北京天润融通科技有限公司总资产周转次数变化情况670
- 表格 30 近4年北京天润融通科技有限公司销售毛利率变化情况671
- 表格 31 近4年深圳市森宇特科技有限公司资产负债率变化情况676
- 表格 32 近4年深圳市森宇特科技有限公司产权比率变化情况677
- 表格 33 近4年深圳市森宇特科技有限公司固定资产周转次数情况678
- 表格 34 近4年深圳市森宇特科技有限公司流动资产周转次数变化情况679
- 表格 35 近4年深圳市森宇特科技有限公司总资产周转次数变化情况680

- 表格 36 近4年深圳市森宇特科技有限公司销售毛利率变化情况681
 - 表格 37 近4年北京华琪软通技术有限公司资产负债率变化情况684
 - 表格 38 近4年北京华琪软通技术有限公司产权比率变化情况685
 - 表格 39 近4年北京华琪软通技术有限公司固定资产周转次数情况686
 - 表格 40 近4年北京华琪软通技术有限公司流动资产周转次数变化情况687
 - 表格 41 近4年北京华琪软通技术有限公司总资产周转次数变化情况688
 - 表格 42 近4年北京华琪软通技术有限公司销售毛利率变化情况689
 - 表格 43 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司资产负债率变化情况694
 - 表格 44 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司产权比率变化情况695
 - 表格 45 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司固定资产周转次数情况696
 - 表格 46 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司流动资产周转次数变化情况697
 - 表格 47 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司总资产周转次数变化情况698
 - 表格 48 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司销售毛利率变化情况699
 - 表格 49 近4年福建讯通天下信息技术有限公司资产负债率变化情况702
 - 表格 50 近4年福建讯通天下信息技术有限公司产权比率变化情况703
 - 表格 51 近4年福建讯通天下信息技术有限公司固定资产周转次数情况704
 - 表格 52 近4年福建讯通天下信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况705
 - 表格 53 近4年福建讯通天下信息技术有限公司总资产周转次数变化情况706
 - 表格 54 近4年福建讯通天下信息技术有限公司销售毛利率变化情况707
 - 表格 55 近4年北京华铁广通电信技术公司资产负债率变化情况712
 - 表格 56 近4年北京华铁广通电信技术公司产权比率变化情况713
 - 表格 57 近4年北京华铁广通电信技术公司固定资产周转次数情况714
 - 表格 58 近4年北京华铁广通电信技术公司流动资产周转次数变化情况715
 - 表格 59 近4年北京华铁广通电信技术公司总资产周转次数变化情况716
 - 表格 60 近4年北京华铁广通电信技术公司销售毛利率变化情况717
- 图表详见正文•••••(GY XFT)

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/diaochang/241879241879.html>