

# 2019年中国呼叫中心行业分析报告- 产业竞争现状与发展战略评估

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《2019年中国呼叫中心行业分析报告-产业竞争现状与发展战略评估》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/hulianwang/402693402693.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，呼叫中心起源于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。

从呼叫中心的发展历程来看，呼叫中心的发展一直是随着科技技术进步而不断发展的。如20世纪80年代，随着电话的发展，利用电话作为与用户交互联系的媒体，设立了“电话中心”，即早期的呼叫中心；后面又随着计算机技术的发展，呼叫中心开始不断升级，从第一代发展到第四代；到如今，随着移动互联网、大数据、人工智能等技术的共同发展，呼叫中心实现了手机、微博、微信等新兴媒介的语音、视频、文本、web等多媒体接入，行业进入全新时代。

呼叫中心演变历程

序号

内容

第一代呼叫中心

热线电话，即早期呼叫中心

第二代呼叫中心

在第一段基础上引入计算机，实现简单数据分析

第三代呼叫中心

CTI技术出现，在第二代的技术上实现了电话与计算机的互联互通

第四代呼叫中心

不仅支持多种接入方式，还采用先进的系统并配备大型数据库

新一代呼叫中心

支持以手机客户端、微信、微博等新兴媒介，语音、视频、文本、web等多媒体接入；支持大数据分析、人工支持自助服务等

信息来源：互联网

呼叫中心业务需求领域纵横发展，推动了整个呼叫中心行业规模的不断扩大。数据显示，随着呼叫中心需求前景向好，越来越多的企业加入呼叫中心队列，截止到2017年底，国内呼叫中心中经营已成一定规模的企业数量约为2160家左右，较2010年的增长了66.2%，2010-2017年复合增长率达7.54%。预计在各行业线上业务的进一步发展和普及的吸引下，呼叫中心行业入局企业将持续保持增长。

2010-2018年中国呼叫中心经营规模企业数量及预测

数据来源：卫生局

## 2010-2018年中国呼叫中心坐席规模及预测

数据来源：卫生局

## 2010-2018年中国呼叫中心投资规模及预测

数据来源：卫生局

在呼叫中心需求领域和需求规模不断上升，以及新一代科技技术渗透到各行各业，改变各领域服务需求方式的情况下。为了适应新形势发展，满足多元化、现代化呼叫中心的需求，呼叫中心开始进行智能化改造/新建，以“智能机器人”，“云服务”，“全渠道”，“全媒体”，“声纹识别”等新型技术开始融合到呼叫中心系统中，第六代和第七代呼叫中心也正式进入市场应用阶段。（JP YZ）

### 【报告大纲】

## 第一章 中国呼叫中心产业发展综述

### 第一节 呼叫中心界定及形态概述

#### 一、呼叫中心定义

#### 二、呼叫中心分类

#### 三、呼叫中心功能

#### 四、呼叫中心存在形态

##### （一）呼叫中心形态

##### （二）形态特点分析

### 第二节 呼叫中心发展历程综述

#### 一、业务发展进程

#### 二、技术发展进程

### 第三节 呼叫中心与服务营销分析

#### 一、服务营销特点及影响

#### 二、客户关系管理（CRM）产生与发展

##### （一）客户关系管理（CRM）产生背景

##### （二）客户关系管理（CRM）发展特征

##### （三）客户关系管理（CRM）经营模式

#### 三、呼叫中心与客户关系管理（CRM）

##### （一）呼叫中心与CRM的关系

##### （二）呼叫中心与CRM融合趋势

## 第二章 国外呼叫中心产业发展及经验借鉴

### 第一节 全球呼叫中心分布及规模分析

## 一、全球呼叫中心起源及发展

### 二、全球呼叫中心分布情况

### 三、全球呼叫中心规模分析

#### （一）坐席数规模

#### （二）服务市场产值

## 第二节 重点地区呼叫中心产业市场调研

### 一、北美呼叫中心产业市场调研

#### （一）美国呼叫中心市场调研

#### （二）加拿大呼叫中心市场调研

### 二、欧洲呼叫中心产业市场调研

#### （一）欧洲呼叫中心市场概况

#### （二）欧洲呼叫中心市场规模

### 三、日本呼叫中心市场调研

### 四、印度呼叫中心市场调研

#### （一）呼叫中心发展背景

#### （二）呼叫中心发展规模

#### （三）呼叫中心发展优势

#### （四）呼叫中心发展趋势

#### （五）呼叫中心经验借鉴

### 五、菲律宾呼叫中心市场调研

### 六、非洲呼叫中心产业市场调研

## 第三节 全球领先呼叫中心企业运营分析

### 一、美国领先呼叫中心企业分析

#### （一）美国Avaya公司

##### 1、企业发展概况

##### 2、企业业务领域

##### 3、企业经营情况

##### 4、企业在华布局

##### 5、企业模式借鉴

##### 6、企业最新动向

#### （二）美国SITEL公司

##### 1、企业发展概况

##### 2、企业业务规模

##### 3、企业模式借鉴

##### 4、企业最新动向

### （三）美国赛科斯（SYKES）公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业经营情况
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴
- 5、企业最新动向

### （四）美国Convergys公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业经营情况
- 4、企业在华布局
- 5、企业模式借鉴
- 6、企业最新动向

### （五）美国维音（Vision）公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴

### （六）美国艾斯瑞（I3）公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴

### （七）美国Aspect软件公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴
- 5、企业最新动向

### （八）美国慧锐系统（VerintSystems）公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴
- 5、企业最新动向

## （九）美国奥迪坚（AltiGen）公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴
- 5、企业最新动向

## 二、欧洲领先呼叫中心企业分析

### （一）法国Teleperformance公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业最新动向

### （二）德国欧唯特信息系统（arvatosystems）

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业主要客户
- 5、企业最新动向

## 三、其他地区领先呼叫中心企业分析

### （一）日本大宇宙（transcosmos）株式会社

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业最新动向

### （二）韩国三星数据系统（SDS）公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业业务规模
- 3、企业在华布局
- 4、企业模式借鉴

### （三）亿迅（中国）软件有限公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业相关业务
- 3、企业相关动态

### （四）中国香港电讯盈科有限公司

- 1、企业发展概况

2、企业业务规模

3、企业在华布局

4、企业经营情况

5、企业模式借鉴

6、企业最新动向

（五）以色列NICE公司

1、企业发展概况

2、企业业务规模

3、企业在华布局

4、企业模式借鉴

5、企业最新动向

（六）日本Bellsystem24公司

1、企业发展概况

2、企业业务规模

3、企业在华布局

4、企业最新动向

（七）菲律宾eTelecare公司

1、企业发展概况

2、企业业务规模

3、企业模式借鉴

第四节 全球呼叫中心产业趋势与趋势分析

一、呼叫中心产业发展趋势

二、呼叫中心产业趋势分析

第三章 中国呼叫中心行业运行环境分析

第一节 中国宏观经济发展环境分析

一、中国GDP增长情况分析

二、工业经济发展形势分析

三、社会固定资产投资分析

四、全社会消费品零售总额

五、全国居民收入增长分析

六、居民消费价格变化分析

七、对外贸易发展形势分析

第二节 中国呼叫中心行业政策环境分析

一、呼叫中心管理体制



二、呼叫中心相关法律法规

三、呼叫中心标准制定现状

第三节 中国呼叫中心行业社会环境分析

一、人口环境分析

二、教育环境分析

三、文化环境分析

四、科技环境分析

五、生态环境分析

六、中国城镇化率

第四节 中国呼叫中心行业技术环境分析

一、呼叫中心技术水平

二、呼叫中心技术趋势

第四章 中国呼叫中心产业链构建及发展现状

第一节 中国呼叫中心产业链构建及整合

一、呼叫中心产业链构建研究

（一）呼叫中心建设过程解析

（二）呼叫中心产业链构建

二、呼叫中心产业链主体

（一）技术及设备提供商

（二）系统集成商

（三）外包运营商

（四）咨询服务商

（五）坐席培训服务商

三、呼叫中心产业链整合探索

第二节 中国呼叫中心产业市场规模分析

一、中国呼叫中心产业投资规模

二、中国呼叫中心产业发展规模

三、中国呼叫中心云服务市场规模

第三节 中国呼叫中心产业经济效益分析

一、呼叫中心产业成本分析

二、呼叫中心成本效益核算

三、呼叫中心利润型体系构建

四、呼叫中心经济效益提升策略

第四节 中国呼叫中心产业竞争现状分析

- 一、呼叫中心产业分布格局
- 二、呼叫中心产业竞争优势
- 三、呼叫中心云服务市场竞争

## 第五章 中国呼叫中心系统及细分市场调研

### 第一节 呼叫中心系统及厂商生存发展分析

#### 一、呼叫中心系统架构及使用

- (一) 呼叫中心系统架构
- (二) 呼叫中心功能模块

#### 二、呼叫中心系统厂商生存现状

- (一) 国内主要厂商
- (二) 国外主要厂商

#### 三、呼叫中心系统厂商发展趋势

- (一) 交换机平台厂商发展趋势
- (二) 软件厂商发展趋势
- (三) 板卡厂商发展趋势

### 第二节 呼叫中心系统主要产品市场调研

#### 一、呼叫中心平台

- (一) 市场现状
- (二) 使用情况
- (三) 竞争格局
- (四) 发展趋势

#### 二、计算机电话集成 (CTI) 中间件

- (一) 市场现状
- (二) 使用情况
- (三) 竞争格局
- (四) 发展趋势

#### 三、自动呼叫分配器 (ACD)

- (一) 市场现状
- (二) 竞争格局
- (三) 企业建议

#### 四、交互式语音应答 (IVR)

- (一) 市场现状
- (二) 使用情况
- (三) 竞争格局

## 五、其他产品市场调研

- (一) 人力资源管理系统市场调研
- (二) 外拨系统市场调研
- (三) 录音设备市场调研
- (四) 数据库服务器市场调研

## 第三节 呼叫中心整体解决方案市场调研

### 一、呼叫中心整体解决方案分类

- (一) 基于传统的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

### 二、不同解决方案优劣势比较

### 三、一体化呼叫中心市场调研

- (一) 一体化呼叫中心技术优势
- (二) 一体化呼叫中心应用现状
- (三) 一体化呼叫中心趋势及前景

## 第六章 中国自建类重点呼叫中心市场调研

### 第一节 中国自建类呼叫中心市场规模

### 第二节 电信业呼叫中心市场调研

#### 一、电信业呼叫中心发展现状

- (一) 电信业发展概况分析
- (二) 电信业呼叫中心发展概况

#### 二、电信业呼叫中心特点分析

#### 三、各电信运营商呼叫中心分析

- (一) 中国电信呼叫中心分析
- (二) 中国移动呼叫中心分析
- (三) 中国联通呼叫中心分析

#### 四、电信业呼叫中心趋势及前景

- (一) 电信业呼叫中心发展趋势
- (二) 电信业呼叫中心前景分析

### 第三节 金融业呼叫中心市场调研

#### 一、金融业呼叫中心市场概况

#### 二、金融业呼叫中心发展特点

#### 三、金融业呼叫中心细分市场调研

- (一) 银行业呼叫中心市场调研

(二) 保险业呼叫中心市场调研

(三) 证券业呼叫中心市场调研

(四) 基金业呼叫中心市场调研

四、金融业呼叫中心趋势及前景

(一) 金融业呼叫中心发展趋势

(二) 金融业呼叫中心前景分析

第四节 制造业呼叫中心市场调研

一、制造业呼叫中心市场概况

二、制造业呼叫中心发展特点

三、制造业呼叫中心趋势及前景

(一) 制造业呼叫中心发展趋势

(二) 制造业呼叫中心前景分析

第五节 政府及公共事业呼叫中心市场调研

一、政府及公共事业呼叫中心概述

(一) 呼叫中心概述

(二) 呼叫中心现状

二、政府及公共事业呼叫中心发展特点

三、政府及公共事业呼叫中心重点细分市场

(一) 政府呼叫中心市场调研

(二) 电力呼叫中心市场调研

(三) 自来水、燃气呼叫中心市场调研

四、政府及公共事业呼叫中心趋势及前景

(一) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势

(二) 政府及公共事业呼叫中心前景分析

第六节 零售及物流业呼叫中心市场调研

一、零售及物流业呼叫中心概述

(一) 零售呼叫中心概述

(二) 物流业呼叫中心概述

(三) 邮政业呼叫中心概述

二、零售及物流业呼叫中心发展特点

三、零售及物流业呼叫中心重点细分市场

(一) 零售业呼叫中心市场调研

(二) 物流业呼叫中心市场调研

(三) 邮政业呼叫中心市场调研

四、零售及物流业呼叫中心趋势及前景

(一) 零售及物流业呼叫中心发展趋势

(二) 零售及物流业呼叫中心前景分析

## 第七节 IT及电子商务行业呼叫中心市场调研

一、IT及电子商务行业呼叫中心概述

二、IT及电子商务行业呼叫中心现状及特点

(一) IT及电子商务行业呼叫中心市场现状

(二) IT及电子商务行业呼叫中心的应用

三、IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景

(一) IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势

(二) IT及电子商务行业呼叫中心前景分析

## 第八节 其他行业呼叫中心市场调研

## 第七章 中国外包呼叫中心及其他形态市场调研

### 第一节 外包呼叫中心与服务外包产业

一、服务外包产业市场调研

(一) 服务外包定义及分类

(二) 全球服务外包市场调研

1、全球服务外包市场概况

2、经济全球化服务外包特点

3、全球服务外包已进入“3.0时代”

4、全球服务外包业发展趋势

(三) 中国服务外包市场调研

1、中国服务外包市场概况

2、中国服务外包存在的问题

3、中国发展服务外包的对策

(四) 服务外包产业细分市场

1、信息技术外包市场

2、业务流程外包市场

3、知识流程外包市场

(五) 服务外包发展对呼叫中心的影响

二、外包呼叫中心产业概述

(一) 外包呼叫中心概述

(二) 外包呼叫中心特点和优势

1、外包呼叫中心特点

2、外包呼叫中心优势

### （三）外包呼叫中心业务类别

- 1、按外包的形式分类
- 2、按外包的性质分类
- 3、按外包的功能分类

## 第二节 外包呼叫中心运营模式及产业链

### 一、全球外包呼叫中心市场规模

- （一）外包呼叫中心市场规模
- （二）外包呼叫中心产业地位
- （三）外包呼叫中心效益

### 二、领先外包呼叫中心模式借鉴

- （一）外包呼叫中心业务模式分类
- （二）外包呼叫中心主要模式概述
- （三）领先外包呼叫中心模式借鉴

### 三、外包呼叫中心产业链分析

- （一）外包呼叫中心产业链分析
- （二）外包呼叫中心价值链分析
- （三）外包呼叫中心增值价值解析

## 第三节 中国外包呼叫中心产业市场调研

### 一、外包呼叫中心发展概况

### 二、外包呼叫中心发展特点

### 三、外包呼叫中心市场规模

- （一）外包呼叫中心市场规模
- （二）外包呼叫中心竞争格局

### 四、外包呼叫中心地域分布

- （一）市场地域分布
- （二）业务来源分布

### 五、外包呼叫中心趋势分析

- （一）驱动因素及阻碍因素
- （二）外包呼叫中心趋势剖析
- （三）外包呼叫市场趋势分析

## 第四节 中国其他形态呼叫中心市场调研

### 一、呼叫中心托管服务市场调研

- （一）呼叫中心托管服务综述

#### 1、呼叫中心托管服务概念

#### 2、呼叫中心托管服务需求背景

(二) 呼叫中心托管服务趋势预测

二、呼叫中心设备租赁市场调研

(一) 呼叫中心设备租赁综述

(二) 呼叫中心设备租赁趋势预测

第八章 中国呼叫中心产业领先地区市场调研

第一节 中国呼叫中心产业地区分布概况

一、中国呼叫中心产业地域分布

二、中国呼叫中心从业厂商分布

第二节 呼叫中心产业领先城市发展分析

一、北京市呼叫中心产业市场调研

(一) 北京市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、呼叫中心发展机遇

3、服务外包产业发展

(二) 北京市呼叫中心产业竞争力

(三) 北京市呼叫中心动态分析

二、上海市呼叫中心产业市场调研

(一) 上海市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、服务外包产业发展

(二) 上海市呼叫中心经营规模

(三) 上海市呼叫中心产业竞争力

三、南通市呼叫中心产业市场调研

(一) 南通市呼叫中心发展背景

1、南通经济发展情况

2、服务外包发展迅猛

(二) 南通市呼叫中心项目情况

(三) 南通市呼叫中心产业竞争力

(四) 《南通关于促进服务外包产业加快发展的实施意见》

四、杭州市呼叫中心产业市场调研

(一) 杭州市呼叫中心发展背景

1、杭州经济发展情况

2、服务外包产业发展

(二) 杭州市呼叫中心产业竞争力

(三) 杭州市呼叫中心动态分析

五、深圳市呼叫中心产业市场调研

(一) 深圳市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、服务外包产业发展

(二) 深圳市呼叫中心经营规模

(三) 深圳市呼叫中心产业竞争力

(四) 深圳市呼叫中心动态分析

六、天津市呼叫中心产业市场调研

(一) 天津市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、呼叫中心发展机遇

3、服务外包产业发展

(二) 天津市呼叫中心产业竞争力

(三) 天津市呼叫中心动态分析

七、合肥市呼叫中心产业市场调研

(一) 合肥市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、呼叫中心发展机遇

3、服务外包产业发展

(二) 合肥市呼叫中心经营规模

(三) 合肥市呼叫中心产业竞争力

(四) 合肥市呼叫中心动态分析

八、大连市呼叫中心产业市场调研

(一) 大连市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、呼叫中心发展机遇

3、服务外包产业发展

(二) 大连市呼叫中心经营规模

(三) 大连市呼叫中心产业竞争力

(四) 大连市呼叫中心动态分析

九、广州市呼叫中心产业市场调研

(一) 广州市呼叫中心发展背景

1、呼叫中心配套产业

2、呼叫中心发展机遇



### 3、服务外包产业分析

- (二) 广州市呼叫中心经营规模
- (三) 广州市呼叫中心产业竞争力
- (四) 广州市呼中心动向及趋势

### 十、成都市呼叫中心产业市场调研

- (一) 成都市呼叫中心发展背景

#### 1、呼叫中心配套产业

#### 2、呼叫中心发展机遇

### 3、服务外包产业发展

- (二) 成都市呼叫中心经营规模
- (三) 成都市呼叫中心动态分析

## 第九章 中国呼叫中心产业基地建设情况分析

### 第一节 呼叫中心产业基地建设情况分析

#### 一、呼叫中心产业基地建设背景

- (一) “千百十工程”政策的引导
- (二) 基地建设带动呼叫园区发展

#### 二、中国呼叫园区建设现状及特点

- (一) 呼叫园区建设现状
- (二) 呼叫园区建设特点

#### 1、园区都有特定的宣传渠道和定位

#### 2、各基地相关的配套环境都趋于完善

- (三) 呼叫园区SWOT分析

#### 三、呼叫中心基地建设挑战及建议

- (一) 呼叫中心基地建设未来特点
- (二) 呼叫中心基地建设面临挑战
- (三) 对中国呼叫中心基地建设的建议

### 第二节 中国呼叫中心产业特色基地分析

#### 一、上海市呼叫中心产业基地

- (一) 基地发展概况
- (二) 基地发展环境

#### 1、政府政策扶持

#### 2、外部环境支撑

#### 3、专业配套情况

- (三) 基地发展现状

1、基地发展定位

2、基地发展规模

3、基地入驻企业

(四) 基地竞争力分析

(五) 基地发展规划

二、北京呼叫中心产业基地

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

1、政府政策扶持

2、外部环境支撑

3、专业配套情况

(三) 基地发展现状

1、基地发展定位

2、基地发展规模

3、基地优势分析

(四) 基地竞争力分析

(五) 基地发展规划

三、山东呼叫中心(潍坊)基地

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

1、政府政策扶持

2、外部环境支撑

3、专业配套情况

(三) 基地发展现状

1、基地发展定位

2、基地发展规模

3、基地入驻企业

(四) 基地竞争力分析

(五) 基地发展规划

四、绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

1、政府政策扶持

2、外部环境支撑

3、专业配套情况

(三) 基地发展现状

- 1、基地发展定位
- 2、基地发展规模
- 3、基地入驻企业

(四) 基地竞争力分析

(五) 基地发展规划

五、中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

- 1、政府政策扶持
- 2、外部环境支撑
- 3、专业配套情况

(三) 基地发展现状

- 1、基地发展定位
- 2、基地发展规模
- 3、基地入驻企业

(四) 基地竞争力分析

(五) 基地发展规划

(六) 基地最新动向

六、北方声谷——邢台开发区

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

- 1、政府政策扶持
- 2、专业配套情况

(三) 基地发展现状

- 1、基地发展规模
- 2、基地入驻企业

(四) 基地竞争力分析

(五) 基地发展规划

七、西部声谷——永川服务外包产业园

(一) 基地发展概况

(二) 基地发展环境

- 1、政府政策扶持
- 2、外部环境支撑
- 3、专业配套情况

### （三）基地发展现状

#### 1、基地发展定位

#### 2、基地发展规模

#### 3、基地入驻企业

### （四）基地竞争力分析

### （五）基地发展规划

### （六）基地最新动向

## 八、中原声谷——洛阳呼叫中心产业园

### （一）基地发展概况

### （二）基地发展环境

#### 1、政府政策扶持

#### 2、外部环境支撑

#### 3、专业配套情况

### （三）基地发展现状

#### 1、基地发展定位

#### 2、基地发展规模

#### 3、基地入驻企业

### （四）基地竞争力分析

### （五）基地发展规划

## 第十章 呼叫中心产业领先企业经营情况分析

### 第一节 领先外包呼叫中心企业

#### 一、广州点动信息科技股份有限公司

##### （一）公司基本情况

##### （二）企业主要业务介绍

##### （三）企业经营情况分析

##### （四）企业竞争优势分析

##### （五）企业投资前景分析

#### 二、河北博岳通信技术股份有限公司

##### （一）公司基本情况

##### （二）企业主要业务介绍

##### （三）企业经营情况分析

##### （四）企业竞争优势分析

##### （五）企业投资前景分析

### 第二节 呼叫系统供应企业

## 一、佳都新太科技股份有限公司

(一) 企业基本情况

(二) 产品及解决方案

(三) 企业经营情况

1、主要经济指标

2、盈利能力分析

3、运营能力分析

4、偿债能力分析

5、成本费用分析

(四) 重点客户案例

(五) 企业营销网络

(六) 企业投资前景

## 二、北京康辰亚奥技术股份有限公司

(一) 公司基本情况

(二) 企业主要业务介绍

(三) 企业经营情况分析

(四) 企业竞争优势分析

(五) 企业投资前景分析

## 三、北京东方国信科技股份有限公司

(一) 企业基本情况

(二) 产品及功能分析

(三) 企业经营情况

1、主要经济指标

2、盈利能力分析

3、运营能力分析

4、偿债能力分析

5、成本费用分析

(四) 重点客户案例

(五) 企业竞争优势

(六) 企业最新动态

## 第三节 领先企业呼叫中心

### 一、中国联通呼叫中心

(一) 中心运营现状

(二) 呼叫中心解决方案

(三) 特色呼叫业务

(四) 外包呼叫分析

二、中国移动呼叫中心

(一) 中心运营现状

(二) 中心发展趋势

(三) 特色呼叫业务

(四) 外包呼叫分析

第十一章 2019-2025年中国呼叫中心产业前景与投融资分析

第一节 呼叫中心产业成功因素及模式研究

一、呼叫中心产业关键成功因素

(一) 人力资源丰富

(二) 强大硬件配套设施

(三) 具有领先的业务模式

二、中国呼叫中心产业发展模式研究

(一) 分散化向集群化模式转变

(二) 自建式向外包式模式转变

(三) 市场主导向政府市场相结合转变

三、中国呼叫中心管理模式变化点

(一) 运营关注点的变化

(二) 管理细节的变化

第二节 呼叫中心产业前景分析

一、呼叫中心业未来展望与思考

二、呼叫中心产业趋势预测分析

三、呼叫中心产业发展趋势分析

第三节 呼叫中心产业规模预测

一、呼叫中心产业投资规模预测

二、呼叫中心产业发展规模预测

第四节 呼叫中心产业投资前景与投资建议

一、呼叫中心投资机会分析

二、呼叫中心投资前景预警

(一) 政策风险分析

(二) 经济风险分析

第十二章 中国呼叫中心企业投融资及IPO上市策略指导

第一节 呼叫中心企业境内IPO上市目的及条件

一、呼叫中心企业境内上市主要目的

二、呼叫中心企业上市需满足的条件

（一）企业境内主板IPO主要条件

（二）企业境内中小板IPO主要条件

（三）企业境内创业板IPO主要条件

三、企业改制上市中的关键问题

第二节 呼叫中心企业IPO上市的相关准备

一、企业该不该上市

二、企业应何时上市

三、企业应何地上市

四、企业上市前准备

（一）企业上市前综合评估

（二）企业的内部规范重组

（三）选择并配合中介机构

（四）应如何选择中介机构

第三节 呼叫中心企业IPO上市的规划实施

一、上市费用规划和团队组建

二、尽职调查及问题解决方案

三、改制重组需关注重点问题

四、企业上市辅导及注意事项

五、上市申报材料制作及要求

六、网上路演推介及询价发行

第四节 企业IPO上市审核工作流程

一、企业IPO上市基本审核流程

二、企业IPO上市具体审核环节

三、与发行审核流程相关的事项

图表详见报告正文.....（GY YX）

### 【简介】

中国报告网是观研天下集团旗下打造的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2019年中国呼叫中心行业分析报告-产业竞争现状与发展战略评估》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。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

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家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。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/402693402693.html>