

2017-2022年中国呼叫中心市场竞争态势及十三五 行业运营现状报告

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《2017-2022年中国呼叫中心市场竞争态势及十三五行业运营现状报告》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/zixun/256932256932.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

中国报告网发布的《2017-2022年中国呼叫中心市场竞争态势及十三五行业运营现状报告》内容严谨、数据翔实，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动向、市场前景、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。

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。

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

（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

1) 国内经济形势

2) 国际经济形势

- (2) 服务外包行业发展现状
 - 1) 国际行业发展现状
 - 2) 国内行业发展现状
 - (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) 客户行为分析主导型
 - 2) 市场信息主导型
 - 3) 销售过程主导型
 - 4) 维护和服务主导型
 - 5) 项目实施主导型
 - 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全球呼叫中心分布情况

2.1.3全球呼叫中心规模分析

(1) 坐席数规模

(2) 市场现状

(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

1) 美国呼叫中心市场概况

2) 美国呼叫中心市场规模

(2) 加拿大呼叫中心市场分析

1) 加拿大呼叫中心市场概况

2) 加拿大呼叫中心市场规模

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

1) 英国呼叫中心市场分析

2) 法国呼叫中心市场分析

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

(1) 美国Avaya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

(2) 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

(3) 美国赛科斯 (SYKES) 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

(4) 美国Convergys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

(5) 美国Stream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

(6) 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
- 5) 企业最新动向

(7) 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

5) 企业最新动向

(8) 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

(9) 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

(10) 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

2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析

(1) 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) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(2) 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) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

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

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

(2) 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

5) 企业最新动向

(3) 中国台湾亿迅国际股份有限公司

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

(4) 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) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(5) 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

(6) 日本Bellssystem24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

(7) 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

4) 企业最新动向

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

第三章：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

1) 呼叫中心建设难点

2) 呼叫中心建设过程

3) 从建设过程看需求

(2) 呼叫中心产业链构建

1) 产业链构建情况

2) 产业链关键成功因素

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
 - 1) 人力资源成本
 - 2) 技术平台成本
 - 3) 网络运营成本
 - (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
 - 1) 呼叫中心功能重新定位
 - 2) 呼叫中心组织架构重新确定
 - 3) 呼叫中心运营体系重新设计
 - 4) 注重体系内的内部协调
 - 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
 - 1) 垂直市场间竞争
 - 2) 水平市场间竞争
 - (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

- (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

1) 一体化呼叫中心应用规模

2) 一体化呼叫中心主要厂商

3) 一体化呼叫中心应用案例

(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

(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

1) 呼叫中心市场规模

2) 呼叫中心前景预测

(3) 中国移动呼叫中心分析

1) 呼叫中心市场规模

2) 呼叫中心前景预测

(4) 中国联通呼叫中心分析

1) 呼叫中心市场规模

2) 呼叫中心前景预测

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

1) 行业发展概况及特点

2) 行业市场规模及分布

3) 行业市场态势分析与前景

(2) 保险业呼叫中心市场分析

1) 行业发展概况及特点

2) 行业市场规模及分布

3) 行业市场态势分析与前景

(3) 证券业呼叫中心市场分析

1) 行业发展概况及特点

2) 行业市场规模及分布

3) 行业市场态势分析与前景

(4) 基金业呼叫中心市场分析

1) 行业发展概况及特点

2) 行业市场规模及分布

3) 行业市场态势分析与前景

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
 - 1) 中国服务外包市场概况
 - 2) 承接国际服务外包规模
 - 3) 承接国内服务外包规模
 - (4) 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
 - (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
 - 1) 外包呼叫中心特点

2) 外包呼叫中心优势

(3) 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) 按外包的时间分类

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) “十三五”市场现状

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

1) 呼叫中心托管服务概念

2) 呼叫中心托管服务需求背景

(2) 呼叫中心托管服务市场规模

1) 呼叫中心托管服务市场规模

2) 呼叫中心托管服务竞争格局

(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

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

(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

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

(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

1) 呼叫中心产业最新动向

2) 呼叫中心产业发展趋势

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

1) 面临重大战略机遇

2) 配套设施优势明显

3) 服务外包发展迅猛

(2) 南通市呼叫中心经营规模

1) 产业市场规模

2) 产业分布格局

(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

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

(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

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

(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

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

(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

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

- (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

1) 呼叫中心产业最新动向

2) 呼叫中心产业发展趋势

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

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

- (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

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

- (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

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

- (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

1) 呼叫中心产业最新动向

2) 呼叫中心产业发展趋势

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
- (2) 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
- (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
 - 1) 政府政策扶持
 - 2) 外部环境支撑
 - 3) 专业配套情况
- (3) 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
 - (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
 - 1) 政府政策扶持
 - 2) 外部环境支撑
 - 3) 专业配套情况
- (3) 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

(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

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 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

(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

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 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

(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

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 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

(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

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 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

(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

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 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

(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

- 1) 政府政策扶持
- 2) 外部环境支撑
- 3) 专业配套情况
- (3) 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
- (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) 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
- (6) 企业优劣势分析
- (7) 企业最新发展动向

.....另有17家企业分析。

9.2中国呼叫系统供应企业经营分析

9.2.1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

- 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) 发展能力分析

- (5) 重点客户及案例
- (6) 企业优劣势分析
- (7) 企业投资兼并与重组分析

(8) 企业最新发展动向

.....另有17家企业分析。

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

1) 呼叫中心集成解决方案

2) 呼叫中心外包解决方案

3) 虚拟呼叫中心解决方案

(3) 特色呼叫业务

1) 1010呼叫中心业务

2) 3G视频呼叫中心业务

(4) 领先呼叫中心

(5) 外包呼叫分析

.....另有10家企业分析。

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

(3) 具有领先的业务模式

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

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 “十三五”呼叫中心产业前景预测

(1) “十三五”相关产业前景预测

1) 服务外包产业前景预测

2) BPO产业前景预测

3) KPO产业前景预测

(2) “十三五”呼叫中心产业前景预测

1) “十三五”产业整体规模预测

2) “十三五”末产业行业分布预测

3) “十三五”末万人座席拥有数预测

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

(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1：2014-2016年中国呼叫中心产业规模发展（单位：万个，亿元，个）

图表2：呼叫中心发展第一阶段

图表3：呼叫中心发展第二阶段

图表4：呼叫中心发展第三阶段

图表5：呼叫中心发展第四阶段

图表6：中国外包软件企业收入构成（单位：%）

图表7：2014-2016年中国服务外包行业结构（单位：%）

图表8：服务人员分类

图表9：服务过程改善的七种情况

图表10：2014-2016年日本呼叫中心企业销售收入情况（单位：亿日元，家）74400-993-

图表11：2014-2016年日本呼叫中心企业操作台数量（单位：席位，家）

图表12：2014-2016年日本呼叫中心企业办公场所数量（单位：个，家）

图表13：印度呼叫中心的行业分布（单位：%）

图表14：印度呼叫中心的业务功能分布（单位：%）

图表15：2014-2016年拉丁美洲呼叫中心市场份额分布（单位：%）

图表16：Avaya公司收购历程

图表17：2014-2016年赛科斯（SYKES）公司经营情况（单位：万美元）

图表18：2014-2016年Convergys公司经营情况（单位：百万美元）

图表19：2014-2016年StreamGlobalServices经营情况（单位：百万美元）

图表20：StreamGlobalServices收入及利润情况（单位：百万美元）

图表21：StreamGlobalServices资产结构（单位：百万美元）

图表22：美国维音（Vision）公司发展历程

图表23：美国维音（Vision）公司在华发展历程

图表24：2014-2016年艾斯瑞（I3）公司经营情况（单位：万美元）

图表25：美国Aspect软件公司基本情况

图表26：Aspect软件公司几个关键解决方案领域的部分客户示例

图表27：2014-2016年慧锐系统（VerintSystems）公司产品结构（单位：%）

图表28：2016年慧锐系统（VerintSystems）公司产品结构图（单位：%）

图表29：2014-2016年慧锐系统（VerintSystems）公司经营情况（单位：万美元）

图表30：Teleperformance业务分布图

图表31：2014-2016年Teleperformance收入情况（单位：百万欧元）

图表32：2014-2016年Teleperformance息税前利润（EBIT）情况（单位：百万欧元）

图表33：2016年Teleperformance业务应用结构（按收入）（单位：%）

图表34：2016年Teleperformance业务地区分布（按收入）（单位：百万欧元）

图表35：日本大宇宙（transcosmos）株式会社全球办事机构分布

图表36：2014-2016年度日本大宇宙（transcosmos）株式会社业务结构（百万日元）

图表37：2014-2016年度大宇宙（transcosmos）株式会社经营情况（单位：亿日元）

图表38：transcosmos在中国的呼叫中心运营基地情况

图表39：2014-2016年上海特思尔大宇宙商务咨询有限公司坐席数量变迁（单位：个）

图表40：三星数据系统（SDS）公司业务领域

图表41：三星数据系统（SDS）公司全球办事机构分布

图表42：三星数据系统（SDS）中国沿革

图表43：三星数据系统（SDS）中国研发中心服务内容

图表44：三星数据系统（SDS）在华的资质情况

图表45：电讯盈科有限公司基本情况

图表46：2014-2016年电讯盈科有限公司销售收入（Revenue）（单位：百万美元，%）

图表47：2014-2016年电讯盈科有限公司税息折旧及摊销前利润（EBITDA）（单位：百万美元，%）

图表48：电讯盈科有限公司在中国大陆（不包括港澳台）投资的企业情况

图表49：NICE公司的主要客户

图表50：2014-2016年NICE公司经营情况（单位：百万美元）

图表51：企业呼叫中心建设过程

图表52：呼叫中心产业链功能图

图表53：呼叫中心产业链能力图

图表54：2014-2016年以来中国呼叫中心产业累计市场现状（单位：亿元，%）

图表55：2014-2016年以来中国呼叫中心产业座席数变化趋势（单位：万个，%）

图表56：2014-2016年以来中国呼叫中心产业销售规模发展（单位：百万美元，%）

图表57：中国呼叫中心产业垂直市场总体状况（单位：万个，亿元）

图表58：中国呼叫中心产业垂直市场应用结构（按坐席）（单位：%）

图表59：中国呼叫中心产业垂直市场应用结构（按投资额）

图表60：中国呼叫中心产业成本结构（单位：%）

图表61：中国呼叫中心产业主要业务功能分布（单位：%）

图表62：中国呼叫中心产业厂商分布（单位：%）

图表63：中国呼叫中心产业规模分布（单位：%）

图表64：中国呼叫中心垂直市场结构（单位：亿元，%）

图表65：中国呼叫中心水平市场结构（单位：亿元，%）

图表66：中国呼叫中心所有产品市场分布比重（单位：%）

图表67：中国呼叫中心产品增长情况（单位：%）

图表68：各呼叫中心平台使用情况调查（单位：%）

图表69：各呼叫中心平台品牌分布情况（单位：%）

图表70：各呼叫中心CTI中间件使用情况调查（单位：%）

图表71：CTI中间件各品牌使用情况调查（单位：%）

图表72：各呼叫中心IVR使用情况调查（单位：%）

图表73：呼叫中心IVR各品牌使用情况调查（单位：%）

图表74：各呼叫中心人力资源管理系统使用情况调查（单位：%）

- 图表75：各呼叫中心外拨系统使用情况调查（单位：%）
- 图表76：各呼叫中心外拨系统使用情况调查（单位：%）
- 图表77：基于传统的PBX的呼叫中心示意图
- 图表78：三种呼叫中心技术模式比较
- 图表79：中国自建类呼叫中心行业分布（单位：%）
- 图表80：电信业重组示意图
- 图表81：电信业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）
- 图表82：电信业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）
- 图表83：电信业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）
- 图表84：电信业在中国呼叫中心产业中座席分布比例（单位：%）
- 图表85：中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布（按座席）（单位：%）
- 图表86：中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布（按投资额）（单位：%）
- 图表87：“十三五”中国电信呼叫中心座席数趋势预测（单位：万个）
- 图表88：“十三五”中国电信呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）
- 图表89：“十三五”中国移动呼叫中心座席数预测（单位：万个）
- 图表90：“十三五”中国电信呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）
- 图表91：“十三五”中国联通呼叫中心座席数预测（单位：万个）
- 图表92：“十三五”中国联通呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）
- 图表93：“十三五”中国电信行业呼叫中心座席数趋势预测（单位：万个）
- 图表94：“十三五”中国电信行业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）
- 图表95：“十三五”末中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布（按座席）（单位：%）
- 图表96：“十三五”末中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布（按投资额）（单位：%）
- 图表97：金融业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）
- 图表98：金融业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）
- 图表99：金融业投资结构（单位：%）
- 图表100：金融业座席分布情况（单位：%）
- 图表101：银行业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）
- 图表102：银行业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）
- 图表103：银行业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）
- 图表104：银行业在中国呼叫中心产业中座席分布比例（单位：%）
- 图表105：“十三五”中国银行业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）
- 图表106：保险业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）
- 图表107：保险业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）
- 图表108：保险业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）
- 图表109：保险业在中国呼叫中心产业中座席分布比例（单位：%）

图表110：“十三五”中国保险业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）

图表111：证券业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）

图表112：证券业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：个）

图表113：基金业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）

图表114：基金业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：个）

图表115：“十三五”中国金融业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）

图表116：“十三五”末金融业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表117：制造业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）

图表118：制造业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）

图表119：制造业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）

图表120：制造业在中国呼叫中心产业中座席分布比例（单位：%）

图表121：“十三五”中国制造业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）

图表122：“十三五”末制造业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表123：政府与公共事业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）

图表124：政府与公共事业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）

图表125：政府与公共事业投资结构（单位：%）

图表126：政府与公共事业座席分布情况（单位：%）

图表127：中国政府呼叫中心市场市场现状情况（单位：亿元）

图表128：中国电力呼叫中心市场市场现状情况（单位：亿元）

图表129：中国自来水、燃气呼叫中心市场市场现状情况（单位：亿元）

图表130：“十三五”中国政府及公共事业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）

图表131：“十三五”末政府及公共事业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表132：零售及物流业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）

图表133：零售及物流业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）

图表134：零售及物流业投资结构（单位：%）

图表135：零售及物流业座席分布情况（单位：%）

图表136：中国零售业呼叫中心市场市场现状情况（单位：亿元）

图表137：中国物流业呼叫中心市场市场现状情况（单位：亿元）

图表138：中国邮政业呼叫中心市场市场现状情况（单位：亿元）

图表139：“十三五”中国零售及物流业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）

图表140：“十三五”末零售及物流业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表141：IT及电子商务业呼叫中心市场累计市场现状发展情况（单位：亿元）

图表142：IT及电子商务业呼叫中心市场座席规模发展情况（单位：万个）

图表143：IT及电子商务业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）

图表144：IT及电子商务业在中国呼叫中心产业中座席分布比例（单位：%）

图表145：“十三五”中国IT及电子商务行业呼叫中心市场现状趋势预测（单位：亿元）

图表146：“十三五”末IT及电子商务行业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表147：其他行业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）

图表148：其他行业在中国呼叫中心产业中座席分布比例（单位：%）

图表149：2016年以来服务外包产业规模及增速（单位：亿美元，%）

图表150：全球离岸外包服务规模及增速（单位：亿美元，%）

（GYQH）

图表详见正文•••••

特别说明：中国报告网所发行报告书中的信息和数据部分会随时间变化补充更新，报告发行年份对报告质量不会有任何影响，请放心查阅。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/zixun/256932256932.html>