

2018年中国呼叫中心应用软件行业市场分析报告- 行业深度分析与发展趋势研究

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《2018年中国呼叫中心应用软件行业市场分析报告-行业深度分析与发展趋势研究》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/ruanjian/328763328763.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

软件行业总体概况

我国软件行业收入一直保持快速增长的态势，占GDP的比重也不断增加，产业地位稳步提升。以下是2011年以来我国软件行业收入及占GDP比重的情况：

图：2011年以来我国软件行业收入及占GDP比重

根据工信部发布的《2017年上半年软件业经济运行情况》，2017年1-6月，我国软件和信息技术服务业完成软件业务收入25,584亿元，同比增长13.6%。

呼叫中心应用软件市场的特点

（1）新技术新应用驱动呼叫中心新发展

随着用户需求的不断变化，语音、数据、视频、互联网等多种通讯技术在电信行业的呼叫中心应用的日益深入和成熟，尤其是近年流行的“微信、微博”等社交媒体的植入，使得传统的呼叫中心正面临着接入媒体由单一的语音接入向多媒体接入转变。而多渠道统一接入、多业务融合、多渠道协同，为服务触点提供单一全面的客户视图是多媒体呼叫中心未来的发展方向。

通过统一多媒体接入平台，实现传统媒体和社会化媒体服务与电信支撑系统的紧密融合，让客户可通过任意接入方式寻求多渠道协同的服务；让座席获得更多支撑、更易操作、降低劳动强度；让运营管理者提升管理效率、提高资源调配能力、集约高效，实现了客户资料一体化、接入方式一体化、知识信息一体化、运营管理一体化，全面提升了移动互联网时代客户服务能力和集约化管理水平，支撑。其目标是提升客户体验，给客户带来更多价值，从而实现企业与客户的双赢局面。

此外，在云计算、移动互联网、大数据等新技术新应用的驱动下，呼叫中心还面临着渠道之间由各自为营的“孤岛”，向整体运作的“协同”转变；业务应用由传统的移动或固网单业务服务，向融合、多业务的服务转变、由服务客户需求向预测客户需求转变。

（2）云服务提升呼叫中心业务支撑能力

全球云计算市场规模快速增长，受益于云计算战略，云计算技术的应用带来了IT技术与应用新一轮的革命。通过将云计算引入云平台构架，建立座席虚拟桌面和运营管理系统，优化平台构架，增强系统安全性，扩展能力，节能减排，降低维护成本，增强平台的开放性，提升业务支撑能力，从而适应业务发展的需求。云服务模式的灵活实现使得企业能在更短的时间、更小的应用成本情况下使用呼叫中心系统，一定程度上降低了呼叫中心市场的应用门槛，有利于呼叫中心市场上软硬件资源的整合，促进呼叫中心应用软件市场的增长。

（3）语音识别和分析技术在呼叫中心创造更大价值

在各个行业从服务转营销的策略要求下，语音分析在呼叫中心领域的应用越来越多。语音分析技术普遍应用在质检管理中，通过对海量录音的深入分析挖掘，为客户满意提升、

热点业务聚焦、产品和流程优化、内部管理提升等核心管理要素提供决策依据。语音分析不仅可以对用户语音录音分析、挖掘、整理和汇总，同时可以通过对来电分析及时掌握目前服务中存在的热点或机会，为营销提供支撑。语音分析技术应用增加的主要驱动力是，管理者看到了客户挖掘的巨大价值，通过监控和分析客服中心座席与客户的互动，可以准确定位客户的价值取向，从而制定个性化的营销和服务方案，最终创造出更大的价值。

（4）大数据时代，呼叫中心将提供个性化的服务和产品

随着信息化的深入发展，人类社会迅速进入到大数据时代，数据量的迅速增长为数据分析与处理提供了素材，然而如何运用先进的信息技术将海量的数据转为有价值的信息和市场机会是目前各个领域企业需要面临的问题。

在呼叫中心运用大数据，引入新型分析工具，利用数据挖掘技术，旨在从服务产生的结构化和非结构化大数据中挖掘出能够促进行业运营状态的有价值信息，包括客户细分、需求预判等。获取大量的用户数据之后，利用模型化算法和相应的信息处理技术进行处理后，提炼出有用信息，通过挖掘出消费者的相应信息，对消费者进行细分，结合行业的产品优势，有针对性的与客户进行积极有效的信息交流和沟通，提供个性化的服务和产品。（GYW W）

我国高速增长的经济为呼叫中心应用软件行业提供了广阔的市场空间，随着人民生活水平的不断提高，行业需求量激增，行业利润水平不断提高。但同时，随着行业内企业数量的增加，业内竞争逐渐加剧，行业内优秀的企业越来越重视市场的研究，特别是企业发展环境和需求趋势变化的研究。

观研天下发布的《2018年中国呼叫中心应用软件行业市场分析报告-行业深度分析与发展趋势研究》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。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呼叫中心应用软件交易所等，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。

【报告大纲】

第一章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业发展概述

第一节 呼叫中心应用软件行业发展情况概述

- 一、呼叫中心应用软件行业相关定义
- 二、呼叫中心应用软件行业基本情况介绍
- 三、呼叫中心应用软件行业发展特点分析

第二节 中国呼叫中心应用软件行业上下游产业链分析

- 一、产业链模型原理介绍
- 二、呼叫中心应用软件行业产业链条分析
- 三、中国呼叫中心应用软件行业产业链环节分析
 - 1、上游产业
 - 2、下游产业

第三节 中国呼叫中心应用软件行业生命周期分析

- 一、呼叫中心应用软件行业生命周期理论概述
- 二、呼叫中心应用软件行业所属的生命周期分析

第四节 呼叫中心应用软件行业经济指标分析

- 一、呼叫中心应用软件行业的赢利性分析
- 二、呼叫中心应用软件行业的经济周期分析
- 三、呼叫中心应用软件行业附加值的提升空间分析

第五节 中国呼叫中心应用软件行业进入壁垒分析

- 一、呼叫中心应用软件行业资金壁垒分析
- 二、呼叫中心应用软件行业技术壁垒分析
- 三、呼叫中心应用软件行业人才壁垒分析
- 四、呼叫中心应用软件行业品牌壁垒分析
- 五、呼叫中心应用软件行业其他壁垒分析

第二章 2015-2017年全球呼叫中心应用软件行业市场发展现状分析

第一节 全球呼叫中心应用软件行业发展历程回顾

第二节 全球呼叫中心应用软件行业市场区域分布情况

第三节 亚洲呼叫中心应用软件行业地区市场分析

- 一、亚洲呼叫中心应用软件行业市场现状分析
- 二、亚洲呼叫中心应用软件行业市场规模与市场需求分析
- 三、亚洲呼叫中心应用软件行业市场前景分析

第四节 北美呼叫中心应用软件行业地区市场分析

- 一、北美呼叫中心应用软件行业市场现状分析
- 二、北美呼叫中心应用软件行业市场规模与市场需求分析
- 三、北美呼叫中心应用软件行业市场前景分析

第五节 欧盟呼叫中心应用软件行业地区市场分析

- 一、欧盟呼叫中心应用软件行业市场现状分析
- 二、欧盟呼叫中心应用软件行业市场规模与市场需求分析
- 三、欧盟呼叫中心应用软件行业市场前景分析

第六节 2018-2024年世界呼叫中心应用软件行业分布走势预测

第七节 2018-2024年全球呼叫中心应用软件行业市场规模预测

第三章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件产业发展环境分析

第一节 我国宏观经济环境分析

- 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、全社会消费品呼叫中心应用软件总额
- 五、城乡居民收入增长分析
- 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 中国呼叫中心应用软件行业政策环境分析

- 一、行业监管体制现状
- 二、行业主要政策法规

第三节 中国呼叫中心应用软件产业社会环境发展分析

- 一、人口环境分析
- 二、呼叫中心应用软件环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、生态环境分析
- 五、消费观念分析

第四章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业运行情况

第一节 中国呼叫中心应用软件行业发展状况情况介绍

一、行业发展历程回顾

二、行业创新情况分析

三、行业发展特点分析

第二节 中国呼叫中心应用软件行业市场规模分析

第三节 中国呼叫中心应用软件行业供应情况分析

第四节 中国呼叫中心应用软件行业需求情况分析

第五节 中国呼叫中心应用软件行业供需平衡分析

第六节 中国呼叫中心应用软件行业发展趋势分析

第五章 中国呼叫中心应用软件所属行业运行数据监测

第一节 中国呼叫中心应用软件所属行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、行业资产规模分析

第二节 中国呼叫中心应用软件所属行业产销与费用分析

一、产成品分析

二、销售收入分析

三、负债分析

四、利润规模分析

五、产值分析

六、销售成本分析

七、销售费用分析

八、管理费用分析

九、财务费用分析

十、其他运营数据分析

第三节 中国呼叫中心应用软件所属行业财务指标分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

四、行业发展能力分析

第六章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件市场格局分析

第一节 中国呼叫中心应用软件行业竞争现状分析

一、中国呼叫中心应用软件行业竞争情况分析

二、中国呼叫中心应用软件行业主要品牌分析

第二节 中国呼叫中心应用软件行业集中度分析

一、中国呼叫中心应用软件行业市场集中度分析

二、中国呼叫中心应用软件行业企业集中度分析

第三节 中国呼叫中心应用软件行业存在的问题

第四节 中国呼叫中心应用软件行业解决问题的策略分析

第五节 中国呼叫中心应用软件行业竞争力分析

一、生产要素

二、需求条件

三、支援与相关产业

四、企业战略、结构与竞争状态

五、政府的作用

第七章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业需求特点与价格走势分析

第一节 中国呼叫中心应用软件行业消费特点

第二节 中国呼叫中心应用软件行业消费偏好分析

一、需求偏好

二、价格偏好

三、品牌偏好

四、其他偏好

第三节 呼叫中心应用软件行业成本分析

第四节 呼叫中心应用软件行业价格影响因素分析

一、供需因素

二、成本因素

三、渠道因素

四、其他因素

第五节 中国呼叫中心应用软件行业价格现状分析

第六节 中国呼叫中心应用软件行业平均价格走势预测

一、中国呼叫中心应用软件行业价格影响因素

二、中国呼叫中心应用软件行业平均价格走势预测

三、中国呼叫中心应用软件行业平均价格增速预测

第八章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业区域市场现状分析

第一节 中国呼叫中心应用软件行业区域市场规模分布

第二节 中国华东地呼叫中心应用软件市场分析

一、华东地区概述

二、华东地区经济环境分析

三、华东地区呼叫中心应用软件市场规模分析

四、华东地区呼叫中心应用软件市场规模预测

第三节 华中地区市场分析

一、华中地区概述

二、华中地区经济环境分析

三、华中地区呼叫中心应用软件市场规模分析

四、华中地区呼叫中心应用软件市场规模预测

第四节 华南地区市场分析

一、华南地区概述

二、华南地区经济环境分析

三、华南地区呼叫中心应用软件市场规模分析

四、华南地区呼叫中心应用软件市场规模预测

第九章 2015-2017年中国呼叫中心应用软件行业竞争情况

第一节 中国呼叫中心应用软件行业竞争结构分析（波特五力模型）

一、现有企业间竞争

二、潜在进入者分析

三、替代品威胁分析

四、供应商议价能力

五、客户议价能力

第二节 中国呼叫中心应用软件行业SWOT分析

一、行业优势分析

二、行业劣势分析

三、行业机会分析

四、行业威胁分析

第三节 中国呼叫中心应用软件行业竞争环境分析（PEST）

一、政策环境

二、经济环境

三、社会环境

四、技术环境

第十章 呼叫中心应用软件行业重点生产企业分析（随数据更新有调整）

第一节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第二节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第三节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第四节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第五节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第六节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第十一章 2018-2024年中国呼叫中心应用软件行业发展前景分析与预测

第一节 中国呼叫中心应用软件行业未来发展前景分析

一、呼叫中心应用软件行业国内投资环境分析

二、中国呼叫中心应用软件行业市场机会分析

三、中国呼叫中心应用软件行业投资增速预测

第二节 中国呼叫中心应用软件行业未来发展趋势预测

第三节 中国呼叫中心应用软件行业市场发展预测

一、中国呼叫中心应用软件行业市场规模预测

二、中国呼叫中心应用软件行业市场规模增速预测

三、中国呼叫中心应用软件行业产值规模预测

四、中国呼叫中心应用软件行业产值增速预测

五、中国呼叫中心应用软件行业供需情况预测

第四节中国呼叫中心应用软件行业盈利走势预测

- 一、中国呼叫中心应用软件行业毛利润同比增速预测
- 二、中国呼叫中心应用软件行业利润总额同比增速预测

第十二章 2018-2024年中国呼叫中心应用软件行业投资风险与营销分析

第一节 呼叫中心应用软件行业投资风险分析

- 一、呼叫中心应用软件行业政策风险分析
- 二、呼叫中心应用软件行业技术风险分析
- 三、呼叫中心应用软件行业竞争风险分析
- 四、呼叫中心应用软件行业其他风险分析

第二节 呼叫中心应用软件行业企业经营发展分析及建议

- 一、呼叫中心应用软件行业经营模式
- 二、呼叫中心应用软件行业销售模式
- 三、呼叫中心应用软件行业创新方向

第三节 呼叫中心应用软件行业应对策略

- 一、把握国家投资的契机
- 二、竞争性战略联盟的实施
- 三、企业自身应对策略

第十三章2018-2024年中国呼叫中心应用软件行业发展策略及投资建议

第一节 中国呼叫中心应用软件行业品牌战略分析

- 一、呼叫中心应用软件企业品牌的重要性
- 二、呼叫中心应用软件企业实施品牌战略的意义
- 三、呼叫中心应用软件企业品牌的现状分析
- 四、呼叫中心应用软件企业的品牌战略
- 五、呼叫中心应用软件品牌战略管理的策略

第二节中国呼叫中心应用软件行业市场的关键客户战略实施

- 一、实施重点客户战略的必要性
- 二、合理确立重点客户
- 三、对重点客户的营销策略
- 四、强化重点客户的管理
- 五、实施重点客户战略要重点解决的问题

第三节 中国呼叫中心应用软件行业战略综合规划分析

- 一、战略综合规划

- 二、技术开发战略
- 三、业务组合战略
- 四、区域战略规划
- 五、产业战略规划
- 六、营销品牌战略
- 七、竞争战略规划

第十四章 2018-2024年中国呼叫中心应用软件行业发展策略及投资建议

第一节 中国呼叫中心应用软件行业产品策略分析

- 一、服务产品开发策略
- 二、市场细分策略
- 三、目标市场的选择

第二节 中国呼叫中心应用软件行业定价策略分析

第二节 中国呼叫中心应用软件行业营销渠道策略

- 一、呼叫中心应用软件行业渠道选择策略
- 二、呼叫中心应用软件行业营销策略

第三节 中国呼叫中心应用软件行业价格策略

第四节 观研天下行业分析师投资建议

- 一、中国呼叫中心应用软件行业重点投资区域分析
- 二、中国呼叫中心应用软件行业重点投资产品分析

图表详见正文

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/328763328763.html>