

# 2021-2027年中国呼叫中心 市场评估与投资可行性报告

## 报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

[www.cction.com](http://www.cction.com)

## 一、报告报价

《2021-2027年中国呼叫中心市场评估与投资可行性报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.cction.com/report/202106/223940.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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、说明、目录、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。

自建型呼叫中心需要企业投资建设自身的呼叫中心，并利用自身的呼叫中心发展业务。这种运营模式企业可独立自主开展各类呼入和呼出业务，可有效控制自身组建的电话营销队伍，方便培训、激励和控制，对于营销团队的运作效果、运作过程是透明宜控的，但这种模式的缺点在于前期投入大，组建后如果想再转型会有困难。目前我国的电信、银行、保险等行业采用这种模式的企业较普遍。据统计2019年底我国自建型呼叫中心累计投资规模达到1215亿元。2012-2019年我国自建型呼叫中心规模分析数据来源：公开资料整理

中企顾问网发布的《2021-2027年中国呼叫中心市场评估与投资可行性报告》共十二章。首先介绍了呼叫中心行业市场发展环境、呼叫中心整体运行态势等，接着分析了呼叫中心行业市场运行的现状，然后介绍了呼叫中心市场竞争格局。随后，报告对呼叫中心做了重点企业经营状况分析，最后分析了呼叫中心行业发展趋势与投资预测。您若想对呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资呼叫中心行业，本报告是您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。

报告目录：

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

### 第二节重点地区呼叫中心产业市场分析

#### 一、北美呼叫中心产业市场分析

#### 二、欧洲呼叫中心产业市场分析

#### 三、日本呼叫中心市场分析

### 第三节全球领先呼叫中心企业运营分析

#### （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

#### （二）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

#### （三）亿迅（中国）软件有限公司

##### 1、企业发展概况

## 2、企业经营情况

### （四）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

### 第四节全球呼叫中心产业趋势与前景预测

#### 一、呼叫中心产业发展趋势

#### 二、呼叫中心产业前景预测

## 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分析

### 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分析

### 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、其他产品市场分析

(一) 人力资源管理系统市场分析

(二) 外拨系统市场分析

(三) 录音设备市场分析

(四) 数据库服务器市场分析

## 第三节呼叫中心整体解决方案市场分析

- 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分析
  - (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分析

### 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分析

- 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分析

- 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分析
  - (一) 银行业呼叫中心市场分析
  - (二) 保险业呼叫中心市场分析
  - (三) 证券业呼叫中心市场分析
  - (四) 基金业呼叫中心市场分析



#### 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分析

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分析

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) 政府呼叫中心市场分析

(二) 电力呼叫中心市场分析

(三) 自来水、燃气呼叫中心市场分析

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分析

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分析

(二) 物流业呼叫中心市场分析

(三) 邮政业呼叫中心市场分析

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分析

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分析

## 第七章 中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

### 第一节 外包呼叫中心与服务外包产业

一、服务外包产业市场分析

(一) 服务外包定义及分类

(二) 全球服务外包市场分析

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) 中国服务外包市场分析

1、中国服务外包市场概况2010-2019年外包呼叫中心投资规模走势图数据来源：公开资料整理

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
- 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分析

- 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、外包呼叫中心前景预测

### （一）驱动因素及阻碍因素

### （二）外包呼叫中心趋势剖析

### （三）外包呼叫市场前景预测

## 第四节中国其他形态呼叫中心市场分析

### 一、呼叫中心托管服务市场分析

## （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）呼叫中心托管服务发展前景

## 二、呼叫中心设备租赁市场分析

### （一）呼叫中心设备租赁综述

### （二）呼叫中心设备租赁发展前景

## 第八章中国呼叫中心产业领先地区市场分析

### 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分析

##### （一）北京市呼叫中心发展背景

##### （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分析

##### （一）上海市呼叫中心发展背景

##### （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分析

##### （一）南通市呼叫中心发展背景

##### （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分析

##### （一）杭州市呼叫中心发展背景

##### （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分析

##### （一）深圳市呼叫中心发展背景

- (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分析

- (一) 天津市呼叫中心发展背景
- (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

## 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
- (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
- (三) 基地发展现状
- (四) 基地竞争力分析

#### 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
- (三) 基地发展现状
- (四) 基地竞争力分析

### 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
- （三）基地发展现状
- （四）基地竞争力分析

### 四、绿色声谷&mdash;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
- （三）基地发展现状
- （四）基地竞争力分析

### 五、中国声谷&mdash;&mdash;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
- （三）基地发展现状
- （四）基地竞争力分析

### 六、北方声谷&mdash;&mdash;邢台开发区

- （一）基地发展概况
- （二）基地发展环境
- （三）基地发展现状
- （四）基地竞争力分析

### 七、西部声谷&mdash;&mdash;永川服务外包产业园

- （一）基地发展概况
- （二）基地发展环境
- （三）基地发展现状
- （四）基地竞争力分析

### 八、中原声谷&mdash;&mdash;洛阳呼叫中心产业园

- （一）基地发展概况
- （二）基地发展环境
- （三）基地发展现状
- （四）基地竞争力分析

## 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

### 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

## 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
- (四) 重点客户案例

### 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

### 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
- (四) 重点客户案例

## 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2021-2027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、呼叫中心产业发展前景分析

#### 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风险与投资建议

#### 一、呼叫中心投资机会分析

#### 二、呼叫中心投资风险预警

(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

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202106/223940.html>