

# 2022-2028年中国呼叫中心 行业发展趋势与战略咨询报告

## 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

《2022-2028年中国呼叫中心行业发展趋势与战略咨询报告》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/202111/250087.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

中企顾问网发布的《2022-2028年中国呼叫中心行业发展趋势与战略咨询报告》共四章。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 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

#### 1.2 呼叫中心成本构成分析

##### 1.2.1 构建成本

##### 1.2.2 维护成本

##### 1.2.3 运营成本

##### 1.2.4 人力成本

#### 1.3 呼叫中心产业市场主体分析

##### 1.3.1 重点行业及企业的用户

##### 1.3.2 软硬件产品商

##### 1.3.3 系统集成商

##### 1.3.4 咨询培训厂商

#### 1.4 呼叫中心产业发展规模分析

##### 1.4.1 全球呼叫中心产业规模分析

###### (1) 坐席数量规模

## (2) 投资规模

### 1.4.2 中国呼叫中心产业规模分析

#### (1) 企业数量

#### (2) 产业投资规模

#### (3) 产业坐席数规模

#### (4) 产业销售规模

#### (5) 产业就业规模

## 第二章 全球呼叫中心产业市场竞争分析

### 2.1 全球呼叫中心竞争概况分析

#### 2.1.1 全球呼叫中心产业发展阶段

#### 2.1.2 全球呼叫中心产业市场结构分析

#### 2.1.3 全球呼叫中心收入区域分布格局

### 2.2 全球重点地区呼叫中心产业市场竞争分析

#### 2.2.1 北美呼叫中心产业市场竞争分析

##### (1) 美国呼叫中心市场竞争分析

##### (2) 加拿大呼叫中心市场竞争分析

#### 2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场竞争分析

#### 2.2.3 日本呼叫中心市场竞争分析

#### 2.2.4 印度呼叫中心市场竞争分析

#### 2.2.5 拉丁美洲呼叫中心产业市场竞争分析

### 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

##### (2) 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

##### (3) 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

##### (4) 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) 美国慧锐系统 (Verint Systems) 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 (Arvato Systems)

#### 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) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 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) 菲律宾eTelecare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

### 第三章 中国呼叫中心产业市场竞争分析

#### 3.1 中国呼叫中心产业竞争现状分析

##### 3.1.1 呼叫中心产业分布格局

###### (1) 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

###### (2) 产业服务功能分布

###### (3) 产业链从业厂商分布

###### (4) 呼叫中心规模分布

##### 3.1.2 呼叫中心产业竞争格局分析

###### (1) 垂直市场间竞争

###### (2) 水平市场间竞争

#### 3.2 中国呼叫中心产业区域竞争分析

##### 3.2.1 中国呼叫中心产业地域分布

##### 3.2.2 中国呼叫中心从业厂商分布

#### 3.3 中国呼叫中心主要细分产品市场竞争分析

##### 3.3.4 呼叫中心系统主要产品竞争分析

###### (1) 呼叫中心云服务

###### (2) 计算机电话集成 (CTI) 中间件

###### (3) 交互式语音应答 (IVR)

###### (4) 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) 自动呼叫分配器市场分析

#### 3.4 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

##### 3.4.1 中国自建类呼叫中心行业总体分布

###### (1) 中国自建类呼叫中心市场规模

(2) 中国自建类呼叫中心行业分布

### 3.4.2 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

(1) 电信业呼叫中心市场竞争分析

1) 按坐席

2) 按投资规模

3) 市场格局预测

(2) 金融业呼叫中心市场竞争分析

1) 市场规模

2) 市场格局

3) 投资规模及投资分布分析

(3) 政府及公共事业呼叫中心市场竞争分析

1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模

2) 政府与公共事业投资结构及坐席分布情况

(4) 其他行业呼叫中心市场竞争分析

1) 其他行业呼叫中心市场概述

2) 其他行业呼叫中心产业中投资分布及坐席分布

### 3.5 中国外包呼叫中心及其他形态市场竞争分析

#### 3.5.1 中国外包呼叫中心产业市场竞争分析

(1) 外包呼叫中心市场规模

(2) 外包呼叫中心竞争格局

#### 3.5.2 外包呼叫中心地域分布

(1) 市场地域分布

(2) 业务来源分布

## 第四章 呼叫中心产业领先企业经营情况分析

### 4.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

#### 4.1.1 第一线集团

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 4.1.2 北京九五太维资讯有限公司



- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 4.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 4.1.4 北京鸿联九五信息产业有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 4.1.5 上海易方实业有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 4.1.6 易宝通讯集团有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 4.1.7 上海飞翱集团

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 4.1.8 润迅通信集团有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 4.1.9 广州诚伯信息有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 4.1.10 北京九五一九零信息技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

### 4.2 中国呼叫系统供应企业经营分析

#### 4.2.1 佳都新太科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.2 台湾德鸿科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.3 杭州远传通信技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.4 北京讯鸟软件有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.5 北京浩丰创源科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.6 北京七星蓝图科技有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.7 北京信普飞科科技有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

#### 4.2.8 北京商路通信息技术有限公司

(1) 企业发展概况

- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业最新发展动向

#### 4.2.9 北京三友亚星软件技术有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业最新发展动向

#### 4.2.10 深圳市东进通讯技术股份有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业最新发展动向

### 4.3 中国领先企业呼叫中心经营分析

#### 4.3.1 中国联通呼叫中心（10010）

- (1) 中心运营现状
- (2) 中心主要业务
- (3) 特色呼叫业务
- (4) 领先呼叫中心
- (5) 外包呼叫分析
- (6) 中心最新动向

#### 4.3.2 中国电信呼叫中心（10000）

- (1) 中心运营现状
- (2) 中心主要业务
- (3) 领先呼叫中心
- (4) 外包呼叫分析

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

#### 4.3.3 中国移动呼叫中心 (10086)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 中心架构功能

(4) 领先呼叫中心

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

#### 4.3.4 人保财险呼叫中心 (95518)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心管理结构

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

#### 4.3.5 生命人寿呼叫中心 (95535)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

#### 4.3.6 中信万通呼叫中心 (96577)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

#### 4.3.7 工商银行呼叫中心 (95588)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心渠道覆盖

(4) 中心未来规划

#### 4.3.8 交通银行呼叫中心 (95559)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心未来规划

#### 4.3.9 中信银行信用卡呼叫中心 (4008895558)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心最新动向

#### 4.3.10 国航航空呼叫中心 (4008100999)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

#### 4.3.11 携程服务联络中心 (10106666/8008206666)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202111/250087.html>