

# 2023-2029年中国呼叫中心 行业分析与行业竞争对手分析报告

## 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

《2023-2029年中国呼叫中心行业分析与行业竞争对手分析报告》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/202308/396675.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《2023-2029年中国呼叫中心行业分析与行业竞争对手分析报告》报告中的资料和数据来源于对行业公开信息的分析、对业内资深人士和相关企业高管的深度访谈，以及共研分析师综合以上内容作出的专业性判断和评价。分析内容中运用共研自主建立的产业分析模型，并结合市场分析、行业分析和厂商分析，能够反映当前市场现状，趋势和规律，是企业布局煤炭综采设备后市场服务行业的重要决策参考依据。 报告目录： 第一章&emsp;呼叫中心概述 1.1&emsp;呼叫中心的概念 1.1.1&emsp;呼叫中心的基本定义 1.1.2&emsp;呼叫中心的系统组成 1.1.3&emsp;呼叫中心相关名词解析 1.2&emsp;呼叫中心的分类和形态概述 1.2.1&emsp;呼叫中心的分类情况 1.2.2&emsp;呼叫中心的主要形态 1.2.3&emsp;各类呼叫中心的优劣势分析 1.2.4&emsp;呼叫中心的新业务分类 1.3&emsp;呼叫中心的发展进程 1.3.1&emsp;产业发展历史 1.3.2&emsp;业务发展进程 1.3.3&emsp;技术发展进程 第二章&emsp;国际呼叫中心产业分析 2.1&emsp;呼叫中心市场概况 2.1.1&emsp;呼叫中心市场的基本格局 2.1.2&emsp;外包呼叫中心发展特征 2.1.3&emsp;国际呼叫中心人力资源管理现状 2.1.4&emsp;国际呼叫中心市场的营销趋势分析 2.1.5&emsp;国际托管呼叫中心市场前景分析 2.2&emsp;北美 2.2.1&emsp;北美呼叫中心产业基本发展情况 2.2.2&emsp;美国呼叫中心行业的政策动向 2.2.3&emsp;北美地区托管呼叫中心市场发展状况 2.2.4&emsp;美国呼叫中心市场发展新模式分析 2.2.5&emsp;美国呼叫中心企业发展动态 2.3&emsp;欧洲 2.3.1&emsp;欧洲呼叫中心产业基本发展情况 2.3.2&emsp;英国呼叫中心产业发展状况 2.3.3&emsp;俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势 2.3.4&emsp;欧洲呼叫中心外包市场发展展望 2.4&emsp;印度 2.4.1&emsp;印度呼叫中心产业发展概况 2.4.2&emsp;呼叫中心的行业分布及业务功能 2.4.3&emsp;印度呼叫中心产业的成功因素 2.4.4&emsp;印度呼叫中心企业发展动态 2.4.5&emsp;印度呼叫中心产业未来发展形势 2.4.6&emsp;电信运营商在印度呼叫中心的地位解析 2.5&emsp;菲律宾 2.5.1&emsp;菲律宾呼叫中心产业发展现状综析 2.5.2&emsp;菲律宾呼叫中心市场规模分析 2.5.3&emsp;菲律宾呼叫中心市场竞争优势 2.5.4&emsp;菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著 2.6&emsp;其他地区 2.6.1&emsp;日本 2.6.2&emsp;土耳其 2.6.3&emsp;中国香港 第三章&emsp;中国呼叫中心产业的发展环境 3.1&emsp;政策环境 3.1.1&emsp;企业呼叫中心的办理条件 3.1.2&emsp;企业呼叫中心的申请材料 3.1.3&emsp;呼叫中心的相关政策法规 3.1.4&emsp;呼叫中心的标准体系分析 3.1.5&emsp;汽车呼叫中心DCC运营标准体系 3.2&emsp;经济环境 3.2.1&emsp;中国国民经济发展现状 3.2.2&emsp;呼叫中心对国民经济的影响剖析 3.2.3&emsp;呼叫中心对地方经济发展的助推 3.2.4&emsp;呼叫中心相关行业经济运行情况 3.3&emsp;社会环境 3.3.1&emsp;呼叫中心的社会效益分析 3.3.2&emsp;呼叫中心的人力资源需求形势 3.3.3&emsp;社会分工对呼叫中心的影响透析 3.4&emsp;技术环境 3.4.1&emsp;技术水平及重点 3.4.2&emsp;技术驱动因素分析 3.4.3&emsp;

管理与应用技术环境 3.4.4&emsp;系统性能指标分析 3.4.5&emsp;技术应用分析 3.4.6&emsp;技术发展趋势分析 第四章&emsp;中国呼叫中心产业分析 4.1&emsp;中国呼叫中心产业发展综况 4.1.1&emsp;呼叫中心产业的运行阶段分析 4.1.2&emsp;中国呼叫中心产业规模增长态势 4.1.3&emsp;呼叫中心产业发展的变化透析 4.1.4&emsp;呼叫中心的市场竞争日趋激烈 4.1.5&emsp;呼叫中心产业的区域分布特点 4.1.6&emsp;国内外呼叫中心产业的比较剖析 4.2&emsp;中国呼叫中心产业的发展 4.2.1&emsp;呼叫中心产业发展状况 4.2.2&emsp;呼叫中心产业发展状况 4.2.3&emsp;呼叫中心产业发展态势 4.3&emsp;呼叫中心产业区域市场发展状况 4.3.1&emsp;上海市 4.3.2&emsp;成都市 4.3.3&emsp;南通市 4.3.4&emsp;合肥市 4.4&emsp;中国呼叫中心的应用分析 4.4.1&emsp;主要应用领域 4.4.2&emsp;核心应用行业 4.4.3&emsp;应用案例综述 4.4.4&emsp;应用趋势分析 4.5&emsp;企业呼叫中心的发展分析 4.5.1&emsp;呼叫中心给企业带来的效益剖析 4.5.2&emsp;企业呼叫中心的发展特点简析 4.5.3&emsp;中小企业呼叫中心的建设需求 4.5.4&emsp;企业呼叫中心的选择分析 4.5.5&emsp;企业呼叫中心竞争力的提升战略 4.6&emsp;中国呼叫中心产业的问题及对策 4.6.1&emsp;中国呼叫中心产业链发展不完善 4.6.2&emsp;呼叫中心运营中的主要问题 4.6.3&emsp;提升呼叫中心服务质量的策略 第五章&emsp;呼叫中心系统及产品分析 5.1&emsp;呼叫中心系统行业发展概述 5.1.1&emsp;呼叫中心系统的构成状况 5.1.2&emsp;呼叫中心系统建设成本比较 5.1.3&emsp;呼叫中心系统市场发展因素 5.2&emsp;呼叫中心整体解决方案分析 5.2.1&emsp;基于传统PBX的呼叫中心 5.2.2&emsp;基于微机和语音板卡的呼叫中心 5.2.3&emsp;基于IP技术的一体化呼叫中心 5.2.4&emsp;不同解决方案优劣势比较 5.3&emsp;交互式语音应答（IVR）发展分析 5.3.1&emsp;中国语音技术主要提供商 5.3.2&emsp;中国智能语音技术市场格局 5.3.3&emsp;中国IVR市场发展概况 5.3.4&emsp;中国IVR经济效益分析 5.3.5&emsp;中国IVR技术发展综述 5.3.6&emsp;IVR市场发展形势 5.3.7&emsp;中国IVR未来发展展望 5.4&emsp;人力资源管理系统（CRM）市场分析 5.4.1&emsp;CRM市场规模 5.4.2&emsp;CRM市场分析 5.4.3&emsp;中国CRM市场现状 5.4.4&emsp;中国CRM市场动态 5.4.5&emsp;中国CRM市场的发展特点 5.4.6&emsp;云时代CRM行业的发展形势 5.5&emsp;其他产品介绍 5.5.1&emsp;用户电话交换机 5.5.2&emsp;计算机电话集成（CTI）中间件 5.5.3&emsp;自动呼叫分配器（ACD） 5.5.4&emsp;外拨系统 5.5.5&emsp;数据库服务器 第六章&emsp;自建类呼叫中心市场分析 6.1&emsp;电信业呼叫中心 6.1.1&emsp;发展变迁 6.1.2&emsp;市场概况 6.1.3&emsp;发展动态 6.1.4&emsp;运营思路 6.1.5&emsp;发展方向 6.2&emsp;金融业呼叫中心 6.2.1&emsp;发展阶段 6.2.2&emsp;市场概况 6.2.3&emsp;细分市场 6.2.4&emsp;存在的问题 6.2.5&emsp;发展前景 6.3&emsp;政府及公共事业呼叫中心 6.3.1&emsp;发展意义 6.3.2&emsp;市场概况 6.3.3&emsp;发展动态 6.3.4&emsp;面临的挑战 6.3.5&emsp;发展对策 6.4&emsp;物流业呼叫中心 6.4.1&emsp;行业需求 6.4.2&emsp;市场概况 6.4.3&emsp;营运策

略 6.4.4&emsp;发展前景 6.5&emsp;电子商务业呼叫中心 6.5.1&emsp;发展意义 6.5.2&emsp;市场概况 6.5.3&emsp;建设策略 6.5.4&emsp;发展前景 6.6&emsp;电视购物行业 6.6.1&emsp;行业需求 6.6.2&emsp;主要特点 6.6.3&emsp;发展动态 6.7&emsp;其他行业 6.1.8&emsp;房地产业 6.7.1&emsp;制造业 6.1.9&emsp;高尔夫行业 第七章&emsp;外包呼叫中心市场分析 7.1&emsp;服务外包产业发展概况 7.1.1&emsp;服务外包的基本概述 7.1.2&emsp;服务外包产业市场现状 7.1.3&emsp;中国服务外包行业市场规模 7.1.4&emsp;中国服务外包产业分布结构 7.1.5&emsp;中国服务外包产业区域布局 7.1.6&emsp;中国服务外包产业前景展望 7.2&emsp;外包呼叫中心市场发展综述 7.2.1&emsp;中国外包呼叫中心市场概况 7.2.2&emsp;外包呼叫中心市场驱动因素 7.2.3&emsp;外包呼叫中心市场抑制因素 7.2.4&emsp;外包呼叫中心市场发展特征 7.2.5&emsp;呼叫中心外包企业特征分析 7.3&emsp;外包呼叫中心的商业模式透析 7.3.1&emsp;呼叫中心外包发展的动因 7.3.2&emsp;外包呼叫中心的业务模式 7.3.3&emsp;外包呼叫中心的产业链浅析 7.3.4&emsp;外包呼叫中心的价值链浅析 7.3.5&emsp;海外外包呼叫中心利弊分析 7.4&emsp;外包呼叫中心的市场竞争形势 7.4.1&emsp;供应商的力量 7.4.2&emsp;买方的力量 7.4.3&emsp;现有竞争者之间的竞争 7.4.4&emsp;潜在的行业新进入者 7.4.5&emsp;替代品的竞争 7.5&emsp;外包呼叫中心产业的问题及对策 7.5.1&emsp;外包呼叫中心市场发展的的问题 7.5.2&emsp;外包呼叫中心存在的主要不足 7.5.3&emsp;外包呼叫中心面临的挑战及发展建议 7.5.4&emsp;外包呼叫中心的运营策略探讨 7.5.5&emsp;呼叫中心外包商的市场挖掘对策 第八章&emsp;托管型呼叫中心市场分析 8.1&emsp;托管型呼叫中心市场概况 8.1.1&emsp;托管呼叫中心的一般适用对象 8.1.2&emsp;托管型呼叫中心发展的环境分析 8.1.3&emsp;中国托管型呼叫中心市场发展特征 8.1.4&emsp;中国托管型呼叫中心的服务标准分析 8.2&emsp;托管型呼叫中心系统的体系结构设计 8.2.1&emsp;总体设计原则 8.2.2&emsp;接入层体系结构 8.2.3&emsp;流程控制层体系结构 8.2.4&emsp;业务处理层体系结构 8.2.5&emsp;资源层体系结构 8.3&emsp;托管型呼叫中心存在的问题及对策 8.3.1&emsp;托管型呼叫中心面临的主要问题 8.3.2&emsp;企业对托管型呼叫中心存在的四大误区 8.3.3&emsp;中国托管型呼叫中心必需的三大特质 8.3.4&emsp;托管型呼叫中心的发展策略探索 8.3.5&emsp;托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究 8.4&emsp;托管型呼叫中心发展前景展望 8.4.1&emsp;托管型呼叫中心发展趋势透析 8.4.2&emsp;托管型呼叫中心未来发展潜力分析 8.4.3&emsp;托管型呼叫中心市场需求形势分析 第九章&emsp;云呼叫中心市场分析 9.1&emsp;云计算产业相关概述 9.1.1&emsp;云计算的定义及发展进程 9.1.2&emsp;国际云计算产业发展概况 9.1.3&emsp;中国云计算产业发展现状 9.1.4&emsp;中国云计算产业发展态势剖析 9.1.5&emsp;云计算产业面临的问题及发展建议 9.1.6&emsp;中国云计算产业的发展趋势预测 9.2&emsp;云呼叫中心产业发展分析 9.2.1&emsp;云呼叫中心的发展优势剖析 9.2.2&emsp;云计算模式下呼叫中心的发展革新 9.2.3&emsp;我国云呼叫中心市场运行特征 9.2.4&emsp;云呼叫中

心市场企业需求旺盛 9.2.5&emsp;云计算推动呼叫中心市场调整 9.2.6&emsp;公有云计算呼叫中心运营分析 9.3&emsp;云呼叫中心的市場应用分析 9.3.1&emsp;在保险行业的应用状况 9.3.2&emsp;在金融行业的应用状况 9.3.3&emsp;在教育产业的应用状况 9.3.4&emsp;在旅游电商领域的应用 9.3.5&emsp;在建筑装饰行业的应用 9.4&emsp;云呼叫中心市场发展前景展望 9.4.1&emsp;云呼叫中心市场本土企业面临良机 9.4.2&emsp;云呼叫中心市场发展前景光明 9.4.3&emsp;云呼叫中心市场未来发展趋势 第十章&emsp;呼叫中心产业园区建设状况 10.1&emsp;中国呼叫中心产业园区综述 10.1.1&emsp;呼叫中心产业园区的发展背景 10.1.2&emsp;呼叫中心产业园区的基本状况 10.1.3&emsp;呼叫中心产业园区的主要特征 10.1.4&emsp;呼叫中心产业园区SWOT分析 10.1.5&emsp;呼叫中心产业园区的发展建议 10.2&emsp;中国呼叫中心产业园区建设动态 10.2.1&emsp;中国呼叫中心产业园区建设动态 10.2.2&emsp;中国呼叫中心产业园区建设动态 10.2.3&emsp;中国呼叫中心产业园区建设动态 10.3&emsp;建立呼叫中心专业园区的规划 10.3.1&emsp;建立专业园区的重要意义 10.3.2&emsp;战略与发展规划 10.3.3&emsp;环境与政策规划 10.3.4&emsp;人力资源规划 10.4&emsp;山东呼叫中心（潍坊）基地 10.4.1&emsp;基地简介 10.4.2&emsp;基地建设规模 10.4.3&emsp;基地建设布局 10.4.4&emsp;基地服务提供 10.4.5&emsp;基地优惠政策 10.4.6&emsp;基地发展动态 10.5&emsp;上海市呼叫中心产业基地 10.5.1&emsp;基地简介 10.5.2&emsp;基地发展现状 10.5.3&emsp;基地发展规划 10.5.4&emsp;基地发展优势 10.5.5&emsp;基地优惠政策 10.5.6&emsp;基地入驻企业 10.6&emsp;北京呼叫中心产业基地 10.6.1&emsp;基地简介 10.6.2&emsp;基地发展规模 10.6.3&emsp;基地发展定位 10.6.4&emsp;基地建设布局 10.6.5&emsp;基地发展优势 10.6.6&emsp;基地服务模式 10.7&emsp;永川服务外包产业园区 10.7.1&emsp;基地简介 10.7.2&emsp;基地发展现状 10.7.3&emsp;基地发展优势 10.7.4&emsp;基地目标定位 10.7.5&emsp;基地服务支持 10.7.6&emsp;基地相关政策 10.8&emsp;其他重点呼叫中心产业园区介绍 10.8.1&emsp;杭州北部软件园 10.8.2&emsp;大连北方生态慧谷园区 10.8.3&emsp;江苏信息服务产业基地 10.8.4&emsp;西安呼叫中心基地 10.8.5&emsp;苏州胜浦呼叫中心产业基地 10.8.6&emsp;成都服务外包基地 第十一章&emsp;呼叫中心行业重点企业分析 11.1&emsp;北京讯鸟软件有限公司 11.1.1&emsp;企业简介 11.1.2&emsp;企业业务分布 11.1.3&emsp;企业产品服务 11.1.4&emsp;企业发展动态 11.1.5&emsp;典型应用案例 11.2&emsp;北京合力亿捷科技股份有限公司 11.2.1&emsp;企业简介 11.2.2&emsp;企业产品介绍 11.2.3&emsp;企业发展动态 11.2.4&emsp;典型应用案例 11.3&emsp;深圳市友邻通讯设备有限公司 11.3.1&emsp;企业简介 11.3.2&emsp;企业产品介绍 11.3.3&emsp;企业发展动态 11.3.4&emsp;典型应用案例 11.4&emsp;北京天润融通科技有限公司 11.4.1&emsp;企业简介 11.4.2&emsp;企业业务分布 11.4.3&emsp;企业产品介绍 11.4.4&emsp;企业发展动态 11.4.5&emsp;典型应用案例 11.5&emsp;赛科斯信息技术

(上海)有限公司 11.5.1&emsp;企业简介 11.5.2&emsp;企业业务介绍 11.5.3&emsp;企业经营状况 11.5.4&emsp;企业发展动态 11.6&emsp;第一线集团 第十二章&emsp;知名呼叫中心介绍 12.1&emsp;中国电信虚拟呼叫中心 12.1.1&emsp;业务简介 12.1.2&emsp;业务功能 12.1.3&emsp;产品优势 12.1.4&emsp;案例介绍 12.2&emsp;中国联通呼叫中心(10010) 12.2.1&emsp;业务简介 12.2.2&emsp;业务功能 12.2.3&emsp;业务特点 12.2.4&emsp;适用客户 12.2.5&emsp;资费标准 12.2.6&emsp;技术实现 12.3&emsp;中国移动呼叫中心(12580) 12.3.1&emsp;业务简介 12.3.2&emsp;业务特点 12.3.3&emsp;盈利模式 12.3.4&emsp;业务布局 12.4&emsp;400呼叫中心 12.4.1&emsp;业务简介 12.4.2&emsp;业务功能 12.4.3&emsp;业务特点 12.4.4&emsp;资费标准 12.4.5&emsp;技术支持 12.4.6&emsp;发展趋势 12.5&emsp;800呼叫中心 12.5.1&emsp;业务简介 12.5.2&emsp;业务功能 12.5.3&emsp;业务特点 12.5.4&emsp;适用客户 12.5.5&emsp;与400比较分析 第十三章&emsp;呼叫中心的建设分析 13.1&emsp;建设呼叫中心的前期工作 13.1.1&emsp;呼叫中心的定位选择 13.1.2&emsp;远程工作的发展及优势 13.1.3&emsp;呼叫中心选址的重点因素分析 13.1.4&emsp;呼叫中心的建设规划 13.2&emsp;呼叫中心用户需求探讨 13.2.1&emsp;用户业务需求模式 13.2.2&emsp;用户系统功能需求 13.2.3&emsp;按用户需求建设特色呼叫中心 13.3&emsp;呼叫中心具体设计方案 13.3.1&emsp;设计思路 13.3.2&emsp;组网模式 13.3.3&emsp;系统配置分析 13.3.4&emsp;设备选型 13.3.5&emsp;需要申请的资源 13.4&emsp;呼叫中心工作环境建设 13.4.1&emsp;座席代表的工作环境需求 13.4.2&emsp;呼叫中心功能区域的划分 13.4.3&emsp;机房建设需考虑的因素 13.4.4&emsp;客服中心门禁管理规划 13.4.5&emsp;客服中心工作区域设计 第十四章&emsp;呼叫中心的运营管理分析 14.1&emsp;呼叫中心商业化运营分析 14.1.1&emsp;商业化运营的背景 14.1.2&emsp;商业化运营的条件 14.1.3&emsp;商业化运营的管理 14.1.4&emsp;商业化运营的模式 14.1.5&emsp;商业化运营的创新 14.2&emsp;呼叫中心运营的相关要素分析 14.2.1&emsp;呼叫中心的关键管理要素 14.2.2&emsp;呼叫中心系统的四大要素 14.2.3&emsp;客服中心的运营要素分析 14.3&emsp;呼叫中心运营管理策略探讨 14.3.1&emsp;运营的管理原则 14.3.2&emsp;运营效率提升措施 14.3.3&emsp;运营管理的技巧分析 14.3.4&emsp;与客户关系管理对接 14.3.5&emsp;组织架构的优化建议 14.3.6&emsp;成本控制策略研究 14.4&emsp;呼叫中心人力资源管理分析 14.4.1&emsp;人员流失原因 14.4.2&emsp;减少人员流失的方法 14.4.3&emsp;呼叫中心员工激励措施 14.4.4&emsp;座席员服务质量监管 14.4.5&emsp;呼叫中心EHR的引入分析 第十五章&emsp;呼叫中心产业发展前景及趋势分析 15.1&emsp;中国呼叫中心产业的发展前景分析 15.1.1&emsp;未来中国呼叫中心产业发展的驱动力 15.1.2&emsp;中国呼叫中心市场的需求潜力分析 15.1.3&emsp;中国呼叫中心产业市场规模预测 15.2&emsp;中国呼叫中心产业发展趋势分析 15.2.1&emsp;行业整体发展趋势 15.2.2&emsp;未来行业发展特征 15.2.3&emsp;行业发展新趋向 15.2.4&emsp;行业业务拓展方向 15.2.5&emsp;行

业运营及管理的趋势 略&bull;&bull;&bull;&bull;完整报告请咨询客服

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202308/396675.html>