

2016-2022年中国呼叫中心市场分析及投资策略研究报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2016-2022年中国呼叫中心市场分析及投资策略研究报告》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：<https://www.huaon.com/detail/183249.html>

报告价格：电子版: 9000元 纸介版：9000元 电子和纸介版: 9200元

订购电话: 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱: kf@huaon.com

联系人: 刘老师

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

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，如IVR（交互式语音800呼叫中心流程应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等等，可以自动灵活地处理大量各种不同的电话呼入和呼出业务和服务的运营操作场所。呼叫中心在企业应用中已经逐渐从电话营销中心向着CTI（计算机通信集成）综合呼叫中心转变，已经将电话、计算机、互联网等多种媒介综合应用于营销、服务等等多项工作中。

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，通常利用计算机通讯技术，处理来自企业、顾客的垂询与咨询需求。以电话咨询为例，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。一个典型的以客户服务为主的呼叫中心可以兼具呼入与呼出功能，当处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务。

数据显示，由于电信运营商重组、坐席利用率的提高、分点式趋势等各种因素，到2015年，电信业呼叫中心的坐席总数将上升到20万，累计投资额将接近240亿元。报告认为“十二五”期间，金融业的发展重心应在银行业和保险业，相对应地，这两个行业的呼叫中心业务规模也是金融业呼叫中心行业发展的主要拉动力。

预计，“十二五”末期，金融业呼叫中心无论在坐席数还是在累计投资规模上都会有较大幅度的增长，截止到2015年末，累计投资规模将会逼近270亿元。

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) 菲律宾eTelecare公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业人员规模
- 3) 企业模式借鉴

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

3.3.1 呼叫中心系统产品市场分布及厂商情况分析

3.3.2 呼叫中心系统厂商情况分析

3.3.3 呼叫中心系统厂商发展趋势

3.3.4 呼叫中心系统主要产品竞争分析

(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

(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

(3) 交互式语音应答 (IVR)

1) 市场现状

2) 使用情况

3) 竞争格局

(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) 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

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) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业主要呼叫中心
- (6) 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) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 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) 市场及服务体系
- (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) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 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) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 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) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 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) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 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) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 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

4.1.11 北京赛迪通呼叫中心有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.12 北京讯达赛源科技有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.13 深圳市翔龙通讯有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.14 远东网络信息技术(上海)有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.15 山东万声通讯实业有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.16 北京华铁广通电信技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.17 上海润声信息产业有限责任公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

4.1.18 江苏先锋信息科技有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

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) 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

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) 企业优劣势分析

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) 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

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

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) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

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

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) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

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

4.2.11 上海井星信息科技有限公司

(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

4.2.12 上海实时数据软件有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 公司营销模式

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.2.13 上海宝东信息技术有限公司

(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

4.2.14 北京英立讯科技有限公司

(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) 企业发展战略规划

4.2.15 亿通网讯信息技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

4.2.16 北京合力亿捷科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 经营情况及业绩

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.2.17 上海声软网络技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

4.2.18 北京吉亚通信工程有限公司

(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

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

图表目录：

图表：国内生产总值同比增长速度

图表：全国粮食产量及其增速

图表：规模以上工业增加值增速（月度同比）（%）

图表：社会消费品零售总额增速（月度同比）（%）

图表：进出口总额（亿美元）

图表：广义货币（M2）增长速度（%）

图表：居民消费价格同比上涨情况

图表：工业生产者出厂价格同比上涨情况（%）

图表：城镇居民人均可支配收入实际增长速度（%）

图表：农村居民人均收入实际增长速度

图表：人口及其自然增长率变化情况

图表：2014年固定资产投资（不含农户）同比增速（%）

图表：2014年房地产开发投资同比增速（%）

图表：2014年中国GDP增长预测

图表：国内外知名机构对2015年中国GDP增速预测

图表：呼叫中心行业产业链

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业企业数量增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业亏损企业数量增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业从业人数增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业资产规模增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业产成品增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业工业销售产值增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业销售成本增长趋势图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业费用使用统计图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业主要盈利指标统计图

图表：2011-2014年年我国呼叫中心行业主要盈利指标增长趋势图

图表：企业1

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业2

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业3

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业4

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业5

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业6

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：其他企业.....

图表：主要经济指标走势图

图表：2011-2014年呼叫中心行业市场供给

图表：2011-2014年呼叫中心行业市场需求

图表：2011-2014年呼叫中心行业市场规模

图表：呼叫中心所属行业生命周期判断

图表：呼叫中心所属行业区域市场分布情况

图表：2014-2020年中国呼叫中心行业市场规模预测

图表：2014-2020年中国呼叫中心行业供给预测

图表：2014-2020年中国呼叫中心行业需求预测

图表：2014-2020年中国呼叫中心行业价格指数预测

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/183249.html>