

2019-2025年中国呼叫中心行业市场深度分析及发展前景预测报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2019-2025年中国呼叫中心行业市场深度分析及发展前景预测报告》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/445502.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。呼叫中心，又称客户服务中心，起源于20世纪30年代，最初是把用户的呼叫转移到应答台或者专家处。此后，随着要转移的呼叫和应答增多，开始建立起交互式语音应答系统，这种系统能把客户部分常见问题的应答实现由机器“自动话务员”来应答和处理。传统意义上的呼叫中心，是指以电话接入为主的呼叫响应中心，为客户提供各种电话响应服务。

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 呼叫中心概述

1.1 呼叫中心的概念

1.1.1 呼叫中心的基本定义

1.1.2 呼叫中心的系统组成

1.1.3 呼叫中心相关名词解析

1.2 呼叫中心的分类和形态概述

1.2.1 呼叫中心的分类情况

1.2.2 呼叫中心的主要形态

1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析

1.2.4 呼叫中心的新业务分类

1.3 呼叫中心的发展进程

1.3.1 产业发展历史

1.3.2 业务发展进程

1.3.3 技术发展进程

第二章 2016-2018年中国呼叫中心产业的发展环境

2.1 政策环境

2.1.1 企业呼叫中心的办理条件

2.1.2 企业呼叫中心的申请材料

2.1.3 呼叫中心的相关政策法规

2.1.4 呼叫中心的标准体系分析

2.2 经济环境

2.2.1 中国国民经济发展现状

2.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析

2.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推

2.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况

2.3 社会环境

2.3.1 呼叫中心的社会效益分析

2.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势

2.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析

2.4 技术环境

2.4.1 技术驱动因素分析

2.4.2 管理与应用技术环境

2.4.3 系统性能指标分析

2.4.4 技术应用分析

2.4.5 技术发展趋势分析

第三章 2016-2018年呼叫中心产业发展情况分析

3.1 全球呼叫中心产业发展情况分析

3.1.1 全球外包呼叫中心发展特征

3.1.2 全球呼叫中心市场发展规模

3.1.3 全球呼叫中心产业投资规模

3.2 中国呼叫中心产业发展综况

3.2.1 呼叫中心产业的运行阶段分析

3.2.2 呼叫中心产业市场规模

3.2.3 呼叫中心产业发展的变化透析

3.2.4 呼叫中心产业的区域分布特点

3.2.5 国内外呼叫中心产业的比较剖析

3.3 中国呼叫中心的应用分析

3.3.1 主要应用领域

3.3.2 核心应用行业

3.3.3 应用案例综述

3.3.4 应用趋势分析

3.4 企业呼叫中心的发展情况分析

- 3.4.1 呼叫中心企业发展规模
- 3.4.2 呼叫中心给企业带来的效益剖析
- 3.4.3 企业呼叫中心的发展特点简析
- 3.4.4 中小企业呼叫中心的建设需求
- 3.4.5 企业呼叫中心的选择分析
- 3.4.6 企业呼叫中心竞争力的提升战略
- 3.5 中国呼叫中心产业的问题及对策
- 3.5.1 中国呼叫中心产业链发展不完善
- 3.5.2 呼叫中心运营中的主要问题
- 3.5.3 提升呼叫中心服务质量的策略

第四章 2016-2018年呼叫中心系统及产品分析

- 4.1 呼叫中心系统行业发展概述
- 4.1.1 呼叫中心系统的构成状况
- 4.1.2 呼叫中心系统建设成本比较
- 4.1.3 呼叫中心系统市场发展因素
- 4.2 呼叫中心整体解决方案分析
- 4.2.1 基于传统PBX的呼叫中心
- 4.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心
- 4.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心
- 4.2.4 不同解决方案优劣势比较
- 4.3 云计算呼叫中心系统分析
- 4.3.1 云计算呼叫中心发展概述
- 4.3.2 云计算呼叫中心系统搭建
- 4.3.3 云计算呼叫中心系统特点
- 4.3.4 云计算呼叫中心发展趋势
- 4.4 客户管理系统（CRM）市场分析
- 4.4.1 CRM市场发展规模
- 4.4.2 CRM市场发展格局
- 4.4.3 CRM市场云化规模
- 4.4.4 CRM市场发展阵营
- 4.5 其他产品介绍
- 4.5.1 用户电话交换机
- 4.5.2 计算机电话集成（CTI）中间件
- 4.5.3 自动呼叫分配器（ACD）

4.5.4 外拨系统

4.5.5 数据库服务器

第五章 2016-2018年自建类呼叫中心市场分析

5.1 电信业呼叫中心

5.1.1 市场发展变迁

5.1.2 市场发展概况

5.1.3 市场运营思路

5.1.4 市场营销策略

5.1.5 市场发展方向

5.2 金融业呼叫中心

5.2.1 市场发展阶段

5.2.2 市场发展概况

5.2.3 细分市场情况

5.2.4 市场发展问题

5.2.5 未来发展前景

5.2.6 企业市场动态

5.3 政府及公共事业呼叫中心

5.3.1 发展意义分析

5.3.2 市场发展概况

5.3.3 面临的挑战

5.3.4 市场发展对策

5.3.5 市场发展动态

5.4 物流业呼叫中心

5.4.1 市场发展概况

5.4.2 行业市场需求

5.4.3 市场营运策略

5.4.4 未来发展前景

5.4.5 市场发展动态

5.5 电子商务业呼叫中心

5.5.1 中心基本概述

5.5.2 市场建设价值

5.5.3 市场发展概况

5.5.4 建设发展策略

5.5.5 未来发展前景

5.6 其他行业

5.6.1 电视购物业

5.6.2 制造业

5.6.3 高尔夫行业

第六章 2016-2018年外包呼叫中心市场分析

6.1.1 服务外包的基本概述

6.1.2 全球服务外包产业发展状况

6.1.3 中国服务外包所属行业市场规模

6.1.4 中国服务外包产业分布结构

6.1.5 中国服务外包产业区域布局

6.1.6 中国服务外包产业竞争力提升思路

6.1.7 “十三五”中国服务外包产业发展机遇

6.1.8 “十三五”中国服务外包产业发展目标

6.2 2016-2018年外包呼叫中心市场发展综述

6.2.1 市场发展概况

6.2.2 市场优势分析

6.2.3 成本来源分析

6.2.4 成本控制方式

6.3 2016-2018年外包呼叫中心商业模式透析

6.3.1 呼叫中心外包发展的动因

6.3.2 外包呼叫中心的业务模式

6.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析

6.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析

6.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析

6.4 2016-2018年外包呼叫中心的市场竞争形势

6.4.1 供应商的力量

6.4.2 买方的力量

6.4.3 现有竞争者之间的竞争

6.4.4 潜在的行业新进入者

6.4.5 替代品的竞争

6.5 外包呼叫中心产业的问题及对策

6.5.1 外包呼叫中心市场发展的的问题

6.5.2 外包呼叫中心存在的主要不足

6.5.3 外包呼叫中心面临的挑战及发展建议

6.5.4 外包呼叫中心的运营策略探讨

6.5.5 呼叫中心外包商市场挖掘对策

第七章 2016-2018年托管型呼叫中心市场分析

7.1 2016-2018年托管型呼叫中心市场发展状况

7.1.1 适用对象分析

7.1.2 发展环境分析

7.1.3 优劣势分析

7.1.4 市场发展特征

7.1.5 服务标准分析

7.2 托管型呼叫中心系统的体系结构设计

7.2.1 总体设计原则

7.2.2 接入层体系结构

7.2.3 流程控制层体系结构

7.2.4 业务处理层体系结构

7.2.5 资源层体系结构

7.3 托管型呼叫中心存在的问题及对策

7.3.1 托管型呼叫中心面临的主要问题

7.3.2 企业对托管型呼叫中心存在的误区

7.3.3 中国托管型呼叫中心必需的特质

7.3.4 托管型呼叫中心发展策略探索

7.3.5 托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究

7.4 托管型呼叫中心发展前景展望

7.4.1 发展趋势透析

7.4.2 未来发展潜力

7.4.3 市场需求形势

第八章 2016-2018年云呼叫中心市场分析

8.1 2016-2018年云计算产业相关概述

8.1.1 云计算的定义及发展进程

8.1.2 国际云计算产业发展概况

8.1.3 中国云计算产业发展规模

8.1.4 中国云计算产业发展态势

8.1.5 云计算产业发展问题分析

8.1.6 中国云计算产业发展趋势

8.2 2016-2018年云呼叫中心产业发展分析

8.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析

8.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新

8.2.3 呼叫中心云服务市场规模

8.2.4 云呼叫中心市场企业需求旺盛

8.2.5 云计算推动呼叫中心市场调整

8.2.6 公有云计算呼叫中心运营分析

8.3 2016-2018云呼叫中心的市場应用分析

8.3.1 在保险行业的应用状况

8.3.2 在金融行业的应用状况

8.3.3 在旅游电商领域的应用

8.3.4 在建筑装饰行业的应用

8.4 云呼叫企业类型分类解析

8.4.1 客服型为主的云呼叫中心

8.4.2 营销型为主的云呼叫中心

8.4.3 混合型云呼叫中心

8.5 云呼叫中心市场发展前景展望

8.5.1 云呼叫中心市场本土企业面临良机

8.5.2 云呼叫中心市场发展前景光明

8.5.3 云呼叫中心市场未来发展趋势

第九章 2016-2018年呼叫中心产业园区建设状况

9.1 中国呼叫中心产业园区综述

9.1.1 呼叫中心产业园区的基本状况

9.1.2 中国呼叫中心产业园区建设情况

9.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征

9.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析

9.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议

9.2 建立呼叫中心专业园区的规划

9.2.1 建立专业园区的重要意义

9.2.2 战略与发展规划

9.2.3 环境与政策规划

9.2.4 人力资源规划

9.3 山东呼叫中心（潍坊）基地

9.3.1 基地简介

9.3.2 基地建设规模

9.3.3 基地建设布局

9.3.4 基地服务提供

9.3.5 基地优惠政策

9.4 上海市呼叫中心产业基地

9.4.1 基地简介

9.4.2 基地发展概况

9.4.3 基地发展规划

9.4.4 基地发展优势

9.4.5 基地优惠政策

9.4.6 基地入驻企业

9.5 北京呼叫中心产业基地

9.5.1 基地简介

9.5.2 基地发展规模

9.5.3 基地发展定位

9.5.4 基地建设布局

9.5.5 基地发展优势

9.5.6 基地服务模式

9.6 永川服务外包产业园区

9.6.1 基地简介

9.6.2 基地发展情况

9.6.3 基地发展优势

9.6.4 基地服务支持

9.6.5 基地相关政策

9.7 其他重点呼叫中心产业园区介绍

9.7.1 杭州北部软件园

9.7.2 大连北方生态慧谷园区

9.7.3 江苏信息服务产业基地

9.7.4 西安呼叫中心基地

9.7.5 苏州胜浦呼叫中心产业基地

9.7.6 成都服务外包基地

第十章 2016-2018年呼叫中心行业重点企业分析

10.1 北京讯鸟软件有限公司

10.1.1 企业发展概况

10.1.2 企业业务分布

10.1.3 企业产品分析

10.1.4 企业服务介绍

10.1.5 典型应用案例

10.2 北京合力亿捷科技股份有限公司

10.2.1 企业发展概况

10.2.2 企业产品介绍

10.2.3 企业经营状况

10.2.4 典型应用案例

10.2.5 企业发展动态

10.3 深圳市友邻通讯设备有限公司

10.3.1 企业发展概况

10.3.2 企业产品介绍

10.3.3 典型应用案例

10.4 北京天润融通科技有限公司

10.4.1 企业发展概况

10.4.2 企业产品介绍

10.4.3 企业经营状况

10.4.4 典型应用案例

10.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司√

10.5.1 企业发展概况

10.5.2 企业业务介绍

10.5.3 经营状况

10.6 北京九五太维资讯有限公司

10.6.1 企业发展概况

10.6.2 企业业务分布

10.6.3 企业服务与优势

第十一章 知名呼叫中心介绍

11.1 中国电信虚拟呼叫中心

11.1.1 业务简介

11.1.2 业务功能

11.1.3 产品优势

11.2 中国联通呼叫中心（10010）

11.2.1 业务简介

11.2.2 业务功能

11.2.3 业务特点

11.2.4 适用客户

11.2.5 资费标准

11.2.6 技术实现

11.3 中国移动呼叫中心（12580）

11.3.1 中心简介

11.3.2 业务介绍

11.3.3 盈利模式

11.4 400呼叫中心

11.4.1 业务简介

11.4.2 业务功能

11.4.3 业务特点

11.4.4 资费标准

11.4.5 技术支持

11.4.6 发展趋势

11.5 800呼叫中心

11.5.1 业务简介

11.5.2 业务功能

11.5.3 业务特点

11.5.4 适用客户

第十二章 呼叫中心的建设分析

12.1 建设呼叫中心的前期工作

12.1.1 呼叫中心的定位选择

12.1.2 远程工作的发展及优势

12.1.3 呼叫中心选址的重点因素分析

12.1.4 呼叫中心的建设规划

12.2 呼叫中心用户需求探讨

12.2.1 用户业务需求模式

12.2.2 用户系统功能需求

12.2.3 按用户需求建设特色呼叫中心

12.3 呼叫中心具体设计方案

12.3.1 设计思路

12.3.2 组网模式

12.3.3 系统配置分析

12.3.4 设备选型

12.3.5 需要申请的资源

12.4 呼叫中心工作环境建设

12.4.1 坐席代表的工作环境需求

12.4.2 呼叫中心功能区域的划分

12.4.3 机房建设需考虑的因素

12.4.4 客服中心门禁管理规划

12.4.5 客服中心工作区域设计

第十三章 呼叫中心的运营管理分析

13.1 呼叫中心商业化运营分析

13.1.1 商业化运营的背景

13.1.2 商业化运营的条件

13.1.3 商业化运营的管理

13.1.4 商业化运营的模式

13.1.5 商业化运营的创新

13.2 呼叫中心运营的相关要素分析

13.2.1 呼叫中心的关键管理要素

13.2.2 呼叫中心系统的四大要素

13.2.3 客服中心的运营要素分析

13.3 呼叫中心运营管理策略探讨

13.3.1 运营的管理原则

13.3.2 运营效率提升措施

13.3.3 运营管理的技巧分析

13.3.4 与客户关系管理对接

13.3.5 组织架构的优化建议

13.3.6 成本控制策略研究

13.4 呼叫中心人力资源管理分析

13.4.1 人员流失原因

13.4.2 减少人员流失的方法

13.4.3 呼叫中心员工激励措施

13.4.4 坐席员服务质量监管

13.4.5 呼叫中心EHRS的引入分析

第十四章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析

14.1 2019-2025年中国呼叫中心产业发展趋势（AK LT）

14.1.1 产业发展的驱动力

14.1.2 行业发展趋势分析

14.1.3 未来行业发展特征

14.1.4 行业未来发展方向

14.2 2019-2025年中国呼叫中心产业发展预测

14.2.1 影响因素分析

14.2.2 呼叫中心产业市场规模预测

14.2.3 呼叫中心产业投资规模预测

14.2.4 呼叫中心产业坐席规模预测

图表目录：

图表1 呼叫中心的系统组成图

图表2 呼叫中心发展的第一阶段模型

图表3 呼叫中心发展的第二阶段模型

图表4 呼叫中心发展的第三阶段模型

图表5 呼叫中心发展的第四阶段模型

图表6 2012-2018年国内生产总值及其增长速度

图表7 2012-2018年三次产业增加值占全国生产总值比重

图表8 2012-2016年全部工业增加值及其增速

图表9 2016-2018年规模以上工业增加值同比增速

图表10 2016年按领域分固定资产投资（不含农户）及其占比

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/445502.html>