

# 2019-2025年中国呼叫中心行业市场调研分析及投资战略咨询报告

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调研分析及投资战略咨询报告》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/445505.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](mailto: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

呼叫中心的重要性主要表现在以下方面：

- (1)整合企业与客户之间的沟通渠道，建立以客户为中心的服务模式；高质量、高效率、全方位地为客户提供多种服务。
- (2)提升企业品牌及客户忠诚度，吸引新客户并留住现有客户。
- (3)提供客户个性化服务及差异性服务，取得竞争优势。
- (4)多种渠道供客户选择，并提供7×24小时服务，提高客户满意度。

客户服务是与客户交互的一个完整过程，包括听取客户的问题和要求、对客户需要作出反应并探询客户新的需求。我们真的不能将其看成一个简单的过程。客户服务可以用一个复杂的循环来表示，其中不仅仅包括了客户和客户服务部门，实际上包括了整个公司，即把公司整体作为一个受客户需求驱动的对象。

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 (AK LT)

#### 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

### 4.2 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

(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 中国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

(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

### 4.3 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
- (1) 中心运营现状

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/445505.html>