

2018-2024年中国呼叫中心市场深度调查评估及投资方向研究报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2018-2024年中国呼叫中心市场深度调查评估及投资方向研究报告》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/327554.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。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1章：中国呼叫中心产业发展综述45

1.1呼叫中心界定及形态概述45

1.1.1呼叫中心定义45

1.1.2呼叫中心分类45

1.1.3呼叫中心功能48

1.1.4呼叫中心存在形态51

（1）呼叫中心形态51

（2）形态特点分析53

1.2呼叫中心发展历程综述54

1.2.1业务发展进程54

1.2.2技术发展进程54

1.3呼叫中心发展环境分析55

1.3.1呼叫中心政策环境分析55

（1）呼叫中心管理体制55

（2）呼叫中心相关法律法规56

（3）呼叫中心标准制定现状57

（4）政策环境对产业的影响59

1.3.2呼叫中心经济环境分析60

（1）国内外经济形势60

二、消费价格指数cpi、ppi63

三、全国居民收入情况76

四、恩格尔系数80

五、工业发展形势82

六、固定资产投资情况89

七、财政收支状况97

- 八、中国汇率调整101
- 九、货币供应量102
- 十、中国外汇储备103
- 十一、存贷款基准利率调整情况104
- 十二、存款准备金率调整情况105
- 十三、社会消费品零售总额109
- 十四、对外贸易&进出口114
- 十五、城镇人员从业状况115
 - (2) 服务外包行业发展现状117
 - (3) 呼叫中心与区域经济发展123
 - (4) 呼叫中心与经济结构转型125
 - (5) 经济环境对产业的影响126
- 1.3.3呼叫中心社会环境分析127
 - (1) 呼叫中心人力资源供给127
 - (2) 呼叫中心通信网络供给131
 - (3) 呼叫中心与产业园区建设132
 - (4) 社会环境对产业的影响135
- 1.3.4呼叫中心技术环境分析141
 - (1) 呼叫中心技术驱动因素141
 - (2) 呼叫中心技术水平及特点142
 - (3) 呼叫中心技术趋势及前景143
- 1.4呼叫中心与服务营销分析152
 - 1.4.1服务营销特点及影响152
 - (1) 服务营销特点分析152
 - (2) 服务对营销组织的影响154
 - 1.4.2客户关系管理 (crm) 产生与发展155
 - (1) 客户关系管理 (crm) 产生背景155
 - (2) 客户关系管理 (crm) 发展特征156
 - (3) 客户关系管理 (crm) 经营模式158
 - 1.4.3呼叫中心与客户关系管理 (crm) 162
 - (1) 呼叫中心与crm的关系162
 - (2) 呼叫中心与crm融合趋势171
- 1.5报告研究单位及研究方法173
 - 1.5.1报告研究单位介绍173
 - 1.5.2报告研究方法概述174

第2章：国外呼叫中心产业发展及经验借鉴176

2.1全球呼叫中心分布及规模分析176

2.1.1全球呼叫中心起源及发展176

2.1.2全球呼叫中心分布情况177

2.1.3全球呼叫中心规模分析178

（1）坐席数规模178

（2）投资规模179

（3）服务市场产值179

2.2重点地区呼叫中心产业市场分析180

2.2.1北美呼叫中心产业市场分析180

（1）美国呼叫中心市场分析180

（2）加拿大呼叫中心市场分析181

2.2.2欧洲呼叫中心产业市场分析183

（1）欧洲呼叫中心市场概况183

（2）欧洲呼叫中心市场规模185

（3）主要国家呼叫中心市场186

2.2.3日本呼叫中心市场分析190

（1）日本呼叫中心市场概况190

（2）日本呼叫中心市场规模191

2.2.4印度呼叫中心市场分析193

（1）呼叫中心发展背景193

（2）呼叫中心发展规模194

（3）呼叫中心发展优势196

（4）呼叫中心发展趋势197

（5）呼叫中心经验借鉴199

2.2.5澳大利亚呼叫中心市场分析202

2.2.6非洲呼叫中心产业市场分析203

2.2.7拉丁美洲呼叫中心产业市场分析203

2.3全球领先呼叫中心企业运营分析204

2.3.1美国领先呼叫中心企业分析204

（1）美国avaya公司204

（2）美国sitel公司209

（3）美国赛科斯（sykes）公司211

（4）美国convergys公司215

（5）美国stream公司217

- (6) 美国维音 (vision) 公司218
- (7) 美国艾斯瑞 (i3) 公司222
- (8) 美国aspect软件公司224
- (9) 美国慧锐系统 (verintsystems) 公司226
- (10) 美国奥迪坚 (altigen) 公司228
- 2.3.2欧洲领先呼叫中心企业分析230
 - (1) 法国teleperformance公司230
 - (2) 德国欧唯特信息系统 (arvatosystems) 233
- 2.3.3其他地区领先呼叫中心企业分析236
 - (1) 日本大宇宙 (transcosmos) 株式会社236
 - (2) 韩国三星数据系统 (sds) 公司238
 - (3) 中国台湾亿迅国际股份有限公司240
 - (4) 中国香港电讯盈科有限公司241
 - (5) 以色列nice公司253
 - (6) 日本bellsystem24公司255
 - (7) 菲律宾etelecare公司256
- 2.4全球呼叫中心产业趋势与前景预测257
 - 2.4.1呼叫中心产业发展趋势257
 - 2.4.2呼叫中心产业前景预测258
- 第3章：中国呼叫中心产业链构建及发展现状259
 - 3.1中国呼叫中心产业链构建及整合259
 - 3.1.1呼叫中心产业链构建研究259
 - (1) 呼叫中心建设过程解析259
 - (2) 呼叫中心产业链构建269
 - 3.1.2呼叫中心产业链主体273
 - (1) 咨询商273
 - (2) 平台提供商273
 - (3) 软件提供商274
 - (4) 集成与服务提供商275
 - (5) 运营管理培训商275
 - 3.1.3呼叫中心产业链整合探索276
 - (1) 服务“客户的客户”理念提出276
 - (2) 整体以“产业链”为中心277
 - (3) 整合以客户需求为核心278
 - 3.2中国呼叫中心产业市场规模分析278

- 3.2.1中国呼叫中心产业发展概况278
- 3.2.2中国呼叫中心产业发展特征280
- 3.2.3中国呼叫中心产业发展规模284
 - (1) 产业链企业数量284
 - (2) 产业投资额规模284
 - (3) 产业座席数规模284
 - (4) 产业销售规模285
 - (5) 产业就业规模286
- 3.2.4中国呼叫中心产业市场应用287
 - (1) 平行市场应用287
 - (2) 垂直市场应用288
- 3.3中国呼叫中心产业经济效益分析289
 - 3.3.1呼叫中心产业成本分析289
 - (1) 呼叫中心产业成本构成289
 - (2) 呼叫中心主要成本剖析291
 - (3) 呼叫中心成本优化与策略293
 - 3.3.2呼叫中心成本效益核算296
 - (1) 营销及技术支持型296
 - (2) 客户服务及对内支持型297
 - 3.3.3呼叫中心利润型体系构建299
 - (1) 利润型体系利润来源299
 - (2) 利润型体系构建要点299
 - 3.3.4呼叫中心经济效益提升策略302
 - (1) 经济效益主要提升策略302
 - (2) 国外效益提升经验借鉴305
 - (3) 国内领先企业运行经验307
- 3.4中国呼叫中心产业竞争现状分析309
 - 3.4.1呼叫中心产业分布格局309
 - (1) 产业业务功能分布309
 - (2) 产业链从业厂商分布312
 - (3) 呼叫中心规模分布313
 - 3.4.2呼叫中心产业竞争现状315
 - (1) 产业现有企业间的竞争315
 - (2) 呼叫中心产业潜在威胁317
 - (3) 呼叫中心产业议价能力319

3.4.3呼叫中心产业收购及重组分析320

(1) 产业收购及重组概况320

(2) 产业收购及重组动向323

(3) 产业收购及重组趋势324

第4章：中国呼叫中心系统及细分市场分析326

4.1呼叫中心系统及厂商生存发展分析326

4.1.1呼叫中心系统架构及使用326

(1) 呼叫中心系统架构326

(2) 呼叫中心产品使用327

4.1.2呼叫中心系统厂商生存现状327

(1) 国内主要厂商327

(2) 国外主要厂商328

(3) 系统厂商未来发展重点328

4.1.3呼叫中心系统厂商发展趋势328

(1) 交换机平台厂商发展趋势328

(2) 软件厂商发展趋势329

(3) 板卡厂商发展趋势330

4.2呼叫中心系统主要产品市场分析331

4.2.1呼叫中心平台331

(1) 市场现状331

(2) 使用情况331

(3) 竞争格局332

(4) 发展趋势333

4.2.2计算机电话集成 (cti) 中间件333

(1) 市场现状333

(2) 使用情况336

(3) 竞争格局342

(4) 发展趋势343

4.2.3自动呼叫分配器 (acd) 348

(1) 市场现状348

(2) 竞争格局348

(3) 发展趋势349

4.2.4交互式语音应答 (ivr) 353

(1) 市场现状353

(2) 使用情况354

- (3) 竞争格局354
- 4.2.5其他产品市场分析355
 - (1) 人力资源管理系统市场分析355
 - (2) 外拨系统市场分析356
 - (3) 录音设备市场分析357
 - (4) 数据库服务器市场分析360
- 4.3呼叫中心整体解决方案市场分析361
 - 4.3.1呼叫中心整体解决方案分类361
 - (1) 基于传统的pbx的呼叫中心361
 - (2) 基于微机和语音板卡的呼叫中心361
 - (3) 基于ip技术的一体化呼叫中心362
 - 4.3.2不同解决方案优劣势比较362
 - 4.3.3一体化呼叫中心市场分析363
 - (1) 一体化呼叫中心技术优势363
 - (2) 一体化呼叫中心应用现状367
 - (3) 一体化呼叫中心趋势及前景371
- 第5章：中国自建类重点呼叫中心市场分析372
 - 5.1中国自建类呼叫中心行业分布372
 - 5.1.1中国自建类呼叫中心市场规模372
 - 5.1.2中国自建类呼叫中心行业分布373
 - 5.2电信业呼叫中心市场分析374
 - 5.2.1电信业呼叫中心发展现状374
 - (1) 电信业发展概况374
 - (2) 电信业呼叫中心发展概况375
 - 5.2.2电信业呼叫中心规模及特点376
 - (1) 电信业呼叫中心市场规模376
 - (2) 电信业呼叫中心发展特点377
 - 5.2.3各电信运营商呼叫中心分析382
 - (1) 呼叫中心在电信业的分布382
 - (2) 中国电信呼叫中心分析382
 - (3) 中国移动呼叫中心分析384
 - (4) 中国联通呼叫中心分析386
 - 5.2.4电信业呼叫中心趋势及前景387
 - (1) 电信业呼叫中心发展趋势387
 - (2) 电信业呼叫中心前景预测388

5.3 金融业呼叫中心市场分析389

5.3.1 金融业呼叫中心市场概况389

5.3.2 金融业呼叫中心规模及特点389

(1) 金融业呼叫中心市场规模389

(2) 金融业呼叫中心发展特点390

5.3.3 金融业呼叫中心细分市场分析390

(1) 银行业呼叫中心市场分析390

(2) 保险业呼叫中心市场分析393

(3) 证券业呼叫中心市场分析394

(4) 基金业呼叫中心市场分析396

5.3.4 金融业呼叫中心趋势及前景397

(1) 金融业呼叫中心发展趋势397

(2) 金融业呼叫中心前景预测401

5.4 制造业呼叫中心市场分析402

5.4.1 制造业呼叫中心市场概况402

5.4.2 制造业呼叫中心规模及特点402

(1) 制造业呼叫中心市场规模402

(2) 制造业呼叫中心发展特点402

5.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景403

(1) 制造业呼叫中心发展趋势403

(2) 制造业呼叫中心前景预测403

5.5 政府及公共事业呼叫中心市场分析404

5.5.1 政府及公共事业呼叫中心概述404

(1) 呼叫中心概述404

(2) 呼叫中心现状404

5.5.2 政府及公共事业呼叫中心规模及特点405

(1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模405

(2) 政府及公共事业呼叫中心发展特点406

5.5.3 政府及公共事业呼叫中心重点细分市场406

(1) 政府呼叫中心市场分析406

(2) 电力呼叫中心市场分析407

(3) 自来水、燃气呼叫中心市场分析408

5.5.4 政府及公共事业呼叫中心趋势及前景410

(1) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势410

(2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测412

5.6零售及物流业呼叫中心市场分析	413
5.6.1零售及物流业呼叫中心概述	413
(1) 零售呼叫中心概述	413
(2) 物流业呼叫中心概述	414
(3) 邮政业呼叫中心概述	414
5.6.2零售及物流业呼叫中心规模及特点	415
(1) 零售及物流业呼叫中心市场规模	415
(2) 零售及物流业呼叫中心发展特点	416
5.6.3零售及物流业呼叫中心重点细分市场	417
(1) 零售业呼叫中心市场分析	417
(2) 物流业呼叫中心市场分析	417
(3) 邮政业呼叫中心市场分析	418
5.6.4零售及物流业呼叫中心趋势及前景	418
(1) 零售及物流业呼叫中心发展趋势	418
(2) 零售及物流业呼叫中心前景预测	418
5.7it及电子商务行业呼叫中心市场分析	419
5.7.1it及电子商务行业呼叫中心概述	419
5.7.2it及电子商务行业呼叫中心规模及特点	419
(1) it及电子商务行业呼叫中心市场规模	419
(2) it及电子商务行业呼叫中心的应用	420
5.7.3it及电子商务行业呼叫中心趋势及前景	421
(1) it及电子商务行业呼叫中心发展趋势	421
(2) it及电子商务行业呼叫中心前景预测	422
5.8其他行业呼叫中心市场分析	423
5.8.1其他行业呼叫中心市场概述	423
5.8.2其他行业呼叫中心市场规模	423
第6章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析	425
6.1外包呼叫中心与服务外包产业	425
6.1.1服务外包产业市场分析	425
(1) 服务外包定义及分类	425
(2) 全球服务外包市场分析	428
(3) 中国服务外包市场分析	431
(4) 服务外包产业细分市场	431
(5) 服务外包发展对呼叫中心的影响	437
6.1.2外包呼叫中心产业概述	440

- (1) 外包呼叫中心概述440
- (2) 外包呼叫中心特点和优势441
- (3) 外包呼叫中心业务类别443
- 6.2 外包呼叫中心运营模式及产业链444
 - 6.2.1 全球外包呼叫中心市场规模444
 - (1) 外包呼叫中心市场规模444
 - (2) 外包呼叫中心产业地位445
 - (3) 外包呼叫中心效益446
 - (4) 外包呼叫中心地域分布447
 - 6.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴448
 - (1) 外包呼叫中心业务模式分类448
 - (2) 外包呼叫中心主要模式概述453
 - (3) 领先外包呼叫中心模式借鉴457
 - 6.2.3 外包呼叫中心产业链分析459
 - (1) 外包呼叫中心产业链分析459
 - (2) 外包呼叫中心价值链分析461
 - (3) 外包呼叫中心增值价值解析463
- 6.3 中国外包呼叫中心产业市场分析467
 - 6.3.1 外包呼叫中心发展概况467
 - 6.3.2 外包呼叫中心发展特点469
 - 6.3.3 外包呼叫中心市场规模471
 - (1) 外包呼叫中心市场规模471
 - (2) 外包呼叫中心竞争格局474
 - 6.3.4 外包呼叫中心地域分布475
 - (1) 市场地域分布475
 - (2) 业务来源分布476
 - 6.3.5 外包呼叫中心前景预测481
 - (1) 驱动因素及阻碍因素481
 - (2) 外包呼叫中心趋势剖析482
 - (3) “十三五”市场前景预测484
- 6.4 中国其他形态呼叫中心市场分析485
 - 6.4.1 呼叫中心托管服务市场分析485
 - (1) 呼叫中心托管服务综述485
 - (2) 呼叫中心托管服务市场规模491
 - (3) 呼叫中心托管服务发展前景497

6.4.2呼叫中心设备租赁市场分析500

- (1) 呼叫中心设备租赁综述500
- (2) 呼叫中心设备租赁市场规模501
- (3) 呼叫中心设备租赁发展前景502

第7章：中国呼叫中心产业领先地区市场分析503

7.1中国呼叫中心产业地区分布概况503

7.1.1中国呼叫中心产业地域分布503

7.1.2中国呼叫中心从业厂商分布503

7.2呼叫中心产业领先城市发展分析504

7.2.1北京市呼叫中心产业市场分析504

- (1) 北京市呼叫中心发展背景504
- (2) 北京市呼叫中心经营规模505
- (3) 北京市呼叫中心产业竞争力506
- (4) 北京市呼叫中心动向及趋势506

7.2.2上海市呼叫中心产业市场分析506

- (1) 上海市呼叫中心发展背景506
- (2) 上海市呼叫中心经营规模508
- (3) 上海市呼叫中心产业竞争力508
- (4) 上海市呼叫中心动向及趋势508

7.2.3南通市呼叫中心产业市场分析509

- (1) 南通市呼叫中心发展背景509
- (2) 南通市呼叫中心经营规模510
- (3) 南通市呼叫中心产业竞争力511
- (4) 南通市呼叫中心动向及趋势511

7.2.4杭州市呼叫中心产业市场分析512

- (1) 杭州市呼叫中心发展背景512
- (2) 杭州市呼叫中心经营规模513
- (3) 杭州市呼叫中心产业竞争力514
- (4) 杭州市呼叫中心动向及趋势517

7.2.5深圳市呼叫中心产业市场分析517

- (1) 深圳市呼叫中心发展背景517
- (2) 深圳市呼叫中心经营规模520
- (3) 深圳市呼叫中心产业竞争力520
- (4) 深圳市呼叫中心动向及趋势521

7.2.6天津市呼叫中心产业市场分析521

- (1) 天津市呼叫中心发展背景521
- (2) 天津市呼叫中心产业竞争力523
- (3) 天津市呼叫中心动向及趋势523
- 7.2.7合肥市呼叫中心产业市场分析524
 - (1) 合肥市呼叫中心发展背景524
 - (2) 合肥市呼叫中心经营规模525
 - (3) 合肥市呼叫中心产业竞争力526
 - (4) 合肥市呼叫中心动向及趋势526
- 7.2.8大连市呼叫中心产业市场分析527
 - (1) 大连市呼叫中心发展背景527
 - (2) 大连市呼叫中心经营规模528
 - (3) 大连市呼叫中心产业竞争力529
 - (4) 大连市呼叫中心动向及趋势530
- 7.2.9广州市呼叫中心产业市场分析530
 - (1) 广州市呼叫中心发展背景530
 - (2) 广州市呼叫中心经营规模532
 - (3) 广州市呼叫中心产业竞争力532
 - (4) 广州市呼叫中心动向及趋势533
- 7.2.10成都市呼叫中心产业市场分析533
 - (1) 成都市呼叫中心发展背景533
 - (2) 成都市呼叫中心经营规模535
 - (3) 成都市呼叫中心动向及趋势536
- 第8章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析539
- 8.1呼叫中心产业基地建设情况分析539
 - 8.1.1呼叫中心产业基地建设背景539
 - (1) “千百十工程”政策的引导539
 - (2) 基地建设带动呼叫园区发展549
 - (3) 外包产业的规模推动呼叫园区的建设550
 - 8.1.2中国呼叫园区建设现状及特点550
 - (1) 呼叫园区建设现状550
 - (2) 呼叫园区建设特点552
 - (3) 呼叫园区swot分析555
 - 8.1.3呼叫中心基地建设挑战及建议556
 - (1) 呼叫中心基地建设未来特点556
 - (2) 呼叫中心基地建设面临挑战558

- (3) 对中国呼叫中心基地建设的建议558
- 8.2中国呼叫中心产业特色基地分析559
 - 8.2.1上海市呼叫中心产业基地559
 - (1) 基地发展概况559
 - (2) 基地发展环境560
 - (3) 基地发展现状568
 - (4) 基地竞争力分析570
 - (5) 基地发展规划574
 - (6) 基地最新动向576
 - 8.2.2北京呼叫中心产业基地579
 - (1) 基地发展概况579
 - (2) 基地发展环境579
 - (3) 基地发展现状582
 - (4) 基地竞争力分析583
 - (5) 基地发展规划584
 - 8.2.3山东呼叫中心(潍坊)基地586
 - (1) 基地发展概况586
 - (2) 基地发展环境587
 - (3) 基地发展现状589
 - (4) 基地竞争力分析590
 - (5) 基地发展规划590
 - (6) 基地最新动向591
 - 8.2.4绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地592
 - (1) 基地发展概况592
 - (2) 基地发展环境592
 - (3) 基地发展现状598
 - (4) 基地竞争力分析599
 - (5) 基地发展规划600
 - (6) 基地最新动向600
 - 8.2.5中国声谷——江苏信息服务产业基地(扬州) 600
 - (1) 基地发展概况600
 - (2) 基地发展环境601
 - (3) 基地发展现状603
 - (4) 基地竞争力分析604
 - (5) 基地发展规划604

(6) 基地最新动向	605
8.2.6 北方声谷——邢台开发区	605
(1) 基地发展概况	605
(2) 基地发展环境	608
(3) 基地发展现状	610
(4) 基地竞争力分析	612
(5) 基地发展规划	612
(6) 基地最新动向	612
8.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园	613
(1) 基地发展概况	613
(2) 基地发展环境	613
(3) 基地发展现状	614
(4) 基地竞争力分析	615
(5) 基地发展规划	616
8.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园	616
(1) 基地发展概况	616
(2) 基地发展环境	616
(3) 基地发展现状	617
(4) 基地竞争力分析	618
(5) 基地发展规划	619
(6) 基地最新动向	619
第9章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析	619
9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析	619
9.1.1 第一线安莱集团	619
(1) 企业发展历程	619
(2) 经营情况及业绩	620
(3) 企业最新发展动向	622
9.1.2 北京九五太维资讯有限公司	623
(1) 企业发展历程	623
(2) 经营情况及业绩	624
(3) 企业最新发展动向	624
9.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司	629
(1) 企业发展历程	629
(2) 经营情况及业绩	629
(3) 企业最新发展动向	630

9.1.4浙大网新科技股份有限公司631

- (1) 企业发展历程631
- (2) 经营情况及业绩631
- (3) 企业最新发展动向633

9.1.5大连华信计算机技术股份有限公司634

- (1) 企业发展历程634
- (2) 经营情况及业绩634
- (3) 企业最新发展动向638

9.1.6中软国际有限公司639

- (1) 企业发展历程639
- (2) 经营情况及业绩639
- (3) 企业最新发展动向648

9.1.7新宇软件（苏州工业园区）有限公司648

- (1) 企业发展历程648
- (2) 经营情况及业绩648
- (3) 企业最新发展动向650

9.1.8大庆市华拓数码科技有限公司651

- (1) 企业发展历程651
- (2) 经营情况及业绩651
- (3) 企业最新发展动向654

9.1.9西安炎兴科技软件有限公司655

- (1) 企业发展历程655
- (2) 经营情况及业绩655
- (3) 企业最新发展动向661

9.1.10上海微创软件有限公司661

- (1) 企业发展历程661
- (2) 经营情况及业绩661
- (3) 企业最新发展动向663

9.2中国呼叫系统供应企业经营分析663

9.2.1佳都新太科技股份有限公司663

- (1) 企业发展历程663
- (2) 经营情况及业绩664
- (3) 企业最新发展动向671

9.2.2深圳市讯呼信息技术有限公司672

- (1) 企业发展历程672

- (2) 经营情况及业绩672
- (3) 企业最新发展动向680
- 9.2.3杭州远传通信技术有限公司681
 - (1) 企业发展历程681
 - (2) 经营情况及业绩681
 - (3) 企业最新发展动向689
- 9.2.4深圳市深海捷科技有限公司689
 - (1) 企业发展历程689
 - (2) 经营情况及业绩692
 - (3) 企业最新发展动向699
- 9.2.5北京天润融通科技有限公司699
 - (1) 企业发展历程699
 - (2) 经营情况及业绩700
 - (3) 企业最新发展动向708
- 9.2.6深圳市森宇特科技有限公司708
 - (1) 企业发展历程708
 - (2) 经营情况及业绩711
 - (3) 企业最新发展动向717
- 9.2.7北京华琪软通技术有限公司718
 - (1) 企业发展历程718
 - (2) 经营情况及业绩719
 - (3) 企业最新发展动向727
- 9.2.8北京胜杰通华软件技术有限公司728
 - (1) 企业发展历程728
 - (2) 经营情况及业绩728
 - (3) 企业最新发展动向735
- 9.2.9福建讯通天下信息技术有限公司736
 - (1) 企业发展历程736
 - (2) 经营情况及业绩737
 - (3) 企业最新发展动向745
- 9.2.10北京华铁广通电信技术公司745
 - (1) 企业发展历程745
 - (2) 产品及解决方案746
 - (3) 市场及服务体系746
 - (4) 经营情况及业绩746

- (一) 企业偿债能力分析746
- (二) 企业盈利能力分析749
- 三、企业成本费用指标750
 - (5) 重点客户及案例753
 - (6) 企业优劣势分析753
 - (7) 企业投资兼并与重组分析753
 - (8) 企业最新发展动向754
- 9.3中国领先企业呼叫中心经营分析755
 - 9.3.1中国联通呼叫中心(10010)755
 - (1) 中心运营现状755
 - (2) 中心主要业务756
 - (3) 特色呼叫业务760
 - (4) 领先呼叫中心764
 - (5) 外包呼叫分析765
 - 9.3.2中国电信呼叫中心(10000)767
 - (1) 中心运营现状767
 - (2) 中心主要业务767
 - (3) 领先呼叫中心768
 - (4) 外包呼叫分析770
 - (5) 中心未来规划772
 - (6) 中心最新动向773
 - 9.3.3中国移动呼叫中心(10086)773
 - (1) 中心运营现状773
 - (2) 中心主要业务774
 - (3) 中心架构功能774
 - (4) 领先呼叫中心776
 - (5) 中心未来规划780
 - (6) 中心最新动向781
 - 9.3.4华夏基金呼叫中心782
 - (1) 中心运营现状782
 - (2) 中心主要业务782
 - (3) 特色呼叫业务783
 - (4) 领先呼叫中心783
 - (5) 外包呼叫分析784
 - 9.3.5中国邮政速递物流11183呼叫中心784

(1) 中心运营现状	784
(2) 中心主要业务	785
(3) 特色呼叫业务	787
(4) 领先呼叫中心	789
(5) 外包呼叫分析	790
9.3.6 中国农业银行客户服务中心	95599790
(1) 中心运营现状	790
(2) 中心主要业务	791
(3) 特色呼叫业务	791
(4) 领先呼叫中心	792
(5) 外包呼叫分析	792
9.3.7 平安保险	95511793
(1) 中心运营现状	793
(2) 中心主要业务	793
(3) 特色呼叫业务	793
(4) 领先呼叫中心	794
(5) 外包呼叫分析	794
9.3.8 网通推出1003客服系统	795
(1) 中心运营现状	795
(2) 中心主要业务	795
(3) 特色呼叫业务	796
(4) 领先呼叫中心	796
(5) 外包呼叫分析	796
9.3.9 号码百事通	797
(1) 中心运营现状	797
(2) 中心主要业务	797
(3) 特色呼叫业务	798
(4) 领先呼叫中心	799
(5) 外包呼叫分析	803
第10章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析	804
10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究	804
10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素	804
(1) 人力资源丰富	804
(2) 强大硬件配套设施	812
10.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴	814

- (1) 日本呼叫中心领先模式借鉴814
- (2) 美国呼叫中心领先模式借鉴815
- 10.1.3中国呼叫中心产业发展模式研究816
 - (1) 分散化向集群化模式转变816
 - (2) 自建式向外包式模式转变819
 - (3) 市场主导向政府市场相结合转变820
- 10.1.4中国呼叫中心产业模式发展方向822
 - (1) 中国领先呼叫中心增值业务借鉴822
 - (2) 中国呼叫中心产业模式发展方向823
- 10.2“十三五”呼叫中心产业前景预测825
 - 10.2.1呼叫中心产业市场发展趋势825
 - (1) 呼叫中心产业建设市场趋势825
 - (2) 呼叫中心产业外包市场趋势826
 - (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势831
 - 10.2.2呼叫中心产业发展机遇与挑战832
 - (1) 产业发展机遇分析832
 - (2) 产业发展面临挑战833
 - 10.2.3“十三五”呼叫中心产业前景预测836
 - (1) “十三五”相关产业前景预测836
 - (2) “十三五”呼叫中心产业前景预测841
- 10.3“十三五”呼叫中心产业投融资分析842
 - 10.3.1呼叫中心产业投资特性842
 - (1) 产业进入壁垒842
 - (2) 产业盈利模式844
 - (3) 产业盈利因素844
 - 10.3.2呼叫中心产业投融资现状846
 - (1) 产业投融资环境846
 - (2) 产业投融资动向847
 - 10.3.3产业投融资趋势849
- 10.4呼叫中心产业投资风险与投资建议850
 - 10.4.1呼叫中心投资机会剖析850
 - 10.4.2呼叫中心投资风险预警852
 - 10.4.3呼叫中心主要投资建议853
 - (1) 针对系统厂商853
 - (2) 针对运营厂商854

(3) 针对投资厂商858

图表目录

图表12017年gdp初步核算数据61

图表22015-2017年gdp环比增长速度61

图表32017年gdp初步核算数据62

图表4gdp环比和同比增长速度62

图表52015-2017年全国居民消费价格涨跌幅度63

图表62015-2017年我国猪肉、牛肉、羊肉价格变动情况64

图表72015-2017年我国鲜菜、鲜果价格变动情况65

图表82017年居民消费价格分类别同比涨跌幅67

图表92017年居民消费价格分类别环比涨跌幅68

图表102017年居民消费价格主要数据69

图表112015-2017年工业生产者出厂价格涨跌幅71

图表122015-2017年工业生产者购进价格涨跌幅72

图表132015-2017年生产资料出厂价格涨跌幅72

图表142015-2017年生活资料出厂价格涨跌幅73

图表152017年份工业生产者价格主要数据74

图表162007-2017年我国农村居民人均纯收入及其增长速度77

图表172007-2017年我国城镇居民人均可支配收入及其增长速度78

图表182015-2017中国城乡居民恩格尔系数对比表81

图表192015-2017年中国各月累计主营业务收入与利润总额同比增速83

图表202015-2017年中国各月累计主营业务收入与主营活动利润同比增速84

图表212015-2017年中国各月累计每百元主营业务收入中的成本与利润率85

图表222017年分经济类型主营业务收入与主营活动利润同比增色86

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/327554.html>