

2014-2020年中国呼叫中心 行业前景研究与产业竞争格局报告

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《2014-2020年中国呼叫中心行业前景研究与产业竞争格局报告》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.abaogao.com/b/yidong/998477ZBY3.html>

报告价格：印刷版：RMB 7000 电子版：RMB 7200 印刷版+电子版：RMB 7500

智研数据研究中心

订购电话：400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真：010-60343813

Email：sales@abaogao.com

联系人：刘老师 谭老师 陈老师

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、说明、目录、图表目录

第1章：中国呼叫中心产业发展综述 43

1.1 呼叫中心界定及形态概述 43

1.1.1 呼叫中心定义 43

1.1.2 呼叫中心分类 43

1.1.3 呼叫中心功能 46

1.1.4 呼叫中心存在形态 49

(1) 呼叫中心形态 49

(2) 形态特点分析 50

1.2 呼叫中心发展历程综述 52

1.2.1 业务发展进程 52

1.2.2 技术发展进程 52

1.3 呼叫中心发展环境分析 53

1.3.1 呼叫中心政策环境分析 53

(1) 呼叫中心管理体制 53

(2) 呼叫中心相关法律法规 54

(3) 呼叫中心标准制定现状 55

(4) 政策环境对产业的影响 57

1.3.2 呼叫中心经济环境分析 58

(1) 国内外经济形势 58

(2) 服务外包行业发展现状 75

(3) 呼叫中心与区域经济发展 81

(4) 呼叫中心与经济结构转型 83

(5) 经济环境对产业的影响 84

1.3.3 呼叫中心社会环境分析 85

(1) 呼叫中心人力资源供给 85

(2) 呼叫中心通信网络供给 89

(3) 呼叫中心与产业园区建设 90

(4) 社会环境对产业的影响 93

1.3.4 呼叫中心技术环境分析 99

(1) 呼叫中心技术驱动因素 99

- (2) 呼叫中心技术水平及特点 99
- (3) 呼叫中心技术趋势及前景 101
- 1.4 呼叫中心与服务营销分析 110
 - 1.4.1 服务营销特点及影响 110
 - (1) 服务营销特点分析 110
 - (2) 服务对营销组织的影响 112
 - 1.4.2 客户关系管理 (CRM) 产生与发展 113
 - (1) 客户关系管理 (CRM) 产生背景 113
 - (2) 客户关系管理 (CRM) 发展特征 114
 - (3) 客户关系管理 (CRM) 经营模式 116
 - 1.4.3 呼叫中心与客户关系管理 (CRM) 120
 - (1) 呼叫中心与CRM的关系 120
 - (2) 呼叫中心与CRM融合趋势 129
- 1.5 报告研究单位及研究方法 131
 - 1.5.1 报告研究单位介绍 131
 - 1.5.2 报告研究方法概述 132

第2章：国外呼叫中心产业发展及经验借鉴 133

- 2.1 全球呼叫中心分布及规模分析 133
 - 2.1.1 全球呼叫中心起源及发展 133
 - 2.1.2 全球呼叫中心分布情况 134
 - 2.1.3 全球呼叫中心规模分析 135
 - (1) 坐席数规模 135
 - (2) 投资规模 136
 - (3) 服务市场产值 136
- 2.2 重点地区呼叫中心产业市场分析 137
 - 2.2.1 北美呼叫中心产业市场分析 137
 - (1) 美国呼叫中心市场分析 137
 - (2) 加拿大呼叫中心市场分析 138
 - 2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场分析 140
 - (1) 欧洲呼叫中心市场概况 140

- (2) 欧洲呼叫中心市场规模 142
- (3) 主要国家呼叫中心市场 143
- 2.2.3 日本呼叫中心市场分析 147
 - (1) 日本呼叫中心市场概况 147
 - (2) 日本呼叫中心市场规模 148
- 2.2.4 印度呼叫中心市场分析 150
 - (1) 呼叫中心发展背景 150
 - (2) 呼叫中心发展规模 151
 - (3) 呼叫中心发展优势 153
 - (4) 呼叫中心发展趋势 154
 - (5) 呼叫中心经验借鉴 156
- 2.2.5 澳大利亚呼叫中心市场分析 159
- 2.2.6 非洲呼叫中心产业市场分析 160
- 2.2.7 拉丁美洲呼叫中心产业市场分析 160
- 2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析 161
- 2.3.1 美国领先呼叫中心企业分析 161
 - (1) 美国Avaya公司 161
 - (2) 美国SITEL公司 166
 - (3) 美国赛科斯 (SYKES) 公司 168
 - (4) 美国Convergys公司 172
 - (5) 美国Stream公司 174
 - (6) 美国维音 (Vision) 公司 175
 - (7) 美国艾斯瑞 (I3) 公司 179
 - (8) 美国Aspect软件公司 181
 - (9) 美国慧锐系统 (Verint Systems) 公司 183
 - (10) 美国奥迪坚 (AltiGen) 公司 185
- 2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析 187
 - (1) 法国Teleperformance公司 187
 - (2) 德国欧唯特信息系统 (arvatosystems) 190
- 2.3.3 其他地区领先呼叫中心企业分析 193
 - (1) 日本大宇宙 (transcosmos) 株式会社 193
 - (2) 韩国三星数据系统 (SDS) 公司 195

- (3) 中国台湾亿迅国际股份有限公司 197
- (4) 中国香港电讯盈科有限公司 198
- (5) 以色列NICE公司 210
- (6) 日本Bellssystem24公司 212
- (7) 菲律宾eTelecare公司 213
- 2.4 全球呼叫中心产业趋势与前景预测 214
- 2.4.1 呼叫中心产业发展趋势 214
- 2.4.2 呼叫中心产业前景预测 215

第3章：中国呼叫中心产业链构建及发展现状 216

- 3.1 中国呼叫中心产业链构建及整合 216
- 3.1.1 呼叫中心产业链构建研究 216
- (1) 呼叫中心建设过程解析 216
- (2) 呼叫中心产业链构建 226
- 3.1.2 呼叫中心产业链主体 230
- (1) 咨询商 230
- (2) 平台提供商 230
- (3) 软件提供商 231
- (4) 集成与服务提供商 232
- (5) 运营管理培训商 232
- 3.1.3 呼叫中心产业链整合探索 233
- (1) 服务“客户的客户”理念提出 233
- (2) 整体以“产业链”为中心 234
- (3) 整合以客户需求为核心 235
- 3.2 中国呼叫中心产业市场规模分析 235
- 3.2.1 中国呼叫中心产业发展概况 235
- 3.2.2 中国呼叫中心产业发展特征 237
- 3.2.3 中国呼叫中心产业发展规模 241
- (1) 产业链企业数量 241
- (2) 产业投资额规模 241
- (3) 产业座席数规模 241

- (4) 产业销售规模 242
- (5) 产业就业规模 243
- 3.2.4 中国呼叫中心产业市场应用 244
 - (1) 平行市场应用 244
 - (2) 垂直市场应用 245
- 3.3 中国呼叫中心产业经济效益分析 246
 - 3.3.1 呼叫中心产业成本分析 246
 - (1) 呼叫中心产业成本构成 246
 - (2) 呼叫中心主要成本剖析 248
 - (3) 呼叫中心成本优化与策略 250
 - 3.3.2 呼叫中心成本效益核算 253
 - (1) 营销及技术支持型 253
 - (2) 客户服务及对内支持型 254
 - 3.3.3 呼叫中心利润型体系构建 256
 - (1) 利润型体系利润来源 256
 - (2) 利润型体系构建要点 256
 - 3.3.4 呼叫中心经济效益提升策略 259
 - (1) 经济效益主要提升策略 259
 - (2) 国外效益提升经验借鉴 262
 - (3) 国内领先企业运行经验 264
- 3.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析 266
 - 3.4.1 呼叫中心产业分布格局 266
 - (1) 产业业务功能分布 266
 - (2) 产业链从业厂商分布 269
 - (3) 呼叫中心规模分布 270
 - 3.4.2 呼叫中心产业竞争现状 272
 - (1) 产业现有企业间的竞争 272
 - (2) 呼叫中心产业潜在威胁 274
 - (3) 呼叫中心产业议价能力 276
 - 3.4.3 呼叫中心产业收购及重组分析 277
 - (1) 产业收购及重组概况 277
 - (2) 产业收购及重组动向 280

(3) 产业收购及重组趋势 281

第4章：中国呼叫中心系统及细分市场分析 283

4.1 呼叫中心系统及厂商生存发展分析 283

4.1.1 呼叫中心系统架构及使用 283

(1) 呼叫中心系统架构 283

(2) 呼叫中心产品使用 284

4.1.2 呼叫中心系统厂商生存现状 284

(1) 国内主要厂商 284

(2) 国外主要厂商 285

(3) 系统厂商未来发展重点 285

4.1.3 呼叫中心系统厂商发展趋势 285

(1) 交换机平台厂商发展趋势 285

(2) 软件厂商发展趋势 286

(3) 板卡厂商发展趋势 287

4.2 呼叫中心系统主要产品市场分析 288

4.2.1 呼叫中心平台 288

(1) 市场现状 288

(2) 使用情况 288

(3) 竞争格局 289

(4) 发展趋势 290

4.2.2 计算机电话集成 (CTI) 中间件 290

(1) 市场现状 290

(2) 使用情况 293

(3) 竞争格局 299

(4) 发展趋势 300

4.2.3 自动呼叫分配器 (ACD) 305

(1) 市场现状 305

(2) 竞争格局 305

(3) 发展趋势 306

4.2.4 交互式语音应答 (IVR) 310

- (1) 市场现状 310
- (2) 使用情况 311
- (3) 竞争格局 311
- 4.2.5 其他产品市场分析 312
 - (1) 人力资源管理系统市场分析 312
 - (2) 外拨系统市场分析 313
 - (3) 录音设备市场分析 314
 - (4) 数据库服务器市场分析 317
- 4.3 呼叫中心整体解决方案市场分析 318
 - 4.3.1 呼叫中心整体解决方案分类 318
 - (1) 基于传统的PBX的呼叫中心 318
 - (2) 基于微机和语音板卡的呼叫中心 318
 - (3) 基于IP技术的一体化呼叫中心 319
 - 4.3.2 不同解决方案优劣势比较 319
 - 4.3.3 一体化呼叫中心市场分析 320
 - (1) 一体化呼叫中心技术优势 320
 - (2) 一体化呼叫中心应用现状 324
 - (3) 一体化呼叫中心趋势及前景 328

第5章：中国自建类重点呼叫中心市场分析 329

- 5.1 中国自建类呼叫中心行业分布 329
 - 5.1.1 中国自建类呼叫中心市场规模 329
 - 5.1.2 中国自建类呼叫中心行业分布 330
- 5.2 电信业呼叫中心市场分析 331
 - 5.2.1 电信业呼叫中心发展现状 331
 - (1) 电信业发展概况 331
 - (2) 电信业呼叫中心发展概况 332
 - 5.2.2 电信业呼叫中心规模及特点 333
 - (1) 电信业呼叫中心市场规模 333
 - (2) 电信业呼叫中心发展特点 334
 - 5.2.3 各电信运营商呼叫中心分析 339

- (1) 呼叫中心在电信业的分布 339
- (2) 中国电信呼叫中心分析 339
- (3) 中国移动呼叫中心分析 341
- (4) 中国联通呼叫中心分析 343
- 5.2.4 电信业呼叫中心趋势及前景 344
 - (1) 电信业呼叫中心发展趋势 344
 - (2) 电信业呼叫中心前景预测 345
- 5.3 金融业呼叫中心市场分析 346
 - 5.3.1 金融业呼叫中心市场概况 346
 - 5.3.2 金融业呼叫中心规模及特点 346
 - (1) 金融业呼叫中心市场规模 346
 - (2) 金融业呼叫中心发展特点 347
 - 5.3.3 金融业呼叫中心细分市场分析 347
 - (1) 银行业呼叫中心市场分析 347
 - (2) 保险业呼叫中心市场分析 350
 - (3) 证券业呼叫中心市场分析 351
 - (4) 基金业呼叫中心市场分析 353
 - 5.3.4 金融业呼叫中心趋势及前景 354
 - (1) 金融业呼叫中心发展趋势 354
 - (2) 金融业呼叫中心前景预测 358
- 5.4 制造业呼叫中心市场分析 359
 - 5.4.1 制造业呼叫中心市场概况 359
 - 5.4.2 制造业呼叫中心规模及特点 359
 - (1) 制造业呼叫中心市场规模 359
 - (2) 制造业呼叫中心发展特点 359
 - 5.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景 360
 - (1) 制造业呼叫中心发展趋势 360
 - (2) 制造业呼叫中心前景预测 360
- 5.5 政府及公共事业呼叫中心市场分析 361
 - 5.5.1 政府及公共事业呼叫中心概述 361
 - (1) 呼叫中心概述 361
 - (2) 呼叫中心现状 361

- 5.5.2 政府及公共事业呼叫中心规模及特点 362
 - (1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模 362
 - (2) 政府及公共事业呼叫中心发展特点 363
- 5.5.3 政府及公共事业呼叫中心重点细分市场 363
 - (1) 政府呼叫中心市场分析 363
 - (2) 电力呼叫中心市场分析 364
 - (3) 自来水、燃气呼叫中心市场分析 365
- 5.5.4 政府及公共事业呼叫中心趋势及前景 367
 - (1) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势 367
 - (2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测 369
- 5.6 零售及物流业呼叫中心市场分析 370
 - 5.6.1 零售及物流业呼叫中心概述 370
 - (1) 零售呼叫中心概述 370
 - (2) 物流业呼叫中心概述 371
 - (3) 邮政业呼叫中心概述 371
 - 5.6.2 零售及物流业呼叫中心规模及特点 372
 - (1) 零售及物流业呼叫中心市场规模 372
 - (2) 零售及物流业呼叫中心发展特点 373
 - 5.6.3 零售及物流业呼叫中心重点细分市场 374
 - (1) 零售业呼叫中心市场分析 374
 - (2) 物流业呼叫中心市场分析 374
 - (3) 邮政业呼叫中心市场分析 375
 - 5.6.4 零售及物流业呼叫中心趋势及前景 375
 - (1) 零售及物流业呼叫中心发展趋势 375
 - (2) 零售及物流业呼叫中心前景预测 375
- 5.7 IT及电子商务行业呼叫中心市场分析 376
 - 5.7.1 IT及电子商务行业呼叫中心概述 376
 - 5.7.2 IT及电子商务行业呼叫中心规模及特点 376
 - (1) IT及电子商务行业呼叫中心市场规模 376
 - (2) IT及电子商务行业呼叫中心的应用 377
 - 5.7.3 IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景 378
 - (1) IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势 378

(2) IT及电子商务行业呼叫中心前景预测	379
5.8 其他行业呼叫中心市场分析	380
5.8.1 其他行业呼叫中心市场概述	380
5.8.2 其他行业呼叫中心市场规模	380
第6章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析	382
6.1 外包呼叫中心与服务外包产业	382
6.1.1 服务外包产业市场分析	382
(1) 服务外包定义及分类	382
(2) 全球服务外包市场分析	385
(3) 中国服务外包市场分析	388
(4) 服务外包产业细分市场	388
(5) 服务外包发展对呼叫中心的影响	394
6.1.2 外包呼叫中心产业概述	397
(1) 外包呼叫中心概述	397
(2) 外包呼叫中心特点和优势	398
(3) 外包呼叫中心业务类别	400
6.2 外包呼叫中心运营模式及产业链	401
6.2.1 全球外包呼叫中心市场规模	401
(1) 外包呼叫中心市场规模	401
(2) 外包呼叫中心产业地位	402
(3) 外包呼叫中心效益	403
(4) 外包呼叫中心地域分布	404
6.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴	405
(1) 外包呼叫中心业务模式分类	405
(2) 外包呼叫中心主要模式概述	410
(3) 领先外包呼叫中心模式借鉴	414
6.2.3 外包呼叫中心产业链分析	416
(1) 外包呼叫中心产业链分析	416
(2) 外包呼叫中心价值链分析	418
(3) 外包呼叫中心增值价值解析	420

- 6.3 中国外包呼叫中心产业市场分析 424
 - 6.3.1 外包呼叫中心发展概况 424
 - 6.3.2 外包呼叫中心发展特点 426
 - 6.3.3 外包呼叫中心市场规模 428
 - (1) 外包呼叫中心市场规模 428
 - (2) 外包呼叫中心竞争格局 431
 - 6.3.4 外包呼叫中心地域分布 432
 - (1) 市场地域分布 432
 - (2) 业务来源分布 433
 - 6.3.5 外包呼叫中心前景预测 438
 - (1) 驱动因素及阻碍因素 438
 - (2) 外包呼叫中心趋势剖析 439
 - (3) “十二五”市场前景预测 441
- 6.4 中国其他形态呼叫中心市场分析 442
 - 6.4.1 呼叫中心托管服务市场分析 442
 - (1) 呼叫中心托管服务综述 442
 - (2) 呼叫中心托管服务市场规模 448
 - (3) 呼叫中心托管服务发展前景 454
 - 6.4.2 呼叫中心设备租赁市场分析 457
 - (1) 呼叫中心设备租赁综述 457
 - (2) 呼叫中心设备租赁市场规模 458
 - (3) 呼叫中心设备租赁发展前景 459

第7章：中国呼叫中心产业领先地区市场分析 460

- 7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况 460
 - 7.1.1 中国呼叫中心产业地域分布 460
 - 7.1.2 中国呼叫中心从业厂商分布 460
- 7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析 461
 - 7.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析 461
 - (1) 北京市呼叫中心发展背景 461
 - (2) 北京市呼叫中心经营规模 462

- (3) 北京市呼叫中心产业竞争力 463
- (4) 北京市呼叫中心动向及趋势 463
- 7.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析 463
 - (1) 上海市呼叫中心发展背景 463
 - (2) 上海市呼叫中心经营规模 465
 - (3) 上海市呼叫中心产业竞争力 465
 - (4) 上海市呼叫中心动向及趋势 465
- 7.2.3 南通市呼叫中心产业市场分析 466
 - (1) 南通市呼叫中心发展背景 466
 - (2) 南通市呼叫中心经营规模 467
 - (3) 南通市呼叫中心产业竞争力 468
 - (4) 南通市呼叫中心动向及趋势 468
- 7.2.4 杭州市呼叫中心产业市场分析 469
 - (1) 杭州市呼叫中心发展背景 469
 - (2) 杭州市呼叫中心经营规模 470
 - (3) 杭州市呼叫中心产业竞争力 471
 - (4) 杭州市呼叫中心动向及趋势 474
- 7.2.5 深圳市呼叫中心产业市场分析 474
 - (1) 深圳市呼叫中心发展背景 474
 - (2) 深圳市呼叫中心经营规模 477
 - (3) 深圳市呼叫中心产业竞争力 477
 - (4) 深圳市呼叫中心动向及趋势 478
- 7.2.6 天津市呼叫中心产业市场分析 478
 - (1) 天津市呼叫中心发展背景 478
 - (2) 天津市呼叫中心产业竞争力 480
 - (3) 天津市呼叫中心动向及趋势 480
- 7.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析 481
 - (1) 合肥市呼叫中心发展背景 481
 - (2) 合肥市呼叫中心经营规模 482
 - (3) 合肥市呼叫中心产业竞争力 483
 - (4) 合肥市呼叫中心动向及趋势 483
- 7.2.8 大连市呼叫中心产业市场分析 484

- (1) 大连市呼叫中心发展背景 484
- (2) 大连市呼叫中心经营规模 485
- (3) 大连市呼叫中心产业竞争力 486
- (4) 大连市呼叫中心动向及趋势 487
- 7.2.9 广州市呼叫中心产业市场分析 487
 - (1) 广州市呼叫中心发展背景 487
 - (2) 广州市呼叫中心经营规模 489
 - (3) 广州市呼叫中心产业竞争力 489
 - (4) 广州市呼叫中心动向及趋势 490
- 7.2.10 成都市呼叫中心产业市场分析 490
 - (1) 成都市呼叫中心发展背景 490
 - (2) 成都市呼叫中心经营规模 492
 - (3) 成都市呼叫中心动向及趋势 493

第8章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析 496

- 8.1 呼叫中心产业基地建设情况分析 496
 - 8.1.1 呼叫中心产业基地建设背景 496
 - (1) “千百十工程”政策的引导 496
 - (2) 基地建设带动呼叫园区发展 506
 - (3) 外包产业的规模推动呼叫园区的建设 507
 - 8.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点 507
 - (1) 呼叫园区建设现状 507
 - (2) 呼叫园区建设特点 509
 - (3) 呼叫园区SWOT分析 512
 - 8.1.3 呼叫中心基地建设挑战及建议 513
 - (1) 呼叫中心基地建设未来特点 513
 - (2) 呼叫中心基地建设面临挑战 515
 - (3) 对中国呼叫中心基地建设的建议 515
- 8.2 中国呼叫中心产业特色基地分析 516
 - 8.2.1 上海市呼叫中心产业基地 516
 - (1) 基地发展概况 516

- (2) 基地发展环境 517
- (3) 基地发展现状 525
- (4) 基地竞争力分析 527
- (5) 基地发展规划 531
- (6) 基地最新动向 533
- 8.2.2 北京呼叫中心产业基地 536
 - (1) 基地发展概况 536
 - (2) 基地发展环境 536
 - (3) 基地发展现状 539
 - (4) 基地竞争力分析 540
 - (5) 基地发展规划 541
- 8.2.3 山东呼叫中心（潍坊）基地 543
 - (1) 基地发展概况 543
 - (2) 基地发展环境 544
 - (3) 基地发展现状 546
 - (4) 基地竞争力分析 547
 - (5) 基地发展规划 547
 - (6) 基地最新动向 548
- 8.2.4 绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地 549
 - (1) 基地发展概况 549
 - (2) 基地发展环境 549
 - (3) 基地发展现状 555
 - (4) 基地竞争力分析 556
 - (5) 基地发展规划 557
 - (6) 基地最新动向 557
- 8.2.5 中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州） 557
 - (1) 基地发展概况 557
 - (2) 基地发展环境 558
 - (3) 基地发展现状 560
 - (4) 基地竞争力分析 561
 - (5) 基地发展规划 561
 - (6) 基地最新动向 562

- 8.2.6 北方声谷——邢台开发区 562
 - (1) 基地发展概况 562
 - (2) 基地发展环境 565
 - (3) 基地发展现状 567
 - (4) 基地竞争力分析 569
 - (5) 基地发展规划 569
 - (6) 基地最新动向 569
- 8.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园 570
 - (1) 基地发展概况 570
 - (2) 基地发展环境 570
 - (3) 基地发展现状 571
 - (4) 基地竞争力分析 572
 - (5) 基地发展规划 573
- 8.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园 573
 - (1) 基地发展概况 573
 - (2) 基地发展环境 573
 - (3) 基地发展现状 574
 - (4) 基地竞争力分析 575
 - (5) 基地发展规划 576
 - (6) 基地最新动向 576

第9章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析 576

9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析 576

9.1.1 第一线安莱集团 576

- (1) 企业发展历程 576
- (2) 业务及解决方案 577
- (3) 市场及服务体系 577
- (4) 经营情况及业绩 577
- (5) 重点客户及案例 577
- (6) 企业优劣势分析 578
- (7) 企业最新发展动向 579

9.1.2 北京九五太维资讯有限公司 580

- (1) 企业发展历程 580
- (2) 业务及解决方案 581
- (3) 市场及服务体系 581
- (4) 重点客户及案例 582
- (5) 企业主要呼叫中心 583
- (6) 企业优劣势分析 585

9.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司 586

- (1) 企业发展历程 586
- (2) 业务及解决方案 586
- (3) 市场及服务体系 586
- (4) 重点客户及案例 587
- (5) 企业优劣势分析 587

9.1.4 浙大网新科技股份有限公司 588

- (1) 企业发展历程 588
- (2) 业务及解决方案 588
- (3) 市场及服务体系 589
- (4) 经营情况及业绩 589
- (5) 重点客户及案例 589
- (6) 企业优劣势分析 590
- (7) 企业最新发展动向 590

9.1.5 大连华信计算机技术股份有限公司 591

- (1) 企业发展历程 591
- (2) 业务及解决方案 591
- (3) 市场及服务体系 592
- (4) 经营情况及业绩 592
- (5) 重点客户及案例 592
- (6) 企业优劣势分析 593
- (7) 企业最新发展动向 595

9.1.6 中软国际有限公司 596

- (1) 企业发展历程 596
- (2) 业务及解决方案 596

- (3) 市场及服务体系 603
- (4) 经营情况及业绩 603
- (5) 重点客户及案例 604
- (6) 企业优劣势分析 604
- (7) 企业最新发展动向 605
- 9.1.7 新宇软件(苏州工业园区)有限公司 605
 - (1) 企业发展历程 605
 - (2) 业务及解决方案 605
 - (3) 市场及服务体系 606
 - (4) 经营情况及业绩 606
 - (5) 重点客户及案例 606
 - (6) 企业优劣势分析 606
 - (7) 企业最新发展动向 607
- 9.1.8 大庆市华拓数码科技有限公司 608
 - (1) 企业发展历程 608
 - (2) 业务及解决方案 608
 - (3) 市场及服务体系 609
 - (4) 经营情况及业绩 610
 - (5) 重点客户及案例 610
 - (6) 企业优劣势分析 611
 - (7) 企业最新发展动向 611
- 9.1.9 西安炎兴科技软件有限公司 612
 - (1) 企业发展历程 612
 - (2) 业务及解决方案 612
 - (3) 市场及服务体系 615
 - (4) 经营情况及业绩 617
 - (5) 重点客户及案例 617
 - (6) 企业优劣势分析 617
 - (7) 企业最新发展动向 618
- 9.1.10 上海微创软件有限公司 618
 - (1) 企业发展历程 618
 - (2) 业务及解决方案 618

- (3) 市场及服务体系 619
- (4) 经营情况及业绩 619
- (5) 重点客户及案例 619
- (6) 企业优劣势分析 619
- (7) 企业最新发展动向 620
- 9.2 中国呼叫系统供应企业经营分析 620
- 9.2.1 佳都新太科技股份有限公司 620
 - (1) 企业发展历程 620
 - (2) 产品及解决方案 621
 - (3) 市场及服务体系 621
 - (4) 经营情况及业绩 621
 - (一) 企业偿债能力分析 621
 - (二) 企业运营能力分析 623
 - (三) 企业盈利能力分析 626
 - (5) 重点客户及案例 627
 - (6) 企业优劣势分析 628
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 628
 - (8) 企业最新发展动向 628
- 9.2.2 深圳市讯呼信息技术有限公司 629
 - (1) 企业发展历程 629
 - (2) 产品及解决方案 629
 - (3) 市场及服务体系 629
 - (4) 经营情况及业绩 630
 - (一) 企业偿债能力分析 630
 - (二) 企业运营能力分析 632
 - (三) 企业盈利能力分析 635
 - (5) 重点客户及案例 636
 - (6) 企业优劣势分析 636
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 637
 - (8) 企业最新发展动向 637
- 9.2.3 杭州远传通信技术有限公司 638
 - (1) 企业发展历程 638

- (2) 产品及解决方案 638
- (3) 市场及服务体系 638
- (4) 企业优劣势分析 639
 - (一) 企业偿债能力分析 639
 - (二) 企业运营能力分析 641
 - (三) 企业盈利能力分析 645
- (5) 企业最新发展动向 646
- 9.2.4 深圳市深海捷科技有限公司 646
 - (1) 企业发展历程 646
 - (2) 产品及解决方案 646
 - (3) 市场及服务体系 648
 - (4) 经营情况及业绩 649
 - (一) 企业偿债能力分析 649
 - (二) 企业运营能力分析 651
 - (三) 企业盈利能力分析 654
 - (5) 重点客户及案例 655
 - (6) 企业优劣势分析 656
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 656
 - (8) 企业最新发展动向 656
- 9.2.5 北京天润融通科技有限公司 656
 - (1) 企业发展历程 656
 - (2) 产品及解决方案 657
 - (3) 市场及服务体系 657
 - (4) 经营情况及业绩 657
 - (一) 企业偿债能力分析 657
 - (二) 企业运营能力分析 659
 - (三) 企业盈利能力分析 663
 - (5) 重点客户及案例 664
 - (6) 企业优劣势分析 664
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 665
 - (8) 企业最新发展动向 665
- 9.2.6 深圳市森宇特科技有限公司 665

- (1) 企业发展历程 665
 - (2) 产品及解决方案 666
 - (3) 市场及服务体系 667
 - (4) 经营情况及业绩 667
 - (一) 企业偿债能力分析 668
 - (二) 企业运营能力分析 670
 - (三) 企业盈利能力分析 673
 - (5) 重点客户及案例 674
 - (6) 企业优劣势分析 674
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 674
 - (8) 企业最新发展动向 674
- 9.2.7 北京华琪软通技术有限公司 675

- (1) 企业发展历程 675
 - (2) 产品及解决方案 675
 - (3) 市场及服务体系 675
 - (4) 经营情况及业绩 676
 - (一) 企业偿债能力分析 676
 - (二) 企业运营能力分析 678
 - (三) 企业盈利能力分析 681
 - (5) 重点客户及案例 682
 - (6) 企业优劣势分析 682
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 684
 - (8) 企业最新发展动向 684
- 9.2.8 北京胜杰通华软件技术有限公司 685

- (1) 企业发展历程 685
- (2) 产品及解决方案 685
- (3) 市场及服务体系 685
- (4) 经营情况及业绩 685
 - (一) 企业偿债能力分析 685
 - (二) 企业运营能力分析 687
 - (三) 企业盈利能力分析 691
- (5) 重点客户及案例 692

- (6) 企业优劣势分析 692
- (7) 企业投资兼并与重组分析 692
- (8) 企业最新发展动向 692
- 9.2.9 福建讯通天下信息技术有限公司 693
 - (1) 企业发展历程 693
 - (2) 产品及解决方案 693
 - (3) 市场及服务体系 693
 - (4) 经营情况及业绩 694
 - (一) 企业偿债能力分析 694
 - (二) 企业运营能力分析 696
 - (三) 企业盈利能力分析 699
 - (5) 重点客户及案例 700
 - (6) 企业优劣势分析 700
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 702
 - (8) 企业最新发展动向 702
- 9.2.10 北京华铁广通电信技术公司 702
 - (1) 企业发展历程 702
 - (2) 产品及解决方案 702
 - (3) 市场及服务体系 703
 - (4) 经营情况及业绩 703
 - (一) 企业偿债能力分析 703
 - (二) 企业运营能力分析 705
 - (三) 企业盈利能力分析 709
 - (5) 重点客户及案例 710
 - (6) 企业优劣势分析 710
 - (7) 企业投资兼并与重组分析 710
 - (8) 企业最新发展动向 711
- 9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析 712
 - 9.3.1 中国联通呼叫中心(10010) 712
 - (1) 中心运营现状 712
 - (2) 中心主要业务 713
 - (3) 特色呼叫业务 717

(4) 领先呼叫中心 721

(5) 外包呼叫分析 722

9.3.2 中国电信呼叫中心(10000) 724

(1) 中心运营现状 724

(2) 中心主要业务 724

(3) 领先呼叫中心 725

(4) 外包呼叫分析 727

(5) 中心未来规划 729

(6) 中心最新动向 730

9.3.3 中国移动呼叫中心(10086) 730

(1) 中心运营现状 730

(2) 中心主要业务 731

(3) 中心架构功能 731

(4) 领先呼叫中心 733

(5) 中心未来规划 737

(6) 中心最新动向 738

9.3.4 华夏基金呼叫中心 739

(1) 中心运营现状 739

(2) 中心主要业务 739

(3) 特色呼叫业务 740

(4) 领先呼叫中心 740

(5) 外包呼叫分析 741

9.3.5 中国邮政速递物流11183呼叫中心 741

(1) 中心运营现状 741

(2) 中心主要业务 742

(3) 特色呼叫业务 744

(4) 领先呼叫中心 746

(5) 外包呼叫分析 747

9.3.6 中国农业银行客户服务中心95599 747

(1) 中心运营现状 747

(2) 中心主要业务 748

(3) 特色呼叫业务 748

(4) 领先呼叫中心 749

(5) 外包呼叫分析 749

9.3.7 平安保险95511 750

(1) 中心运营现状 750

(2) 中心主要业务 750

(3) 特色呼叫业务 750

(4) 领先呼叫中心 751

(5) 外包呼叫分析 751

9.3.8 网通推出1003客服系统 752

(1) 中心运营现状 752

(2) 中心主要业务 752

(3) 特色呼叫业务 753

(4) 领先呼叫中心 753

(5) 外包呼叫分析 753

9.3.9 号码百事通 754

(1) 中心运营现状 754

(2) 中心主要业务 754

(3) 特色呼叫业务 755

(4) 领先呼叫中心 756

(5) 外包呼叫分析 760

第10章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析 761

10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究 761

10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素 761

(1) 人力资源丰富 761

(2) 强大硬件配套设施 769

10.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴 771

(1) 日本呼叫中心领先模式借鉴 771

(2) 美国呼叫中心领先模式借鉴 772

10.1.3 中国呼叫中心产业发展模式研究 773

(1) 分散化向集群化模式转变 773

- (2) 自建式向外包式模式转变 776
- (3) 市场主导向政府市场相结合转变 777
- 10.1.4 中国呼叫中心产业模式发展方向 779
 - (1) 中国领先呼叫中心增值业务借鉴 779
 - (2) 中国呼叫中心产业模式发展方向 780
- 10.2 “十二五”呼叫中心产业前景预测 782
 - 10.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势 782
 - (1) 呼叫中心产业建设市场趋势 782
 - (2) 呼叫中心产业外包市场趋势 783
 - (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势 788
 - 10.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战 789
 - (1) 产业发展机遇分析 789
 - (2) 产业发展面临挑战 790
 - 10.2.3 “十二五”呼叫中心产业前景预测 793
 - (1) “十二五”相关产业前景预测 793
 - (2) “十二五”呼叫中心产业前景预测 798
- 10.3 “十二五”呼叫中心产业投融资分析 799
 - 10.3.1 呼叫中心产业投资特性 799
 - (1) 产业进入壁垒 799
 - (2) 产业盈利模式 801
 - (3) 产业盈利因素 801
 - 10.3.2 呼叫中心产业投融资现状 803
 - (1) 产业投融资环境 803
 - (2) 产业投融资动向 804
 - 10.3.3 产业投融资趋势 806
- 10.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议 807
 - 10.4.1 呼叫中心投资机会剖析 807
 - 10.4.2 呼叫中心投资风险预警 809
 - 10.4.3 呼叫中心主要投资建议 810
 - (1) 针对系统厂商 810
 - (2) 针对运营厂商 811
 - (3) 针对投资厂商 815

图表目录

- 图表 1 2003年 季度—2013年 季度国内生产总值季度累计同比增长率(%) 59
- 图表 2 2003年6月—2013年6月工业增加值月度同比增长率(%) 60
- 图表 3 2003年6月—2013年6月社会消费品零售总额月度同比增长率(%) 61
- 图表 4 2003年1-6月—2012年1-6月固定资产投资完成额月度累计同比增长率(%) 63
- 图表 5 2003年6月—2013年6月出口总额月度同比增长率与进口总额月度同比增长率(%) 65
- 图表 6 2013年6月居民消费价格主要数据 67
- 图表 7 2003年6月—2013年6月居民消费价格指数(上年同月=100) 69
- 图表 8 2003年6月—2013年6月工业品出厂价格指数(上年同月=100) 71
- 图表 9 2003年6月—2013年6月货币供应量月度同比增长率(%) 72
- 图表 10 用户联系企业的主要渠道 144
- 图表 11 印度呼叫中心行业分布 151
- 图表 12 印度呼叫中心业务功能分布 152
- 图表 13 呼叫中心建设过程 227
- 图表 14 呼叫中心有效产业链功能图 230
- 图表 15 2000-2011年我国呼叫中心坐席数 241
- 图表 16 2000-2011年我国呼叫中市场规模(投资额) 242
- 图表 17ACD排队矩阵图 305
- 图表 18 2011-2015年全球服务外包市场增速 387
- 图表 19 呼叫中心市场规模 487
- 图表 20 近3年佳都新太科技股份有限公司资产负债率变化情况 622
- 图表 21 近3年佳都新太科技股份有限公司产权比率变化情况 623
- 图表 22 近3年佳都新太科技股份有限公司固定资产周转次数情况 624
- 图表 23 近3年佳都新太科技股份有限公司流动资产周转次数变化情况 625
- 图表 24 近3年佳都新太科技股份有限公司总资产周转次数变化情况 626
- 图表 25 近3年佳都新太科技股份有限公司销售毛利率变化情况 627
- 图表 26 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司资产负债率变化情况 630
- 图表 27 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司产权比率变化情况 631
- 图表 28 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司固定资产周转次数情况 632
- 图表 29 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况 633

图表 30 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司总资产周转次数变化情况 634

图表 31 近3年深圳市讯呼信息技术有限公司销售毛利率变化情况 635

图表 32 近3年杭州远传通信技术有限公司资产负债率变化情况 640

图表 33 近3年杭州远传通信技术有限公司产权比率变化情况 641

图表 34 近3年杭州远传通信技术有限公司固定资产周转次数情况 642

图表 35 近3年杭州远传通信技术有限公司流动资产周转次数变化情况 643

图表 36 近3年杭州远传通信技术有限公司总资产周转次数变化情况 644

图表 37 近3年杭州远传通信技术有限公司销售毛利率变化情况 645

图表 38 近3年深圳市深海捷科技有限公司资产负债率变化情况 649

图表 39 近3年深圳市深海捷科技有限公司产权比率变化情况 650

图表 40 近3年深圳市深海捷科技有限公司固定资产周转次数情况 652

图表 41 近3年深圳市深海捷科技有限公司流动资产周转次数变化情况 653

图表 42 近3年深圳市深海捷科技有限公司总资产周转次数变化情况 653

图表 43 近3年深圳市深海捷科技有限公司销售毛利率变化情况 654

图表 44 近3年北京天润融通科技有限公司资产负债率变化情况 658

图表 45 近3年北京天润融通科技有限公司产权比率变化情况 659

图表 46 近3年北京天润融通科技有限公司固定资产周转次数情况 660

图表 47 近3年北京天润融通科技有限公司流动资产周转次数变化情况 661

图表 48 近3年北京天润融通科技有限公司总资产周转次数变化情况 662

图表 49 近3年北京天润融通科技有限公司销售毛利率变化情况 663

图表 50 近3年深圳市森宇特科技有限公司资产负债率变化情况 668

图表 51 近3年深圳市森宇特科技有限公司产权比率变化情况 669

图表 52 近3年深圳市森宇特科技有限公司固定资产周转次数情况 670

图表 53 近3年深圳市森宇特科技有限公司流动资产周转次数变化情况 671

图表 54 近3年深圳市森宇特科技有限公司总资产周转次数变化情况 672

图表 55 近3年深圳市森宇特科技有限公司销售毛利率变化情况 673

图表 56 近3年北京华琪软通技术有限公司资产负债率变化情况 676

图表 57 近3年北京华琪软通技术有限公司产权比率变化情况 677

图表 58 近3年北京华琪软通技术有限公司固定资产周转次数情况 678

图表 59 近3年北京华琪软通技术有限公司流动资产周转次数变化情况 679

图表 60 近3年北京华琪软通技术有限公司总资产周转次数变化情况 680

图表 61 近3年北京华琪软通技术有限公司销售毛利率变化情况 681

图表 62	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司资产负债率变化情况	686
图表 63	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司产权比率变化情况	687
图表 64	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司固定资产周转次数情况	688
图表 65	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司流动资产周转次数变化情况	689
图表 66	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司总资产周转次数变化情况	690
图表 67	近3年北京胜杰通华软件技术有限公司销售毛利率变化情况	691
图表 68	近3年福建讯通天下信息技术有限公司资产负债率变化情况	694
图表 69	近3年福建讯通天下信息技术有限公司产权比率变化情况	695
图表 70	近3年福建讯通天下信息技术有限公司固定资产周转次数情况	696
图表 71	近3年福建讯通天下信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况	697
图表 72	近3年福建讯通天下信息技术有限公司总资产周转次数变化情况	698
图表 73	近3年福建讯通天下信息技术有限公司销售毛利率变化情况	699
图表 74	近3年北京华铁广通电信技术公司资产负债率变化情况	704
图表 75	近3年北京华铁广通电信技术公司产权比率变化情况	705
图表 76	近3年北京华铁广通电信技术公司固定资产周转次数情况	706
图表 77	近3年北京华铁广通电信技术公司流动资产周转次数变化情况	707
图表 78	近3年北京华铁广通电信技术公司总资产周转次数变化情况	708
图表 79	近3年北京华铁广通电信技术公司销售毛利率变化情况	709

表格目录

表格 1	近4年佳都新太科技股份有限公司资产负债率变化情况	621
表格 2	近4年佳都新太科技股份有限公司产权比率变化情况	622
表格 3	近4年佳都新太科技股份有限公司固定资产周转次数情况	623
表格 4	近4年佳都新太科技股份有限公司流动资产周转次数变化情况	624
表格 5	近4年佳都新太科技股份有限公司总资产周转次数变化情况	625
表格 6	近4年佳都新太科技股份有限公司销售毛利率变化情况	626
表格 7	近4年深圳市讯呼信息技术有限公司资产负债率变化情况	630
表格 8	近4年深圳市讯呼信息技术有限公司产权比率变化情况	631
表格 9	近4年深圳市讯呼信息技术有限公司固定资产周转次数情况	632
表格 10	近4年深圳市讯呼信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况	633
表格 11	近4年深圳市讯呼信息技术有限公司总资产周转次数变化情况	634
表格 12	近4年深圳市讯呼信息技术有限公司销售毛利率变化情况	635

- 表格 13 近4年杭州远传通信技术有限公司资产负债率变化情况 640
- 表格 14 近4年杭州远传通信技术有限公司产权比率变化情况 641
- 表格 15 近4年杭州远传通信技术有限公司固定资产周转次数情况 642
- 表格 16 近4年杭州远传通信技术有限公司流动资产周转次数变化情况 643
- 表格 17 近4年杭州远传通信技术有限公司总资产周转次数变化情况 644
- 表格 18 近4年杭州远传通信技术有限公司销售毛利率变化情况 645
- 表格 19 近4年深圳市深海捷科技有限公司资产负债率变化情况 649
- 表格 20 近4年深圳市深海捷科技有限公司产权比率变化情况 650
- 表格 21 近4年深圳市深海捷科技有限公司固定资产周转次数情况 651
- 表格 22 近4年深圳市深海捷科技有限公司流动资产周转次数变化情况 652
- 表格 23 近4年深圳市深海捷科技有限公司总资产周转次数变化情况 653
- 表格 24 近4年深圳市深海捷科技有限公司销售毛利率变化情况 654
- 表格 25 近4年北京天润融通科技有限公司资产负债率变化情况 658
- 表格 26 近4年北京天润融通科技有限公司产权比率变化情况 659
- 表格 27 近4年北京天润融通科技有限公司固定资产周转次数情况 660
- 表格 28 近4年北京天润融通科技有限公司流动资产周转次数变化情况 661
- 表格 29 近4年北京天润融通科技有限公司总资产周转次数变化情况 662
- 表格 30 近4年北京天润融通科技有限公司销售毛利率变化情况 663
- 表格 31 近4年深圳市森宇特科技有限公司资产负债率变化情况 668
- 表格 32 近4年深圳市森宇特科技有限公司产权比率变化情况 669
- 表格 33 近4年深圳市森宇特科技有限公司固定资产周转次数情况 670
- 表格 34 近4年深圳市森宇特科技有限公司流动资产周转次数变化情况 671
- 表格 35 近4年深圳市森宇特科技有限公司总资产周转次数变化情况 672
- 表格 36 近4年深圳市森宇特科技有限公司销售毛利率变化情况 673
- 表格 37 近4年北京华琪软通技术有限公司资产负债率变化情况 676
- 表格 38 近4年北京华琪软通技术有限公司产权比率变化情况 677
- 表格 39 近4年北京华琪软通技术有限公司固定资产周转次数情况 678
- 表格 40 近4年北京华琪软通技术有限公司流动资产周转次数变化情况 679
- 表格 41 近4年北京华琪软通技术有限公司总资产周转次数变化情况 680
- 表格 42 近4年北京华琪软通技术有限公司销售毛利率变化情况 681
- 表格 43 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司资产负债率变化情况 686
- 表格 44 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司产权比率变化情况 687

- 表格 45 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司固定资产周转次数情况 688
- 表格 46 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司流动资产周转次数变化情况 689
- 表格 47 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司总资产周转次数变化情况 690
- 表格 48 近4年北京胜杰通华软件技术有限公司销售毛利率变化情况 691
- 表格 49 近4年福建讯通天下信息技术有限公司资产负债率变化情况 694
- 表格 50 近4年福建讯通天下信息技术有限公司产权比率变化情况 695
- 表格 51 近4年福建讯通天下信息技术有限公司固定资产周转次数情况 696
- 表格 52 近4年福建讯通天下信息技术有限公司流动资产周转次数变化情况 697
- 表格 53 近4年福建讯通天下信息技术有限公司总资产周转次数变化情况 698
- 表格 54 近4年福建讯通天下信息技术有限公司销售毛利率变化情况 699
- 表格 55 近4年北京华铁广通电信技术公司资产负债率变化情况 704
- 表格 56 近4年北京华铁广通电信技术公司产权比率变化情况 705
- 表格 57 近4年北京华铁广通电信技术公司固定资产周转次数情况 706
- 表格 58 近4年北京华铁广通电信技术公司流动资产周转次数变化情况 707
- 表格 59 近4年北京华铁广通电信技术公司总资产周转次数变化情况 708
- 表格 60 近4年北京华铁广通电信技术公司销售毛利率变化情况 709

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yidong/998477ZBY3.html>