

2016-2022年中国呼叫中心 行业深度研究与投资风险报告

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

《2016-2022年中国呼叫中心行业深度研究与投资风险报告》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/tongxun/B88477ZDND.html>

报告价格：印刷版：RMB 9800 电子版：RMB 9800 印刷版+电子版：RMB 10000

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

前言

目前，呼叫中心及服务外包已经覆盖到了多个行业，成为了现在服务业中最具规模、应用最广、成长最好的支柱产业。通过对我国呼叫中心市场分析获悉，中国呼叫中心行业从1998年开始，经过近十年的发展，已经形成规模，并且已经应用到多个行业，涉及多种业务。

最近几年以来，随着社会信息化先进技术的不断发展，中国的呼叫中心市场逐年扩张，从事呼叫中心设备生产的厂商也越来越多，竞争日渐升级，成为一片红海市场。

在2015年2月的调研结果显示，公有云模式在呼叫中心用户中的占比已经提升到11.3%，这一数据在IDC2014年8月的调研结果中仅为1.3%。短短半年时间，渗透率出现了高达769%的提升，说明中国呼叫中心云服务市场已经快速启动。

公有云服务是中国呼叫中心市场未来增长的主要驱动力。据IDC研究数据显示，2014年中国呼叫中心云服务市场规模为4960万美元。而到2019年，该市场规模将达到3.1亿美元。届时，呼叫中心云服务市场的规模也将超过呼叫中心系统市场。同时，IDC也发现，不同行业用户对呼叫中心云服务的接受度以及行业的增长潜力存在较大差异。短期来看，市场的机会点主要来自于保险、电子商务和理财行业。而从长期来看，IDC更加看好电子商务、团购和在线旅游|行业的发展机会。同时，IDC也发现一些新兴行业，如车联网、在线医疗、专业服务等，其对公有云模式的接受度和需要也出现了明显的增强，值得关注。

分析人士表示，在呼叫中心系统市场增长已经明显趋缓的情况下，呼叫中心云服务市场将是下一个机会点。对于呼叫中心厂商来说，能否抓住这个市场机会，将影响到其后续的发展潜力。从时间节点上来看，2015年和2016年将非常重要。从市场角度来看，2015年和2016年是增长率最高的两个年份；从竞争角度来看，目前市场格局尚未确定。

据预计，在2016年之后，市场格局将基本确定。届时，对于市场新进入者来说，将面临更加激烈的竞争。另外，在本次研究中我们也发现，不同行业对呼叫中心云服务的诉求存在一定差异。对于业务快速发展的行业，如团购行业，其更看重呼叫中心云服务部署快、可以跨区域管理、对物理环境要求低的特点。而对于业务发展存在一定不确定性的行业，如：理财行业，其更加看重呼叫中心云服务一次性投资小，可以根据业务量调整呼叫中心使用量的特点，这值得呼叫中心云服务提供商关注。”

本呼叫中心行业研究报告共四章是智研数据中心咨询公司的研究成果，通过文字、图表向您详尽描述您所处的行业形势，为您提供详尽的内容。智研数据研究中心在其多年的行业研究经验基础上建立起了完善的产业研究体系，一整套的产业研究方法一直在业内处于领先地位。呼叫中心行业研究报告是2014-2015年度，目前国内最全面、研究最为深入、数据资源最

为强大的研究报告产品，为您的投资带来极大的参考价值。

本研究咨询报告由智研数据研究中心公司领衔撰写，在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家商务部、国家发改委、国家经济信息中心、国务院发展研究中心、国家海关总署、知识产权局、智研数据中心提供的最新行业运行数据为基础，验证于与我们建立联系的全国科研机构、行业协会组织的权威统计资料。

报告揭示呼叫中心行业市场潜在需求与市场机会，报告对中国呼叫中心行业做了重点企业经营状况分析，并分析了中国呼叫中心行业发展前景预测。为战略投资者选择恰当的投资时机和公司领导层做战略规划提供准确的市场情报信息及科学的决策依据，同时对银行信贷部门也具有极大的参考价值。

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 (ZY XZX)

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/tongxun/B88477ZDND.html>